



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>

МЕХАНИЗЪМ ЗА ЖАЛБИ

Документ	Механизъм за жалби (Complaints Mechanism)
Организация	Неправителствена организация „Международна Антикорупционна Асамблея“ (НПО „МАО“)
Организация (име на английски)	Non-Governmental Organization “International Anti-Corruption Assembly” (NGO “IACA”)
Версия	7.0
Одобрена	25 февруари 2026 г.
Одобрена от	Генерален секретар на Централния комитет на НПО „МАО“
Контакт за сигнали	iaca@iacasembly.org

Код на юридическото лице (ЕДРПОУ): 40030266
Удостоверение за регистрация № 1448234 от 24 септември 2015 г.

ул. „Жилианска“ 12-А, офис 101, Киев 01033, Украйна
www.iacasembly.org/bg/ | info@iacasembly.org

1. Общи положения

Неправителствената организация „Международна Антикорупционна Асамблея“ (наричана по-долу „Организацията“ или „МАО“) се ангажира да поддържа открит, достъпен, справедлив и ефективен механизъм за подаване и разглеждане на жалби от всички заинтересовани страни.

Настоящият Механизъм за жалби установява процедурите за подаване, регистриране, разглеждане, отговор и съобщаване на резултатите по жалби, като по този начин насърчава отчетност, прозрачност и непрекъснато подобряване на дейността на Организацията.

Настоящият Механизъм е разработен в съответствие със:

- Устава на Организацията (редакция 2019 г., одобрена от Общото събрание);
- Законодателството на Украйна;
- Конвенцията на ООН срещу корупцията (UNCAC);
- Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS);
- Препоръките на OECD относно отчетността на организациите на гражданското общество;
- Изискванията на международни донори, включително USAID, Европейския съюз и ООН, относно механизмите за разглеждане на жалби;
- Принципа „Независимост на първо място“ и хибридният модел на работа на Организацията (доброволци и персонал).

2. Цел на механизма

- Да предостави възможност на всяка заинтересована страна да изрази притеснения, неудовлетвореност, предложения или жалби;
- Да идентифицира и своевременно адресира недостатъци в дейността на Организацията;
- Да подобрява качеството на услуги, проекти, програми и вътрешни процеси;
- Да поддържа доверието на бенефициенти, партньори, донори и обществеността;
- Да разграничава ясно общите жалби от сериозни нарушения, включително корупция, измами, защита от сексуална експлоатация и насилие (PSEA) и нарушения на правата на децата.

3. Обхват на приложение

Настоящият Механизъм се прилага за жалби, подадени от всички заинтересовани страни, включително:

- Бенефициенти и участници в проекти;
- Служители, доброволци, стажанти и членове на Организацията;
- Партньори, донори, изпълнители и доставчици;
- Представители на общности, държавни органи и други заинтересовани страни.

Механизмът се прилага на територията на Украйна и във всички държави, където Организацията осъществява дейност или реализира проекти и програми.

4. Предмет на жалбите

Жалбите могат да се отнасят до:

- Ниско качество или недостатъчно изпълнение на проекти, програми или услуги;
- Неподходящо поведение на представители на Организацията;
- Неспазване на срокове, процедури, ангажименти или договорни задължения;
- Дискриминация, неравно третиране или липса на приобщаване;
- Проблеми с достъпност, комуникация или предоставяне на информация;
- Неефективно използване на ресурси;
- Всякакви други въпроси, свързани със статутната дейност на Организацията.

Важно: Жалби, съдържащи твърдения или индикации за корупция, измами, защита от сексуална експлоатация и насилие (PSEA) или нарушения на правата на децата, се насочват към съответните специализирани механизми и политики, включително Антифразд политика, PSEA политика, Политика за защита на децата и Политика за подаване на сигнали и защита на

подателите.

5. Основни принципи

- Достъпност, прозрачност и безпристрастност;
- Поверителност и възможност за анонимно подаване;
- Своевременно разглеждане и отговор;
- Защита на жалбоподателите от ответни действия във всякаква форма (non-retaliation);
- Фокус върху конструктивно разрешаване и организационно учене от жалбите;
- Документиране на всички етапи на процеса по разглеждане на жалби.

6. Канали за подаване на жалби

Жалбите могат да бъдат подавани чрез следните канали:

- Имейл: iaca@iacasassembly.org (с отбелязване „Жалба“);
- Формуляр за обратна връзка на официалния уебсайт на Организацията (където е приложимо);
- Писмено подаване до регистрирания адрес на Организацията;
- Устно подаване до проектен мениджър или Генералния секретар.

Жалбите могат да бъдат подавани анонимно или конфиденциално.

7. Процедура за разглеждане на жалби

- Регистриране на жалбата в срок до три (3) работни дни;
- Предварителна оценка и определяне на отговорно лице в срок до пет (5) работни дни;
- Пълно разглеждане и разрешаване в срок до тридесет (30) календарни дни, с възможност за обосновано удължаване при необходимост;
- Съобщаване на резултата на жалбоподателя при спазване на изискванията за поверителност;
- Документиране и архивиране на резултатите от прегледа и предприетите действия.

8. Мерки за отговор

След разглеждане на жалбата Организацията може да:

- Предостави подробно и мотивирано обяснение;
- Въведе коригиращи и превантивни мерки;
- Подобри вътрешни процедури, системи или политики;
- Отхвърли жалбата с ясно и обосновано становище.

При установяване на сериозно нарушение Организацията започва разследване съгласно съответните специализирани политики и процедури.

9. Защита на жалбоподателите

Организацията не допуска каквато и да е форма на ответни действия, тормоз, натиск, дискриминация, заплахи или неблагоприятни последици срещу лица, подали жалби добросъвестно.

10. Свързани документи

Настоящият Механизъм е част от интегрираната рамка за отчетност на Организацията и е свързан с:

- Процедури за докладване по защита (Safeguarding Reporting Procedures);
 - Политика за подаване на сигнали и защита на подателите;
 - Антикорупционна политика;
 - Антифразд политика;
 - Кодекс за поведение;
 - Политика за управление на риска.
-

Жалби, свързани със защита, корупция или измами, се насочват незабавно към съответните специализирани механизми за обработка и разследване.

11. Заключителни разпоредби

Настоящият Механизъм влиза в сила на 25 февруари 2026 г. и представлява публичен документ, достъпен чрез официалния уебсайт на Организацията.

Механизмът се преразглежда най-малко веднъж на две години или при значителни промени в дейността на Организацията, приложимото законодателство, изискванията на донорите или международните стандарти.

Одобрено от:

Генерален секретар на Централния комитет

НПО „Международна Антикорупционна Асамблея“ _____ Вячеслав Саенко