Правила подачи отзывов и жалоб, реагирования на них[[1]](#footnote-1)

## 1.Типы жалоб

|  |
| --- |
| Жалобы, поданные с помощью механизма подачи жалоб и реагирования (МЖР), можно классифицировать следующим образом:   * жалобы, которые можно обработать с помощью МЖР:   + не требующие особого обращения, например, жалобы на качество программы   + требующие особого обращения, например, жалобы на поведение сотрудников и добровольцев * жалобы, которые невозможно обработать с помощью МЖР. Данные жалобы, в основном, касаются вопросов, не имеющих непосредственного отношения к программе |

### Какие типы жалоб можно обработать с помощью МЖР?

Как правило**, жалобы, не требующие особого обращения,** касаются качества программы и включают в себя такие вопросы, как своевременность, безопасность, неисполнение обещаний или неоправдание ожиданий, актуальность и качество оказанной помощи, а также недостаток информации. В таблице ниже представлены типовые примеры жалоб, не требующих особого обращения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **От бенефициаров** | **От не-бенефициаров** | **Общие** |
| * Недовольны объёмом оказанной поддержки * Недовольны длительностью оказания поддержки * Недовольны изменением проекта или тем, что проект закрылся | * Недовольны, что их исключили из оценочного этапа * Недовольны, что их исключили из проекта * Хотят, чтобы их включили в проект * Хотят другой помощи | * Сообщение о том, что бенефициар проекта тратит денежную субсидию ненадлежащим образом * Сообщение о том, что другой бенефициар ПДП не удовлетворяет требованиям для участия в проекте |

**Не требующие особого внимания запросы на получение информации, просьбы решить проблемы или провести дальнейшую работу** могут включать такие вопросы как: объём оказанной помощи, длительность оказания помощи, дата денежного перевода, неполучение карточки после обучения, перевод не поступил на счёт после sms-сообщения, банкомат съел карточку, карточка утеряна, карточка украдена, другие проблемы с карточкой, вопросы о том, как пользоваться карточкой, и проблемы с PIN-кодом.

|  |
| --- |
| **Важно:** МЖР не следует рекламировать как основной канал запроса информации, но ожидается, что через МЖР будут поступать запросы на получение информации и принятие мер. Для создания атмосферы доверия на эти запросы следует отвечать, но следует призывать членов сообщества лично обращаться за информацией к сотрудникам и добровольцам. |

**Жалобы, требующие специального обращения,** могут относиться к неуважению со стороны сотрудников или добровольцев, недопустимому поведению, обвинениям в коррупции, непотизме и фаворитизме, обвинениям в сексуальных домогательствах, недопустимом обращении и эксплуатации, агрессивному и угрожающему поведению, дискриминации или другим формам неуважения к сообществу и его традициям. Жалобы, требующие особого обращения, также могут относиться к ролям и действиям комитетов или координаторов сообщества, участвующих в мероприятиях программы.

### Какие жалобы невозможно обработать с помощью МЖР?

МЖР не может работать с жалобами, касающимися вопросов, не имеющих непосредственного отношения к программе. Сюда входят жалобы о конфликтах внутри сообщества, действиях правительства и сторонних агентств. Следует прикладывать усилия к тому, чтобы о жалобах на сотрудников других гуманитарных организаций сообщать в данные организации, особенно, если дело касается обвинений в сексуальной эксплуатации или недопустимом обращении со стороны сотрудников этих организаций, однако, нельзя гарантировать, что на эти жалобы будет получен ответ.

## 2.Работа с жалобами

В данном документе приведены рекомендации по работе с жалобами. В документ следует внести соответствующие изменения согласно вашим условиям и потребностям, в соответствии с СОП организации, Кодексом поведения и другими документами.

### Необходимый персонал

* Координатор по вопросам МЖР - назначается на уровне штаб-квартиры
* Заместитель координатора по вопросам МЖР - назначается на уровне штаб-квартиры
* Сотрудник, отвечающий за вопросы ПДП - на местах
* Сотрудники, руководящие работой программы - назначается в зависимости от сектора программы
* Комитет по вопросам МЖР - включает в себя четырёх вышеперечисленных сотрудников.

### Роль и зона ответственности координатора по вопросам МЖР

* Отвечает на жалобы или вопросы, на которые он/она может ответить незамедлительно.
* Незамедлительно направляет к соответствующему старшему руководителю,[[2]](#footnote-2) если жалоба явно требует особого обращения.
* Направляет жалобы, которые он/она не может урегулировать, сотруднику, отвечающему за ПДП. Направление можно сделать по телефону, но оно должно сопровождаться письмом по электронной почте, адресованным сотруднику, отвечающему за ПДП, с копией соответствующим руководящим сотрудникам программы.
* Для решения срочных вопросов, возникающих между заседаниями, связывается с комитетом МЖР.
* Берёт под контроль базу данных МЖР и несёт за нее ответственность.

### База данных МЖР

* Следует создать базу данных и хранить её на ноутбуке, «принадлежащем» координатору.
* Для базы данных следует создать надёжный пароль.
* Изменения в базу данных должен вносить только координатор либо заместитель координатора.
* Координатор может приносить компьютер с базой данных на заседания комитета МЖР, чтобы оперативно обновлять информацию.
* Следует создать систему резервного копирования данных. В конце каждого рабочего дня координатор или заместитель координатора должен обновлять файл с резервной копией (*название файла: CRM database дд.мм.гггг*).

### Роль и зона ответственности комитета по вопросам МЖР

* Заседать еженедельно или при необходимости чаще,[[3]](#footnote-3) чтобы обсудить прогресс, согласовать последующие действия и задания, требующие участия любого не входящего в комитет лица.
* При необходимости приглашать на заседания соответствующих старших руководителей.
* Вопросы, не требующие специального обращения, которые невозможно разрешить без проведения дальнейшего расследования на местном уровне, направляйте ключевым сотрудникам в соответствующем офисе. Имя и контактную информацию лица, подавшего жалобу, следует включать только если это необходимо для сбора дополнительной информации о жалобе. Человека, подавшего жалобу, необходимо спросить в телефонной беседе, не возражает ли он, что его контактная информация будет передана далее для этой цели (подробную информацию см. в пункте ниже «получение жалоб с помощью горячей телефонной линии»).
* Жалобы, требующие особого обращения, направляйте соответствующему руководящему сотруднику.
* Приложите все усилия, чтобы направлять жалобы о других НПО соответствующему лицу.
* Если это возможно и уместно, направьте дело другой НПО, работающей в данном регионе (например, в УВКБООН, если дело касается беженцев, в «Спасём детей» (Save the Children), если дело касается защиты детей и т.д.)

### Задачи координатора по вопросам МЖР: уроки, извлечённые из работы МЖР, и улучшение механизма подачи жалоб

* Следите за тем, чтобы на мероприятия брали бланки для жалоб и запечатанные коробки.
* Призывайте сотрудников и добровольцев делиться информацией о МЖР с сообществами на собраниях и в информационных сообщениях.
* Призывайте сотрудников и добровольцев давать свои отзывы о том, как работает МЖР, и как его можно улучшить. Отвечайте на любые вопросы, которые они задают.
* Раз в месяц готовьте итоговый отчёт о типах полученных жалоб (и вопросов), ответах на них, сложностях, с которыми пришлось столкнуться. Включите в отчёт все рекомендации по улучшению программы и МЖР и т.п.
* При необходимости сделайте соответствующие добавления в список часто задаваемых вопросов для персонала и добровольцев.
* Согласно договорённости, обменивайтесь отзывами, касающимися работы других организаций, с руководителем программы.

## 3. Получение жалоб, запросов и отзывов по горячей телефонной линии

### Общее руководство

* Для соблюдения конфиденциальности, обеспечения стабильности работы механизма ответов на обращения и проведения дальнейшей работы по всем обращениям следует назначить одного сотрудника ответственным за горячую линию.
* Ответственность за обновление базы данных МЖР несёт координатор по вопросам МЖР.
* Необходимо установить часы работы телефонной линии и проинформировать о них широкую общественность, например: с 09:00 до 14:00 с понедельника по пятницу кроме государственных праздников.
* Если вызов был пропущен, перезвоните в течение 48 часов.
* В то время, когда горячая линия не работает, должен включаться автоответчик с информацией о графике работы горячей линии, а также с адресом электронной почты, которым можно воспользоваться в качестве альтернативы.

### Предлагаемый вариант ведения беседы

***Представьтесь:***

*«Меня зовут* ***ХХХ****, я сотрудник Красного Креста. Это горячая линия программы денежных переводов».*

На этом этапе позвонивший получатель помощи может вдаться в подробности. При первой возможности постарайтесь объяснить следующее:

*«Эта горячая линия предназначена для жалоб, вопросов, запросов информации или для отзывов о работе программы... Прежде чем мы начнём разговор о том, зачем вы сегодня позвонили, я должен объяснить, что я не смогу сразу же решить ваш вопрос, сначала мне нужно получить от вас некоторую информацию. Это поможет Красному Кресту решить ваш вопрос. Это может занять от пяти до десяти минут. Согласны ли вы оставаться на линии, или хотите, чтобы я вам перезвонил?»*

***Получение жалобы:***

Извлеките всю информацию, необходимую для заполнения бланка для отзыва и жалобы.

**Завершение разговора:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «Благодарю вас за эту информацию и за вашу жалобу (требующую особого обращения). Ваша жалоба будет рассмотрена с соблюдением конфиденциальности».  «Согласно нашим правилам, ввиду особеннностей вашей жалобы я направлю её соответствующему руководителю.[[4]](#footnote-4) Этот сотрудник в течение недели решит, каким образом организовать работу по вашей жалобе, и мы будем стремиться разрешить вопрос в течение 30 дней.[[5]](#footnote-5) Согласны ли вы, что я передам ему/ей вашу информацию на случай, если ему/ей потребуется с вами связаться?» | «Благодарю вас за эту информацию и за вашу **жалобу/вопрос/запрос** (не требующую особого обращения). Ваша жалоба будет рассмотрена с соблюдением конфиденциальности.  «Согласно нашим правилам, мы с коллегами проведём работу и разрешим вашу жалобу/вопрос/запрос в течение следующей недели (*немедленно, если дело касается ХХХ).* Мы будем стремиться разрешить данный вопрос в течение двух недель.[[6]](#footnote-6) Согласны ли вы, что я передам вашу информацию моим коллегам, чтобы они могли провести дополнительную работу?» | «Благодарю вас за эту информацию и за ваш **отзыв**  «Я передам ваш отзыв соответствующим сотрудникам». |

## 4.Получение жалоб, запросов и отзывов по электронной почте

* Сотрудник ПДП должен проверять соответствующий ящик электронной почты регулярно, например, с понедельника по пятницу 09:00 до 14:00.
* Сотрудник ПДП должен регистрировать все полученные жалобы на распечатанных бланках для отзывов и жалоб. Заполненный бланк следует отсканировать вместе с поступившим по электронной почте сообщением и направить по электронной почте координатору по вопросам МЖР, отвечающему за обновление базы данных МЖР.
* Следует установить такой автоматический ответ:

*«Данное сообщение подтверждает, что ваше письмо было получено. Наша команда постарается ответить на ваше сообщение в течение 48 часов с момента получения звонка или письма по электронной почте, хотя в некоторых случаях для ответа может потребоваться больше времени.[[7]](#footnote-7)*

*Если ваше сообщение срочное, пожалуйста, позвоните на номер горячей линии: 22222222****.***

*Работает: с понедельника по пятницу, 09:00 – 14:00*

*На звонки по горячей линии отвечает другая группа сотрудников.*

*За звонки взимается стандартная плата согласно вашему тарифу, либо вы можете позвонить и сразу повесить трубку. Мы зарегистрируем пропущенный вызов и вам перезвоним.*

*Наша команда постарается ответить на ваш вопрос / замечание в течение 48 часов[[8]](#footnote-8) с момента получения звонка, пропущенного вызова или письма по электронной почте, хотя в некоторых случаях для ответа может потребоваться больше времени.*

*Благодарим вас за обращение в Красный Крест.*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\*Обратите внимание, это не ответ на ваше письмо, а подтверждение получения вашего письма по электронной почте\*».*

* При необходимости сотрудник ПДП должен ещё раз ответить на сообщение и попросить предоставить дополнительную информацию (предпочтительнее по телефону, если номер телефона был предоставлен).

## 5.Получение жалоб, ПРОСЬБ и отзывов через ящики для жалоб

### Общее руководство:

* В ходе проведения раздач и обучения бенефициарам должен быть предоставлен доступ к закрытым ящикам для жалоб. Ящики собирает координатор программы ПДП.
* Ключи от ящиков для жалоб не должны перевозиться вместе с ящиками.
* Сотрудник ПДП должен перенести информацию на распечатанные бланки для отзывов и жалоб. При необходимости или если это уместно, сотрудник ПДП должен позвонить получателю помощи по телефону (предпочтительно, если номер телефона предоставлен) или послать сообщение по электронной почте.
* Сотрудник ПДП должен направить заполненную форму получения жалобы вместе с (отсканированными) исходными бланками жалоб по электронной почте координатору по вопросам МЖР.
* По получении документов координатор МЖР заносит все письменные жалобы в базу данных МЖР. Бланки жалоб (бумажные копии) должны храниться в архиве. Бумажные копии должны быть помечены регистрационным номером, соответствующим базе данных жалоб. Они должны быть заперты в надёжном месте и храниться с соблюдением конфиденциальности.

## 6.Как работать по конкретным жалобам

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип жалобы** | **Требуемые немедленные действия** | **Следующие действия и ответственное лицо** | |
| **Если получено лично** | **Если получено посредством горячей линии, по электронной почте или через ящик для жалоб** |
| Обвинения в агрессивном/угрожающем поведении (сотрудники и добровольцы) | Да | Сотрудники должны рекомендовать бенефициару воспользоваться существующими каналами подачи жалобы, в особенности, горячей линией. | Координатор по вопросам МЖР направляет жалобу соответствующему руководителю. |
| Обвинения в коррупции/мошенничестве/ непотизме/ фаворитизме/ дискриминации (сотрудники и добровольцы) |
| Обвинения в сексуальных домогательствах/ насилии/ эксплуатации (сотрудники и добровольцы) |
| Сообщения об агрессивном/угрожающем поведении (у банкомата или в пункте пропуска) |
| Проблемы с PIN-кодом | Да | Сотрудники должны рекомендовать бенефициару воспользоваться существующими каналами подачи жалобы, в особенности, горячей линией. | Координатор по вопросам МЖР должен провести расследование вместе с сотрудником / руководителем программы ПДП. Вероятным дальнейшим действием будет связаться с поставщиком финансовых услуг и попросить выдать новый PIN. |
| Банкомат съел карточку. | Координатор по вопросам МЖР должен провести расследование вместе с сотрудником / руководителем программы ПДП. Вероятным дальнейшим действием будет связаться с поставщиком финансовых услуг. |
| Карточка утеряна | Координатор по вопросам МЖР совместно с сотрудником/руководителем программы ПДП должен убедиться, что личность бенефициара установлена (например, номер карточки). Вероятным дальнейшим действием будет связаться с поставщиком финансовых услуг, отменить и повторно выпустить карточку. |
| Карточка украдена |
| Другие проблемы с карточкой | Координатор по вопросам МЖР должен провести расследование вместе с сотрудником / руководителем программы ПДП. Вероятным дальнейшим действием будет связаться с поставщиком финансовых услуг. |
| Недовольны объёмом оказанной поддержки | Нет | Сотрудники должны рекомендовать бенефициару воспользоваться существующими каналами подачи жалобы, в особенности, горячей линией. | Координатор по вопросам МЖР должен обратиться к руководителю программы за помощью в объяснении этого. Вероятным следующим действием будет позвонить бенефициару. |
| Недовольны длительностью оказания поддержки |  |
| Недовольны изменением проекта или тем, что проект закрылся |  |
| Недовольны, что их исключили из оценочного этапа |  | Координатор по вопросам МЖР направляет жалобу в комитет МЖР. |
| Недовольны, что их исключили из проекта |  |
| Хотят, чтобы их включили в проект |  |
| Хотят другой помощи |  |
| Сообщение о том, что бенефициар проекта тратит денежную субсидию ненадлежащим образом |  |
| Сообщение о том, что другой бенефициар ПДП не удовлетворяет требованиям для участвовать в проекте |  |
| Вопросы об объёме поддержки |  | Сотрудники и добровольцы могут попробовать прояснить. Если они не могут этого сделать, или если у бенефициара есть дополнительные вопросы, сотрудники и добровольцы должны рекомендовать бенефициару воспользоваться существующими каналами подачи жалоб, в особенности, горячей линией. | Координатор по вопросам МЖР должен обратиться к руководителю программы за помощью в объяснении этого. Вероятным следующим действием будет позвонить бенефициару. |
| Вопросы о длительности оказания поддержки |  |
| Вопросы о дате перевода |  | Координатор по вопросам МЖР направляет жалобу в комитет МЖР. |
| Вопросы по использованию карточки |  |
| Обучение пройдено, а карточка ещё не получена |  | Сотрудники должны рекомендовать бенефициару воспользоваться существующими каналами подачи жалобы, в особенности, горячей линией. |
| SMS получено, а перевод на счёт не поступил |  |

## 7.Сроки и методы РЕАГИРОВАНИЯ на жалобы

|  |  |
| --- | --- |
| **Жалобы, требующие особого обращения** | |
| 🕿 |  |
| 🖰 |  |
| 🗎 |  |
| **Жалобы, вопросы и запросы информации, не требующие особого обращения** | |
| 🕿 |  |
| 🖰 |  |
| 🗎 |  |
| **Обратная связь** | |
| 🕿 |  |
| 🖰 |  |
| 🗎 |  |

### Как следует давать ответ?

### Давать ответ следует таким образом:

* обычно лицу, подавшему жалобу, ответ даёт лично либо координатор по вопросам МЖР, либо сотрудник ПДП.
* если комитет МЖР сочтёт уместным, ответ на жалобу даёт лично соответствующий руководитель.
* предпочтительно по телефону, особенно, если жалоба была получена по телефону; по электронной почте, если жалоба была получена по электронной почте и номер телефона не предоставлен.
* коллективно всему сообществу либо широко распространяемым сообщением (например, на собрании сообщества или с использованием листовок и досок объявлений) или путём незамедлительного очевидного действия на основании жалобы. Коллективный ответ будет применяться в особенности в тех случаях, когда получено много похожих жалоб.

1. Адаптировано из Правил для персонала и добровольцев по вопросам отзывов и жалоб BFM Ливанского Красного Креста [↑](#footnote-ref-1)
2. Определяется в соответствии с СОП организации, Кодексом поведения и другими соответствующими документами. [↑](#footnote-ref-2)
3. Оптимальная периодичность будет зависеть от конкретных условий. [↑](#footnote-ref-3)
4. Сотрудник будет определён в соответствии с СОП организации, Кодексом поведения и другими соответствующими документами. [↑](#footnote-ref-4)
5. Сроки будут определены в соответствии с СОП организации, Кодексом поведения и другими соответствующими документами. [↑](#footnote-ref-5)
6. Аналогично предыдущему. [↑](#footnote-ref-6)
7. Сроки определяются в соответствии с СОП организации, Кодексом поведения и другими соответствующими документами. [↑](#footnote-ref-7)
8. Аналогично предыдущему. [↑](#footnote-ref-8)