



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@iacassembly.org, <http://www.iacassembly.org>

МЕХАНИЗМ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Complaints Mechanism

Документ	Механизм подачи и рассмотрения жалоб (Complaints Mechanism)
Организация	Общественная организация «Международная Антикоррупционная Ассамблея» (ОО «МАС»)
Организация (название на английском)	Non-Governmental Organization “International Anti-Corruption Assembly” (NGO “IACA”)
Версия	7.0
Утверждено	25 февраля 2026 г.
Утверждено кем	Генеральным секретарём Центрального комитета ГО «МАС»
Контакт для сообщений	iaca@iacassembly.org

Идентификационный код юридического лица (ЕГРПОУ): 40030266
Свидетельство о регистрации № 1448234 от 24 сентября 2015 г.

12-А, ул. Жилинская, офис 101, Киев 01033, Украина
www.iacassembly.org/ru/ | info@iacassembly.org

1. Общие положения

Общественная организация «Международная Антикоррупционная Ассамблея» (далее - Организация или «МАО») стремится обеспечивать открытый, доступный, справедливый и эффективный механизм подачи и рассмотрения жалоб от всех заинтересованных сторон.

Настоящий Механизм определяет порядок подачи, регистрации, рассмотрения, реагирования и информирования о результатах рассмотрения жалоб, способствуя подотчетности, прозрачности и постоянному совершенствованию деятельности Организации.

Механизм разработан в соответствии с:

- Уставом Организации (новая редакция 2019 года, утвержденная Общим собранием);
- Законодательством Украины;
- Конвенцией ООН против коррупции (UNCAC);
- Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS);
- Рекомендациями OECD по подотчетности организаций гражданского общества;
- Требованиями международных доноров (USAID, ЕС, ООН) в отношении механизмов рассмотрения жалоб;
- Принципом Independence-First и гибридной волонтерско-штатной моделью деятельности.

2. Цель механизма

- Предоставить возможность любому заинтересованному лицу выразить неудовлетворенность, предложения или жалобы;
- Оперативное выявление и устранение недостатков в деятельности Организации;
- Повышение качества услуг, проектов и внутренних процессов;
- Поддержание доверия бенефициаров, партнеров, доноров и общества;
- Четкое разграничение жалоб общего характера и серьезных нарушений (коррупция, мошенничество, PSEA, защита детей).

3. Сфера применения

Механизм распространяется на жалобы от всех заинтересованных сторон, включая:

- Бенефициаров и участников проектов;
- Сотрудников, волонтеров, стажеров и членов Организации;
- Партнеров, доноров, подрядчиков и поставщиков;
- Представителей сообществ, органов власти и иных заинтересованных лиц.

Механизм действует на территории Украины и во всех странах, где Организация осуществляет деятельность или реализует проекты.

4. Предмет жалоб

Жалобы могут касаться:

- Ненадлежащего качества реализации проектов или услуг;
- Некорректного поведения представителей Организации;
- Нарушения сроков, процедур, договоренностей или контрактных обязательств;
- Дискриминации, неравного отношения или отсутствия инклюзивности;
- Проблем доступности, коммуникации или информации;
- Неэффективного использования ресурсов;
- Иных вопросов, связанных с уставной деятельностью Организации.

Важно: жалобы, содержащие признаки коррупции, мошенничества, сексуальной эксплуатации и насилия (PSEA) или нарушения прав детей, передаются для рассмотрения в соответствии со специализированными механизмами и политиками (Anti-Fraud, PSEA, Child Safeguarding, Whistleblower).

5. Основные принципы

- Доступность, прозрачность и беспристрастность;
- Конфиденциальность и возможность анонимной подачи;
- Оперативность рассмотрения;
- Защита заявителей от любых форм преследования (non-retaliation);
- Приоритет конструктивного решения и обучения на жалобах;
- Документирование всех этапов рассмотрения.

6. Каналы подачи жалоб

Жалобы могут быть поданы:

- по электронной почте: iasa@iacassembly.org (с пометкой «Жалоба»);
- через форму обратной связи на сайте (если доступна);
- письменно на юридический адрес Организации;
- устно - руководителю проекта или Генеральному секретарю.

Жалобы могут быть анонимными или конфиденциальными.

7. Порядок рассмотрения жалоб

- Регистрация жалобы - в течение 3 рабочих дней;
- Предварительный анализ и назначение ответственного лица - в течение 5 рабочих дней;
- Полное рассмотрение - до 30 календарных дней (с возможным обоснованным продлением);
- Информирование заявителя о результатах рассмотрения (в пределах конфиденциальности);
- Фиксация результатов рассмотрения.

8. Реагирование

По результатам рассмотрения Организация может:

- Предоставить детальное обоснованное разъяснение;
- Принять корректирующие и превентивные меры;
- Усовершенствовать внутренние процедуры или политику;
- Отказать в удовлетворении жалобы с четким обоснованием.

В случае выявления серьезных нарушений - инициировать расследование в соответствии со специализированными политиками.

9. Защита заявителей

Организация не допускает преследования лиц, добросовестно подавших жалобу, в любой форме: давления, дискриминации, преследования или негативных последствий.

10. Связанные документы

Настоящий Механизм является частью единой системы подотчетности Организации и взаимодействует с:

- Механизмом обеспечения безопасного сообщения о нарушениях (Safeguarding Reporting Procedures);
- Политикой сообщения о нарушениях и защиты информаторов;
- Антикоррупционной политикой;
- Политикой предотвращения мошенничества;
- Кодексом поведения;
- Политикой управления рисками.

Жалобы, касающиеся safeguarding, коррупции или мошенничества, незамедлительно передаются в соответствующие специализированные механизмы.

11. Заключительные положения

Настоящий Механизм вступает в силу с 25 февраля 2026 года и является публичным документом, доступным на официальном сайте.

Механизм пересматривается не реже одного раза в два года или после значительных изменений в деятельности, законодательстве или международных стандартах.

Утверждено:

Генеральный секретарь Центрального комитета

ОО «Международная Антикоррупционная Ассамблея» _____ Вячеслав Саенко