



NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATION
«INFECTION CONTROL IN UKRAINE»

TIN 39232143

Tel.: +380973893838

Dehtyaryivska street 25/1, Kyiv, Ukraine, 04119

ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ
«ІНФЕКЦІЙНИЙ КОНТРОЛЬ В УКРАЇНІ»

ЄДРПОУ 39232143

Тел.: +380973893838

вул. Дегтярівська 25/1, Київ, Україна, 01119

PROCEDURE FOR HANDLING SENSITIVE APPEALS AND PROVIDING
FEEDBACK

ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЧУТЛИВОГО ХАРАКТЕРУ ТА
НАДАННЯ ЗВОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Date of adoption: / Дата прийняття:	02.01.2024
Effective from: / Вступає в силу з:	02.01.2024

Затверджено:

Голова Андрій Александрін



1. PURPOSE	1. META
<p>1.1. The Non-Governmental Organization "Infection Control in Ukraine" guarantees all people and communities the ability to report their observations related to the Safeguarding system, including suspicions or violations (hereinafter – "Sensitive Appeals"), through appropriate safe, accessible and confidential channels.</p>	<p>1.1. Громадська організація "Інфекційний контроль в Україні" гарантує для всіх людей і громад можливість повідомляти свої зауваження, пов'язані із системою Убезпечення, в тому числі про підозри чи порушення (далі – "Звернення чутливого характеру") через відповідні безпечні, доступні та конфіденційні канали.</p>
<p>1.2. The Procedure for handling sensitive appeals and providing feedback (hereinafter – "Procedure") has been developed with the aim of implementing effective mechanisms to ensure: the ability to submit Sensitive Appeals to NGO «Infection control in Ukraine»; encouraging the detection of any incidents that may pose risks of Safeguarding violations; serious and responsible consideration of any facts reported in Sensitive Appeals; timely, consistent and professional review of Sensitive Appeals while maintaining confidentiality and guaranteeing the absence of reprisals against whistleblowers; appropriate response and clear reporting procedures regarding any established Safeguarding violations.</p>	<p>1.2. Процедура розгляду звернень чутливого характеру та надання зворотного зв'язку (далі – "Процедура") розроблена з метою впровадження ефективних механізмів для забезпечення: можливості подання Звернень чутливого характеру до ГО «Інфекційний контроль в Україні»; заохочення до виявлення будь-яких інцидентів, що можуть становити ризики порушення системи Убезпечення; серйозного і відповідального сприйняття будь-яких фактів, про які повідомляється у Зверненнях чутливого характеру; своєчасного, послідовного та професійного розгляду Звернень чутливого характеру із дотриманням конфіденційності та гарантією відсутності переслідувань щодо викривачів; відповідного реагування і чіткої процедури звітування щодо будь-яких встановлених порушень системи Убезпечення.</p>
<p>1.3. NGO «Infection control in Ukraine», within its statutory activities, is oriented towards strengthening a culture of accountability and transparency, and achieving the highest quality standards, for which it strives to make the Procedure convenient, safe, accessible, effective and non-burdensome.</p>	<p>1.3. ГО «Інфекційний контроль в Україні» в межах своєї статутної діяльності орієнтується на зміцнення культури відповідальності й підзвітності, а також досягнення найвищих стандартів якості, задля чого прагне, щоб Процедура була зручною, безпечною, доступною, ефективною і такою, що не створює надмірного навантаження.</p>
2. SCOPE OF APPLICATION	2. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ
<p>2.1. The Procedure applies: directly to all Personnel, Affiliated Persons and Beneficiaries, as well as any other third parties who appeal or may report sensitive Appeals to NGO «Infection control in Ukraine» through designated feedback channels; to all sensitive Appeals which NGO «Infection control in Ukraine» receives or may receive through designated feedback channels.</p>	<p>2.1. Процедура застосовується: безпосередньо до всього Персоналу, Афілійованих осіб і Бенефіціарів, а також будь-яких третіх осіб, що звертаються або можуть повідомляти звернення чутливого характеру до ГО «Інфекційний контроль в Україні» через визначені канали зворотного зв'язку; до всіх звернень чутливого характеру, які ГО «Інфекційний контроль в Україні» отримує через визначені канали зворотного зв'язку.</p>
<p>2.2. The Procedure has been developed in accordance with the Statute of NGO «Infection control in Ukraine», the policies and procedures of the Safeguarding system, other internal documents, current legislation of Ukraine and international standards.</p>	<p>2.2. Процедура розроблена відповідно до Статуту ГО «Інфекційний контроль в Україні», політик та процедур системи Убезпечення, інших внутрішніх документів, чинного законодавства України й міжнародних стандартів.</p>
<p>2.3. If under an agreement with a donor organisation additional procedures are provided for the</p>	<p>2.3. У випадку, якщо за договором з донорською організацією передбачаються додаткові</p>

submission, processing and review of Sensitive Appeals, Personnel involved in the implementation of such a project/programme is obliged to notify the Head of organization as Safeguarding system implementation responsible about the requirements defined in the relevant agreement for further coordination.	процедури щодо подання, опрацювання і розгляду Звернень чутливого характеру, Персонал, залучений до реалізації такого проекту/програми, зобов'язаний повідомити Голову Організації як відповідального за впровадження системи і політик убезпечення про вимоги, визначені у відповідному договорі для подальшого узгодження.
3. SUBMISSION OF SENSITIVE APPEALS	3. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ЧУТЛИВОГО ХАРАКТЕРУ
3.1. The right to submit a sensitive appeal to NGO «Infection control in Ukraine» belongs to Personnel, Affiliated Persons, Beneficiaries and all those whom the activities of NGO «Infection control in Ukraine» concern.	3.1. Право подати звернення чутливого характеру до ГО «Інфекційний контроль в Україні» належить Персоналу, Афілійованим особам, Бенефіціарам і всім, кого стосується діяльність ГО «Інфекційний контроль в Україні».
3.2. For the submission of a Sensitive Appeal to NGO «Infection control in Ukraine», it is recommended to voluntarily identify oneself, which will facilitate the successful review of the appeal and providing feedback on the results. At the wish of the person, the notification may be anonymous. Anonymity of the appeal may complicate or make impossible further actions for review.	3.2. Для подачі Звернення чутливого характеру до ГО «Інфекційний контроль в Україні» рекомендується добровільно ідентифікувати себе, що сприятиме успішному розгляду звернення і наданню зворотного зв'язку за результатами розгляду. За бажанням особи повідомлення може бути анонімним. Анонімність звернення може ускладнити або унеможливити подальші дії для розгляду.
3.3. Any person who submits a Sensitive Appeal must act in good faith and have sufficient grounds to consider that the submitted information is reliable.	3.3. Будь-яка особа, яка подає Звернення чутливого характеру, повинна діяти добросовісно і мати достатні підстави вважати, що подана інформація є достовірною.
3.4. NGO «Infection control in Ukraine» guarantees the preservation of confidentiality of received information, the protection and safety of applicants at all stages of the review of Sensitive Appeals.	3.4. ГО «Інфекційний контроль в Україні» гарантує збереження конфіденційності отриманої інформації, захист та безпеку заявникам на усіх етапах розгляду Звернень чутливого характеру.
3.5. Protection from reprisals	3.5. Захист від репресій
3.5.1. NGO «Infection Control in Ukraine» guarantees full protection of any person who, in good faith, submits a Sensitive Appeal or participates in the review process. Reprisals against the applicant are strictly prohibited. Reprisals include, but are not limited to: dismissal or threat of dismissal; demotion or change of working conditions; isolation or exclusion from team communication; psychological pressure, threats or intimidation; refusal to extend a contract or renew employment.	3.5.1. ГО «Інфекційний контроль в Україні» гарантує повний захист будь-якій особі, яка добросовісно подає Звернення чутливого характеру або бере участь у процесі його розгляду. Будь-які репресії щодо заявника суворо забороняються. До репресій відносяться, зокрема: звільнення або погроза звільненням; пониження на посаді або зміна умов праці; ізоляція або відсторонення від командної комунікації; психологічний тиск, погрози або залякування; відмова в продовженні договору або поновленні трудових відносин.
3.5.2. Any person who believes that reprisals have been taken against them as a result of submitting a Sensitive Appeal or participating in its review may report this through the same feedback channels specified in clause 5.1 of this Procedure, or directly to any member of the organisation (in the event that the complaint concerns the Head). Such a report will be considered as a new Sensitive Appeal and will be reviewed in accordance with this Procedure.	3.5.2. Будь-яка особа, яка вважає, що щодо неї вжито репресивних заходів внаслідок подачі Звернення чутливого характеру або участі в його розгляді, може повідомити про це через ті самі канали зворотного зв'язку, визначені п. 5.1 цієї Процедури, або безпосередньо будь-якому члену організації (у випадку, якщо звернення стосується Голови). Таке повідомлення розглядатиметься як

	нове Звернення чутливого характеру та буде розглянуте відповідно до цієї Процедури.
3.5.3. The Head of the Organisation, and in the event of their involvement — the Commission for Reviewing Sensitive Appeals (CRCC) — bears personal responsibility for monitoring compliance with the prohibition on reprisals. Any person found guilty of reprisals against a whistleblower shall be subject to disciplinary measures up to and including dismissal.	3.5.3. Голова організації, а у разі його причетності — Комісія з розгляду чутливих звернень (КРЧЗ) — несе особисту відповідальність за моніторинг дотримання заборони репресій. Будь-яка особа, визнана винною у застосуванні репресій щодо викривача, підлягає дисциплінарним заходам аж до звільнення.
4. OBLIGATIONS TO SUBMIT SENSITIVE APPEALS	4. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ПОДАВАТИ ЗВЕРНЕННЯ ЧУТЛИВОГО ХАРАКТЕРУ
4.1. Each person who becomes a victim/witness of a Safeguarding violation incident, as well as a person who learned about such an incident from other persons or from public sources, must submit a Sensitive Appeal as soon as possible. Personnel and Affiliated Persons are obliged to immediately (within 24 hours) notify through feedback mechanisms about any suspicions and/or facts of Safeguarding violations as soon as they become known.	4.1. Кожна особа, яка стає жертвою/свідком інциденту порушення системи Убезпечення, а також особа, яка довідалася про такий інцидент від інших осіб або з публічних джерел, повинна якнайшвидше подати Звернення чутливого характеру. Персонал та Афілійовані особи зобов'язані негайно (протягом 24 годин) повідомляти через механізми зворотного зв'язку про будь-які підозри та/або факти порушення системи Убезпечення відразу, як тільки про них стало відомо.
4.2. If members of the Personnel of NGO «Infection control in Ukraine» do not report a Safeguarding violation incident, as well as in case of deliberately providing false information about an incident, disciplinary proceedings may be initiated against the relevant persons in accordance with the disciplinary measures established by labour contract and in accordance with the legislation of Ukraine.	4.2. Якщо особи з числа Персоналу ГО «Інфекційний контроль в Україні» не повідомляють про інцидент порушення системи Убезпечення, а також у разі надання свідомо неправдивої інформації про інцидент, проти відповідних осіб може бути порушено дисциплінарне провадження відповідно до передбачених дисциплінарних заходів, визначених трудовим договором та згідно з законодавством України.
4.3. Immediate actions upon receipt of a suspicion or allegation:	4.3. Першочергові дії при отриманні підозри або звинувачення:
4.3.1. Immediately upon receipt of information about a suspicion or allegation of a Safeguarding violation, the following first-response steps must be taken (regardless of whether a formal Sensitive Appeal has been submitted): Step 1 — Ensure safety (immediate): Ensure the physical safety of the victim or persons at risk. If a child or vulnerable adult is in immediate danger, take protective action and contact emergency services if necessary. Step 2 — Do not investigate alone: The person receiving the information must not conduct their own investigation, interview the alleged perpetrator or confront them before the formation of the CRCC. Step 3 — Notify within 24 hours: Report immediately (and no later than 24 hours) to the Head of the Organisation (or, if the allegation concerns the Head, to any member of the organisation) through the channels specified in clause 5.1. Step 4 — Preservation of evidence: If there are physical or documentary materials that may be	4.3.1. Одразу після отримання інформації про підозру або звинувачення у порушенні системи Убезпечення необхідно вжити такі першочергові дії (незалежно від того, чи подано формальне Звернення чутливого характеру): Крок 1 — Забезпечити безпеку (негайно): Забезпечити фізичну безпеку потерпілого або осіб, яким загрожує небезпека. Якщо дитина або вразлива доросла особа перебуває в безпосередній небезпеці — вжити захисних заходів та у разі необхідності звернутися до екстрених служб. Крок 2 — Не проводити самостійного розслідування: Особа, яка отримала інформацію, не повинна самостійно проводити розслідування, опитувати передбачуваного порушника або вступати з ним у конфронтацію до формування КРЧЗ. Крок 3 — Повідомити протягом 24 годин: Негайно (але не пізніше 24 годин) повідомити Голову організації (або, якщо звинувачення стосується Голови, —

relevant to the investigation, ensure their preservation without altering or destroying them. Step 5 — Suspension decision: Upon receipt of a Sensitive Appeal, the Head of the Organisation or the CRCC decides within 24 hours whether to temporarily suspend the alleged perpetrator from contact with beneficiaries and/or colleagues pending investigation. Such suspension is not a disciplinary measure and does not imply a presumption of guilt.	будь-якого члена організації) через канали, визначені п. 5.1. Крок 4 — Збереження доказів: За наявності фізичних або документальних матеріалів, що можуть бути пов'язані з розслідуванням, — забезпечити їх збереження без зміни або знищення. Крок 5 — Рішення про відсторонення: Після отримання Звернення чутливого характеру Голова організації або КРЧЗ протягом 24 годин приймає рішення про тимчасове відсторонення передбачуваного порушника від контакту з бенефіціарами та/або колегами на час розслідування. Таке відсторонення не є дисциплінарним заходом і не означає презумпцію вини.
5. FEEDBACK CHANNELS	5. КАНАЛИ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ
5.1. Sensitive Appeals are submitted exclusively through official feedback channels, namely:	5.1. Звернення чутливого характеру подаються виключно через офіційні канали зворотного зв'язку, а саме:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ by e-mail: info@infection-control.in.ua ✓ via online form on the NGO «Infection control in Ukraine» website ✓ by phone (phone number of NGO «Infection control in Ukraine») ✓ personally to the Head of the organization (in person, by phone +380 67 389 3838, to the work email - aa@infection-control.in.ua) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ електронною поштою: info@infection-control.in.ua ✓ онлайн формою на сайті ГО «Інфекційний контроль в Україні» ✓ дзвінком на телефон ГО «Інфекційний контроль в Україні» ✓ особисто Голові організації (при особистій зустрічі, телефоном +380 67 389 3838, на робочу електронну пошту - aa@infection-control.in.ua)
5.2. NGO «Infection control in Ukraine» ensures public dissemination of information about official communication channels for the submission of Sensitive Appeals in accordance with this Procedure. NGO «Infection control in Ukraine» bears no responsibility for information related to the Safeguarding system that is submitted through channels other than those defined by this Procedure.	5.2. ГО «Інфекційний контроль в Україні» забезпечує публічне поширення інформації про офіційні канали зв'язку для подачі Звернень чутливого характеру відповідно до цієї Процедури. ГО «Інфекційний контроль в Україні» не несе відповідальності щодо інформації, яка стосується системи Убезпечення, але подана на інші канали зв'язку, ніж визначено цією Процедурою.
5.3. If the appeal concerns the Head of the organization, it can be sent directly to any member of the organization.	5.3. Якщо звернення стосується Голови організації, його можна направити безпосередньо будь-кому з членів організації.
6. TYPES OF SENSITIVE APPEALS	6. ВИДИ ЗВЕРНЕНЬ ЧУТЛИВОГО ХАРАКТЕРУ
6.1. For the convenience and effectiveness of processing and reviewing Sensitive Appeals, the following types are distinguished:	6.1. Для зручності та ефективності опрацювання і розгляду Звернень чутливого характеру виділяються такі види:
6.1.1. Notifications of violations of Safeguarding policies and procedures – notifications of actions/inactions of Personnel and/or Affiliated Persons that contradict Safeguarding policies and procedures, including appeals regarding: violations of the Code of Ethics and Conduct; abuse and exploitation (including abuse of official position, facts	6.1.1. Повідомлення про порушення політик і процедур системи Убезпечення – повідомлення про дії/бездіяльність осіб з числа Персоналу і/або Афілійованих осіб, які суперечать політикам та процедурам Убезпечення, включаючи звернення щодо: порушень Кодексу етики та поведінки; зловживань і експлуатації (в тому числі

<p>of sexual exploitation and abuse); harassment, violence, discrimination and/or bullying; any forms of trafficking in persons; corruption and fraud, including all forms of deliberate misuse of entrusted funds/resources.</p>	<p>зловживання службовим становищем, фактів сексуальної експлуатації й наруги); домагань, насилля, дискримінації і/чи цькування; будь-яких форм торгівлі людьми; корупції та шахрайства, включно з усіма формами свідомого нецільового використання доручених коштів/ресурсів.</p>
<p>6.1.2. Notifications of potential/actual conflict of interest – notifications about the existence of a potential/actual conflict of interest for any of the Personnel in accordance with the requirements of the Conflict of Interest Prevention Policy, as well as any facts of concealment of conflict of interest which became known from other persons or public sources.</p>	<p>6.1.2. Повідомлення про потенційний/реальний конфлікт інтересів – повідомлення про наявність потенційного/реального конфлікту інтересів у когось з числа Персоналу згідно з вимогами Політики запобігання конфлікту інтересів, а також про будь-які факти приховування конфлікту інтересів, про який стало відомо від інших осіб або із публічних джерел.</p>
<p>6.1.3. Notifications concerning protection, including of children and vulnerable adults – notifications about violations and abuses listed in clause 6.1.1., by third parties who are not among the Personnel and Affiliated Persons of NGO «Infection control in Ukraine».</p>	<p>6.1.3. Повідомлення, що стосуються захисту, в тому числі дітей і вразливих дорослих – повідомлення про факти порушень і зловживань, перерахованих у п. 6.1.1., з боку третіх осіб, які не входять до числа Персоналу і Афілійованих осіб ГО «Інфекційний контроль в Україні».</p>
<p>6.2. Appeals regarding the safety of personnel, premises, programme/project activities, as well as the safety of goods/services provided by contractors or any other organisation, do not fall into the category of Sensitive Appeals.</p>	<p>6.2. Звернення з питань безпеки персоналу, приміщень, програмної/проектної діяльності, а також щодо безпеки товарів/послуг, які надаються підрядниками чи будь-якою іншою організацією, не входять до категорії Звернень чутливого характеру.</p>
<p>6.3. In case of receiving notifications concerning protection from third parties who are not among the Personnel and Affiliated Persons of NGO «Infection control in Ukraine», the procedure for redirecting affected persons is applied, which provides for the possibility of obtaining contacts and information about services and organisations that may provide appropriate assistance.</p>	<p>6.3. У випадку отримання повідомлень, що стосуються захисту від третіх осіб, які не входять до числа Персоналу і Афілійованих осіб ГО «Інфекційний контроль в Україні», застосовується процедура перенаправлення постраждалих осіб, що передбачає можливість отримання контактів та інформації щодо служб і організацій, які можуть надати відповідну допомогу.</p>
<p>6.4. Non-sensitive (operational/programme) complaints:</p>	<p>6.4. Нечутливі (операційні/програмні) скарги:</p>
<p>6.4.1. Appeals that do not fall within the category of Sensitive Appeals as defined in clauses 6.1 and 6.2 of this Procedure (in particular, operational complaints, programme-related feedback, appeals regarding the quality of services, suggestions, gratitude and general feedback) are reviewed in accordance with the general feedback mechanism of NGO «Infection Control in Ukraine» according to current legislation, separately from this Procedure. Such appeals are submitted through the same channels specified in clause 5.1, registered separately from the Sensitive Appeals register, and reviewed by the relevant responsible person within 14 working days. The applicant shall receive a written response.</p>	<p>6.4.1. Звернення, які не підпадають під категорію Звернень чутливого характеру відповідно до пп. 6.1 та 6.2 цієї Процедури (зокрема, операційні скарги, програмний зворотний зв'язок, звернення щодо якості послуг, пропозиції, подяки та загальний зворотний зв'язок) розглядаються відповідно до загального механізму зворотного зв'язку ГО «Інфекційний контроль в Україні» згідно чинного законодавства, окремо від цієї Процедури. Такі звернення подаються через ті самі канали, що визначені п. 5.1, реєструються окремо від реєстру Звернень чутливого характеру та розглядаються відповідальною особою протягом 14 робочих днів. Заявнику надається письмова відповідь.</p>

6.5. Complaints beyond the organisation's competence:	6.5. Скарги, що виходять за межі компетенції організації:
6.5.1. If a received Sensitive Appeal concerns actions of persons or organisations that are not among the Personnel or Affiliated Persons of NGO «Infection Control in Ukraine» (partner organisations, contractors, government bodies, other NGOs working with the same communities), the following procedure applies: (a) The Complaints Processing Officer registers the appeal and notifies the Head of the Organisation. (b) The Head of the Organisation assesses whether the Organisation has the authority and capacity to investigate the incident independently. (c) If the incident is beyond the Organisation's competence: the applicant is informed of the limitation; the Organisation facilitates referral of the affected person to relevant external services (see clause 7.1 and the list of services in the Safeguarding Policy); where required by donor agreements or inter-agency protocols, the information is forwarded to the relevant coordination mechanism (e.g., inter-agency PSEA network, cluster coordination). (d) If the incident involves a criminal offence, the Organisation acts in accordance with clause 8.6 of this Procedure.	6.5.1. У разі, якщо отримане Звернення чутливого характеру стосується дій осіб або організацій, які не входять до числа Персоналу або Афілійованих осіб ГО «Інфекційний контроль в Україні» (організації-партнери, підрядники, органи влади, інші НУО, що працюють з тими самими громадами), застосовується така процедура: (а) Фахівець з обробки скарг реєструє звернення та повідомляє Голову організації. (б) Голова організації оцінює, чи має організація повноваження та спроможність самостійно розслідувати інцидент. (в) Якщо інцидент виходить за межі компетенції організації: заявника інформують про це обмеження; організація сприяє перенаправленню постраждалої особи до відповідних зовнішніх служб (див. п. 7.1 та перелік служб у Політиці убезпечення); за вимогою донорських угод або міжвідомчих протоколів, інформація передається до відповідного координаційного механізму (наприклад, міжвідомча мережа ЗСЕН, кластерна координація). (г) Якщо інцидент пов'язаний з кримінальним правопорушенням, організація діє відповідно до п. 8.6 цієї Процедури.
7. SUPPORT FOR PEOPLE AFFECTED BY A SENSITIVE INCIDENT	7. ПІДТРИМКА ЛЮДЕЙ, З ЯКИМИ СТАВСЯ ЧУТЛИВИЙ ІНЦИДЕНТ
7.1. With respect to the needs and wishes of people who have experienced a sensitive incident, the Protection Policy of the NGO "Infection Control in Ukraine" contains a list of services that provide specialized support to victims of sexual exploitation or abuse (such as legal or medical/psychological services) to ensure support during the consideration of Sensitive Complaints.	7.1. З повагою до потреб та бажань людей, з якими трапився чутливий інцидент, Політика Убезпечення ГО «Інфекційний контроль в Україні» містить перелік служб, що надають спеціалізовану підтримку жертвам сексуальної експлуатації або зловживання (таких як юридичні чи медичні/психологічні служби), щоб забезпечити підтримку під час розгляду Звернень чутливого характеру.
7.2. Any staff and beneficiaries affected by the process of handling Sensitive Complaints may receive support, if necessary: access to medical and psychosocial support through an internal (if available) or external specialist; practical support during the investigation; provision of referral and protection if a person is in danger.	7.2. Будь-який персонал та бенефіціари, на яких впливає процес розгляду Звернень чутливого характеру, за необхідності можуть отримати підтримку: доступ до медичної та психосоціальної підтримки через внутрішнього (за наявності) або зовнішнього спеціаліста; практичну підтримку під час розслідування; забезпечення перенаправлення і захисту, якщо людина знаходиться у небезпеці.
8. INFORMATION PROTECTION AND CONFIDENTIALITY	8. ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ І КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ
8.1. NGO «Infection control in Ukraine» has the right to request from the person submitting a Sensitive Appeal appropriate, adequate and non-excessive personal data for the purpose of identification and providing the possibility of further review of the	8.1. ГО «Інфекційний контроль в Україні» має право запитувати в особи, яка подає Звернення чутливого характеру, відповідні, адекватні та ненадмірні персональні дані з метою ідентифікації і забезпечення можливості подальшого розгляду

<p>appeal and its investigation (if necessary). The person submitting a Sensitive Appeal gives consent to the processing of their personal data.</p>	<p>звернення і його розслідування (за необхідності). Особа, яка подає Звернення чутливого характеру, надає згоду на обробку своїх персональних даних.</p>
<p>8.2. NGO «Infection control in Ukraine» is obliged to apply the highest level of protection in processing personal data. Personal data obtained in Sensitive Appeals, as well as in the course of their review and investigation, must be processed in accordance with the requirements of current legislation of Ukraine and the Personal Data Privacy and Protection Policy.</p>	<p>8.2. ГО «Інфекційний контроль в Україні» зобов'язана застосовувати найвищий рівень захисту під час обробки персональних даних. Персональні дані, отримані у Зверненнях чутливого характеру, а також в ході їх розгляду і розслідування, повинні оброблятися відповідно до вимог чинного законодавства України і Політики конфіденційності та захисту персональних даних.</p>
<p>8.3. NGO «Infection control in Ukraine» recognises that confidentiality is an important guarantee of safety for persons submitting Sensitive Appeals, whistleblowers, witnesses and subjects of review. All information received in a Sensitive Appeal, as well as in the course of its review and investigation, is recognised by NGO «Infection control in Ukraine» as restricted access information. Disclosure of said information to third parties is permitted only in exceptional cases with the consent of the person who submitted the relevant appeal, or in the interests of national security, economic wellbeing and human rights.</p>	<p>8.3. ГО «Інфекційний контроль в Україні» визнає, що конфіденційність є важливою гарантією безпеки осіб, що подають Звернення чутливого характеру, викривачів, свідків та суб'єктів розгляду. Вся інформація, отримана у Зверненні чутливого характеру, а також в ході його розгляду і розслідування, визнається ГО «Інфекційний контроль в Україні» інформацією з обмеженим доступом. Розкриття зазначеної інформації третім сторонам допускається лише у виключних випадках за згодою особи, що подала відповідне звернення, або в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.</p>
<p>8.4. All participants of the Sensitive Appeal review procedure are obliged to treat all received information with maximum confidentiality. Breach of confidentiality will lead to immediate suspension from performing duties on the Sensitive Appeal review procedures, as well as possible application of appropriate disciplinary measures.</p>	<p>8.4. Всі учасники процедури розгляду Звернення чутливого характеру зобов'язані поводитися з усією отриманою інформацією з максимальним рівнем дотримання конфіденційності. Порушення конфіденційності призведе до негайного призупинення виконання обов'язків щодо процедур розгляду Звернення чутливого характеру, а також можливого застосування належних дисциплінарних заходів.</p>
<p>8.5. Disciplinary measures may be applied to NGO «Infection control in Ukraine» employees in case of disclosure of confidential information during review/investigation, except where: disclosure of information is provided for by law; disclosure of information is required by management in the interests of all parties involved; disclosure of information is required by the project donor in which the incident occurred, if provided for in the agreement with the donor; disclosure of information is necessary for special expertise (medical, legal, etc.).</p>	<p>8.5. У разі розкриття конфіденційної інформації під час розгляду/розслідування Звернення чутливого характеру працівниками ГО «Інфекційний контроль в Україні» можуть застосовуватися дисциплінарні заходи, крім ситуацій, в яких: розкриття інформації передбачено законодавством; розкриття інформації вимагається керівництвом в інтересах усіх залучених сторін; розкриття інформації вимагається донором проекту, в якому стався інцидент, якщо це передбачено договором з донором; розкриття інформації необхідне для проведення спеціальної експертизи (медичної, юридичної тощо).</p>
<p>8.6. Information about criminal offences must be transferred by NGO «Infection control in Ukraine» for consideration by the authorities responsible for investigating such matters, in accordance with current legislation of Ukraine.</p>	<p>8.6. Інформація про кримінальне правопорушення повинна передаватися ГО «Інфекційний контроль в Україні» на розгляд органів, відповідальних за розслідування таких питань, згідно з чинним законодавством України.</p>
<p>8.7. External reporting requirements:</p>	<p>8.7. Вимоги до зовнішньої звітності:</p>

<p>8.7.1. Mandatory reporting to donor organisations. In the event of a confirmed or credibly alleged Safeguarding incident (in particular, sexual exploitation and abuse, serious fraud, trafficking in persons, violence against children), NGO «Infection Control in Ukraine» notifies the relevant project donor in writing within 48 hours of the incident being established or a credible allegation being received. The notification includes: a description of the nature of the incident (without personal data of the victim); the measures taken to ensure safety; the status of the investigation. A full report is provided upon completion of the investigation within the timeframe established by the grant agreement.</p>	<p>8.7.1. Обов'язкове звітування перед організаціями-донорами. У разі підтвердженого або достовірно ствердженого інциденту в рамках системи Убезпечення (зокрема, сексуальна експлуатація та насильство, серйозне шахрайство, торгівля людьми, насильство щодо дітей) ГО «Інфекційний контроль в Україні» у письмовій формі повідомляє відповідного донора проєкту протягом 48 годин з моменту встановлення факту або отримання достовірного твердження. Повідомлення включає: опис характеру інциденту (без персональних даних постраждалої особи); вжиті заходи для забезпечення безпеки; статус розслідування. Повний звіт надається після завершення розслідування у строки, встановлені грантовою угодою.</p>
<p>8.7.2. Reporting to child protection and social welfare authorities. In the event that a Sensitive Appeal concerns a child or vulnerable adult, NGO «Infection Control in Ukraine» cooperates with the competent local authorities: local social protection services (social protection departments of district/city state administrations); the Service for Children's Affairs; the National Social Service of Ukraine — in cases involving children and family matters. Referral to these authorities is carried out in accordance with the requirements of current legislation of Ukraine and only with the consent of the victim (or their legal representative), except in cases where the life or health of the person is at immediate risk.</p>	<p>8.7.2. Звітування перед органами захисту дітей та соціального захисту. У разі, якщо Звернення чутливого характеру стосується дитини або вразливої дорослої особи, ГО «Інфекційний контроль в Україні» співпрацює з компетентними місцевими органами: місцевими службами соціального захисту населення (відділи соціального захисту районних/міських державних адміністрацій); Службою у справах дітей; Національною соціальною сервісною службою України — у випадках, що стосуються дітей та сімейних справ. Звернення до цих органів здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України та лише за згодою постраждалої особи (або її законного представника), крім випадків, коли життя або здоров'ю особи загрожує безпосередня небезпека.</p>
<p>9. PROCEDURE FOR REVIEWING SENSITIVE APPEALS</p>	<p>9. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЧУТЛИВОГО ХАРАКТЕРУ</p>
<p>9.1. The procedure for considering Sensitive Complaints provides for the following stages:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registration, initial processing and transfer of Sensitive Complaints to the Head of the organization. 2. Creation of the Commission for Considering Sensitive Complaints (CRCC). 3. Initial verification, assessment of the CRCC appeal and agreement on a course of action. 4. Investigation process. 6. Consideration of the results of the investigation and decision-making. 7. Notification of the parties about the results. 8. Appeals (if necessary). 	<p>9.1. Порядок розгляду Звернень чутливого характеру передбачає відповідні етапи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Реєстрація, первинна обробка і передача Звернень чутливого характеру Голові організації. 2. Створення Комісії з розгляду чутливих звернень (КРЧЗ). 3. Первинна перевірка, оцінка звернення КРЧЗ і узгодження напрямку дій. 4. Процес розслідування. 6. Розгляд результатів розслідування і винесення рішення. 7. Повідомлення сторін про результати. 8. Апеляції (за необхідності).
<p>9.2. NGO «Infection control in Ukraine» receives Sensitive Appeals exclusively through the feedback channels defined in clause 5.1. of this Procedure. If employees of Network Member Organisations receive</p>	<p>9.2. ГО «Інфекційний контроль в Україні» отримує Звернення чутливого характеру виключно через канали зворотного зв'язку, визначені у п. 5.1. Процедури. Якщо працівники отримують</p>

<p>Sensitive Appeals through other channels (by phone, in person from another employee or community member), they must record the notification and within 24 hours transfer it through the established feedback channels. All Sensitive Appeals submitted through feedback channels must be registered in the relevant internal restricted-access database of NGO «Infection control in Ukraine».</p>	<p>Звернення чутливого характеру через інші канали (телефоном, особисто від іншого працівника чи члена громади), вони повинні зафіксувати повідомлення та протягом 24-х годин передати її встановленими каналами зворотного зв'язку. Усі Звернення чутливого характеру, подані через канали зворотного зв'язку, повинні бути зареєстровані ГО «Інфекційний контроль в Україні», до якої встановлено обмежений доступ Персоналу.</p>
<p>9.3. Complaints Processing Officer</p>	<p>9.3. Фахівець з обробки скарг</p>
<p>9.3.1. The Complaints Handling Specialist is an employee of the NGO "Infection Control in Ukraine", who receives daily appeals through all established feedback channels, accepts incoming calls, and carries out coordination activities in projects. Upon receipt of a Sensitive Appeal, the specialist registers and tracks the received Sensitive Appeal and provides a mandatory written notification to the Head of the organization (a member of the organization in the event of receiving an appeal regarding the Head).</p>	<p>9.3.1. Фахівець з обробки скарг є працівником ГО «Інфекційний контроль в Україні», який здійснює щоденне приймання звернень по всіх встановлених каналах зворотного зв'язку, приймає вхідні дзвінки, здійснює координаційну діяльність у проектах. При отриманні Звернення чутливого характеру фахівець здійснює реєстрацію та відстеження отриманого Звернення чутливого характеру та здійснює обов'язкове письмове повідомлення Голови організації (члена організації у випадку отримання звернення щодо Голови).</p>
<p>9.4. The Head of organization</p>	<p>9.4. Голова організації</p>
<p>9.4.1. The Head of the organization ensures</p> <ul style="list-style-type: none"> - creation of an internal system for registering appeals, registration and tracking of all received Appeals and proper documentation of responses and results; - providing confirmation to the applicant that a Sensitive Appeal has been received; - determining the composition of the CRCC; - coordination of CRCC meetings; - feedback to the applicant and parties involved in the appeal; ensuring confidentiality; - organizing informing Beneficiaries, Staff and Affiliates of the NGO "Infection Control in Ukraine" about the Procedure for considering Sensitive Appeals. 	<p>9.4.1. Голова організації забезпечує</p> <ul style="list-style-type: none"> - створення внутрішньої системи реєстрації звернень, реєстрація та відстеження всіх отриманих Звернень та належного документування відповідей та результатів; - надання підтвердження заявнику про те, що Звернення чутливого характеру отримано; - визначення складу КРЧЗ; - координацію засідань КРЧЗ; - зворотний зв'язок із заявником та залученими до звернення сторонами; забезпечення дотримання конфіденційності; - організацію інформування Бенефіціарів, Персоналу та Афілійованих осіб ГО «Інфекційний контроль в Україні» про Процедуру розгляду Звернень чутливого характеру.
<p>9.4. Formation of the Sensitive Appeals Review Commission (CRCC)</p>	<p>9.4. Створення Комісії з розгляду звернень чутливого характеру (КРЧЗ)</p>
<p>9.4.1. The CRCC is formed at the level of NGO «Infection control in Ukraine» in each case taking into account the classification of the Sensitive Appeal. Before forming the CRCC composition, all potential members undergo a conflict of interest check. The gender equality principle should be observed when</p>	<p>9.4.1. КРЧЗ формується на рівні ГО «Інфекційний контроль в Україні» у кожному випадку з урахуванням класифікації Звернення чутливого характеру. Перед формуванням складу КРЧЗ всі потенційні члени проходять перевірку на наявність конфлікту інтересів. При формуванні КРЧЗ бажано</p>

forming the CRCC. Permanent members of the CRCC by position are the Head of NGO «Infection control in Ukraine» (or an authorised deputy).	дотримуватися принципу гендерної рівності. Постійними членами КРЧЗ за посадою є Керівник ГО «Інфекційний контроль в Україні» (або уповноважений заступник).
9.5. Investigation Process	9.5. Процес розслідування Звернень чутливого характеру
9.5.1. The CRCC shall appoint the most qualified Investigation and Information Collection Specialists (ISIS) based on the type of Sensitive Case. The investigation may be conducted by one qualified person or by a team of persons, consisting of at least two persons (of different genders), if possible. The ISIS or the ISIS team shall be objective, impartial, independent, including from conflict of interest, and possess appropriate professional skills.	9.5.1. КРЧЗ може призначити найбільш кваліфікованого/их Спеціалістів-аналітиків з дослідження і збору інформації (САДЗІ), виходячи з виду Звернення чутливого характеру. Проведення розслідування може здійснюватися однією кваліфікованою особою або групою осіб, що складатиметься щонайменше з двох осіб (різної статі), якщо це можливо. САДЗІ або група САДЗІ повинні бути об'єктивними, неупередженими, незалежними, в тому числі від конфлікту інтересів, володіти відповідними професійними навичками.
9.6. Review of Investigation Results by CRCC and Decision-Making	9.6. Розгляд результатів розслідування КРЧЗ і винесення рішення
9.6.1. After the completion of the investigation, ISIS compiles a report and submits it to the CRCC for review and approval. The CRCC makes the final decision based on the recommendations and conclusions of ISIS. The decision may include recommendations regarding necessary further actions, including accountability measures. The Head of NGO «Infection control in Ukraine» monitors the implementation of the CRCC decision.	9.6.1. Після завершення розслідування САДЗІ складає звіт і передає його до КРЧЗ для розгляду та затвердження. КРЧЗ на основі рекомендацій та висновків САДЗІ приймає остаточне рішення щодо Звернення чутливого характеру, яке розглядалося. Рішення КРЧЗ може включати рекомендації щодо необхідних подальших дій, в тому числі застосування заходів впливу і відповідальності (у випадку підтвердження порушення). Керівник ГО «Інфекційний контроль в Україні» контролює виконання рішення КРЧЗ.
9.7. Notification of Results	9.7. Повідомлення результатів
9.7.1. The head of the organization is obliged to organize a process of notification of the results of consideration of a Sensitive Appeal to all participants in this incident. Written notification of the results of consideration of appeals is carried out, as a rule, by e-mail. The organization should not notify the complainant if information about the incident has been transferred to the police or other authorities for criminal investigation, since the authorities will take further measures themselves.	9.7.1. Голова організації зобов'язаний організувати процес повідомлення про результати розгляду Звернення чутливого характеру усіх учасників даного інциденту. Письмове інформування заявників про результати розгляду звернень здійснюється, як правило, через електронний лист. Організація не повинна повідомляти скаржника, якщо інформацію про інцидент було передано до поліції або інших органів для кримінального розслідування, оскільки влада вживатиме подальших заходів самостійно.
9.8. Appeals Procedure	9.8. Процедура апеляції
9.8.1. NGO «Infection control in Ukraine» strives to resolve all Sensitive Appeals satisfactorily for both the applicant and the organisation. If the applicant is not satisfied with the result, they have the right within one working week after receiving notification of the review results to send an appeal to NGO «Infection control in Ukraine» by e-mail: info@infection-control.in.ua,	9.8.1. ГО «Інфекційний контроль в Україні» прагне врегулювати всі Звернення чутливого характеру задовільним чином як для заявника, так і для організації. Якщо заявник не задоволений результатом, він має право протягом одного робочого тижня після отримання повідомлення про результати розгляду звернення направити до

indicating in the subject line "Appeal No." The review period for an appeal must not exceed 30 (thirty) days from the date of submission.	ГО «Інфекційний контроль в Україні» апеляцію на електронну скриньку: info@infection-control.in.ua, вказавши у темі листа "Апеляція №". Термін розгляду апеляції не повинен перевищувати 30 (тридцяти) днів з дати подання.
10. INVESTIGATION AND REVIEW COSTS	10. ВИТРАТИ НА РОЗСЛІДУВАННЯ І РОЗГЛЯД
10.1. All costs associated with the investigation and review of a Sensitive Appeal (for example, travel, etc.) must be covered from the budget of the project in which the incident occurred, or from the administrative budget of the organisation. At the request of the donor and with the approval of the Head of NGO «Infection control in Ukraine», the investigation may be conducted by an external party, the costs of which will also be covered from the project budget in which the incident occurred.	10.1. Всі витрати, пов'язані із розслідуванням і розглядом Звернення чутливого характеру (наприклад, відрядження тощо) мають бути покриті з бюджету проекту, у якому стався інцидент, або з адміністративного бюджету організації. На вимогу донора та за погодженням Керівника ГО «Інфекційний контроль в Україні» розслідування Звернення чутливого характеру може здійснюватися зовнішньою стороною, витрати на залучення якої також покриватимуться з бюджету проекту, у якому стався інцидент.
11. ACCOUNTABILITY	11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
11.1. Accountability for the review of Sensitive Appeals rests with NGO «Infection control in Ukraine» in accordance with the Statute, policies and procedures of the Safeguarding system, other internal documents and requirements of current legislation of Ukraine.	11.1. Відповідальність за розгляд Звернень чутливого характеру несе ГО «Інфекційний контроль в Україні» відповідно до Статуту, політик і процедур системи Убезпечення, інших внутрішніх документів і вимог чинного законодавства України.
12. FINAL PROVISIONS	12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ
12.1. This Procedure is developed for NGO «Infection control in Ukraine» based on best practices and Safeguarding system standards.	12.1. Ця Процедура розроблена для ГО «Інфекційний контроль в Україні» на основі найкращих практик та стандартів системи Убезпечення.
12.2. All amendments and additions to this Procedure are made by presenting it in a new edition. After approval of a new edition of the Procedure, the previous one loses its validity.	12.2. Всі зміни та доповнення до цієї Процедури вносяться шляхом викладення її в новій редакції. Після затвердження нової редакції Процедури, попередня втрачає чинність.
12.3. After approval, this Procedure is provided for familiarisation to all Personnel on the date of approval and is placed in open public access on the NGO «Infection control in Ukraine» website.	12.3. Після затвердження ця Процедура надається для ознайомлення всім особам, що входять до числа Персоналу на дату затвердження. З метою сприяння ознайомленню і обізнаності всіх зацікавлених осіб, Процедура розміщується у відкритому публічному доступі на вебсайті ГО «Інфекційний контроль в Україні».
12.4. In addition to publishing the Procedure on its website (Clause 12.3), NGO «Infection Control in Ukraine» undertakes the following specific measures to ensure that beneficiaries and community members are aware of the available feedback and complaints mechanisms: (a) Display of visible informational materials provided by donors, including posters, leaflets, and information sheets, in locations accessible to beneficiaries and community members.	12.4. На додаток до розміщення Процедури на вебсайті (п. 12.3), ГО «Інфекційний контроль в Україні» вживає таких конкретних заходів для забезпечення обізнаності бенефіціарів та членів громади щодо механізмів зворотного зв'язку та скарг: (а) Розміщення видимих інформаційних матеріалів отриманих від донорів (постерів, листівок, інформаційних аркушів) (б) Усне інформування: польові працівники зобов'язані інформувати бенефіціарів про

<p>(b) Verbal communication: Field staff are required to inform beneficiaries about the existence and purpose of the feedback and complaints mechanism at the beginning of any project activity or service delivery.</p> <p>(c) Training of field personnel: All staff members who work directly with communities must receive instruction on how to explain the complaints and feedback mechanism to beneficiaries, including communicating it in a simple, accessible, and understandable manner for vulnerable groups.</p>	<p>наявність механізму зворотного зв'язку на початку будь-якої проектної діяльності або надання послуг.</p> <p>(в) Навчання польового персоналу: усі співробітники, які безпосередньо працюють з громадами, повинні пройти інструктаж щодо того, як роз'яснювати бенефіціарам механізм скарг (у тому числі в простій і доступній формі для вразливих груп).</p>
<p>12.5. This Procedure is inextricably linked with other policies of NGO «Infection control in Ukraine», in particular the Safeguarding Policy and procedures.</p>	<p>12.5. Дана Процедура нерозривно пов'язана з іншими політиками ГО «Інфекційний контроль в Україні», зокрема Політикою і процедурами системи Убезпечення.</p>
<p>12.6. This Procedure comes into force from the first day of the month following the month in which its approval took place.</p>	<p>12.6. Дана Процедура набуває чинності з першого числа місяця наступного за місяцем, у якому відбулось її затвердження.</p>

<p align="center">Annex 1. Response Script for a Sensitive Appeal published on public online resources</p>	<p align="center">Annex 1. Додаток № 1. Скрипт відповіді на Звернення чутливого характеру, опубліковане на публічних онлайн-ресурсах</p>
<p>(Sent in response (comment in open access) to a Sensitive Appeal on a public online resource)</p>	<p>(надсилається у відповідь (коментар у відкритому доступі) на Звернення чутливого характеру на публічному онлайн ресурсі)</p>
<p>Good afternoon! Thank you for your appeal.</p>	<p>Доброго дня! Дякуємо за Ваше звернення.</p>
<p>If you need a consultation regarding receiving assistance, you may contact NGO «Infection control in Ukraine» by phone +380973893838 (Mon-Fri 9:30-16:00).</p>	<p>Якщо Вам потрібна консультація щодо отримання допомоги, Ви можете звернутись до ГО «Інфекційний контроль в Україні» за телефоном +380973893838 (пн-пт 9:30-16:00).</p>
<p>If you want to report a possible violation (illegal, unethical, unsafe behaviour), please contact through official feedback channels, namely:</p>	<p>Якщо Ви хочете повідомити про можливе порушення (незаконну, неетичну, небезпечну поведінку), просимо звертатися через офіційні канали зворотного зв'язку, а саме:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ by e-mail: info@infection-control.in.ua ✓ via online form on the website of NGO «Infection control in Ukraine» ✓ by calling the hotline of NGO «Infection control in Ukraine» 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ електронною поштою: info@infection-control.in.ua ✓ онлайн формою на сайті ГО «Інфекційний контроль в Україні» ✓ дзвінком на номер телефону ГО «Інфекційний контроль в Україні»
<p>You can familiarise yourself with the policies and procedures of the NGO «Infection control in Ukraine» Safeguarding system on the website of NGO «Infection control in Ukraine».</p>	<p>Ознайомитись з політиками та процедурами системи Убезпечення ГО «Інфекційний контроль в Україні» можна на вебсайті ГО «Інфекційний контроль в Україні».</p>