

**I approve / Затверджую**  
**Director of CO «Malteser Relief Service in Lviv»/**  
**Директор БО «Мальтійська служба допомоги у**  
**Львові»**



*(Signature) / (підпис)*

*(FULL NAME) / (Підпис) (ПІБ)*

*27 червня* \_\_\_\_\_ *June* \_\_\_\_\_ **2025 р.**

**COMPLAINTS AND FEEDBACK POLICY**  
**of Charitable Organisation “Malteser Relief Service in Lviv” /**

**ПОЛІТИКА РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА НАДАННЯ**  
**ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ**  
**Благодійної організації «Мальтійська служба допомоги у**  
**Львові»**

## Table of Contents/ Зміст

<b>1. INTRODUCTION.....</b>	<b>3</b>
<b>1. ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>2. SCOPE OF FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM.....</b>	<b>4</b>
<b>2. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ МЕХАНІЗМУ ЗВОРОТНЬОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА СКАРГ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. PROCEDURE FOR CONSIDERATION OF COMPLAINS.....</b>	<b>9</b>
<b>3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ .....</b>	<b>9</b>
<b>4. REGULAR REVIEW OF COMPLAINT TRENDS AND COMPLAINTS AND FEEDBACK POLICY .....</b>	<b>21</b>
<b>4. РЕГУЛЯРНИЙ ПЕРЕГЛЯД ТЕНДЕНЦІЙ СКАРГ ТА ПОЛІТИКИ РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА НАДАННЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ .....</b>	<b>21</b>
<b>5. POWERS OF THE COMPLAINTS HANDLING OFFICER .....</b>	<b>22</b>
<b>5. ПОВНОВАЖЕННЯ ФАХІВЦЯ З ОБРОБКИ СКАРГ .....</b>	<b>22</b>

## 1. INTRODUCTION

The Charitable Organisation “Malteser Relief Service in Lviv” (hereinafter referred to as “MRSL” or the “Organisation”) operates in accordance with its Articles of Association, Code of Conduct (Code of Ethics), other internal policies and procedures, and the applicable laws of Ukraine.

MRSL ensures that the individuals it assists and accompanies, as well as communities, partners, volunteers, and employees, have the opportunity to report any identified shortcomings, concerns, or breaches of standards of conduct through appropriate, safe, accessible, and confidential channels. This mechanism enables MRSL to maintain a comprehensive compliance process by identifying potential gaps and weaknesses in its operations and in its relationships with the people it serves.

MRSL is committed to fostering a strong culture of accountability by preventing misconduct and abuse through proactive measures such as training and awareness, as well as conducting appropriate background checks during the recruitment of staff and volunteers. As part of its ongoing efforts to enhance accountability to all those it serves, MRSL has established a Complaints and Feedback Mechanism that is user-friendly, safe, accessible, and effective. To ensure a secure mechanism for handling complaints and feedback from beneficiaries, the mechanism outlined in this document — the Complaints and Feedback Policy (hereinafter referred to as the “Policy”) — is applied.

This Policy applies to all board members, employees, volunteers, and partners acting on behalf of MRSL, as well as to beneficiaries.

This Policy is available in Ukrainian and English. In the event of any discrepancies between the Ukrainian and English versions, the Ukrainian version shall prevail.

## 1. ВСТУП

Благодійна організація «Мальтійська Служба Допомога у Львові» (далі «МСДЛ» або «Організація») здійснює свою діяльність відповідно до Статуту Організації, Кодексу поведінки (етичному кодексу), інших внутрішніх політик та процедур та чинного законодавства України.

МСДЛ гарантує, що люди, яким ми допомагаємо та яких супроводжуємо, громади, партнери, волонтери та співробітники мають можливість повідомляти про будь-які виявлені недоліки, занепокоєння чи порушення норм поведінки, застосовуючи для цього відповідні, безпечні, доступні та конфіденційні канали. Цей механізм дозволяє МСДЛ впровадити цілісний процес дотримання відповідності шляхом виявлення потенційних прогалин та недоліків у своїй роботі та стосунках із людьми, яких обслуговує організація.

МСДЛ прагне зміцнювати свою культуру відповідальності, яка запобігає неправомірним діям та зловживанням шляхом проведення заходів із запобігання та навчання, а також проводити належні перевірки під час прийому на роботу персоналу та волонтерів. МСДЛ в рамках процесу постійного вдосконалення відповідальності перед усіма, кому вона допомагає, розробила Механізм розгляду скарг та зворотного зв'язку, що є зручним, безпечним та доступним, а також ефективним. Для впровадження безпечного механізму розгляду скарг та зворотного зв'язку бенефіціарів застосовуються механізми, викладені в цьому документі - Політиці розгляду скарг та надання зворотного зв'язку (надалі - «політика»).

Ця політика застосовуються до усіх членів правління, працівників, волонтерів та партнерів, які діють від імені МСДЛ, а також до бенефіціарів.

Ця політика викладена українською та англійською мовами. У випадку розбіжностей між українською та

англійською версіями, українська версія матиме переважні силу.

The purpose of the Policy is to:

- encourage the reporting of any conduct that is inappropriate or contrary to the Code of Conduct (Code of Ethics) and other MRSL policies;
- provide support to anyone who reports misconduct or inappropriate behaviour that violates the Code of Conduct (Code of Ethics) and other MRSL policies;
- establish clear procedures for reporting such matters;
- ensure that all complaints are investigated in a timely, consistent, and professional manner;
- promote a responsible and confidential approach to handling all reports, with a guarantee of protection from retaliation for those who come forward.

Мета політики:

- заохочувати до виявлення будь-якої неналежної та такої, що суперечить Кодексу поведінки (етичному кодексу) та іншим політикам МСДЛ, поведінки;
- забезпечувати підтримку кожному хто інформує про неправомірні дії, повідомляючи про прояви неналежної та такої, Кодексу поведінки (етичному кодексу) та іншим політикам МСДЛ, поведінки;
- забезпечувати чіткі процедури звітування з таких питань;
- вчасно, послідовно та професійно розглядати всі скарги;
- забезпечувати відповідальне ставлення до розгляду усіх фактів, що повідомляються та розглядати їх із дотриманням конфіденційності та гарантією відсутності переслідувань за повідомлення.

## 2. SCOPE OF FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM

Key Definitions:

**Complaint** — a report (or concern) indicating that certain actions or circumstances are unsatisfactory or unacceptable in relation to established standards, or involve actions or omissions by personnel or partners that directly or indirectly cause harm to an affected party. A complaint may also relate to behaviour that breaches the Code of Conduct (Code of Ethics) or other MRSL policies.

**Feedback** — the process of collecting information or responses from stakeholders regarding the Organisation's activities, enabling the assessment of its effectiveness and impact. Feedback supports the improvement of programmes and projects, enhances transparency, and strengthens the Organisation's accountability to the people it serves.

## 2. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ МЕХАНІЗМУ ЗВОРОТНЬОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА СКАРГ

Ключові визначення:

**Скарга** – повідомлення (звернення) про те, що певні дії чи обставини є незадовільним або неприйнятним відносно встановленого стандарту, або пов'язане з діями або бездіяльністю з боку персоналу та партнерів, які прямо чи опосередковано спричиняють шкоду постраждалій стороні, або це повідомлення про поведінку, що суперечить Кодексу поведінки (етичному кодексу) та іншим політикам МСДЛ.

**Зворотний зв'язок** - процес отримання інформації чи відгуків від інших сторін про діяльність Організації, що дозволяє оцінити ефективність її діяльності та впливу. Він сприяє вдосконаленню програм і проектів, підвищенню прозорості, а також забезпеченню підзвітності Організації перед тими, для кого вона працює.

**Sensitive Complaint** — a complaint involving allegations of unethical behaviour, abuse, misconduct, corruption, misappropriation of assets, fraudulent communications, sexual exploitation, or other dishonest conduct.

**Non-Sensitive Complaint (Programmatic Complaint)** — a complaint that expresses concerns about activities, decisions, or advocacy/policy work that affect the complainants.

**Valid Complaint** — a complaint that falls within the scope of the Organisation's commitments or the actions of partners over whom MRSL has control or significant influence. Such complaints are formally registered and processed by MRSL to ensure a timely and appropriate resolution.

**Out-of-Scope Complaint** — a complaint concerning matters beyond the Organisation's control. These complaints will be returned to the complainant with guidance or suggestions on alternative avenues for addressing the issue.

## 2.1. Anonymity of Complaints.

MRSL recognises the importance of ensuring access to the complaints mechanism for all stakeholders, including the option to submit complaints anonymously. In sensitive matters — such as issues related to ethics, professional conduct, or safety — the complainant may choose to remain anonymous due to fear of negative consequences, stigma, or other concerns. The communication channels provided by MRSL support the submission of anonymous complaints. All complaints, including those submitted anonymously, will be taken seriously and may be subject to further investigation. However, in some cases, the absence of information about the complainant or their contact details may limit the ability to provide feedback or gather additional data needed for a thorough investigation. If the information provided in an anonymous complaint is insufficient to verify the facts or proceed with the investigation, the complaint may be closed due to lack of actionable details.

**Чутлива скарга** - скарга на неетичну поведінку, зловживання, неправомірні дії, корупцію, незаконне привласнення активів, шахрайське спілкування, сексуальну експлуатацію або недобросовісну поведінку.

**Нечутлива скарга (програмна)** - скарга, що стосується занепокоєння щодо здійснення діяльності, прийнятих рішень або адвокації/політики, які впливають на заявників.

**Валідні скарги** - скарги, які безпосередньо стосуються взятих на себе зобов'язань та дій Організації або дій партнерів, на які МСДЛ має контроль або важелі впливу. Такі скарги будуть зареєстровані та своєчасно опрацьовані МСДЛ з метою пошуку відповідного рішення та реагування.

**Скарги поза зоною контролю** - скарги, які стосуються питань, що знаходяться поза контролем Організації. Такі скарги будуть повернуті заявнику, щоб допомогти йому знайти відповідне рішення або джерело скарги.

## 2.1. Анонімність скарги.

МСДЛ визнає важливість забезпечення доступу до механізму подання скарг для всіх зацікавлених сторін, включно з можливістю подання анонімних скарг. В чутливих випадках, таких як питання етики, професійної поведінки або безпеки, скаргник може не бажати ідентифікувати себе через побоювання негативних наслідків, осуду або інших причин. Канали зв'язку, представлені МСДЛ, передбачають можливість подати скаргу анонімно. Усі звернення, включно з анонімними, будуть розглянуті серйозно, із можливістю подальшого розслідування. Втім, варто зазначити, що в певних випадках відсутність інформації про скаргника чи його/її контактних даних може обмежити можливість зворотного зв'язку або додаткового збору даних, необхідних для повноцінного розслідування. У випадках, коли інформація, надана в анонімній скарзі є недостатньою для підтвердження фактів чи

продовження розслідування, скарга буде вважатись закритою через брак інформації.

## 2.2. Malicious Complaints

If, during the complaint process, it is determined that an allegation was knowingly false and made with the intent to cause harm, and the complainant is an MRSL employee, appropriate disciplinary measures will be taken. Malicious complaints will be treated as a disciplinary offence. In cases where the identity of the individual targeted by a malicious allegation has been disclosed, MRSL will take all reasonable steps to restore that person's reputation.

To ensure fairness and prevent misuse of this provision, MRSL will carry out impartial investigations of all complaints, give complainants the opportunity to submit additional evidence if needed, and protect them from retaliation by providing anonymous complaint channels where appropriate. MRSL will also ensure that all employees and stakeholders are provided with clear and accessible information about the complaints process and their rights within it, fostering a safe and transparent environment for raising concerns.

## 2.3. Obligation to Report Information

Any employee who becomes aware of or suspects a possible violation is obliged to report it.

Any person may file a complaint through the established feedback channels (hotline, form on the website, email of the Organisation) or personally to the Director of the Organisation (in person, by telephone, to the Director's email address, in writing to the Director). A complaint shall be filed when there is evidence of conduct that is contrary to or may be contrary to the Code of Conduct (Code of Ethics) and other MRSL policies, which has occurred or has been witnessed by the person. Employees are not responsible for deciding on the type of violation

## 2.2. Зловмисні скарги

Якщо процедура розгляду скарги виявить, що обвинувачення є навмисно неправдивим, висунутим з метою заподіяння шкоди, і якщо скаржник є співробітником МСДЛ, будуть вжиті відповідні дисциплінарні санкції. Повідомлення, які виявляються зловмисними, будуть розглядатися як дисциплінарне правопорушення. Якщо особу, проти якої було висунуто зловмисне звинувачення, розкрито, МСДЛ вживатиме належних заходів для відновлення її репутації.

Для забезпечення справедливості та уникнення зловживань цим положенням, МСДЛ проводитиме неупереджене розслідування всіх скарг, дозволяючи скаржникам надавати додаткові докази, якщо це необхідно, та захищаючи їх від помсти через анонімні канали подання скарг, де це може бути застосовано. МСДЛ надаватиме чітку та доступну інформацію всім працівникам та зацікавленим сторонам про те, як працює процес розгляду скарг та їхні права в рамках цього процесу, сприяючи створенню відкритого та безпечного середовища для повідомлення про проблеми.

## 2.3. Зобов'язання щодо повідомлення інформації

Будь-який співробітник, якому стає відомо, або який має підозри щодо можливого порушення, зобов'язаний повідомити про це.

Будь-яка особа може подати скаргу через встановлені канали зворотного зв'язку (гаряча лінія, форма на сайті, імейл Організації) або особисто Директору Організації (особиста зустріч, телефон, електронна скринька Директора, письмово на ім'я Директора). Скаргу подають при наявному факті поведінки, що суперечить або може суперечити Кодексу поведінки (етичному кодексу) та іншим політикам МСДЛ, який з нею трапився, або свідком якого стала ця особа. Співробітники не

of rules and procedures, but they are required to report their concerns.

#### Who Can File a Complaint?

- employees, partners and volunteers;
- beneficiaries of MRSL;
- anyone affected by MRSL's activities.

#### 2.4. Types of Complaints.

##### *Sensitive Complaints:*

1. Violations of security policies and procedures, or reports of actions by individuals (employees, interns, volunteers, consultants, partners, suppliers) that are contrary to MRSL policies and procedures, including the following aspects:

- Harassment;
- Abuse or exploitation;
- Fraud or misuse of project resources;
- Unprofessional behaviour.

2. Sensitive — other operational or abuse-related reports that do not concern MRSL employees, partners, staff of other partner organisations or the communities supported by MRSL.

3. Security — reports concerning the security of the MRSL network (including staff, offices or services) involving contractors or other organisations, or relating to the safety of the communities served by MRSL.

A complainant may file a sensitive complaint regarding the following:

1. Conduct of MRSL employees, partners, volunteers, and contractors.
2. Financial issues such as misuse of funds, fraud, corruption, or conflict of interest.
4. Harassment, including sexual exploitation and abuse.
5. Any form of physical or psychological violence.

несуть відповідальність за прийняття рішення про тип порушення правил та процедур, але вони зобов'язані повідомляти про свої занепокоєння.

#### Хто може подавати скаргу?

- працівники, партнери та волонтери;
- бенефіціари МСДЛ;
- кожен, кого стосується діяльність МСДЛ.

#### 2.4. Види скарг.

##### *Чутливі скарги:*

1. Порушення політик та процедур зі сфери забезпечення, повідомлення про дії осіб, які суперечать політикам та процедурам МСДЛ (співробітники, стажери, волонтери, консультанти, партнери, постачальники), включаючи наступні аспекти:

- Домагання;
- Зловживання або експлуатація;
- Шахрайство або зловживання ресурсами проекту;
- Непрофесійна поведінка.

2. Чутливі – інші аспекти Повідомлення щодо експлуатації чи зловживання, яке не стосується співробітників МСДЛ, партнерів, працівників інших партнерських організацій або громад, яких ми підтримуємо.

3. Безпека – інформація, пов'язана з безпекою мережі МСДЛ (персонал, офіси чи послуги), надані підрядниками чи будь-якою іншою організацією, або з безпекою громад, яких ми обслуговуємо.

Скаржник може подати чутливу скаргу щодо наступного:

1. Поведінка співробітників, партнерів, волонтерів та підрядників МСДЛ.
2. Фінансові питання, такі як зловживання коштами, шахрайство, корупція або конфлікт інтересів.
4. Домагання, включаючи сексуальну експлуатацію та зловживання.
5. Будь-які типи фізичного або психологічного насилля.

*Programme Complaints (Non-Sensitive):*

Programme complaints relate to concerns about the quality, accessibility, effectiveness, or relevance of the programmes and services provided by the Organisation. They may express dissatisfaction from beneficiaries, partners, or other stakeholders regarding the implementation of the Organisation's projects, programmes, or related activities.

*Other Types of Feedback:*

## 1. Request for Information.

Inquiries about current projects, types of assistance, or the overall activities of the Organisation.

## 2. Request for Assistance.

An inquiry from an individual for social services that were not provided due to a possible error in needs assessment or an issue with access (e.g., the beneficiary could not be reached).

## 3. General Comments and Suggestions.

An inquiry from an individual for social services that were not provided due to a possible error in needs assessment or an issue with access (e.g., the beneficiary could not be reached).

## 4. Service Quality Assessment.

Expressions of appreciation for the services rendered.

## 5. Other Cases.

Requests for assistance not covered by the current project scope, or programme feedback regarding support provided by another organisation.

This category does not include reports of ethical violations, abuse, or fraud.

**2.5. Confidentiality**

All complaints will be handled with strict confidentiality. In certain cases, it may be necessary to share information with third parties. Such decisions will be made on a case-by-case basis and, wherever possible, with the complainant's consent.

*Програмні скарги (Не чутливі):*

Програмні скарги стосуються питань, пов'язаних із якістю, доступністю, ефективністю або доречністю програм і послуг, які надає Організація. Вони можуть відображати незадоволення бенефіціарів, партнерів чи інших зацікавлених сторін щодо реалізації проектів, програм чи іншої діяльності Організації.

*Інші види зворотного зв'язку:*

## 1. Отримання інформації.

Питання щодо діючих проектів, видів допомоги або діяльності Організації у цілому.

## 2. Запит щодо отримання допомоги.

Звернення фізичної особи стосовно отримання соціальних послуг, які не були надані через можливу помилку при оцінці потреб або проблему доступу (досяжності до бенефіціара).

## 3. Загальні зауваження та пропозиції.

Звернення фізичної особи стосовно отримання соціальних послуг, які не були надані через можливу помилку при оцінці потреб або проблему доступу (досяжності до бенефіціара).

## 4. Оцінка якості отриманих послуг.

Подяка за надані послуги.

## 5. Інші випадки.

Запит на надання допомоги, що не передбачена проектом, або програмний відгук про підтримку, що була надана іншою організацією-надавачем.

Жодні порушення етики, зловживання чи шахрайства не входять до цієї категорії.

**2.5. Конфіденційність**

Усі скарги будуть розглядатися із дотриманням конфіденційності. У деяких випадках може знадобитися розкриття інформації третім сторонам. Це вирішуватиметься в кожному конкретному

випадку та, наскільки це можливо, за згодою скаржника.

Maintaining confidentiality is essential to ensure the safety of complainants, whistleblowers, witnesses, and all individuals involved in the complaint process.

Конфіденційність має першорядне значення, щоб гарантувати безпеку скаржникам, викривачам, свідкам та суб'єктам розгляду скарг.

Information related to complaints and associated investigations will only be shared on a strictly need-to-know basis, as specifically defined for each case. In the event of a breach of confidentiality, MRSL may take disciplinary action, except in the following circumstances:

Інформація щодо скарг та пов'язаних з ними розслідувань повинна передаватися лише на основі необхідності знання інформації, чітко визначеної для кожного випадку. У разі порушення конфіденційності МСДЛ може вжити дисциплінарних заходів, крім таких випадків:

- disclosure is required by law;

- розкриття інформації передбачено законодавством;

- disclosure is requested by management in the interest of all parties involved;

- розкриття інформації вимагається керівництвом в інтересах усіх залучених сторін;

- disclosure is necessary for a specialised examination (e.g. medical, legal) that does not violate Ukrainian law.

- розкриття інформації необхідне для проведення спеціальної експертизи (медичної, юридичної, тощо), що не суперечить законодавству України.

Complaints indicating a possible criminal offence will be referred by MRSL to the appropriate authorities responsible for investigation.

Скарги, що вказують на можливе кримінальне правопорушення, повинні передаватися МСДЛ на розгляд органів, відповідальних за розслідування таких питань.

### 3. PROCEDURE FOR CONSIDERATION OF COMPLAINS

### 3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ

The Organisation must have mechanisms in place to record, respond to, and follow up on feedback and complaints from all individuals affected by its activities.

Організація повинна мати механізми реєстрації, реагування та відслідковування відгуків та скарг від усіх, кого стосується діяльність Організації.

Feedback, complaints, and other inquiries are categorised into two groups: external and internal.

Такі відгуки, скарги та інші звернення поділяються на дві категорії: зовнішні та внутрішні.

The external category refers to complaints and feedback from beneficiaries, partners, and other individuals, and primarily addresses issues such as the quality of services, accessibility, the overall impact of humanitarian assistance, and

Зовнішня категорія стосується бенефіціарів, партнерів та інших осіб та здебільшого покриває такі аспекти, як: якість сервісу, доступність, загальний вплив гуманітарної допомоги, та інші питання, що стосуються

other matters related to the receipt or delivery of aid and project implementation.

The internal category concerns employees of the Organisation and covers issues related to human resources, workplace environment, and other internal organisational processes.

### **3.1 Procedure for Handling External Complaints and Inquiries**

#### **3.1.1 Receipt of Complaints**

To ensure accountability and openness to feedback, MRSL provides multiple channels for submitting complaints and inquiries. Complaints may be submitted via email at [feedback@malteser.ua](mailto:feedback@malteser.ua), by calling the hotline numbers, or by using the designated form on the MRSL website at <https://malteser.ua/>.

In addition, each project may offer dedicated feedback and complaint channels, such as online feedback forms, paper questionnaires, suggestion boxes, direct messages and comments on MRSL's social media pages, and in-person communication with staff.

Once a complaint is submitted, the complainant will receive a confirmation (either verbal or written, depending on the communication channel used) acknowledging that the complaint has been registered and providing an estimate of the timeframe for its review.

#### **3.1.2. Registration of Complaints**

All complaints are registered in the MRSL's internal system, with access strictly limited to authorised personnel.

External complaints are received, logged in the appropriate internal system, and acknowledged by Monitoring and Evaluation specialists under the supervision of the Monitoring and Evaluation Manager. If sufficient resources are available, a dedicated Complaints Handling Specialist may be appointed to perform this function.

отримання/надання допомоги та реалізації проектів.

Внутрішня категорія стосується працівників Організації і покриває питання роботи з персоналом, питання організації робочого середовища та інші внутрішні процеси.

### **3.1 Порядок розгляду зовнішніх скарг та звернень**

#### **3.1.1 Отримання скарги**

Задля забезпечення підзвітності та відкритості до зворотного зв'язку МСДЛ забезпечує варіативність каналів для подання скарг та інших звернень. Скарги можуть бути отримані через електронну пошту, [feedback@malteser.ua](mailto:feedback@malteser.ua), за телефонами гарячої лінії або через відповідну форму на веб сайті МСДЛ <https://malteser.ua/>.

Окрім цього, кожним проектом передбачені окремі канали надання зворотного зв'язку та подання скарг, такі як онлайн форми зворотного зв'язку, паперові опитувальники, скриньки для відгуків, коментарі та приватні повідомлення на сторінках МСДЛ у соціальних мережах, безпосереднє інформування персоналу, тощо.

Після подачі скарги скаржник отримає відповідне повідомлення (усне або письмове - залежно від каналу зв'язку) про реєстрацію скарги та інформацію про попередні терміни розгляду скарги.

#### **3.1.2. Реєстрація скарг**

Скарги реєструватимуться у внутрішній системі МСДЛ. Доступ персоналу до системи є обмеженим.

Прийом, реєстрацію зовнішніх скарг у відповідній внутрішній системі, та надання зворотного зв'язку скаржнику здійснюють фахівці з напрямку моніторингу та оцінки під керівництвом менеджера з моніторингу та оцінки. За наявності відповідних ресурсів для цієї функції може бути введена окрема посада - фахівець з обробки скарг.

The following information is recorded during registration: the date the complaint was received, the channel through which it was submitted (e.g. hotline, email, online feedback form), a brief summary of the complaint, the complaint category, and available details about the complainant. Access to the complaint database is restricted in such a way that only staff from the Monitoring and Evaluation Department and other authorised individuals responsible for specific complaint categories can access the relevant data.

### **3.1.3. Complaint Tracking**

The complaint database also tracks the progress of each case — it includes the assigned response timeframe, the current status, the decision on how the complaint will be addressed, and the decision to close the case. The Monitoring and Evaluation Manager is responsible for ensuring that responses are provided within the designated timeframe and, if necessary, follows up with the staff member assigned to respond to the complaint.

### **3.1.4. Procedure for Handling Sensitive Complaints**

Depending on the nature of a sensitive complaint, the appropriate response method and timeframe shall be determined:

#### **3.1.4.1 Complaints Related to Safety Violations and Sexual Exploitation, Abuse and Harassment (SEA)**

Complaints related to safety violations and SEA are forwarded to the designated person responsible for SEA matters. The authorised person conducts an initial review of the complaint and informs the Director of the Organisation. If the suspicion is deemed credible, the Director initiates the formation of a commission to investigate the case. The commission may include department heads, human resources personnel, independent experts, and, if necessary, donor representatives.

Під час реєстрації фіксуються такі дані: дата отримання скарги, джерело надходження (гаряча лінія, електронна пошта, онлайн форма для зворотного зв'язку), короткий опис скарги, категорія скарги, інформація про заявника (за наявності). Доступ до бази даних регламентований таким чином, що до певної категорії скарг мають доступ лише працівники відділу моніторингу та оцінки, та відповідні до виду скарг уповноважені особи.

### **3.1.3. Облік скарг**

В базі даних також відбувається подальший облік скарг - встановлюється термін реагування, фіксується поточний статус, рішення щодо реагування на скаргу та рішення про закриття. Відповідність реагування до заданих термінів відстежує менеджер з моніторингу та оцінки, та, в разі потреби, нагадує уповноваженій особі до якої була спрямована скарга про потребу реагування.

### **3.1.4. Процедура розгляду чутливих скарг**

Залежно від характеру чутливої скарги передбачається відповідний спосіб та терміни реагування:

#### **3.1.4.1 Скарги, що стосуються порушення забезпечення та сексуальної експлуатації, наруги та домагань (СЕНД)**

Скарги що стосуються порушення забезпечення та СЕНД, спрямовується до належної уповноваженої особи з питань СЕНД. Уповноважена особа у свою чергу здійснює первинний розгляд скарги та повідомляє Директора Організації. Якщо підозра є обґрунтованою, Директор наказує створити комісію з розслідування цього випадку. До складу комісії входять керівники підрозділів, кадрової служби, незалежні експерти та, за потреби, представники донорів.

The investigation shall be completed within three months and shall include interviews with relevant parties, conducted in accordance with confidentiality standards. All involved individuals shall sign non-disclosure agreements and informed consent forms. The commission prepares findings confirming the facts, which are then reviewed by the Director of the Organisation to determine appropriate sanctions or other measures.

A detailed description of the investigation procedures and the decision-making process for responding to such complaints is outlined in the Policy on Protection Against Psychological, Sexual Exploitation, Abuse and Harassment of the Charitable Organisation “Malteser Relief Service in Lviv”.

#### **3.1.4.2 Complaints Concerning Fraud and Violations of the Anti-Corruption Policy.**

Complaints concerning fraud and violations of anti-corruption policy, once received and registered, are forwarded to the authorised person responsible for anti-fraud and anti-corruption matters. This authorised person conducts a preliminary assessment of the information provided. Based on the results of the assessment, a decision is made regarding:

- termination of the violation;
- initiation of an internal investigation;
- notification of the relevant authorities if there are indications of a criminal offence;
- closure of the case if no grounds are identified.

The internal investigation is carried out by a commission appointed by order of the Director and must be completed within 30 calendar days (extendable to 45 days if necessary). If the violation is confirmed, appropriate measures will be taken to address the consequences, recover losses, and prevent recurrence.

Розслідування триває до трьох місяців і включає опитування учасників із дотриманням конфіденційності. Усі залучені підписують форми про нерозголошення та інформовану згоду. Комісія готує висновки щодо підтвердження фактів, які розглядаються Директором Організації для прийняття рішення про санкції або інші заходи.

Повний опис процесу розслідування та прийняття рішень щодо реагування на скаргу наведений у Політиці щодо захисту від психологічної, сексуальної експлуатації, наруги та домагань у Благодійній організації «Мальтійська служба допомоги у Львові».

#### **3.1.4.2 Скарги, що стосуються шахрайства та порушень антикорупційної політики.**

Скарги, що стосуються шахрайства та порушень антикорупційної політики після отримання та реєстрації спрямовуються до уповноваженої особи з питань боротьби з шахрайством та корупцією. Уповноважена особа проводить попередню перевірку інформації. За її результатами приймаються рішення щодо:

- припинення порушення;
- призначення внутрішнього розслідування;
- повідомлення відповідних органів у разі виявлення ознак кримінального правопорушення;
- закриття провадження у разі відсутності підстав.

Внутрішнє розслідування здійснюється комісією, створеною за наказом Директора, та має бути завершене протягом 30 календарних днів (за потреби — до 45 днів). У разі підтвердження порушень приймаються заходи щодо усунення наслідків, відшкодування збитків та запобігання подібним ситуаціям у майбутньому.

A detailed description of the process can be found in the Anti-Corruption Policy of the Charitable Organisation “Malteser Relief Service in Lviv”.

#### **3.1.4.3 Safety-Related Complaints**

Safety-related complaints (e.g. threats to life, breaches of safety protocols, or failures to ensure safe conditions for employees and beneficiaries) shall be forwarded to the designated Safety Officer upon registration. In cases requiring an immediate response, the responsible persons must notify the Organisation’s management and initiate appropriate operational measures within 48 hours of receiving the complaint. Such measures shall be determined on a case-by-case basis and may include additional meetings, internal investigations, technical inspections, or other necessary actions.

#### **3.1.5. Procedure for Handling Programme (Non-Sensitive) Complaints**

Programme complaints relate to issues arising in the implementation of projects or programmes that affect the quality of the Organisation’s services, processes, or outcomes. To ensure effective resolution, the following procedure is applied:

Once a programme complaint is registered in the database, it is forwarded to the authorised person responsible for the project or programme within which the incident occurred. This authorised person reviews the complaint, determines the appropriate response, and is responsible for implementing the necessary actions, ensuring that all relevant statuses and decisions are recorded in the database. If, during the review, the complaint is found to contain elements of a Sensitive Complaint, it must be escalated to the appropriate authorised person and handled in accordance with the established sensitive complaint procedures. The standard timeframe for reviewing programme complaints is 10 working days.

Повний опис процесу міститься в Антикорупційному положенні Благодійної організації «Мальтійська служба допомоги у Львові».

#### **3.1.4.3 Скарги, пов'язані з безпекою**

Скарги, що стосуються питань безпеки (наприклад, загроз життю, порушень протоколів безпеки, недоліків у забезпеченні безпечних умов для працівників і бенефіціарів) після реєстрації спрямовуються до відповідальної особи з питань безпеки. У випадках, що потребують негайного реагування, відповідальні особи інформують керівництво Організації та ініціюють оперативні заходи протягом перших 48 годин з моменту отримання скарги. Такі заходи визначаються відповідно до кожного конкретного випадку, та можуть включати проведення додаткових зустрічей, зборів, проведення розслідувань, технічних перевірок, тощо.

#### **3.1.5. Процедура розгляду програмних (не чутливих) скарг**

Програмні скарги стосуються питань реалізації проектів або програм, які впливають на якість послуг, процесів чи результатів роботи Організації. Для забезпечення ефективного розгляду таких скарг впроваджується наступний механізм:

Після реєстрації програмної скарги у базі даних, вона спрямовується до уповноваженої особи проекту чи програми в рамках якої стався інцидент, що став причиною даної скарги. Уповноважена особа здійснює розгляд скарги, визначає спосіб реагування та відповідає за його реалізацію, фіксуючи відповідні статуси та прийняті рішення в базі даних. Якщо в процесі розгляду скарги виявляються ознаки того, що скарга належить до Чутливих скарг, така скарга переспрямовується до відповідної Уповноваженої особи та розглядається відповідно до заданої процедури. Термін розгляду програмних скарг - 10 робочих днів.

### **3.1.6. Support for People Who Have Experienced a Sensitive Incident.**

MRS� is committed to supporting victims, recognising their right to dignity, safety, and access to the assistance they need. The Organisation respects each individual's needs, preferences, and choices regarding the pursuit of specialised support. Victims are provided with information about available specialised services, including legal, medical and psychological support. Referral to specialised services is entirely voluntary. Victims have the right to decide independently whether they wish to access this support.

### **3.1.7. Response to the Complaint.**

MRS� respects the complainant's right to be informed about the registration of a complaint and outcome of their complaint, provided that contact details have been supplied. The complainant shall be notified of the complaint's registration within 2 working days from the date of receipt via the Organisation's communication channels. The complainant shall be informed of the status of the complaint no later than 10 working days from the date of submission. Once a decision on the response has been made, the complainant shall be informed of the outcome by the Monitoring and Evaluation staff member who registered the complaint. In the event of an extended review process, interim updates shall be provided to keep the complainant informed.

### **3.1.8 Procedure for Closing a Complaint**

A complaint is considered closed when:

- A decision has been made regarding how to respond to the complaint, and the appropriate measures have been implemented;
- The complainant has been informed of the outcome of the investigation and the actions taken (provided contact details were supplied);

### **3.1.6. Підтримка людей, з якими стався чутливий інцидент.**

МСДЛ підтримує постраждалих осіб, визнаючи їхнє право на гідність, безпеку та доступ до необхідної допомоги. Організація поважає їхні потреби, бажання та вибір щодо звернення за спеціалізованою підтримкою. Постраждалим особам надається інформація про доступні спеціалізовані послуги, включаючи юридичну, медичну та психологічну підтримку. Звернення до спеціалізованих служб є повністю добровільним. Постраждалі особи мають право самостійно визначати, чи хочуть вони скористатися такою підтримкою.

### **3.1.7. Відповідь на скаргу.**

МСДЛ поважає право скаржників на інформування щодо факту реєстрації скарги та результатів розгляду скарги за умови надання скаржником контактних даних. Скаржник має бути повідомлений про реєстрацію скарги не пізніше ніж через 2 робочих дні з моменту отримання скарги через канали зв'язку Організації. Скаржник має бути повідомлений про стан розгляду скарги не пізніше ніж через 10 робочих днів від моменту звернення. Після прийняття рішення щодо реагування на скаргу, скаржник інформується про результати рішення відповідним працівником відділу моніторингу та оцінки, який зафіксував скаргу. У випадку тривалого розгляду здійснюється проміжне інформування.

### **3.1.8 Процедура закриття скарги**

Скарга вважається закритою, якщо:

- Прийнято рішення щодо реагування на скаргу та відповідні заходи були реалізовані;
- Скаржнику надано відповідь із повідомленням про результати розгляду та вжиті заходи (за умови, що скаржник надав свої контактні дані);

- In the case of anonymous complaints — once relevant measures have been implemented or a reasoned decision has been made that there are no grounds for further consideration.
- У разі анонімних скарг – після реалізації відповідних заходів або прийняття обґрунтованого рішення про відсутність підстав для подальшого розгляду;

The closure of a complaint is recorded in the Organisation's internal database, including the date of closure, the final decision, and a brief description of the actions taken.

Закриття скарги фіксується у внутрішній базі даних Організації із зазначенням дати закриття, прийнятого рішення та короткого опису вжитих заходів.

If the complainant is not satisfied with the decision, they have the right to file an appeal in accordance with the procedure outlined in Section 3.1.9.

Якщо скаржник не задоволений рішенням, він/вона має право подати апеляцію відповідно до процедури, визначеної у розділі 3.1.9.

### 3.1.9 Appeal Procedure

### 3.1.9 Процедура апеляції

MRSL is committed to resolving complaints in a manner that is fair and satisfactory to both the complainant and the Organisation. If the complainant is not satisfied with the outcome, they may submit an appeal directly to the Director of MRSL.

МСДЛ прагне вирішувати скарги задовільним чином, як для скаржника, так і для організації. Якщо скаржник не задоволений результатом, він/вона може звернутися до Директора МСДЛ.

Appeals can be submitted by email to: [malteser@malteser.ua](mailto:malteser@malteser.ua).

Це можна зробити електронною поштою на наступну адресу: [malteser@malteser.ua](mailto:malteser@malteser.ua).

All appeals will be reviewed as promptly as possible and no later than 30 (thirty) calendar days from the date of submission.

Апеляції будуть розглянуті якомога швидше, не пізніше 30 (тридцяти) днів з дати подання.

## 3.2. Procedure for Receiving and Considering Internal Complaints and Inquiries

## 3.2. Порядок отримання та розгляду внутрішніх скарг та звернень

### 3.2.1. Methods for Submitting Complaints and Inquiries by Employees of the Organisation (Communication Channels):

### 3.2.1. Способи подання скарг та звернень працівниками організації (канали зв'язку):

- For written complaints and inquiries (by post): 8/2 Akademika Bohomoltsia Street, Lviv, 79005, or via mailboxes located in the Organisation's offices
- For electronic complaints and inquiries (by email): [support@malteser.ua](mailto:support@malteser.ua)
- For verbal complaints and inquiries: Call 063 313 89 559
- для скарг та звернень в письмовому вигляді (поштою) адреса м. Львів 79005, м. Львів, вул. Академіка Богомольця, 8/2, скриньки в офісах;
- для скарг та звернень в електронному вигляді (електронною поштою) емейл [support@malteser.ua](mailto:support@malteser.ua)
- для усних скарг та звернень номер телефону 063 313 89 559

- If the complaint concerns the authorised person directly, it should be submitted in writing to the Director of the Organisation.
- якщо скарга стосується безпосередньо уповноваженої особи, то вона подається на ім'я Директора Організації в письмовому вигляді.

### 3.2.2. Registration of Complaints and Inquiries

All complaints are registered in the MRSL's internal system, with access strictly limited to authorised personnel.

An authorised person is responsible for receiving and registering internal complaints in the appropriate system and for providing feedback to the complainant. This authorised person responsible for registering and reviewing internal complaints is appointed by order of the Head of the Organisation.

The following information is recorded during registration: date of receipt of the complaint, source of the complaint (as specified in Clause 3.2.1), a brief description of the complaint, complaint category, information about the complainant (if available), contact details or address for providing feedback.

If contact details are available, the person who submitted the complaint is notified that it has been received and registered, by means of a letter/notification.

### 3.2.3. Complaint Tracking

Further processing of complaints also takes place within the internal system, including the setting of a response timeframe, recording of the current status, determination of the appropriate response, and a decision on case closure. The authorised person is responsible for monitoring compliance with the response deadlines.

### 3.2.4. Complaint Review

The general timeframe for reviewing internal complaints is no more than 15 (fifteen) working days from the date of registration, unless a different period is specified in the relevant policy or procedure governing the complaint. If the

### 3.2.2. Реєстрація скарг та звернень

Скарги реєструються у внутрішній системі МСДЛ. Доступ персоналу до системи є обмеженим.

Прийом, реєстрацію внутрішніх скарг у відповідній внутрішній системі, та надання зворотного зв'язку скаржнику здійснює уповноважена особа. Уповноважена особа за реєстрацію та розгляд внутрішніх скарг призначається на підставі наказу керівника організації.

Під час реєстрації фіксуються такі дані: дата отримання скарги, джерело надходження (п. 3.2.1.) короткий опис скарги, категорія скарги, інформація про заявника (за наявності), адреса чи контакти для зворотного зв'язку.

Особу, яка подала скаргу повідомляють про те що скарга прийнята та зареєстрована шляхом надсилання листа/повідомлення, у випадку, якщо контакти для зворотного зв'язку відомі.

### 3.2.3. Облік скарг

Подальший облік скарг також відбувається у внутрішній системі, а саме встановлюється термін реагування, фіксується поточний статус, рішення щодо реагування на скаргу та рішення про закриття. Відповідність реагування до заданих термінів відстежує Уповноважена особа.

### 3.2.4. Розгляд скарг

Загальний термін розгляду внутрішніх скарг становить не більше 15 (п'ятнадцяти) робочих днів з моменту реєстрації, якщо інший термін не зазначений в політиці чи процедурі, відповідно до якої розглядається

issue requires further investigation, the review period may be extended to one month from the date of receipt.

In cases involving ongoing violations (particularly sensitive complaints), the complaint shall be reviewed immediately to enable prompt action to stop the violation.

Depending on the type of complaint, a decision shall be made on the appropriate response, which may include the formation of a complaint review committee in the event of a serious disciplinary violation or other matters requiring further investigation and clarification.

The initial review of internal complaints and inquiries shall be carried out by an authorised person. Upon registration, the authorised person shall notify the Director of the Organisation and the head of the relevant department (except in cases of sensitive complaints) of the receipt of the complaint.

If the complaint concerns a department head, it shall be reviewed by the Director of the Organisation and a temporary commission appointed by official order. If the complaint concerns the Director of the Organisation, it shall be reviewed by the General Meeting of the Organisation's members. Complaints involving the authorised person shall be reviewed by the Director of the Organisation.

The employee against whom the complaint has been filed shall submit a written explanation in the form of an explanatory note.

If the violation is confirmed, disciplinary measures as provided by the Labour Code of Ukraine shall be applied to the employee.

#### **3.2.4.1. Complaints Concerning Safety Violations and SEA**

Complaints submitted by employees of the Organisation regarding safety violations or incidents of SEA shall be forwarded directly to the designated person responsible for SEA

скарга. У випадку, якщо питання потребує додаткового вивчення розгляд може бути продовжено до одного місяця від дня надходження скарги.

У випадку, якщо повідомляється про порушення, яке триває (стосується чутливих скарга), з метою негайного вжиття заходів щодо припинення порушення, скарга розглядається невідкладно.

Залежно від виду скарги приймаються рішення щодо реагування, в тому числі створення комісії з розгляду скарги, якщо йдеться про грубе порушення дисципліни, інші порушення що вимагають додаткового вивчення та з'ясування обставин

Первинний розгляд внутрішніх скарг та звернень здійснює уповноважена особа. Після реєстрації скарги уповноважена особа повідомляє Директора Організації та керівника відповідного департаменту (окрім випадків розгляду чутливих скарг) про надходження скарги.

Якщо скарга стосується керівника напряму, скарга розглядається Директором Організації та тимчасовою комісією створеною на підставі наказу. Якщо скарга стосується Директора Організації, то вона розглядається Загальними зборами учасників Організації. Скарги на порушення з боку уповноваженої особи розглядаються Директором Організації.

Працівник, стосовно якого надійшла скарга має надати письмові пояснення у вигляді пояснюючої записки.

Якщо інформація про порушення буде підтверджена до працівника застосовуються дисциплінарні стягнення передбачені Кодексом законів про працю України.

#### **3.2.4.1. Скарги, що стосуються порушення забезпечення та СЕНД**

Скарги, які надійшли від працівників Організації і стосуються порушення забезпечення та СЕНД, спрямовується до Уповноваженої особи з питань СЕНД.

matters. The authorised person conducts an initial review of the complaint and informs the Director of the Organisation. If the suspicion is deemed credible, the Director initiates the formation of a commission to investigate the case. The commission may include department heads, human resources personnel, independent experts, and, if necessary, donor representatives.

The investigation shall be completed within three months and shall include interviews with relevant parties, conducted in accordance with confidentiality standards. All involved individuals shall sign non-disclosure agreements and informed consent forms. The commission prepares findings confirming the facts, which are then reviewed by the Head of the Organisation to determine appropriate sanctions or other measures.

A detailed description of the investigation procedures and the decision-making process for responding to such complaints is outlined in the Policy on Protection Against Psychological, Sexual Exploitation, Abuse and Harassment of the Charitable Organisation “Malteser Relief Service in Lviv”.

#### **3.2.4.2. Complaints Concerning Fraud and Violations of the Anti-Corruption Policy.**

Complaints concerning fraud and violations of anti-corruption procedure, once received and registered, are forwarded to the authorised person responsible for anti-fraud and anti-corruption matters. This authorised person conducts a preliminary assessment of the information provided. Based on the results of the assessment, a decision is made regarding:

- termination of the violation;
- initiation of an internal investigation;
- notification of the relevant authorities if there are indications of a criminal offence;
- closure of the case if no grounds are identified.

Уповноважена особа у свою чергу здійснює первинний розгляд скарги та повідомляє Директора Організації. Якщо підозра є обґрунтованою, Директор наказує створити комісію з розслідування цього випадку. До складу комісії входять керівники підрозділів, кадрової служби, незалежні експерти та, за потреби, представники донорів.

Розслідування триває до трьох місяців і включає опитування учасників із дотриманням конфіденційності. Усі залучені підписують форми про нерозголошення та інформовану згоду. Комісія готує висновки щодо підтвердження фактів, які розглядаються керівником організації для прийняття рішення про санкції або інші заходи.

Повний опис процесу розслідування та прийняття рішень щодо реагування на скаргу наведений у Політиці щодо захисту від психологічної, сексуальної експлуатації, наруги та домагань у Благодійній організації «Мальтійська служба допомоги у Львові».

#### **3.2.4.2. Скарги, що стосуються шахрайства та порушень антикорупційної політики.**

Скарги, що стосуються шахрайства та порушень антикорупційного положення після отримання та реєстрації спрямовуються до Уповноваженої особи з питань боротьби з шахрайством та корупцією. Уповноважена особа проводить попередню перевірку інформації. За її результатами приймаються рішення щодо:

- припинення порушення;
- призначення внутрішнього розслідування;
- повідомлення відповідних органів у разі виявлення ознак кримінального правопорушення;
- закриття провадження у разі відсутності підстав.

The internal investigation is carried out by a commission appointed by order of the Director and must be completed within 30 calendar days (extendable to 45 days if necessary). If the violation is confirmed, appropriate measures will be taken to address the consequences, recover losses, and prevent recurrence.

A detailed description of the process can be found in the Anti-Corruption Policy of the Charitable Organisation “Malteser Relief Service in Lviv”.

#### **3.2.4.3 Safety-Related Complaints**

Safety-related complaints (e.g. threats to life, breaches of safety protocols, or failures to ensure safe conditions for employees) shall be forwarded to the designated Safety Officer upon registration. In cases requiring an immediate response, the responsible persons must notify the Organisation’s management and initiate appropriate operational measures within 48 hours of receiving the complaint. Such measures shall be determined on a case-by-case basis and may include additional meetings, internal investigations, technical inspections, or other necessary actions.

#### **3.2.5. Support for People Who Have Experienced a Sensitive Incident**

The authorised person is required to demonstrate support and empathy, and to inform the complainant about the possibility of contacting relevant services, including medical and psychological assistance or law enforcement authorities.

#### **3.2.6. Closing a Complaint**

A complaint is considered closed when one of the following conditions is met:

- Resolved on the merits — the authorised person has ensured that the complaint has been thoroughly reviewed, appropriate decisions have been made, and the

Внутрішнє розслідування здійснюється комісією, створеною за наказом Директора, та має бути завершене протягом 30 календарних днів (за потреби — до 45 днів). У разі підтвердження порушень приймаються заходи щодо усунення наслідків, відшкодування збитків та запобігання подібним ситуаціям у майбутньому.

Повний опис процесу міститься в Антикорупційному положенні Благодійної організації «Мальтійська служба допомоги у Львові».

#### **3.2.4.3 Скарги, пов'язані з безпекою**

Скарги, що стосуються питань безпеки (наприклад, загроз життю, порушень протоколів безпеки, недоліків у забезпеченні безпечних умов для працівників після реєстрації спрямовуються до відповідальної особи з питань безпеки. У випадках, що потребують негайного реагування, відповідальні особи інформують керівництво Організації та ініціюють оперативні заходи протягом перших 48 годин з моменту отримання скарги. Такі заходи визначаються відповідно до кожного конкретного випадку, та можуть включати проведення додаткових зустрічей, зборів, проведення розслідувань, технічних перевірок, тощо.

#### **3.2.5. Підтримка людей, з якими стався чутливий інцидент**

Уповноважена особа зобов'язана проявляти підтримку та людяність, проінформувати особу, яка звернулась зі скаргою про можливість звернення до відповідних служб (медична, психологічна допомога чи правоохоронні органи).

#### **3.2.6. Закриття скарги**

Скарга вважається закритою коли:

- Питання вирішено по суті – уповноважена особа забезпечила належний розгляд скарги, у разі

complainant has been informed of the outcome.

- Closed without satisfaction — the complaint has been found to be unfounded, and the complainant has been notified accordingly.
- Withdrawn by the complainant — the person who submitted the complaint has voluntarily decided to withdraw it.
- Review period expired — the designated review period has ended without the possibility of extension, and no further action can be taken.
- Redirected to another authority — the complaint has been referred to a competent authority and is no longer under review by the recipient.

потреби прийнято відповідні рішення, заявника повідомили про результати.

- Розгляд скарги закінчено без задоволення, коли скарга визнана необґрунтованою, заявник отримав відповідне повідомлення;
- Відкликана заявником – якщо особа, яка подала скаргу, вирішила відкликати її з власної ініціативи.
- Закінчився строк розгляду без можливості продовження – якщо процедура розгляду вичерпана та жодні додаткові заходи не можуть бути вжиті.
- Перенаправлена до іншого органу – якщо скаргу передано до компетентної установи, і вона більше не перебуває на розгляді первинного отримувача.

Feedback regarding the outcome of the complaint review shall be provided to the complainant within 15 (fifteen) calendar days from the date of registration of the complaint, either in writing or orally. If the review period is extended to 1 (one) calendar month, an interim update shall be provided.

Зворотній зв'язок (відповідь за результатами розгляду скарги) особі, яка подала скаргу надається протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з моменту реєстрації скарги шляхом інформування (письмове, усне) скаржника про результати. У випадку, якщо термін розгляду скарги збільшено до 1 (одного) місяця, відбувається проміжне інформування.

#### **3.2.6.1. Accountability of the Person Responsible for Internal Complaints and Inquiries**

To ensure accountability in the process of receiving and responding to internal complaints and feedback, the following provisions apply:

- The authorised person is accountable to the Director of the Organisation.
- The authorised person shall prepare an annual report on the internal complaints and feedback received, including a summary of the inquiries, decisions made, and an analysis of trends in complaints and inquiries. The report shall present aggregated data only, without disclosing any personal information. The report must be

#### **3.2.6.1. Підзвітність особи відповідальної за внутрішні скарги та звернення**

Задля забезпечення підзвітності у процесі збору та реагування на внутрішній зворотній зв'язок та скарги, передбачені наступні умови:

- Уповноважена особа підзвітна Директору Організації;
- Уповноважена особа щорічно формує звіт про отриманий внутрішній зворотній зв'язок та скарги, що містить інформацію про звернення, прийняті рішення та аналіз тенденцій у скаргах та зверненнях. У звіті надаються узагальнені дані без персональної інформації. Звіт надається Директору

submitted to the Director of the Organisation by 31 January each year, covering the previous calendar year. After review by the Director of the Organisation, the report shall be made accessible to all employees of the Organisation.

### **3.2.7. Appeal Procedure**

MRSL is committed to resolving complaints in a manner that is fair and satisfactory to both the complainant and the Organisation. If the complainant is not satisfied with the outcome, they may submit an appeal directly to the Director of MRSL.

Appeals can be submitted by email to: [malteser@malteser.ua](mailto:malteser@malteser.ua).

All appeals will be reviewed as promptly as possible and no later than 30 (thirty) calendar days from the date of submission.

## **4. REGULAR REVIEW OF COMPLAINT TRENDS AND COMPLAINTS AND FEEDBACK POLICY**

### **4.1 Regular Review of Complaints**

The Organisation conducts a regular (quarterly) review of complaints received, which includes identification of the main types of complaints and trends, recurring problems or systemic shortcomings in the Organisation's activities, and analysis of the effectiveness of responses to complaints and their resolution. Based on the analysis of complaints received, the Organisation may adapt existing programmes and develop new ones, taking into account the identified needs of beneficiaries — in particular by improving selection criteria, working formats, logistics, and the quality of services. Particular attention is given to inclusiveness, with consideration for regional specifics and the needs of vulnerable groups. Adjustments may also be made to internal processes, including quality control, staff training, and communication practices. The Monitoring and Evaluation Manager is responsible for reviewing

Організації до 31 січня кожного року за попередній календарний рік. Після розгляду звіту Директором Організації, звіт надається до ознайомлення працівникам Організації.

### **3.2.7. Процедура апеляції**

МСДЛ прагне вирішувати скарги задовільним чином, як для скаржника, так і для Організації. Якщо скаржник не задоволений результатом, він/вона може звернутися до Директора МСДЛ.

Це можна зробити електронною поштою на наступну адресу: [malteser@malteser.ua](mailto:malteser@malteser.ua).

Апеляції будуть розглянуті якомога швидше, не пізніше 30 (тридцяти) днів з дати подання.

## **4. РЕГУЛЯРНИЙ ПЕРЕГЛЯД ТЕНДЕНЦІЙ СКАРГ ТА ПОЛІТИКИ РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА НАДАННЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ**

### **4.1 Регулярний перегляд скарг**

Організація здійснює регулярний (на щоквартальній основі) перегляд отриманих скарг, що передбачає: ідентифікацію основних типів скарг і тенденцій, виявлення повторюваних проблем чи системних недоліків у діяльності організації, аналіз ефективності реагування на скарги та їх вирішення. На основі аналізу отриманих скарг Організація може адаптувати існуючі програми та розробляти нові, враховуючи виявлені потреби бенефіціарів, зокрема вдосконалює критерії відбору, формати роботи, логістику та якість послуг. Особлива увага приділяється інклюзивності, врахуванню регіональних особливостей і специфіки вразливих груп. Зміни можуть вноситись і до внутрішніх процесів, таких як контроль якості, навчання персоналу та покращення комунікації. За здійснення перегляду скарг, їх аналіз та створення

complaints, conducting the analysis, and providing recommendations.

#### **4.2 Regular Review of the Complaints and Feedback Policy.**

At least once a year, a comprehensive review of the effectiveness of this policy is conducted. The review includes, but is not limited to, the following actions: assessing the effectiveness and accessibility of the communication channels provided, assessing the duration and effectiveness of complaint handling, assessing the level of satisfaction of complainants with the complaint handling procedure, analysing changes made to organisational processes in response to complaints and feedback received.

The Organisation shall update this policy in accordance with identified needs. Such updates may include, but are not limited to: changes to the procedures for submitting and handling complaints, enhancements in communication with complainants, and improvements in the methods for collecting, analysing, and storing complaint-related data. All updates to the policy shall be approved by the Director of the Organisation, documented and communicated to staff.

### **5. POWERS OF THE COMPLAINTS HANDLING OFFICER**

**Complaints Handling Officer (if such a position is included in the Organisation's staffing structure)**

The role of the Complaints Handling Officer is essential to ensure that all complaints received through the Organisation's established feedback channels are addressed in accordance with approved procedures and guidelines.

The Complaints Handling Officer is responsible for receiving and registering complaints in the designated internal system and for ensuring appropriate follow-up on each case. In the absence of the Complaints Handling Officer,

рекомендацій відповідальний менеджер з моніторингу та оцінки.

#### **4.2 Регулярний перегляд Політики розгляду скарг на надання зворотного зв'язку.**

Як мінімум раз на рік проводиться комплексний перегляд ефективності цієї політики. Перегляд передбачає, але не обмежується такими діями: оцінка ефективності та доступності представлених каналів зв'язку, оцінка тривалості й ефективності обробки скарг, оцінка рівня задоволеності заявників процедурою розгляду скарг, аналіз внесених змін у процеси організації відповідно до отриманих скарг та зворотного зв'язку.

Відповідно до виявлених потреб, Організація оновлює цю політику. Такі оновлення передбачають такі дії, але не обмежуються ними: зміни в процедурах подання та обробки скарг, поліпшення комунікацій із скаржниками, удосконалення методів збору, аналізу та зберігання даних про скарги. Усі оновлення політики затверджуються Директором Організації, документуються та доводяться до відома персоналу.

### **5. ПОВНОВАЖЕННЯ ФАХІВЦЯ З ОБРОБКИ СКАРГ**

**Фахівець з обробки скарг (якщо така посада передбачена штатним розписом Організації)**

Посада фахівця з обробки скарг має важливе значення для забезпечення того, щоб усі скарги, що надходять через встановлені канали зворотного зв'язку, розглядалися відповідно до узгодженої процедури та керівних принципів.

Фахівець з обробки скарг виконує обов'язки прийому та реєстрації скарг у відповідній внутрішній системі та відстежує подальше реагування на скарги. За відсутності фахівця з обробки скарг його функцію виконують

these responsibilities are carried out by staff of the Monitoring and Evaluation Unit under the supervision of the Monitoring and Evaluation Manager.

працівники напрямку моніторингу та оцінки під керівництвом менеджера з моніторингу та оцінки.

### **Objectives of the Position**

To ensure that all complaints addressed to MRSL are handled in a timely, fair, and consistent manner, in accordance with the Organisation's procedures and guidelines.

### **Цілі посади**

Забезпечити, щоб усі скарги, адресовані МСДЛ, розглядалися своєчасно та справедливо, відповідно до узгоджених процедур та керівних принципів.

### **Obligations**

The Complaints Handling Officer is responsible for the following:

### **Обов'язки**

Фахівець з обробки скарг та має такі обов'язки:

- Daily receipt of complaints through all established feedback channels (hotline, website feedback form, email, mobile applications);
- Registration of complaints in the internal system;
- Providing confirmation to the complainant that the complaint has been received;
- Keeping the complainant informed at all stages of the process;
- Providing feedback to the complainant and other involved parties, if necessary;
- Ensuring confidentiality;
- Creating an internal complaint registration system, registration of and tracking all received complaints, and ensuring that responses and outcomes are properly documented in the system;
- Conducting data analysis and preparing analytical reports at least twice a year;
- щоденний прийом скарг по всіх встановлених каналах зворотного зв'язку (гаряча лінія, форма зворотного зв'язку на сайті, електронна скринька, мобільні додатки);
- реєстрація скарги у внутрішній системі;
- надання підтвердження скаржнику, що скарга отримана;
- інформування скаржника на всіх етапах;
- зворотний зв'язок із скаржником та залученими до скарги сторонами, якщо це необхідно;
- дотримання конфіденційності;
- створення внутрішньої системи реєстрації скарг, реєстрація та відстеження всіх отриманих скарг та забезпечення належного документування відповідей та результатів, що реєструються в системі;
- проведення аналізу даних та складання аналітичних звітів мінімум

organising and conducting management meetings to support policy improvements;

- Informing MRSL beneficiaries, staff and partners of the findings from complaint monitoring activities;
- Ensuring that up-to-date information on how and where to submit complaints is clearly available on the MRSL website and across all departments.

кожні пів року; організація та проведення зустрічей менеджменту для вдосконалення політики;

- інформування бенефіціарів, співробітників та партнерів МСДЛ про висновки моніторингу скарг;
- перевірка того, що інформація про те, як і куди скажитися, оновлюється та була доступна на вебсайті МСДЛ та є у наявності у всіх підрозділах.

### **Knowledge, Skills and Competences**

- Higher education;
- Familiarity with and understanding of MRSL's structure, functions, relationships, and responsibilities;
- Experience in administrative tasks, report writing, and organising and conducting business meetings;
- Excellent communication skills;
- Ability to rapidly assimilate complex information and formulate expert judgements;
- High level of accuracy, objectivity, and attention to detail;
- Strong conflict resolution skills;
- Effective time management and ability to meet deadlines;
- Knowledge of, and ability to apply, international standards on protection and accountability.

### **Знання, навички та компетенції**

- Вища освіта;
- Ознайомлення та розуміння структури, взаємовідносин, функцій та відповідальності в межах організації МСДЛ;
- досвід адміністративної роботи, написання звітів, підготовка та проведення ділових зустрічей;
- відмінні навички спілкування;
- можливість швидко засвоїти цілу низку складної інформації та робити експертні судження;
- високий рівень точності, об'єктивності та уваги до деталей;
- здатність долати конфліктні ситуації;
- ефективне управління часом та дотримання термінів;
- знання, розуміння та здатність застосовувати міжнародні стандарти щодо захисту та підзвітності.

### **Subordination and Accountability**

The Complaints Handling Officer reports directly to the Director of the Organisation.

### **Підпорядкування та підзвітність**

Фахівець з обробки скарг підпорядковується Директору Організації.

If a complaint is submitted against the Director, the Complaints Handling Officer reports to the General Meeting of MRSL Members.

Якщо подається скарга на Директора, фахівець з обробки скарг звітує Загальним зборам учасників МСДЛ.

