



Habitat
for Humanity®
Poland

**У вас є коментарі, ідеї?
Поділіться з нами!**

**Masz uwagi, spostrzeżenia?
Podziel się z nami!**

**Do you have comments, insights?
Share them with us!**

**Есть ли у вас комментарии, идеи?
Поделитесь с нами!**

tel: **+48 799 351 115**

email: **cfm@habitat.pl**

Telegram.
Whatsapp

+48 575 750 063

Reklamacje i informacje zwrotne Fundacji Habitat for Humanity Poland - skontaktuj się z nami!

DLACZEGO jest to takie ważne?

Jednym z najważniejszych celów naszej Fundacji jest zapewnienie innym poczucia bezpieczeństwa i komfortu w swoim domu. Każdy, będący członkiem społeczności w której działamy, bez względu na to, czy jest beneficjentem naszych programów, czy nie, ma prawo do wyrażenia swojej opinii i złożenia skargi dotyczącej naszej pracy i sposobu jej wykonywania. Umożliwienie tego poprzez udostępnienie odpowiednich i bezpiecznych kanałów komunikacji jest jednym z najważniejszych obowiązków Habitat for Humanity Poland.

Naszą powinnością jest odpowiadanie na skargi, a wszyscy pracownicy Habitat Poland są zobowiązani do zgłaszania wszelkich zachowań, które są sprzeczne z naszym kodeksem lub standardem postępowania.

DO CZEGO służy mechanizm skarg i informacji zwrotnych?

- Abyśmy budowali relacje z osobami i społecznościami, które wspieramy, oraz aby uczestniczyli oni i mieli swój udział w programach.
- Aby ludzie i społeczności, które wspieramy, czuli się uprawnieni do rozliczania nas z naszych działań.
- Abyśmy rozumieli potrzeby ludzi i społeczności, które wspieramy i skutecznie dostosowali nasze programy w celu zaspokajania tych potrzeb.
- Abyśmy byli w stanie poprawić wszelkie błędy lub niewystarczającą jakość odpowiednio do wyznaczonych standardów w naszych programach.
- Abyśmy zapobiegali wyzyskowi i nadużyciom.
- Abyśmy zapobiegali korupcji i oszustwom.

KTO może skorzystać z Mechanizmu Skarg i Informacji Zwrotnej?

- Osoby, którym udzielamy bezpośredniego wsparcia – dorośli i dzieci m.in. uchodźcy.
- Członkowie społeczności goszczących, z którymi współpracujemy – dorośli i dzieci, m.in. rodziny goszczące, właściele mieszkań, z których korzystamy, personel hotelowy w hotelach, z którymi nawiązaliśmy współpracę.
- Personel organizacji partnerskich, z którymi współpracujemy.
- Wolontariusze (pracujący dla Habitat for Humanity Poland i współpracujący z organizacjami partnerskimi).
- Inne osoby powiązane z działaniami Habitat Poland (np. członkowie społeczności, sąsiedzi, uchodźcy bez wsparcia, rodziny goszczące, którym odmówiono współpracy itp.).

NA CO możesz składać skargi?

- Słaba komunikacja lub jej brak z personelem Habitat Poland;
- Brak standardowych procedur operacyjnych;
- Brak przejrzystości w działaniach;
- Niezrozumiałe procedury udziału w programach;
- Wykorzystanie i nadużycia;
- Korupcja i oszustwa.

W JAKI SPOSÓB możesz złożyć skargę?

Zadzwoń na Infolinię: **+48 799 351 115** (pon.–pt., 09.00–16.00)

Napisać email: **cfm@habitat.pl** (24/7)

Telegram /Whatsapp: **+48 575 750 063** (24/7)

Czy jest zachowana POUFNOŚĆ w przypadku wniesienia skargi?

Tak. Tożsamość osób składających skargi zachowana jest w tajemnicy.

Serdecznie zapraszamy do kontaktu.

Państwa aktywny udział pomaga nam w ulepszeniu jakości naszej pracy!

Скористайся механізмом скарг і відгуків Habitat for Humanity Poland уже сьогодні

ЧОМУ це так важливо?

Відчуття безпеки та затишку в наших домішках є однією з найважливіших цілей нашого Фонду. Кожен член суспільства, в якому ми працюємо, незалежно від того, чи є він бенефіціаром наших програм, чи ні, має право залишити свій відгук і подати скаргу щодо нашої роботи та способу її виконання. Забезпечення наявності доступних, придатних та безпечних каналів комунікації – один із головних обов'язків Habitat for Humanity Poland.

Ми також зобов'язані реагувати на скарги, а всі співробітники Habitat Poland зобов'язані повідомляти про випадки, які суперечать нашому кодексу поведінки чи стандартам

ДЛЯ ЧОГО потрібен механізм скарг і зворотного зв'язку?

- Налагоджувати відносини з особами та спільнотами, яких підтримуємо, та допомагати протягом їхньої участі у програмах.
- Надавати можливість людям та громадам, яких ми підтримуємо, відчутти себе уповноваженими притягнути до відповідальності за наші дії.
- Адаптувати наші програми для ефективного задоволення потреб осіб і громад, яких ми підтримуємо.
- Виправляти будь-які помилки чи покращувати якість наших програм;
- Запобігати експлуатації та зловживанню.
- Запобігати корупції та шахрайству.

ХТО може скористатися механізмом скарг і зворотного зв'язку?

- Особи, яким ми надаємо безпосередню підтримку, – дорослі та діти, зокрема, біженці.
- Члени приймаючих спільнот, з якими ми працюємо, – дорослі та діти, зокрема, приймаючі сім'ї, власники квартир, послугами яких ми користуємося, персонал готелів, із якими ми налагодили співпрацю.
- Персонал партнерських організацій, з якими ми працюємо.
- Волонтери (які працюють для Habitat for Humanity Poland і ті, що працюють із партнерськими організаціями).
- Інші особи, на яких поширюється діяльність Habitat Poland (наприклад, члени громади, сусіди, біженці без підтримки, сім'ї, яким було відмовлено у співпраці тощо).

НА ЩО можна поскаржитися?

- Відсутній контакт /неприпустима поведінка співробітників Habitat Poland;
- Відсутність стандартних операційних процедур;
- Відсутність прозорості;
- Незрозумілі процедури участі у програмах;
- Експлуатацію та зловживання;
- Корупцію та шахрайство.

ЯК можна поскаржитися?

Зателефонувавши на гарячу лінію: **+48 799 351 115** (Пн–Пт, 09.00–16.00)

Написавши електронний лист: **cfm@habitat.pl** (24/7)

Написавши у Telegram/Whatsapp: **+48 575 750 063** (24/7)

Чи гарантується КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ у разі складення скарги?

Так. Інформація про особу, яка складає скаргу, тримається в секреті.

Ваші відгуки та участь допомагають нам покращити роботу, яку ми виконуємо
Скарги приймаються і розглядаються!

Воспользуйся механизмом жалоб и отзывов Habitat for Humanity Poland уже сегодня!

ПОЧЕМУ это так важно?

Чувствовать себя безопасно и комфортно в наших домах – одна из самых важных целей нашей организации. Каждый член общества, в котором мы работаем, независимо от того, является ли он бенефициаром наших программ или нет, имеет право оставить свой отзыв и подать жалобу на качество нашей работы. Важной частью обязанностей Habitat for Humanity Poland является обеспечение доступных, подходящих и безопасных каналов коммуникации.

Мы также обязаны реагировать на жалобы, а все сотрудники Habitat Poland обязаны сообщать о случаях, противоречащих нашим кодексам поведения или стандартам.

КАК И ГДЕ механизм жалоб и обратной связи сможет помочь?

- В налаживании отношений с лицами и общинами, которых мы поддерживаем, и их поддержке во время реализации програм.
- В предоставлении возможности лицам и общинам, которых мы поддерживаем, почувствовать себя уполномоченными привлечь нас к ответственности за наши действия.
- В адаптации наших программ для эффективного удовлетворения потребностей лиц и общин, которых мы поддерживаем.
- В исправлении любых ошибок или улучшении качества наших программ.
- В предотвращении эксплуатации и злоупотребления.
- В предотвращении коррупции и мошенничества.

КТО может воспользоваться механизмом жалоб и обратной связи?

- Лица, которым мы оказываем непосредственную поддержку, – взрослые и дети, в частности, беженцы.
- Члены принимающих сообществ, с которыми мы работаем, – взрослые и дети, в частности, принимающие семьи, владельцы квартир, услугами которых мы пользуемся, персонал гостиниц, с которыми мы наладили сотрудничество.
- Коллективы партнерских организаций, с которыми мы работаем.
- Волонтеры (работающие для Habitat for Humanity Poland и работающие с партнерскими организациями).
- Другие лица, на которых распространяется деятельность Habitat Poland (например, члены общины, соседи, беженцы без поддержки, семьи, которым было отказано в сотрудничестве и т.д.).

НА ЧТО можно пожаловаться?

- Отсутствие контакта / недопустимое поведение сотрудников Habitat Poland;
- Отсутствие стандартных операционных процедур;
- Отсутствие прозрачности;
- Трудные/непонятные процедуры участия в программах;
- Эксплуатацию и злоупотребление;
- Коррупцию и мошенничество.

КАК можно пожаловаться?

Позвонив на горячую линию: **+48 799 351 115** (Пн–Пт, 09.00–16.00)

Написав электронное письмо: **cfm@habitat.pl** (24/7)

Написав в Telegram/Whatsapp: **+48 575 750 063** (24/7)

Гарантируется ли КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ в случае составления жалобы?

Да. Личность стороны, подавшей жалобу, будет храниться в тайне.

Ваши отзывы и участие помогают нам улучшить работу, которую мы делаем. Жалобы принимаются и рассматриваются!

Habitat for Humanity Poland Foundation's Complaints and Feedback Mechanism is ready for you!

WHY is it so important?

Feeling safe and comfortable in our homes is one of the most important goals for our Foundation. Every member of a community and society in which we work, whether they are a beneficiary of our programs or not, has a right to give their feedback and make a complaint about the work that we do and how we do it. It is an essential part of Habitat for Humanity Poland's duty of care to ensure that accessible, suitable and safe channels are in place to allow this to happen.

We also have a duty to respond to complaints and all Habitat Poland's staff have a responsibility to report any behavior that contravenes our code of conduct and standards.

WHAT Complaints and Feedback Mechanisms help ensure?

- That we build relationships with the people and communities we are supporting and that they participate and have buy in in the programs.
- That the people and communities we are supporting feel empowered to hold us accountable for our actions.
- That we understand the needs of the people and communities we are supporting and tailor our programs to meet those needs effectively.
- That we are able to correct any mistakes or substandard quality in our programs
- That we prevent exploitation and abuse.
- That we prevent corruption and fraud.

WHO can complain?

- People we provide direct support to – adults and children e.g. refugees.
- Members of host communities that we work with – adults and children e.g. solidarity / host families, landlords whose apartments we use, hotel staff in the hotels we have established partnerships with.
- Staff from the partner organizations we work with.
- Volunteers (our own and those working with partner organizations).
- Other people affected by Habitat Poland's activities (e.g., community members, neighbors, unserved refugees, rejected host families, etc.).

WHAT can you complain for?

- Poor/lack of communication with Habitat Poland staff;
- Concerns about the standards of service;
- Lack of transparency;
- Incomprehensible procedures for participation in programs;
- Exploitation and abuse;
- Corruption and fraud.

HOW to complain?

Hotline: **+48 799 351 115** (Mon–Fri, 09.00–16.00)

Email: **cfm@habitat.pl** (24/7)

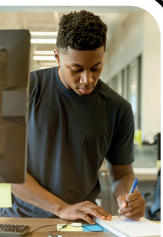
Telegram/Whatsapp : **+48 575 750 063** (24/7)

DO Complainant Requests Identity Be Kept CONFIDENTIAL?

Yes. The identity of the complaining party will be kept confidential.

Your feedback and participation help us improve the work that we do
Complaints are welcomed and addressed!





www.habitat.pl
www.facebook.com/HabitatPL

