



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

МЕХАНІЗМ ПОДАВННЯ ТА РОЗГЛЯДУ СКАРГ

Complaints Mechanism

Документ	Механізм подання та розгляду скарг (Complaints Mechanism)
Організація	Громадська організація «Міжнародна Антикорупційна Асамблея» (ГО «МАО»)
Організація (назва на англійській)	Non-Governmental Organization "International Anti-Corruption Assembly" (NGO "IACA")
Версія	7.0
Затверджено	25 лютого 2026 року
Затвердив	Генеральний секретар ЦК ГО «МАО»
Контакт для повідомлень	iaca@iacasembly.org

ЄДРПОУ: 40030266 | Свідоцтво про реєстрацію: №1448234 від 24 вересня 2015 року
Юридична адреса: 01033, м. Київ, вул. Жиланська, 12-А, офіс 101
Поштова адреса: 03150, м. Київ, вул. С. Коновальця, 15/3
Сайт: www.iacasembly.org | Email: info@iacasembly.org

1. Загальні положення

Громадська організація «Міжнародна Антикорупційна Асамблея» (далі — Організація або ГО «МАО») прагне забезпечувати відкритий, доступний, справедливий та ефективний механізм подання та розгляду скарг від усіх зацікавлених сторін.

Цей Механізм визначає порядок подання, реєстрації, розгляду, реагування та інформування про результати скарг, сприяючи підзвітності, прозорості та постійному вдосконаленню діяльності Організації.

Механізм розроблено відповідно до:

- Статуту Організації (нова редакція 2019 року, затверджена Загальними зборами);
- Законодавства України;
- Конвенції ООН проти корупції (UNCAC);
- Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS);
- Рекомендацій OECD щодо підзвітності організацій громадянського суспільства;
- Вимог міжнародних донорів (USAID, ЄС, ООН) щодо механізмів розгляду скарг;
- Принципу Independence-First та гібридної волонтерсько-штатної моделі діяльності.

2. Мета механізму

- Надати можливість будь-якій зацікавленій особі висловити незадоволення, пропозиції чи скарги;
- Оперативне виявлення та усунення недоліків у діяльності Організації;
- Підвищувати якість послуг, проєктів та внутрішніх процесів;
- Підтримувати довіру бенефіціарів, партнерів, донорів та суспільства;
- Чітко відокремлювати скарги загального характеру від серйозних порушень (корупція, шахрайство, PSEA, захист дітей).

3. Сфера застосування

Механізм поширюється на скарги від усіх зацікавлених сторін, включаючи:

- Бенефіціарів та учасників проєктів;
- Працівників, волонтерів, стажерів та членів Організації;
- Партнерів, донорів, підрядників та постачальників;
- Представників громад, органів влади та інших зацікавлених осіб.

Механізм діє на території України та в усіх країнах, де Організація здійснює діяльність або реалізує проєкти.

4. Предмет скарг

Скарги можуть стосуватися:

- Неналежної якості реалізації проєктів або послуг;
- Некоректної поведінки представників Організації;
- Порушення термінів, процедур, домовленостей або договірних зобов'язань;
- Дискримінації, нерівного ставлення або відсутності інклюзивності;
- Проблем доступності, комунікації чи інформації;
- Неефективного використання ресурсів;
- Інших питань, пов'язаних зі статутною діяльністю Організації.

Важливо: Скарги, що містять ознаки корупції, шахрайства, сексуальної експлуатації та насильства (PSEA) або порушення прав дітей, передаються для розгляду відповідно до спеціалізованих механізмів та політик (Anti-Fraud, PSEA, Child Safeguarding, Whistleblower).

5. Основні принципи

- Доступність, прозорість та неупередженість;
-

- Конфіденційність та можливість анонімного подання;
- Оперативність розгляду;
- Захист заявників від будь-яких форм помсти (non-retaliation);
- Пріоритет конструктивного вирішення та навчання на скаргах;
- Документування всіх етапів розгляду.

6. Канали подання скарг

Скарги можна подати:

- Електронною поштою: iaca@iacassembly.org (з позначкою «Скарга»);
- Через форму зворотного зв'язку на сайті (якщо доступна);
- Письмово на юридичну адресу Організації;
- Усно - керівнику проєкту або Генеральному секретарю.

Скарги можуть бути анонімними або конфіденційними.

7. Порядок розгляду скарг

- Реєстрація скарги - протягом 3 робочих днів;
- Попередній аналіз та призначення відповідальної особи - протягом 5 робочих днів;
- Повний розгляд - до 30 календарних днів (з можливим обґрунтованим продовженням);
- Інформування заявника про результати розгляду (у межах конфіденційності);
- Фіксація результатів розгляду.

8. Реагування

За результатами розгляду Організація може:

- Надати детальне обґрунтоване пояснення;
- Вжити коригувальних та запобіжних заходів;
- Вдосконалити внутрішні процедури або політику;
- Відмовити в задоволенні скарги з чітким обґрунтуванням.

У разі виявлення серйозних порушень — ініціювати розслідування відповідно до спеціалізованих політик.

9. Захист заявників

Організація не допускає переслідування осіб, які добросовісно подали скаргу, від будь-яких форм переслідування, тиску, дискримінації чи негативних наслідків.

10. Пов'язані документи

Механізм є частиною єдиної системи підзвітності Організації та взаємодіє з:

- Механізмом забезпечення безпечного повідомлення про порушення (Safeguarding Reporting Procedures);
- Політикою повідомлення про порушення та захисту викривачів;
- Антикорупційною Політикою;
- Політикою запобігання шахрайству;
- Кодексом поведінки;
- Політикою управління ризиками.

Скарги, що стосуються safeguarding, корупції чи шахрайства, негайно передаються до відповідних спеціалізованих механізмів.

11. Прикінцеві положення

Цей Механізм набирає чинності з 25 лютого 2026 року та є публічним документом, доступним на офіційному сайті.

Механізм переглядається не рідше одного разу на два роки або після значних змін у діяльності, законодавстві чи міжнародних стандартах.

Затверджено:

Генеральний секретар Центрального комітету
ГО «Міжнародна Антикоруційна Асамблея»



Вячеслав Саєнко