

Механізм вирішення скарг і урегулювання спорів у рамках Надзвичайної кредитної програми для відновлення України

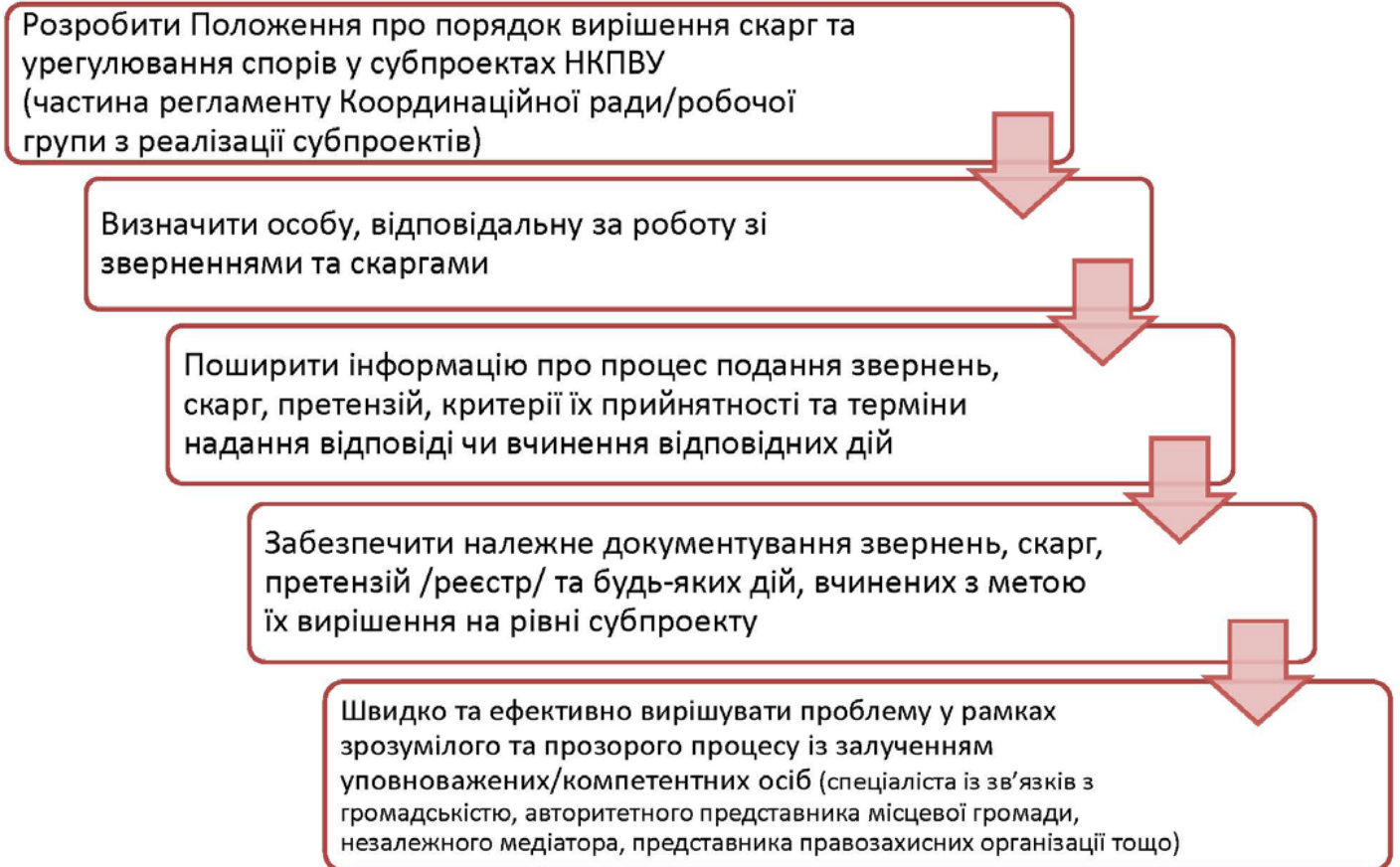
Механізм вирішення скарг – це інструмент участі окремих осіб і місцевих громад, які зазнають впливу від впровадження субпроектів НКПВУ, у процесі їх реалізації шляхом звернень з пропозиціями, зауваженнями чи скаргами, а також захисту їх порушених прав та інтересів і відшкодування завданої шкоди



Завдання механізму

- забезпечити можливість окремих осіб та місцевих громад отримувати інформацію, надавати зауваження та пропозиції щодо процесу реалізації субпроектів, висловлювати претензії та отримувати відшкодування шкоди
- ефективно реагувати на звернення та скарги, а також швидко, і демократично урегульовувати спори в процесі реалізації субпроектів
- попереджувати майбутні скарги та конфлікти
- забезпечувати дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Стандарту ЄІБ №10
- поширювати практики позасудового урегулювання спорів, спрямовані на пошук взаємовигідних варіантів для усіх зацікавлених сторін

Як створити механізм?



Управління процесом

Інформування

Кінцевий бенефіціар

Визначає форму скарги/звернення, поштову або електронну адресу, номер факсу, адресу та телефон для усної подачі скарги/звернення, години прийому, ім'я та посаду спеціаліста, який працює зі скаргами

Розміщує інформацію на інформаційному стенді об'єкта, в інформаційних пунктах та на власному веб-сайті

Управління процесом

Подача скарги

СКАРГА

Спеціаліст,
що
працює зі
скаргами

Приймає скаргу/звернення, веде реєстр у електронному та паперовому форматі

Оцінює скаргу на прийнятність /критерії/

Інформує заявника про прийняття скарги

Інформує заявника про відмову у прийнятті скарги

Вивчає скаргу та проводить внутрішній розгляд

Розгляд скарги

Рівень 1
ВНУТРІШНІЙ
РОЗГЛЯД

Спеціаліст,
що працює
зі скаргами

Вивчення скарги, причин та умов, що призвели до її виникнення

Можливість участі заявника у розгляді скарги

Припинення будь-яких незаконних дій, які стали підставою для скарги, та усунення причин її виникнення

Рішення, запропоноване спеціалістом, що працює зі скаргами

Скаргу закрито, рішення виконується

Заявник задоволений запропонованим рішенням

Рівень 2
МЕДІАЦІЯ

Рада/робоча група субпроєкту; медіатор

Звернення до Координаційної ради/робочої групи субпроєкту

Участь заявника та іншої сторони спору

Залучення до урегулювання спору посередника/медіатора

Рада/група розглядає спір та пропонує варіанти вирішення

Угода сторін про урегулювання спору, реалізація домовленостей

Обидві сторони задоволені

Звернення до суду