

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Служба сообщений получает уведомления от людей, обнаруживших в Интернете материалы о сексуальном насилии над детьми (МСНД). Команда Службы сообщений обрабатывает все уведомления профессионально и эффективно, в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова, правилами надлежащей практики и прозрачности работы Службы сообщений, которая действует в рамках Международного Центра «LA STRADA», и в соответствии с Кодексом надлежащей практики Международной ассоциации INHOPE.

Для нас важно ваше мнение. Если вы считаете, что сотрудник Службы сообщений причинил вам вред при выполнении или невыполнении своих должностных обязанностей, включая поведение наших сотрудников, а также при оценке содержания МСНД, вы можете подать жалобу координатору Службы сообщений по адресу reporting@lastrada.md. Мы рассмотрим ваши мнения и жалобы, пожалуйста, предоставьте нам как можно больше информации, чтобы мы могли решать любые вопросы наиболее эффективным способом.

Общие правила

- Жалоба должна быть подана в письменной форме, содержать идентификационные данные лица, подающего жалобу (фамилия/имя, контактные данные: электронная почта, номер телефона),
- Жалоба должна содержать сведения о сообщении, сделанном в отношении МСНД, конкретный предмет и обстоятельства, на которых основана жалоба, характер причиненного вреда, просьбу об обратной связи,
- В обращении должна быть указана причина, по которой лицо, подающее обращение, считает, что Служба сообщений нарушила действующее законодательство или Кодекс надлежащей практики INHOPE,
- Анонимные, агрессивные жалобы, жалобы, в которых отсутствуют данные об отчете, поданном в Службу отчетности, или другие сведения, которые четко определяют вид и характер вреда, не будут обрабатываться.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

- Жалоба, с учетом общих правил, указанных выше, должна быть направлена на адрес электронной почты reporting@lastrada.md.
- В случае правильно поданной жалобы Служба сообщений ответит на нее в кратчайшие сроки, но не позднее 20 рабочих дней.
- Если обращение неполное и не соответствует общим правилам, оно не будет принято во внимание.
- Если жалоба не содержит поддающихся проверке контактных данных, Служба сообщений подтвердит ее на адрес электронной почты, с которого она, предположительно, была отправлена, и запросит контактную информацию. Если такие данные не будут предоставлены, жалоба не будет принята.
- Жалоба будет проанализирована координатором Службы сообщений в соответствии с действующим законодательством, правовыми нормами по защите персональных данных, этическими принципами Международного Центра «LA STRADA» и Кодексом надлежащей практики INHOPE.

- Если жалоба принята к рассмотрению, принимаются меры по исправлению ситуации, о чем сообщается заявителю. Если жалоба не принимается к рассмотрению, заявителю сообщается о результатах.
- Ответ координатора Службы сообщений и действия по закрытию жалобы или, в зависимости от обстоятельств, наложению административных или дисциплинарных взысканий на сотрудника Службы сообщений являются окончательными.
- Если заявитель не удовлетворен ответом, направленным от имени команды Службы сообщений, он имеет право обратиться к руководству Международного Центра «LA STRADA», отправив жалобу на электронный адрес office@lastrada.md. В этом случае жалоба рассматривается Правлением организации, которое обязано ответить на жалобу в течение 10 рабочих дней.
- Если заявитель также не удовлетворен ответом Правления, он может обратиться в мировую сеть INHOPE (www.inhope.org) по электронному адресу: info@inhope.org.

Пожалуйста, обратите внимание, что в случае отказа от любой формы обращения любые личные данные, сохраненные для проведения расследования, будут автоматически удалены из нашей системы через 90 дней.