



UKRAINE
NGO «INTERNATIONAL ANTI-CORRUPTION ASSEMBLY»
Legal entity identification code 40030266,
15/3, E. Konovalets str., Kyiv, 03150
tel. num.: +38 068 843 65 93; +38 050 843 90 83
e-mail: info@icassembly.org, <http://www.icassembly.org>

MECHANISMUS PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Document	Mechanismus podávání a vyřizování stížností (Complaints Mechanism)
Organizace	Nevládní organizace “International Anti-Corruption Assembly” (NGO “IACA”)
Verze	7.0
Schváleno	25. února 2026
Schválil	Generální tajemník Ústředního výboru NGO „IACA“
Kontakt pro oznámení	iaca@icassembly.org

Identifikační kód právnické osoby (EDRPOU): 40030266
Osvědčení o registraci č. 1448234 ze dne 24. září 2015

12-A Zhylianska Street, Office 101, Kyiv 01033, Ukraine
www.icassembly.org/cs/ | info@icassembly.org

1. Obecná ustanovení

Nevládní organizace „International Anti-Corruption Assembly“ (dále jen „Organizace“ nebo „IACA“) se zavazuje udržovat otevřený, dostupný, spravedlivý a účinný mechanismus pro podávání a vyřizování stížností všech zainteresovaných stran.

Tento Mechanismus podávání a vyřizování stížností stanoví postupy pro podávání, registraci, posuzování, vyřizování a komunikaci výsledků stížností, čímž podporuje odpovědnost, transparentnost a průběžné zlepšování činnosti Organizace.

Tento Mechanismus byl vypracován v souladu s:

- Stanovami Organizace (revidované znění z roku 2019 schválené Valným shromážděním);
- Právními předpisy Ukrajiny;
- Úmluvou Organizace spojených národů proti korupci (UNCAC);
- Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS);
- Doporučeními OECD týkajícími se odpovědnosti organizací občanské společnosti;
- Požadavky mezinárodních donorů, včetně USAID, Evropské unie a Organizace spojených národů, týkajícími se mechanismů vyřizování stížností;
- Principem Independence-First a hybridním modelem fungování Organizace založeným na spolupráci dobrovolníků a zaměstnanců.

2. Účel mechanismu

- Poskytnout každé zainteresované straně možnost vyjádřit své obavy, nespokojenost, návrhy nebo stížnosti;
- Včas identifikovat a řešit nedostatky v činnosti Organizace;
- Zlepšovat kvalitu služeb, projektů, programů a interních procesů;
- Udržovat důvěru příjemců pomoci, partnerů, donorů a veřejnosti;
- Jasně rozlišovat mezi běžnými stížnostmi a závažným pochybením, včetně korupce, podvodů, ochrany před sexuálním vykořisťováním a zneužíváním (PSEA) a porušování práv dětí.

3. Rozsah působnosti

Tento Mechanismus se vztahuje na stížnosti podané všemi zainteresovanými stranami, včetně:

- Příjemců pomoci a účastníků projektů;
- Zaměstnanců, dobrovolníků, stážistů a členů organizace;
- Partnerů, donorů, dodavatelů a poskytovatelů služeb;
- Zástupců komunit, orgánů veřejné moci a dalších zainteresovaných subjektů.

Tento Mechanismus se uplatňuje na území Ukrajiny i ve všech zemích, kde Organizace působí nebo realizuje své projekty a programy.

4. Předmět stížností

Stížnosti se mohou týkat:

- Nízké kvality nebo nedostatečné realizace projektů, programů či služeb;
- Nevhodného chování zástupců organizace;
- Nedodržování termínů, postupů, závazků nebo smluvních povinností;
- Diskriminace, nerovného zacházení nebo nedostatečné inkluze;
- Problémů souvisejících s dostupností, komunikací nebo poskytováním informací;
- Neefektivního využívání zdrojů;
- Jakýchkoli dalších záležitostí souvisejících se statutární činností Organizace.

Důležité: Stížnosti obsahující obvinění nebo indicie týkající se korupce, podvodu, ochrany před sexuálním vykořisťováním a zneužíváním (PSEA) nebo porušování práv dětí budou postoupeny příslušným specializovaným mechanismům a politikám, včetně Politiky prevence podvodů (Anti-Fraud Policy), Politiky PSEA, Politiky ochrany dětí (Child Safeguarding Policy) a Politiky whistleblowingu a ochrany oznamovatelů (Whistleblowing and Whistleblower Protection Policy).

5. Základní principy

- Dostupnost, transparentnost a nestrannost;
- Důvěrnost a možnost anonymního podání;
- Včasné posouzení a odpověď;
- Ochrana stěžovatelů před jakoukoli formou odvety (non-retaliation);
- Důraz na konstruktivní řešení a institucionální poučení ze stížností;
- Dokumentace všech fází procesu vyřizování stížností.

6. Kanály pro podávání stížností

Stížnosti lze podávat prostřednictvím následujících kanálů:

- E-mail: iaca@iacassembly.org (s označením „Complaint“);
- Formulář zpětné vazby dostupný na webových stránkách Organizace (je-li k dispozici);
- Písemné podání zaslané na registrovanou právní adresu Organizace;
- Ústní podání projektovému manažerovi nebo Generálnímu tajemníkovi.

Stížnosti mohou být podány anonymně nebo důvěrně.

7. Postup vyřizování stížností

- Registrace stížnosti do tří (3) pracovních dnů;
- Předběžné posouzení a určení odpovědné osoby do pěti (5) pracovních dnů;
- Úplné přezkoumání a vyřízení do třiceti (30) kalendářních dnů s možností odůvodněného prodloužení, je-li to nezbytné;
- Sdělení výsledku stěžovateli při zachování požadavků na důvěrnost;
- Dokumentace a evidence výsledků přezkoumání a přijatých opatření.

8. Opatření v reakci na stížnost

Po přezkoumání stížnosti může Organizace:

- Poskytnout podrobné a odůvodněné vysvětlení;
- Zavést nápravná a preventivní opatření;
- Zlepšit interní postupy, systémy nebo politiky;
- Zamítnout stížnost s jasným a odůvodněným vysvětlením.

Pokud je zjištěno závažné pochybení, Organizace zahájí šetření v souladu s příslušnými specializovanými politikami a postupy.

9. Ochrana stěžovatelů

Organizace nebude tolerovat žádnou formu odvety, obtěžování, nátlaku, diskriminace, zastrašování ani jiných nepříznivých důsledků vůči osobám, které v dobré víře podají stížnost.

10. Související dokumenty

Tento Mechanismus tvoří součást integrovaného systému odpovědnosti Organizace a souvisí s následujícími dokumenty:

- Postupy pro oznamování incidentů v oblasti safeguardingu (Safeguarding Reporting Procedures);
- Politika whistleblowingu a ochrany oznamovatelů (Whistleblowing and Whistleblower Protection Policy);
- Protikorupční politika (Anti-Corruption Policy);
- Politika prevence podvodů (Anti-Fraud Policy);
- Etický kodex (Code of Conduct);
- Politika řízení rizik (Risk Management Policy).

Stížnosti týkající se safeguardingu, korupce nebo podvodů budou neprodleně postoupeny příslušným specializovaným mechanismům k vyřízení a vyšetření.

11. Závěrečná ustanovení

Tento Mechanismus nabývá účinnosti dne 25. února 2026 a je veřejným dokumentem dostupným prostřednictvím oficiálních webových stránek Organizace.

Mechanismus bude přezkoumáván nejméně jednou za dva roky nebo po významných změnách v činnosti Organizace, příslušných právních předpisech, požadavcích donorů nebo mezinárodních standardech.

Schválil:

Generální tajemník Ústředního výboru
NGO “International Anti-Corruption Assembly” _____ Viacheslav Sayenko
