



ЗАТВЕРДЖЕНО/APPROVED

Наказом БО «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД ТІМ4ЮА» /
by Resolution of the Director of CO «CF TEAM4UA»
від 01 травня 2025/May, 1, 2025

СТАНДАРТНА ОПЕРАЦІЙНА ПРОЦЕДУРА /SOP

ІНСТРУКЦІЯ З РОЗГЛЯДУ СКАРГ

**GUIDELINES FOR CONSIDERING
COMPLAINTS**

2025

ЗМІСТ

I. Вступ та основні визначення.....	3
1.2. Визначення.....	3
II. ЕТАП 1: Отримання скарги та її попередній розгляд.....	4
2.1. Отримання та реєстрація скарги.....	4
2.2. Первинний розгляд скарги. Початковий звіт про порушення.....	5
III. ЕТАП 2: Порядок розслідування скарги комісією. План Розслідування.....	7
3.1. План розслідування.....	7
3.2. Збір інформації та доказів.....	8
3.3. Проведення інтерв'ю.....	9
IV. ЕТАП 3: Звітування та закриття скарги.....	10
4.1 Фінальний звіт про порушення.....	10
4.2. Закриття скарги та подальші дії.....	11
V. Конфіденційність та інші умови.....	12
VI. Документообіг.....	13

CONTENTS

I. Introduction and basic definitions.....	3
1.2. Definition.....	3
II. STEP 1: Receipt of the complaint and preliminary examination.....	4
2.1. Receipt and registration of complaints.....	4
2.2. Initial consideration of the complaint. Initial report of violation.....	5
III. STEP 2: Procedure for investigating complaints by the commission. Investigation plan.....	7
3.1. Investigation plan.....	7
3.2. Collection of information and evidence.....	8
3.3. Conducting interviews.....	9
IV. STEP 3: Reporting and closing the complaint.....	10
4.1 Final report on violations.....	10
4.2. Closing a complaint and further action.....	11
V. Confidentiality and other terms.....	12
VI. Document flow.....	13

I. ВСТУП ТА ОСНОВНІ ВИЗНАЧЕННЯ.

1.1. Інструкція з розгляду скарг БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД ТЕАМ4ЮА» ("TEAM4UA" або "Фонд") має на меті окреслити повний узагальнений цикл процедури опрацювання скарг (зверень), що стосуються наступних порушень:

- порушення гендерної рівності;
- порушення інклюзивної доступності;
- неетична поведінка;
- порушення політик, процедур Фонду тощо

1.2. Визначення

1.2.1. **Порушення** – це дія або бездіяльність, що суперечить встановленим нормам, правилам, законам або етичним стандартам.

1.2.2. **Скаржник** — це будь-яка особа, яка подала скаргу щодо ймовірного порушення, неналежної поведінки, недотримання внутрішніх політик або етичних стандартів Фонду, у власних інтересах або в інтересах третьої особи, і тим самим ініціювала процедуру її розгляду.

1.2.3. **Потерпіла особа** — фізична особа, яка ймовірно зазнала шкоди, порушення прав, дискримінації, неправомірного чи негідного ставлення з боку працівника або представника Фонду. Потерпіла особа може самостійно подати скаргу або бути зазначеною у скарзі, поданій іншою особою в її інтересах.

1.2.4. **Кривдник** — це працівник або представник Фонду, дії чи бездіяльність якого розглядаються як можливе джерело шкоди, порушення прав, дискримінації, або іншого неправомірного чи негідного поведіння стосовно потерпілої особи у межах розгляду скарги.

1.2.5. **Розслідування** – це формалізований процес збору, аналізу та оцінки фактів і доказів, спрямований на з'ясування обставин, перевірку обґрунтованості скарги, встановлення можливого порушення, а також визначення відповідних заходів реагування.

I. INTRODUCTION AND BASIC DEFINITIONS.

1.1. Guidelines for considering complaints of the CHARITABLE ORGANISATION “CHARITY FUND TEAM4UA” (hereinafter referred to as TEAM4UA or the ‘Fund’) aim to outline a complete generalised cycle of procedures for handling complaints (appeals) concerning the following violations:

- violation of gender equality;
- violation of inclusive accessibility;
- unethical behaviour;
- violation of the Fund's policies and procedures

1.2. Definition

1.2.1. **Violation** – an action or inaction that contradicts established norms, rules, laws or ethical standards.

1.2.2. **A complainant** is any person who has complained about a possible violation, misconduct, or failure to comply with the Fund's internal policies or ethical standards, in their interest or the interest of a third party, thereby initiating the procedure for its consideration.

1.2.3. **The aggrieved person** is a natural person who has allegedly suffered harm, violation of rights, discrimination, or unlawful or inappropriate treatment by an employee or representative of the Fund. The aggrieved person may file a complaint independently or be named in a complaint filed by another person on their behalf.

1.2.4. **The perpetrator** is an employee or representative of the Fund whose actions or inaction are considered a possible source of harm, violation of rights, discrimination, or other unlawful or inappropriate treatment of the victim within the scope of the complaint.

1.2.5. **An investigation** is a formal process of gathering, analysing, and evaluating facts and evidence to determine the circumstances, verify the validity of a complaint, establish a possible violation, and determine the appropriate response.

1.2.6. **Мета розслідування** – об'єктивне з'ясування обставин і фактів, пов'язаних з порушенням, скаргою чи інцидентом, для визначення істини, ідентифікації відповідальних осіб та ухвалення обґрунтованих рішень.

1.2.7. **Збір доказів** – це процес виявлення, отримання та документування інформації, яка підтверджує або спростовує певні обставини чи події, що мають значення для розслідування та допомагають визначити обґрунтованість висунутих звинувачень або тверджень.

1.2.8. **Об'єктивне визначення правдивості скарги / твердження** – це процес неупередженого аналізу інформації та фактів для встановлення реальної картини подій, без впливу особистих думок та емоцій.

1.2.9. **Процедура закриття скарги** – це процес передачі результатів розслідування після його завершення Директору Фонду, який в свою чергу приймає рішення про подальші дії (наприклад, дисциплінарні заходи, застосування певних юридичних наслідків, закриття справи тощо).

II. ЕТАП 1: ОТРИМАННЯ СКАРГИ ТА ЇЇ ПОПЕРЕДНІЙ РОЗГЛЯД.

2.1. Отримання та реєстрація скарги:

2.1.1. Усі повідомлення про порушення чи скарги приймаються наступними способами:

- повідомлення/заява на ім'я Директора Фонду (електронний лист чи звичайний лист);
- через скриньки в офісах Фонду
- за допомогою дзвінків на номер 0800400335 або +380504008944
- на електронну адресу feedback@team4ua.org

2.1.2. Після отримання скарги через зазначені канали зв'язку відповідальна особа Департаменту захисту та зворотного зв'язку (Protection and Feedback) здійснює первинне опрацювання скарги. Повідомлення, що надійшло безпосередньо Директору Фонду

1.2.6. **The purpose of the investigation** is to objectively establish the circumstances and facts related to the violation, complaint, or incident to determine the truth, identify those responsible, and make an informed decision.

1.2.7. **Evidence gathering** is the process of identifying, obtaining, and documenting information that confirms or refutes certain circumstances or events relevant to an investigation and helps determine the validity of allegations or claims.

1.2.8. **Objective determination of the truthfulness of a complaint/statement** is the impartial analysis of information and facts to establish an accurate picture of events, without the influence of personal opinions and emotions.

1.2.9. **The complaint closure procedure** involves transferring the investigation results upon completion to the fund Director, who in turn decides on further actions (e.g., disciplinary measures, application of certain legal consequences, closure of the case, etc.).

II. STEP 1: RECEIPT OF THE COMPLAINT AND PRELIMINARY EXAMINATION.

2.1. Receipt and registration of complaints:

2.1.1. All reports of violations or complaints are accepted in the following ways:

- report/statement addressed to the Director of the Fund (by email or regular mail);
- through mailboxes in the Fund's offices;
- by calling 0800400335 or +380504008944
- by email to feedback@team4ua.org.

2.1.2. Upon receipt of a complaint through the specified communication channels, the Protection and Feedback Department's responsible person shall conduct an initial review of the complaint. Messages received directly by the Fund's Director shall be forwarded by him to the Protection and Feedback Department.

перенаправляється ним до Департаменту захисту та зворотного зв'язку.

2.1.3. Вся інформація щодо скарги, а саме – прізвище та ім'я заявника, копія тексту звернення та контактна інформація вноситься до реєстру скарг відповідальною особою, після чого скарзі присвоюється унікальний реєстраційний номер, за яким в подальшому ідентифікується скарга.

2.2. Первинний розгляд скарги. Початковий звіт про порушення

2.2.1. Після реєстрації скарги відповідальна особа здійснює аналіз змісту скарги, виокремлюючи з наявної у скарзі інформації відповіді на наступні ключові питання (згідно Додатку 1):

- хто виступає потерпілою особою , а хто – кривдником ?
- що саме сталося (опис інциденту)?
- де саме відбулося порушення?
- коли це сталося?
- чому це сталося (або могло статися)?
- як саме було виявлено порушення?
- чи вимагає ситуація негайного повідомлення у правоохоронні органи?
- які аспекти можна швидко перевірити?
- чи є ще суб'єкти, що фігурують у скарзі, та яка їхня роль?

2.2.2. Відповідальна особа також проводить **первинне опитування особи , що повідомила про порушення (за її згодою)**, з метою:

- з'ясування всіх обставин, які стосуються скарги;
- уточнення інформації про осіб, які можуть бути пов'язані зі скаргою;
- Визначення потреб в необхідній підтримці, допомозі, захисті потерпілої особи та/або скаржника з боку Фонду (вжиття запобіжних заходів)

Даний пункт не розповсюджується на анонімні повідомлення.

2.1.3. The responsible person shall enter all information regarding the complaint, namely the applicant's surname and first name, a copy of the complaint text, and contact details, into the complaints register. After that, the complaint shall be assigned a unique registration number, which shall be used to identify it in the future.

2.2. Initial consideration of the complaint. Initial report of violation

2.2.1. After registering the complaint, the responsible person analyses its content, extracting answers to the following key questions (by Appendix 1) from the information provided in the complaint:

- who is the victim, and who is the perpetrator?
- what exactly happened (description of the incident)?
- where exactly did the violation occur?
- when did it happen?
- why did it happen (or could it have happened)?
- how exactly was the violation detected?
- does the situation require immediate notification to law enforcement authorities?
- what aspects can be quickly verified?
- are other parties involved in the complaint, and what is their role?

2.2.2. The responsible person shall also **conduct an initial interview with the person who reported the violation (with their consent)** for:

- clarifying all circumstances relating to the complaint;
- clarifying information about persons who may be connected with the complaint;
- determine the needs for necessary support, assistance, and protection of the victim and/or complainant by the Fund (taking preventive measures).

This paragraph does not apply to anonymous reports.

2.2.3. У підсумку, **первинний розгляд скарги повинен встановити наступне:**

- обґрунтованість скарги / повідомлення про порушення;
- ймовірність факту порушення;
- обставини порушення;
- задіяних осіб;
- серйозність порушення та його вплив на діяльність та репутацію Фонду;
- необхідність подальшого повного розслідування;
- можливість вирішення ситуації на етапі первинного розгляду;

2.2.4. За результатами первинного розгляду скарги відповідальна особа здійснює попередню кваліфікацію змісту звернення (скарги) з метою визначення, чи підпадає предмет скарги під категорію порушень, передбачених Політиками, або чи може бути розцінений як негідна чи неправомірна поведінка працівника чи представника Фонду. В залежності від результатів, відповідальна особа діє відповідно до одного з двох сценаріїв:

2.2.4.1. обставини, що викладені у скарзі НЕ класифікуються як порушення:

1. заповнюється початковий звіт про порушення з відповідним висновком;
2. заповнені документи передаються на затвердження Директору Фонду;
3. про результати попереднього розгляду інформується скаржник (за виключенням анонімних повідомлень);
4. у реєстрі скарг здійснюється відмітка про закриття скарги із стислим зазначенням причин.

2.2.4.2. обставини, що викладені у скарзі класифікуються як порушення:

1. заповнюється Початковий звіт про порушення з відповідним висновком;
2. заповнені документи передаються Директору Фонду;
3. Директором Фонду затверджується Комісія з розгляду скарги (надалі – Комісія), до

2.2.3. In summary, **the initial review of the complaint should establish the following:**

- the validity of the complaint/report of a violation;
- the likelihood of the breach;
- the circumstances of the violation;
- the persons involved;
- the seriousness of the breach and its impact on the Fund's activities and reputation;
- the need for a further full investigation;
- There is a possibility of resolving the situation at the initial review stage.

2.2.4. Based on the results of the initial review of the complaint, the responsible person conducts a preliminary assessment of the content of the complaint to determine whether the subject matter of the complaint falls within the category of violations provided for in the Policies or whether it can be considered as inappropriate or unlawful conduct by an employee or representative of the Fund. Depending on the results, the responsible person shall act in one of two scenarios:

2.2.4.1. circumstances described in the complaint are NOT classified as violations:

1. an initial report on the breach is completed with the relevant conclusion;
2. the completed documents are submitted to the Director of the Fund for approval;
3. the complainant is informed of the results of the preliminary review (except for anonymous reports);
4. a note is made in the register of complaints that the complaint has been closed, with a brief indication of the reason

2.2.4.2. the circumstances described in the complaint are classified as violations:

1. an Initial Violation Report with the relevant conclusion is completed;
2. the completed documents are submitted to the Director of the Fund;
3. The Director of the Fund approves a Complaint Review Commission (hereinafter referred to as

складу якої можуть входити директори з організаційної та програмної діяльності, керівники департаментів, залучені представники інших громадських організацій, незалежні експерти, тощо;

4. членам Комісії відправляється Початковий звіт про порушення;
5. членами Комісії проводиться розслідування

III. ЕТАП 2: ПОРЯДОК РОЗСЛІДУВАННЯ СКАРГИ КОМІСІЄЮ. ПЛАН РОЗСЛІДУВАННЯ

3.1. План розслідування

3.1.1. До початку розслідування Комісія складає План розслідування. Якщо під час розслідування виникнуть нові обставини або будуть встановлені додаткові факти у процесі розгляду скарги, План розслідування може бути переглянутий Комісією на будь-якому етапі відповідно до нових даних з метою забезпечення повноти та об'єктивності розслідування.

3.1.2. В Плані розслідування Комісія визначає:

- предмет розслідування – що саме потрібно встановити під час розслідування (факт підтвердження порушення тощо);
- хто є прямо чи опосередковано залученими суб'єктами (свідки, інші особи пов'язані з потерпілою особою/кривдником тощо);
- часові рамки розслідування – визначає етапи розслідування та встановлює часові рамки для кожного них, а також визначає приблизний термін завершення всього процесу розслідування;
- докази, що необхідно зібрати для здійснення розслідування – зазначає, які саме докази будуть потрібні (документи, свідчення, аудіо- чи відеозаписи тощо), і як саме буде здійснено їх збір;
- ризики, що можуть виникнути під час розслідування;

the Commission), which may include directors of organisational and programme activities, department heads, representatives of other public organisations, independent experts, etc.;

4. The Initial Report on the violation is sent to the members of the Commission;
5. the Commission members conduct an investigation

III. STEP 2: PROCEDURE FOR INVESTIGATING COMPLAINTS BY THE COMMISSION. INVESTIGATION PLAN

3.1. Investigation plan

3.1.1. The Commission shall draw up an Investigation Plan prior to commencing an investigation. If new circumstances arise during the investigation or additional facts are established in the course of the complaint examination, the Commission may revise the Plan at any stage in accordance with the new information to ensure the completeness and objectivity of the investigation.

3.1.2. In the Investigation Plan, the Commission determines:

- the subject of the investigation – what exactly needs to be established in the inquiry (confirmation of a violation, etc.);
- who are the directly or indirectly involved parties (witnesses, other persons related to the victim/offender, etc.);
- the time frame for the investigation defines the stages of the investigation and sets a time frame for each of them, as well as the approximate date of completion of the entire investigation process;
- the evidence that needs to be gathered for the investigation specifies what evidence will be required (documents, testimony, audio or video recordings, etc.) and how it will be gathered;
- the risks that may arise during the investigation;

- ресурси, що будуть необхідні для проведення розслідування.

3.2. Збір інформації та доказів

3.2.1. Збір інформації та доказів може бути здійснений у наступних формах:

- паперові докази: вивчення та аналіз будь-якої документації (контракти, листування, звіти, політики, внутрішні процедури тощо);
- свідчення учасників: проведення інтерв'ю з потерпілою особою, кривдником, свідками та іншими залученими особами;
- електронні докази: перевірка електронної пошти, записів камер спостереження, телефонних розмов, об'єктів на місці події тощо.

3.2.2. Збір будь-якої інформації відбувається за принципом об'єктивності, а отже, розглядаються докази, які як підтверджують, так і спростовують порушення. Важливо забезпечити всім сторонам рівні умови для надання своїх доказів. Головною метою збору доказів є забезпечення того, щоб усі висновки розслідування ґрунтувалися на об'єктивних, перевірених і надійних даних.

3.3. Проведення інтерв'ю

3.3.1. **Підготовка до інтерв'ю:** перед проведенням інтерв'ю необхідно чітко визначити, які саме питання необхідно з'ясувати, а також підготувати необхідну інформацію про подію, опитуваного (з ким планується проведення інтерв'ю), тощо.

3.3.2. **Забезпечення конфіденційності:** інтерв'ю має проходити в умовах гарантування приватності, безпеки та нерозголошення, щоб опитуванні під час інтерв'ю особи почували себе комфортно та могли дати чесні свідчення.

3.3.3. **Запис свідчень:** всі відповіді та інша отримана в рамках інтерв'ю інформація документується, щоб мати можливість детально аналізувати дані по завершенню бесіди.

Інтерв'ю за згодою особи може фіксуватись за допомогою відеопристроїв, про що особа повідомляється до початку інтерв'ю, і на що

- the resources that will be needed to conduct the investigation.

3.2. Collection of information and evidence

3.2.1. Information and evidence can be gathered in the following ways:

- paper evidence: reviewing and analyzing any documents (contracts, correspondence, reports, policies, internal procedures, etc.);
- testimony of participants: interviewing the victim, the perpetrator, witnesses, and other involved persons;
- electronic evidence: checking emails, surveillance camera recordings, telephone conversations, objects at the scene, etc.

3.2.2. All information is gathered objectively, meaning evidence confirming or refuting violations is considered. Ensuring that all parties have equal opportunities to present their evidence is important. The main purpose of gathering evidence is to ensure that all conclusions of the investigation are based on objective, verified, and reliable data.

3.3. Conducting interviews

3.3.1. **Preparing for an interview:** Before conducting an interview, it is necessary to clearly define the questions that need to be asked and prepare the required information about the event, the interviewee (the person with whom the interview is to be conducted), etc.

3.3.2. **Ensuring confidentiality:** interviews should be conducted in conditions that guarantee privacy, security, and non-disclosure so that interviewees feel comfortable and can give honest testimony.

3.3.3 **Recording of testimony:** all answers and other information obtained during the interview are documented so that the data can be analyzed in detail afterward.

The interview may be recorded using video equipment with the person's consent. The person will be informed

обов'язково висловлює свою згоду на початку такого інтерв'ю.

3.4. **Аналіз отриманої інформації** та доказів відбувається з дотриманням наступних принципів:

- кожен доказ вивчається окремо та у контексті всієї ситуації; необхідно переконатися, що всі факти і свідчення підтверджують або спростовують скаргу чи твердження;
- якщо існують суперечності – конфліктуючі докази або свідчення, це вказує на необхідність вивчити кожен з них детальніше;
- висновки мають бути неупередженими та базуватися виключно на фактах.

3.5. На всіх етапах розгляду скарги Комісія документує свої дії, формує вносить відповідну інформацію щодо перебігу до системи скарг (відповідної папки), де завантажує всі дотичні документи (результати інтерв'ю, докази, звіти тощо).

IV. ЕТАП 3: ЗВІТУВАННЯ ТА ЗАКРИТТЯ СКАРГИ

4.1 Фінальний звіт про порушення

4.1.1. Після завершення розслідування відповідальна особа заповнює Фінальний звіт про порушення.

4.1.2. Цей звіт має бути максимально чітким та зрозумілим і обов'язково містити таку інформацію:

- склад Комісії, що розглядає скаргу;
- інформація про вжиття запобіжних заходів (захист потерпілої особи або скаржника);
- опис процесу розгляду;
- перелік зібраних доказів і свідчень;
- результати аналізу доказів;
- висновки щодо обґрунтованості скарги;
- рекомендації для Директора Фонду щодо подальших дій;

of this before the interview begins and must give their consent at the beginning of the interview.

3.4. **The following principles carry out analysis of the information** and evidence obtained:

- each piece of evidence is examined separately and in the context of the whole situation; it is necessary to ensure that all facts and evidence support or refute the complaint or allegation;
- if there are contradictions – conflicting evidence, or testimony – this indicates the need to examine each of them in more detail;
- conclusions must be impartial and based solely on facts.

3.5. At all stages of the complaint review, the Commission documents its actions, compiles and enters relevant information about the progress of the complaint into the complaint system (the relevant folder), where it uploads all relevant documents (interview results, evidence, reports, etc.).

IV. STEP 3: REPORTING AND CLOSING THE COMPLAINT

4.1 Final report on violations

4.1.1. After the investigation is complete, the responsible person fills out the Final Report on Violations.

4.1.2. This report should be as clear and understandable as possible and must contain the following information:

- the composition of the Commission considering the complaint;
- information on preventive measures taken (protection of the victim or complainant);
- a description of the review process;
- a list of evidence and testimony collected;
- the results of the analysis of the evidence;
- conclusions on the merits of the complaint;
- recommendations to the Director of the Fund on further action;

- висновки та рекомендації для працівників Фонду з метою попередження аналогічних порушень у майбутньому, сформовані за результатами розгляду скарги.

4.1.3. Фінальний звіт про порушення складається із дотриманням наступних вимог :

- кожне твердження в звіті має бути належним чином підтвержене доказами (наприклад: “Свідок зазначає...”, “Документ описує, що...”, “Комп’ютерний запис показує, що...”);
- у разі доцільності, звіт повинен містити порівняльний аналіз доказів (“Свідок говорить це..., а документ свідчить про...”);
- звіт має бути структурованим як самостійний завершений документ, придатний до розгляду без потреби в додаткових роз’ясненнях;
- усі викладені в звіті твердження мають бути об’єктивними та базуватися виключно на фактичних даних; особисті судження, припущення чи оціночні висловлювання не допускаються.

4.1.4. Фінальний звіт про порушення також має містити обґрунтовані рекомендації щодо подальших дій, які можуть включати застосування дисциплінарних заходів, внесення змін до внутрішніх політик Фонду або, у разі визнання скарги необґрунтованою, інформацію про припинення подальших розслідувальних дій.

4.1.5. Фінальний звіт підлягає погодженню всіма членами Комісії. У разі незгоди окремого члена Комісії з висновками та/або змістом Фінального звіту, він/вона має право викласти письмово “окрему думку”. Така “окрема думка” викладається у формі, аналогічній формі фінального звіту, є його невід’ємною частиною, а у полі для підпису у Фінальному звіті відповідний член Комісії зазначає “з окремою думкою”.

4.1.6. Після затвердження та підписання Фінального звіту відповідальна особа передає його Директору Фонду для затвердження.

- based on the complaint review results, conclusions and recommendations will be made to Fund staff to prevent similar violations in the future.

4.1.3. The final report on violations shall be prepared by the following requirements:

- each statement in the report must be properly substantiated by evidence (e.g., “The witness states...,” “The document describes that...,” “The computer record shows that...”);
- where appropriate, the report shall contain a comparative analysis of the evidence (“The witness says this..., but the document shows that...”);
- the report shall be structured as a self-contained document, suitable for consideration without the need for further explanation;
- all statements in the report must be objective and based solely on factual data; personal opinions, assumptions, or evaluative statements are not permitted.

4.1.4. The final report on the violation should also contain reasoned recommendations for further action, which may include disciplinary measures, amendments to the Fund's internal policies, or, if the complaint is found to be unfounded, information on the termination of further investigative actions.

4.1.5. The final report shall be approved by all members of the Commission. If a member of the Commission disagrees with the conclusions and/or content of the final report, he/she shall have the right to express a “separate opinion” in writing. Such a “separate opinion” shall be presented in a form similar to that of the final report, shall be an integral part thereof, and the relevant member of the Commission shall indicate “with a separate opinion” in the signature field of the Final Report.

4.1.6. After the Final Report is approved and signed, the responsible person shall submit it to the Director of the Fund for approval.

4.2. Закриття скарги та подальші дії

4.2.1. Після погодження Фінального звіту Директором TEAM4UA скарга вважається закритою.

4.2.2. У разі прийняття за результатами розгляду скарги рішень щодо застосування дисциплінарних заходів або внесення змін до процедур, необхідно забезпечити належний контроль за їх виконанням, а також здійснити подальший аналіз ефективності впроваджених заходів.

4.2.3. Про результати розгляду скарги відповідальна особа повідомляє Скаржника (та/або Потерпілу особу), окрім випадків направлення анонімного звернення. Повідомлення викладається в довільній формі та містить стислу інформацію про розслідування та його результати в обсязі, що не порушує конфіденційність та права інших осіб, що були залучені до процесу розслідування.

4.2.4. Про результати розгляду скарги відповідальна особа повідомляє Кривдника, якому надається повідомлення про результати розслідування, а також рішення про застосування щодо нього відповідних заходів реагування (дисциплінарних чи інших).

4.2.5. У разі незгоди з рішенням, прийнятим за результатами розгляду скарги, зацікавлені особи мають право на оскарження відповідно до чинного законодавства України. Наприклад, рішення щодо дисциплінарних заходів, включаючи звільнення, припинення співпраці з партнером, можуть бути оскаржені в порядку передбаченому Кодексом законів про працю України.

V. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА ІНШІ УМОВИ

5.1. Усі відомості, пов'язані з розглядом скарг, розслідуванням та прийнятими рішеннями, є конфіденційними та підлягають захисту від несанкціонованого розголошення.

4.2. Closing a complaint and further action

4.2.1. After approval of the Final Report by the Director of TEAM4UA, the complaint shall be considered closed.

4.2.2. If decisions are made to apply disciplinary measures or amend procedures following consideration of the complaint, proper monitoring of their implementation and further analysis of the effectiveness of the measures taken must be ensured.

4.2.3. The person responsible shall inform the Complainant (and/or the Affected Person) of the results of the complaint review, except in cases where an anonymous complaint was submitted. The notification shall be made in any form. It shall contain brief information about the investigation and its results to the extent that it does not violate the confidentiality and rights of other persons involved in the investigation process.

4.2.4. The person responsible shall inform the offender of the complaint results, notify them of the investigation results, and decide on the appropriate response measures (disciplinary or other) against them.

4.2.5. If you disagree with the decision made after your complaint is considered, you can appeal it under Ukrainian law. For example, decisions on disciplinary measures, including firing or ending a partnership, can be appealed under the Labor Code of Ukraine.

V. CONFIDENTIALITY AND OTHER TERMS

5.1. All information related to the consideration of complaints, investigations, and decisions made is confidential and protected from unauthorized disclosure.

5.2. Доступ до інформації мають лише уповноважені особи, залучені до процесу, в обсязі, необхідному для виконання їхніх обов'язків.

5.3. Первинне опитування та інтерв'ю проводяться виключно за згодою особи, яка опитується (її законного представника).

VI. ДОКУМЕНТООБІГ.

6.1. Усі документи, пов'язані з розглядом скарг, включаючи заяви, докази, плани розслідувань, первинні та фінальні звіти, зберігаються в захищеній електронній системі або спеціальній папці. Доступ до документів мають лише уповноважені особи. Термін зберігання документів - 5 років.

5.2. Only authorized persons involved in the process have access to information, to the extent necessary for performing their duties.

5.3. The initial survey and interview are conducted only with the consent of the person being surveyed (or their legal representative).

VI. DOCUMENT FLOW.

6.1. All documents related to handling complaints, including statements, evidence, investigation plans, and preliminary and final reports, are stored in a secure electronic system or a special folder. Only authorized persons have access to the documents, which are retained for 5 years.

Додаток 1. Протокол про формування початкового звіту

ПРОТОКОЛ про формування початкового звіту

- Опитування проводиться з урахуванням принципів конфіденційності, безпеки та недискримінації.
- Основна мета – зібрати необхідну інформацію, не завдаючи додаткової травми постраждалій особі.
- Постраждалий(а) має право відмовитися від відповідей або припинити розмову у будь-який момент.
- Присутність сторонніх осіб допускається лише за згодою постраждалої особи.
- Якщо протиправні дії вчинялися відносно неповнолітньої особи - інформація, яку вдалося отримати має негайно передаватися в національну поліцію України.

Інформація про постраждалу особу (стать, вік, ПІБ, номер телефону та інше, що людина готова надати)	
Опис події	
Місце (де саме відбулось) та час події (коли це сталося)	
Інформація про кривдника	
Свідки інциденту	
Попередні ситуації порушення прав людини за участю кривдника\організації\закладу (що саме сталося (опис інциденту)	
чому це сталося (або могло статися)?	
як саме було виявлено порушення?	
Чи є потреба у медичній допомозі?	
Чи є потреба в переселені?	
Чи є потреба в юридичній допомозі?	
Чи є потреба в психологічній допомозі?	<i>Ні\Зв'язється самостійно\Зв'язатися</i>
Чи є докази, які допоможуть в розслідуванні?	Так, відправить на номер\ні
Попередня оцінка стану постраждалої особи	<i>Задовільна\потребує допомоги\потребує негайної допомоги</i>

Згода на співпрацю в процесі розслідування	
Згода на інформування про перебіг розслідування	
Додаткова інформація для прикладу: <ul style="list-style-type: none"> • чи є ще суб'єкти, що фігурують у скарзі, та яка їхня роль? • які аспекти можна швидко перевірити? 	
Дані працівника, який прийняв повідомлення	<i>ПІБ, Посада, електронна пошта, номер телефону</i>
Дата прийняття повідомлення	<i>05 березня 2025 року</i>

Appendix 1. Protocol for the preparation of the initial report

PROTOCOL for the preparation of the initial report

- The interview is conducted with principles of confidentiality, safety, and non-discrimination.
- The main goal is to gather the necessary information without causing additional trauma to the victim.
- The victim has the right to refuse to answer or to terminate the conversation at any time.
- The presence of third parties is permitted only with the victim's consent.
- If the unlawful acts were committed against a minor, the information obtained must be immediately forwarded to the national police of Ukraine.

Information about the victim (gender, age, full name, phone number, and other information that the person is willing to provide)	
Description of the incident	
Location (where exactly it happened) and time of the incident (when it happened)	
Information about the perpetrator	
Witnesses to the incident	
Previous human rights violations involving the perpetrator/organization/institution (what exactly happened (description of the incident))	
why did it happen (or could it have happened)?	

how exactly was the violation detected?	
Is medical assistance needed?	
Is relocation needed?	
Is legal assistance needed?	
Is psychological assistance needed?	<i>No/Will contact independently/Contact</i>
Is there any evidence that could help with the investigation?	Yes, will send to number/no
Preliminary assessment of the victim's condition	<i>Satisfactory/Needs assistance/Needs immediate assistance</i>
Consent to cooperate in the investigation	
Consent to be informed about the progress of the investigation	
Additional information, for example: <ul style="list-style-type: none"> • Are other individuals involved in the complaint, and what is their role? • What aspects can be quickly verified? 	
Details of the employee who received the report	<i>Full name, position, email address, and phone number</i>
Date of receipt of the report	<i>March 5, 2025</i>