

## Процедура подачи жалоб

### 1. Предмет и цели

Цель НСВП -- расширить возможности людей, чтобы они могли самостоятельно принимать осознанные решения о собственной жизни. Для достижения этой цели была установлена процедура подачи жалоб, используя которую отдельные лица и членские организации НСВП могут подавать жалобы и вносить предложения. Неформальные жалобы рассматривает международный координатор за исключением случаев, когда жалоба касается международного координатора.

### 2. Принципы

Процедура подачи формальных жалоб предназначена для разрешения возможных противоречий и основана на следующих принципах:

- НСВП делает все возможное, чтобы ограниченные ресурсы организации использовались для достижения максимального результата.
- НСВП избегает дискриминации и вынесения необоснованных суждений.
- Жалобы будут рассматриваться конфиденциально; анонимные жалобы к рассмотрению не принимаются и не расследуются.
- Все жалобы регистрируются; по всем жалобам дается ответ в установленный срок. Лицо, подавшее жалобу, получит ответ в течение 28 дней.
- Лицо, на которое подана жалоба, не будет участвовать в расследовании жалобы, касающейся его/ее поведения.
- Организации и лица имеют право ответить на поданную в их адрес жалобу.
- Если лицо, подавшее жалобу, желает оспорить решение, принятое по неформальной жалобе, у него есть право обратиться в вышестоящие органы организации и подать формальную жалобу, о чем его своевременно уведомят.
- Процедура подачи жалоб является частью процесса мониторинга с целью удостовериться, что НСВП ведет свою работу качественно, эффективно, без дискриминации и осуждения.
- За процедурой рассмотрения жалоб следит международный координатор, который ежеквартально уведомляет правление НСВП о типах жалоб и результатах их рассмотрения.

- При подаче жалобы требуется предоставить документы и доказательства. Жалобы, полученные без поддерживающие документации и/или других доказательств рассматриваться не будут.

Процедура подачи жалоб предназначена для членских организаций и внешних партнеров НСВП. Для сотрудников и консультантов учреждена другая процедура.

### 3. Процедура

#### 3.1 Возможные причины для подачи жалобы

- Отказали ли вам в поддержке, запрошенной от НСВП?
- Вы не удовлетворены поддержкой, предоставленной НСВП?
- Вам не понравилось, как с вами обращались сотрудники НСВП или сотрудники членской организации НСВП?
- Вы хотите выразить протест против решения, заявления или действий НСВП?
- У вас есть предложения, которые могут помочь НСВП улучшить свою работу?

#### НСВП ОТНОСИТСЯ КО ВСЕМ ЖАЛОБАМ СЕРЬЕЗНО.

#### 3.2 Подача жалобы

Жалобу можно подать двумя способами:

Неформально, обратившись к международному координатору

Формально, подав жалобу президенту правления НСВП

##### 3.2.1 Неформальная процедура подачи жалоб

Если вы хотите пожаловаться на членскую организацию НСВП или на деятельность НСВП и хотите, чтобы ваша жалоба была рассмотрена неформальным путем обращайтесь к **международному координатору по адресу НСВП | The Matrix, 62 Newhaven Road | Edinburgh EH6 5QB | Scotland UK**

тел: +44 (0)131 553 2555

Email: [ruth.morganthomas@nswp.org](mailto:ruth.morganthomas@nswp.org)

Вас попросят заполнить бланк для подачи жалоб, который предоставит секретариат или международный координатор, в котором нужно будет описать суть жалобы и указать ожидаемые результаты ее рассмотрения. Жалоба и желаемые результаты будут внесены в журнал регистрации жалоб.

1. Международный координатор рассмотрит жалобу и вы получите письменный ответ в течение двадцати восьми дней.
2. Меры, принятые секретариатом, также будут внесены в журнал регистрации жалоб.
3. Если принятые меры и полученный ответ вас не удовлетворяют, вы можете подать формальную жалобу президенту правления.

##### 3.2.2 Формальная процедура подачи жалоб

1. Если вы хотите пожаловаться на члена НСВП или на действия НСВП и хотите, чтобы жалоба рассматривалась формально, вас попросят заполнить бланк формальной жалобы, который предоставит секретариат, и описать суть жалобы и желаемые результаты. Жалобу необходимо направить

**президенту НСВП по адресу [president@nswp.org](mailto:president@nswp.org)**

2. Отталкиваясь от сути жалобы, президент выберет наиболее подходящий способ решения проблемы, что может включать созыв небольшой комиссии для расследования жалобы, которая затем уведомит президента о результатах расследования. Суть жалобы, желаемые результаты и меры, принятые секретариатом, также будут внесены в журнал регистрации жалоб.
3. Вы получите письменный ответ от президента в течение двадцати восьми дней.
4. Решение президента является окончательным и обжалованию внутри организации не подлежит.

## БЛАНК ПОАЧИ ЖАЛОБ

Этот бланк предназначен для подачи жалоб в НСВП.

Для рассмотрения жалобы необходима следующая информация:

1. ФИО лица, подающего жалобу, и название членской организации
2. Адрес/ электронная почта для связи с вами в течение двадцати восьми дней, чтобы мы могли уведомить вас о принятых мерах.
3. Номер телефона для связи с вами в течение двадцати восьми дней, позвонив по которому, мы можем запросить дополнительную информацию о сути жалобы.

Если вы не хотите предоставлять эту информацию, мы готовы принять вашу жалобу к сведению и рассмотреть обозначенные проблемы, касающиеся деятельности НСВП, однако мы не сможем в полной мере расследовать анонимные жалобы.

ФИО:

АДРЕС:

ТЕЛ:

EMAIL:

ДАТА ПРОИСШЕСТВИЯ:

ЖАЛОБА:

Если не хватило места, продолжите на следующей странице

КАКИЕ МЕРЫ СЛЕДУЕТ ПРИНЯТЬ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ?

ЕСЛИ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ ПО ЖАЛОБЕ ПОТРЕБУЕТСЯ СОЗВОНИТЬСЯ С ВАМИ, ЕСТЬ ЛИ ДАТЫ, В КОТОРЫЕ ПРОВЕСТИ ОБСУЖДЕНИЕ БУДЕТ НЕВОЗМОЖНО?

**ЕСЛИ ВЫ ПРЕДОСТАВИЛИ КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ, ВЫ ПОЛУЧИТЕ ОТВЕТ В ТЕЧЕНИЕ ДВАДЦАТИ  
ВОСЬМИ ДНЕЙ.**