

ГО «ПІСЛЯЗАВТРА» / NGO AFTERTOMORROW

ЗВЕДЕНА ПОЛІТИКА РЕАГУВАННЯ НА СКАРГИ ТА
ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК | UNIFIED COMPLAINTS & FEEDBACK POLICY

Документ № 07 • Версія 1.2 • Затверджено 2 жовтня 2026 • Чинна з 5 жовтня 2026 • Наступний перегляд 5 жовтня 2027
Document No. 07 • Version 1.2 • Approved 2 October 2026 • Effective 5 October 2026 • Next review 5 October 2027

ЗАТВЕРДЖЕНО / APPROVED

Голова правління / Chair of the Board

Ірина Рубіс / Iryna Rubis

Підпис / Signature: _____

ПІБ / Name: _____

Дата / Date: _____

Затверджено протоколом засідання Правління від 02.10.2026 /
Approved by the minutes of the Board meeting of 2 October 2026

ПЕРЕДМОВА / PREAMBLE

ГО «Післязавтра» працює з вразливими верствами населення в умовах гуманітарної кризи. Ефективне реагування на скарги — це одночасно правове зобов'язання та гуманітарне зобов'язання.

Ця Політика встановлює безпечний, доступний та конфіденційний механізм для будь-якої особи, яка бажає висловити занепокоєння, подати скаргу або надати зворотний зв'язок щодо роботи Організації, її персоналу або партнерів.

Поширюється на: персонал, волонтерів, партнерів, учасників програм, бенефіціарів, членів громади, донорів.

NGO AfterTomorrow works with vulnerable populations in humanitarian crisis. Effective complaint handling is both a legal obligation and a humanitarian commitment.

This Policy establishes a safe, accessible, confidential mechanism for any person to raise concerns, complaints, or feedback about the Organisation's work, personnel, or partners.

Applies to: staff, volunteers, partners, programme participants, beneficiaries, community members, donors.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ • 1. GENERAL PROVISIONS

1.1 Сфера застосування

Хто може подати скаргу:

- Будь-яка особа — без обмежень за статусом, громадянством або стосунком до Організації.

На що можна скаржитися:

- Якість програм та послуг.
- Поведінка персоналу або волонтерів.
- Рішення або політики Організації.
- Проблеми захисту (safeguarding).
- Фінансові порушення.

Що НЕ охоплює ця Політика:

- **HR-скарги персоналу** → Кодекс поведінки (Документ № 03) та Кадрова політика (Документ № 13, розділ 7).
- **Safeguarding-скарги** приймаються за цією Політикою, але розглядаються за процедурою та строками Політики захисту (Документ № 06).

1.1 Scope

Who can complain:

- Anyone — without restriction by status, citizenship, or relationship to the Organisation.

What can be complained about:

- Quality of programmes and services.
- Conduct of staff or volunteers.
- Decisions or policies of the Organisation.
- Safeguarding concerns.
- Financial irregularities.

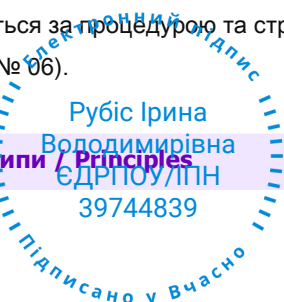
What this Policy does NOT cover:

- **HR grievances for staff** → Code of Conduct (Doc 03) and HR Policy (Doc 13, Section 7).
- **Safeguarding complaints** are received under this Policy but handled under the procedure and timelines of the Safeguarding Policy (Doc 06).

1.2 Принципи / Principles

1.2 Principles

Рубіс Ірина
Володимирівна
ЄДРПОУ/ІПН
39744839



- **Доступність:** множинні канали подачі, кілька мов.
- **Конфіденційність:** особистість скаржника захищена максимально можливою мірою.
- **Захист від помсти:** будь-яка помста є окремим порушенням Документа № 03 та Документа № 09.
- **Неупередженість:** скарги розглядаються особами без конфлікту інтересів.
- **Пропорційність:** реакція відповідає тяжкості скарги.
- **Зворотний зв'язок:** скаржник інформується про результат.

- **Accessibility:** multiple channels, multiple languages.
- **Confidentiality:** identity of complainant protected to maximum extent possible.
- **Non-retaliation:** any retaliation = separate violation of Doc 03 and Doc 09.
- **Impartiality:** complaints handled by persons with no conflict of interest.
- **Proportionality:** response proportionate to severity of complaint.
- **Feedback loop:** complainant informed of outcome.

2. КАНАЛИ ПОДАННЯ • 2. SUBMISSION CHANNELS

2.1 Стандартні канали

- **Електронна пошта:** welcome@aftertomorrow.org (моніториться Головою правління та Уповноваженою особою із захисту). Скарги щодо Голови правління та safeguarding-скарги надсилаються на v.perova@aftertomorrow.org або whistle@aftertomorrow.org.
- **Особисто:** будь-якому члену персоналу, який зобов'язаний передати скаргу протягом 24 годин.
- **Анонімно:** whistle@aftertomorrow.org (моніториться Правлінням, не Головою правління).

2.1 Standard Channels

- **Email:** welcome@aftertomorrow.org (monitored by the Chair of the Board and the Safeguarding Officer). Complaints concerning the Chair of the Board and safeguarding complaints are sent to v.perova@aftertomorrow.org or whistle@aftertomorrow.org.
- **In person:** to any staff member, who forwards within 24 hours.
- **Anonymous:** whistle@aftertomorrow.org (monitored by the Board, not the Chair of the Board).

2.2 Діти та вразливі групи / Children and Vulnerable Groups

- Дружнє до дитини звітування: усна скарга від дитини приймається та документується персоналом; про інцидент повідомляються батьки/опікуни лише за умови безпеки.
- Скриньки для скарг у місцях проведення програм.
- Діти та учасники інформуються про механізм подачі скарг на кожному вступному інструктажі програми.
- Розкривати особистість не обов'язково для подачі скарги.
- **Скарги щодо захисту** → завжди передаються Уповноваженій особі із захисту (Документ № 06, Розділ 5).

2.2 Children and Vulnerable Groups

- Child-friendly reporting: verbal complaint accepted from child, documented by staff member; parental/guardian notification only if safe to do so.
- Complaint boxes at programme venues.
- Children and participants are informed of the mechanism at every programme induction.
- No requirement to disclose identity to submit a complaint.
- **For safeguarding complaints** → always escalate to the Safeguarding Officer (Doc 06, Section 5).

2.3 Канали для партнерів / Partner-Facing Channels

- Партнери можуть подавати скарги щодо поведінки Організації безпосередньо Голові правління; скарги щодо самої Голови правління — на whistle@aftertomorrow.org (Правлінню).
- Суб-грантоотримувачі зобов'язані підтримувати власні механізми розгляду скарг, узгоджені з цією Політикою.

2.3 Partner-Facing Channels

- Partners may submit complaints about the Organisation's conduct directly to the Chair of the Board; complaints about the Chair herself go to whistle@aftertomorrow.org (the Board).
- Subgrantees must maintain their own complaint mechanisms aligned with this Policy.

3. СТРОКИ ОБРОБКИ • 3. PROCESSING TIMELINES

Строки реагування:

- **Підтвердження отримання:** 3 робочих дні.
- **Проміжна відповідь (якщо розслідування триває):** 7 робочих днів.
- **Остаточна відповідь:** 14 робочих днів з дати отримання.
- **Складні справи:** до 30 днів з письмовим повідомленням про продовження.
- **Екстрені/безпекові скарги (загроза особі):** 24 години, негайні дії.
- **Анонімні скарги:** ті самі строки; скаржник інформується через той самий канал, якщо можливо.
- Скарги, що містять ознаки захищеного повідомлення викривача або safeguarding-інциденту, розглядаються за строками Документів № 09 та № 06 відповідно.
- Зовнішні канали: Національне агентство з питань запобігання корупції (НАЗК) — nazk.gov.ua (корупція, конфлікт інтересів); Уповноважений ВРУ з прав людини — ombudsman.gov.ua (права людини, персональні дані); Національна поліція — 102 (кримінальні правопорушення); ДБР — dbr.gov.ua (злочини службових осіб, якщо застосовно). Викривач також має право звернутися безпосередньо до донора за контактами, зазначеними у грантовій угоді.

Response timelines:

- **Acknowledgement of receipt:** 3 business days.
- **Interim response (if investigation ongoing):** 7 business days.
- **Final response:** 14 business days from receipt.
- **Complex cases:** up to 30 days with written notification of extension.
- **Emergency/safety complaints (threat to person):** 24 hours, immediate action.
- **Anonymous complaints:** same timelines; complainant informed through same channel if possible.
- Complaints containing elements of a protected whistleblower disclosure or a safeguarding incident are handled under the timelines of Documents No. 09 and No. 06 respectively
- External channels: National Agency on Corruption Prevention (NACP) — nazk.gov.ua (corruption, conflict of interest); Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights — ombudsman.gov.ua (human rights, personal data); National Police — 102 (criminal offences); State Bureau of Investigation — dbr.gov.ua (offences by officials, where applicable). A whistleblower may also contact the donor directly using the contacts specified in the grant agreement.

4. ЕСКАЛАЦІЯ • 4. ESCALATION**4.1 Внутрішній шлях ескалації**

- **Рівень 1:** Член персоналу, який отримав скаргу → документує та передає Голові правління протягом 24 годин; якщо скарга стосується Голови правління — Уповноважений особі із захисту або Правлінню (whistle@aftertomorrow.org), минаючи Голову правління.
- **Рівень 2:** Голова правління → розглядає, розслідує, відповідає протягом 14 робочих днів.
- **Рівень 3:** Якщо скаржник незадоволений АБО якщо скарга стосується Голови правління → передається Правлінню протягом 7 робочих днів. Скаргу щодо Голови правління розглядає член Правління, визначений рішенням Правління, без участі Голови (Документ № 03, п. 5.2).
- **Рівень 4:** Рішення Правління є остаточним у межах внутрішнього процесу.

4.1 Internal Escalation Path

- **Level 1:** Staff member receiving complaint → documents and forwards to the Chair of the Board within 24 hours; if the complaint concerns the Chair of the Board — to the Safeguarding Officer or the Board (whistle@aftertomorrow.org), bypassing the Chair.
- **Level 2:** Chair of the Board → reviews, investigates, responds within 14 business days.
- **Level 3:** If complainant unsatisfied OR if complaint is about Chair of the Board → escalates to the Board within 7 business days. A complaint about the Chair of the Board is handled by a Board member designated by Board resolution, without the Chair's participation (Document No. 03, Section 5.2).
- **Level 4:** Board decision is final for internal process.

4.2 Зовнішня ескалація / External Escalation

- **Скарги щодо захисту:** Уповноважена особа із захисту + зовнішні органи відповідно до Документа № 06.
- **Фінансові порушення:** Правління + зовнішній аудитор; донори повідомляються відповідно до Документа № 02 (розділ 5.3) та Документа № 09.
- **Правові порушення:** відповідні органи України (Національна поліція, НАЗК, Уповноважений ВРУ з прав людини — залежно від предмета скарги)
- Скаржник завжди інформується про право на зовнішню ескалацію.

4.2 External Escalation

- **Safeguarding complaints:** Safeguarding Officer + external authorities per Doc 06.
- **Financial irregularities:** Board + external auditor; donors notified per Doc 02 (Section 5.3) and Doc 09.
- **Legal violations:** the relevant Ukrainian authorities (National Police, NACP, Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights — depending on the subject of the complaint).
- Complainant always informed of the right to external escalation.

5. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ • 5. CONFIDENTIALITY

- Особистість скаржника захищена в максимально можливій мірі.
- Інформація поширюється лише серед осіб, яким вона необхідна для виконання службових обов'язків.
- Записи щодо скарг зберігаються окремо від особових справ персоналу.
- **Зберігання:** 5 років з моменту закриття справи (Документ № 08, розділ 5)
- **Порушення конфіденційності** = окреме порушення Кодексу поведінки (Документ № 03, Розділ 7).
- Identity of complainant protected to the maximum extent possible.
- Information shared only on a need-to-know basis.
- Complaint records stored separately from personnel files.
- **Retention:** 5 years from case closure (Document 08, Section 5).
- **Breach of confidentiality** = separate violation of Code of Conduct (Doc 03, Section 7).

6. СТАНДАРТ CHS • 6. CORE HUMANITARIAN STANDARD ALIGNMENT

6.1 Зобов'язання CHS 5

Спільноти та особи, постраждалі від кризи, мають доступ до безпечних та чуйних механізмів подачі скарг.

Ключові вимоги, які виконує ця Політика:

- Безпечні та доступні канали для всіх, включаючи найбільш вразливих.
- Скарги розглядаються особами без конфлікту інтересів.
- Скаржник отримує зворотний зв'язок щодо результату.
- Скарги інформують навчання та вдосконалення програм.
- Підзвітність партнерів: усі партнери повинні мати узгоджені механізми розгляду скарг.

6.1 CHS Commitment 5

Communities and people affected by crisis have access to safe and responsive complaint mechanisms.

Key requirements this Policy fulfils:

- Safe and accessible channels for all, including most vulnerable.
- Complaints handled by persons with no conflict of interest.
- Feedback provided to complainant on outcome.
- Complaints inform programme learning and improvement.
- Partner accountability: all partners must have aligned complaint mechanisms.

6.2 Впровадження на рівні програм / Programme-Level Implementation

- Скринька для скарг CHS наявна у всіх місцях проведення програм з дітьми.
- Механізм подачі скарг пояснюється усно на кожному вступному інструктажі програми.
- Щорічний перегляд включає аналіз скарг для навчання з програм.
- Гарантія нульової помсти видимо відображена у місцях проведення програм.

6.2 Programme-Level Implementation

- CHS complaint box present at all programme venues with children.
- Complaint mechanism explained verbally at every programme induction.
- Annual review includes analysis of complaints for programme learning.
- Zero retaliation guarantee displayed visibly at programme venues.

7. НАВЧАННЯ ТА ОБІЗНАНІСТЬ • 7. TRAINING AND AWARENESS

- Весь персонал проходить навчання з обробки скарг протягом 7 днів після прийому на роботу.
- Щорічний повторний курс.
- Партнери ознайомлюються з механізмом подачі скарг під час вступного інструктажу партнерства.
- Бенефіціари та учасники інформуються на початку програми.
- All staff trained on complaint handling within 7 days of joining.
- Annual refresher.
- Partners briefed on complaint mechanism at partnership onboarding.
- Beneficiaries and participants informed at programme start.

8. ЗВІТУВАННЯ ТА НАВЧАННЯ • 8. REPORTING AND LEARNING

- Реєстр скарг (анонімізований) веде Голова правління; скарги щодо Голови правління та safeguarding-скарги реєструє Уповноважена особа із захисту, реєстр доступний Правлінню.
- Щоквартальний звіт Правлінню: кількість, тип, час вирішення, результат.
- Річний звіт: тенденції, виявлені системні проблеми, вдосконалення програм, здійснені у результаті.
- **Звітування донорам:** відповідно до умов гранту; серйозні скарги, що стосуються safeguarding, — за Документом № 06, розділ 9.2; інші серйозні скарги — протягом 72 годин, якщо грантова угода не встановлює інший строк.

- The complaint register (anonymised) is maintained by the Chair of the Board; complaints about the Chair and safeguarding complaints are logged by the Safeguarding Officer, and the register is available to the Board.
- Quarterly summary to Board: number, type, resolution time, outcome.
- Annual report: trends, systemic issues identified, programme improvements made as result.
- **Donor reporting:** per grant conditions; serious safeguarding complaints — under Document No. 06, Section 9.2; other serious complaints — within 72 hours unless the grant agreement sets a different deadline.



ДОДАТОК А: ФОРМА ПОДАННЯ СКАРГИ • ANNEX A: COMPLAINT SUBMISSION FORM

Форма подання скарги — ГО «Післязавтра»

Complaint Submission Form — NGO AfterTomorrow

Дата / Date:

Date / Дата:

Ім'я (необов'язково/анонімно) / Name
(optional/anonymous):

Name (optional/anonymous) / Ім'я (необов'язково):

Контакт (необов'язково) / Contact (optional):
Email / Phone:Contact (optional) / Контакт:
Email / Phone:

Програма / контекст / Programme / context:

Programme / context / Програма / контекст:

Характер скарги (відмітьте)

Nature of Complaint (tick all that apply)

- ☐ Якість програми / Programme quality
☐ Поведінка персоналу / Staff conduct
☐ Поведінка партнера / Partner conduct
☐ Проблема захисту / Safeguarding concern
☐ Фінансове порушення / Financial irregularity
☐ Рішення/політика / Decision/policy
☐ Інше / Other:

- ☐ Programme quality / Якість програми
☐ Staff conduct / Поведінка персоналу
☐ Partner conduct / Поведінка партнера
☐ Safeguarding concern / Проблема захисту
☐ Financial irregularity / Фінансове порушення
☐ Decision/policy / Рішення або політика
☐ Other / Інше:

Опис скарги / Description of Complaint

Description of Complaint / Опис скарги

Опишіть ситуацію якомога детальніше (що
трапилося, де, коли, хто був залучений):Please describe the situation in as much detail as
possible (what happened, where, when, who was
involved):

Бажаний результат / Desired Outcome

Desired Outcome / Бажаний результат

Який результат ви очікуєте від розгляду цієї скарги?

What outcome do you expect from the handling of this
complaint?

Згода на зворотний зв'язок / Consent to Follow-Up

Consent to Follow-Up / Згода на зворотний зв'язок

- ☐ Так / Yes — я надаю згоду на зворотний зв'язок за вказаним контактом.
- ☐ Ні / No — я не бажаю отримувати зворотний зв'язок.
- ☐ Анонімно / Anonymous — зв'язок можливий лише через анонімний канал.

Підпис (необов'язково) / Signature (optional):

Дата / Date:

- ☐ Yes / Так — I consent to follow-up at the contact provided.
- ☐ No / Ні — I do not wish to receive follow-up.
- ☐ Anonymous / Анонімно — follow-up only via anonymous channel.

Signature (optional) / Підпис:

Date / Дата:

Ця форма також доступна усно. Скарги приймаються будь-яким членом персоналу та передаються Голові правління протягом 24 годин. Ваша особистість захищена відповідно до Розділу 5 цієї Політики.

This form is also available verbally. Complaints are accepted by any staff member and forwarded to the Chair of the Board within 24 hours. Your identity is protected in accordance with Section 5 of this Policy.

Документ підписано у сервісі Вчасно (продовження)

07 Complaints Policy.pdf

Документ відправлено (3081315900): 19:24 05.10.2026

Документ отримано (3081315900): 19:24 05.10.2026

Відправник документу

Електронний підпис

19:24 05.10.2026

ЄДРПОУ/ІПН: 39744839

Юр. назва: ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ "ПІСЛЯЗАВТРА"

Власник ключа: Рубіс Ірина Володимирівна

Час перевірки КЕП/ЕЦП: 19:24 05.10.2026

Статус перевірки сертифікату: Сертифікат діє

Серійний номер: 04AF212836405D9904000000D8A92D00D1AFEB00

Тип підпису: удосконалений

Тип сертифікату: кваліфікований