

Порядок розгляду скарг і відновлення порушених прав

Реквізити документа	
Документ	Порядок розгляду скарг і відновлення порушених прав
Номер	UW-PRO-01
Версія	1.0 від 12 жовтня 2026 року
Ухвалено	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЮКРЕЙН ВОРКС КОНСАЛТИНГ», ідентифікаційний код 46148417, і ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЮКРЕЙН ВОРКС», ідентифікаційний код 46053011; місцезнаходження обох: Україна, 03039, м. Київ, просп. Голосіївський, будинок 42
Затверджено	Наказом директора кожної з юридичних осіб, які ухвалили документ, від 12 жовтня 2026 року. Директор обох товариств — Анжеліка Коломієць
Документ вищого рівня	Політика етичного рекрутингу (UW-POL-01), пункт 19
Відповідальний за документ	Директор
Відповідальний за застосування	Уповноважений з етичного рекрутингу
Перегляд	Не рідше одного разу на дванадцять місяців
Автентичний текст	Український. Англійський текст є офіційним перекладом

1. Мета і статус

1.1. Цей Порядок установлює в Товаристві механізм розгляду скарг на операційному рівні. Він визначає, хто може подати Скаргу, як її приймають і вирішують, у які строки, а також яким чином Товариство відновлює порушені права або домагається їх відновлення.

1.2. Порядок забезпечує виконання пункту 19 Політики етичного рекрутингу. Його розроблено з урахуванням принципу 5 Стандарту IRIS, загального принципу 13 та оперативних настанов 15.5 і 27.1 Загальних принципів МОП, а також критеріїв ефективності позасудових механізмів розгляду скарг, визначених принципом 31 Керівних принципів Організації Об'єднаних Націй щодо бізнесу і прав людини (UN Guiding Principles on Business and Human Rights). Порядок не є заявою про те, що механізм пройшов аудит або відповідає будь-якому з них (пункт 1.4 зазначеної Політики).

1.3. Товариство оприлюднює для Кандидатів і Працівників стислий виклад цього Порядку англійською, гінді та українською мовами (далі — Пам'ятка про подання скарг, UW-LFT-01), до якого включено Форму скарги (UW-F-12). Розгляд кожної Скарги регулюється цим Порядком. Розбіжності між цими двома текстами не погіршують становища особи, яка добросовісно покладалася на Пам'ятку про подання скарг.

1.4. Механізм доповнює засоби правового захисту, передбачені законом. Він не замінює їх, не відкладає їх застосування і не обмежує їх (пункт 17).

2. Визначення термінів

2.1. Терміни, які пишуться з великої літери та не визначені в цьому Порядку, вживаються у значенні, наведеному в пункті 3 Політики етичного рекрутингу.

Скаржник (Complainant) — особа, яка подає Скаргу. Якщо Скаргу подано від імені Кандидата або Працівника, правила цього Порядку про захист Скаржника, про його інформування чи про з'ясування його думки (пункти 7, 8, 10, 13, 14, 15 і 16) застосовуються також до цього Кандидата або Працівника.

Скарга (Grievance) — будь-яка скарга, висловлене занепокоєння чи повідомлення щодо поведінки Товариства, Партнера з рекрутингу, Субагента або Роботодавця у зв'язку з Рекрутингом або з роботою Працівника.

Розглядач (Handler) — особа, яка відповідно до пункту 11 розслідує і вирішує Скаргу.

Відповідач за скаргою (Respondent) — фізична або юридична особа, поведінка якої є предметом Скарги.

Переслідування за скаргу (Retaliation; далі — **Переслідування**) — будь-яка несприятлива дія чи погроза щодо особи через те, що вона подала Скаргу, що Скаргу подано від її імені, що вона допомогла подати Скаргу іншій особі або надала відомості у зв'язку зі Скаргою. Переслідуванням є, зокрема, звільнення, позбавлення заробітку чи житла, відкликання Пропозиції роботи, виключення з Рекрутингу, домагання, погроза особі або її сім'ї, зроблене з цієї причини повідомлення до міграційних органів, а також внесення до «чорного списку».

Термінова скарга (Urgent Grievance) — Скарга, яка містить відомості про будь-яку з обставин, перелічених у пункті 10.2.

3. Хто і з яких питань може подати Скаргу

3.1. Скаргу незалежно від міграційного статусу особи може подати:

- (а) Кандидат, Працівник, колишній Кандидат або колишній Працівник;
- (б) член сім'ї такої особи, колега по роботі, професійна спілка, неурядова організація або будь-яка інша особа, яка діє від імені чи в інтересах такої особи;
- (в) будь-яка інша особа, яка має відомості з питання, що охоплюється пунктом 3.2.

3.2. Скарга може стосуватися будь-якого питання, пов'язаного з Рекрутингом або з роботою, зокрема: вимоги сплатити кошти або їх сплати; відібрання чи утримання Особистих документів; розбіжності між обіцяними та фактичними умовами; невиплати, несвоєчасної виплати чи зменшення заробітної плати; робочого часу; безпеки праці; житла; обмеження свободи пересування чи спілкування; насильства, погроз чи домагань; дискримінації; неправомірного використання персональних даних; Переслідування.

3.3. Строк подання Скарги не обмежується. Можливості Товариства встановити обставини можуть бути обмеженими після того, як записи щодо Рекрутингу видалено відповідно до пункту 25.3 Політики етичного рекрутингу та розділу 9 Повідомлення про обробку персональних даних Кандидатів і Працівників.

3.4. Подання Скарги є безоплатним. Витрати на розслідування і переклад несе Товариство.

4. Принципи

4.1. Товариство забезпечує дію механізму за наведеними нижче правилами, кожне з яких втілює один із критеріїв, визначених принципом 31 Керівних принципів Організації Об'єднаних Націй щодо бізнесу і прав людини.

Критерій	Правило
Легітимний	За механізм відповідає Директор (пункт 19.1). Скаргу ніколи не вирішує особа, якої вона стосується, або особа, яка має інтерес у справі (пункти 11.2–11.4), а кожне рішення може бути переглянуте особою, яка не брала участі в його ухваленні (пункт 16)
Доступний	Одночасно діє кілька каналів; Скаргу можна подати письмово й усно, чотирма мовами, із зазначенням імені або без нього та через іншу особу (пункти 5 і 6). Подання Скарги є безоплатним (пункт 3.4). Кожен Кандидат отримує Пам'ятку про подання скарг під час реєстрації, а кожен Працівник отримує її повторно на папері з поясненням мовою Працівника до виїзду (пункт 22.1)
Передбачуваний	Для кожного етапу встановлено чіткий строк (Додаток 1). Можливі висновки, способи відновлення порушених прав і статуси закриття визначено заздалегідь (пункти 13.2, 14.2 і 15.2), а Розглядач контролює застосування кожного способу відновлення порушених прав до закриття Скарги (пункт 15.1)

Критерій	Правило
Справедливий	Скаржникові може допомагати або його може представляти будь-яка особа (пункти 6.2 і 6.3); йому повідомляють до ухвалення рішення, що встановлено (пункт 13.1), відповідають мовою, якою подано Скаргу (пункти 5.2 і 13.3), і повідомляють про зовнішні органи, які можуть надати консультацію чи вирішити питання (пункт 17.2 і Додаток 2). Витрати на переклад несе Товариство (пункт 3.4)
Прозорий	Скаржникові повідомляють, хто розглядає Скаргу і до якої дати має бути ухвалено рішення (пункт 9.2), надають вмотивоване рішення або вмотивоване проміжне рішення (пункти 13.3 і 13.4) і повідомляють, як і чому закрито Скаргу (пункт 15.5). Товариство оприлюднює річні показники (пункт 21.4)
Сумісний з правами людини	Відновлення порушених прав не ставиться в залежність від відмови від права чи від відкликання скарги, поданої поза цим механізмом (пункт 14.4). Можливість звернутися до суду чи державного органу зберігається на кожному етапі (пункт 17.1)
Джерело безперервного навчання	Кожна Скарга, визнана обґрунтованою повністю або частково, реєструється як невідповідність і має наслідком коригувальні та запобіжні дії (пункт 21.2). Уповноважений з етичного рекрутингу раз на квартал звітує про Скарги (пункт 21.1), а Скарги розглядаються під час кожного аналізу з боку керівництва (пункт 21.3)
Заснований на взаємодії та діалозі	До ухвалення рішення Розглядач повідомляє Скаржникові, що встановлено, і запитує, якого способу відновлення порушених прав домагається Скаржник (пункт 13.1); під час закриття Скарги Розглядач просить Скаржника надати відгук (пункт 15.3). Раз на дванадцять місяців до Працівників, Партнерів з рекрутингу, Роботодавців і організацій, які діяли від імені Скаржників, звертаються по зауваження щодо дії механізму (пункт 23.3)

5. Канали подання Скарг і мови

5.1. Скаргу можна подати через будь-який із наведених нижче каналів, усі з яких діють одночасно:

- (а) електронною поштою на адресу support@ukraineworks.com.ua;
- (б) текстовим повідомленням, голосовим повідомленням або дзвінком у WhatsApp чи Telegram або звичайним телефонним дзвінком на номер +380 99 878 1755;
- (в) особисто в офісі Товариства з понеділка по п'ятницю з 10:00 до 18:00 або поштою за його адресою: Україна, 03039, м. Київ, просп. Голосіївський, будинок 42, офіс 307;
- (г) усно будь-якій особі з числа Персоналу, зокрема під час контакту, передбаченого пунктом 16 Політики етичного рекрутингу;
- (ґ) на Формі скарги (UW-F-12). Використання форми не є обов'язковим.

5.2. Скаргу можна подати англійською, гінді, українською або будь-якою іншою мовою. Товариство відповідає мовою, якою подано Скаргу, якщо це англійська, гінді чи українська мова. Скарга, що надійшла іншою мовою, реєструється і не відхиляється: Розглядач організовує її переклад і в підтвердженні отримання, передбаченому пунктом 9.2, запитує Скаржника, якою з цих трьох мов Товариство має відповісти.

5.3. Особа з числа Персоналу, яка отримала усну Скаргу, записує її в день отримання із зазначенням часу отримання і зачитує запис Скаржникові, крім випадку, коли зв'язатися зі Скаржником уже неможливо; у записі зазначається, чи його зачитано. Того самого дня особа з числа Персоналу передає запис Уповноваженому з етичного рекрутингу (пункт 19.3).

5.4. Скаргу, подану іншою мовою, ніж англійська чи українська, перекладає особа з числа Персоналу, яка читає цією мовою, або перекладач, якого залучає Товариство. До отримання тексту перекладач, якого залучає Товариство, підписує зобов'язання щодо конфіденційності. Перекладач не є власником, працівником чи представником Партнера з рекрутингу або Субагента, який здійснював Рекрутинг Скаржника або якого стосується Скарга, і не є родичем власника чи працівника такого Партнера з рекрутингу або Субагента. Партнер з рекрутингу або Субагент ніколи не перекладає Скаргу, що стосується його самого.

5.5. Повідомлення з позначкою URGENT Уповноважений відкриває першими. Класифікація Скарги відповідно до пункту 10.1 не залежить від цієї позначки.

5.6. Скарга подається безпосередньо Товариству. Скаржник не зобов'язаний спершу звертатися зі скаргою до Партнера з рекрутингу чи до Роботодавця і не зобов'язаний повідомляти про Скаргу жодного з них.

6. Анонімні Скарги та Скарги, подані через іншу особу

6.1. Товариство приймає Скаргу, подану без зазначення імені, і розслідує її настільки, наскільки це дозволяють надані відомості. Якщо засіб зв'язку не зазначено, Товариство не може поставити запитання чи повідомити про результат і робить про це запис у Реєстрі Скарг.

6.2. Скарга, подана від імені Кандидата або Працівника, приймається і розглядається незалежно від того, чи ця особа вже її підтвердила. Розглядач просить цю особу підтвердити, що представник діє від її імені, звертаючись до неї засобом зв'язку, якого не контролює Відповідач за скаргою, і фіксує відповідь у справі. Доки особа цього не підтвердила, Розглядач надає представникові підтвердження отримання і рішення у стислому викладі (пункт 13.5) та не розкриває представникові жодних персональних даних цієї особи, крім тих, які надав представник.

6.3. На кожному етапі Скаржника може супроводжувати або йому може допомагати особа, обрана самим Скаржником.

7. Конфіденційність

7.1. Відомості про особу Скаржника і справа за Скаргою розкриваються лише Розглядачеві, особі, яка здійснює перегляд, Директорові та перекладачеві, який підписав зобов'язання щодо конфіденційності (пункт 5.4). Особа з числа Персоналу, яка отримала Скаргу, не розкриває відомостей про особу Скаржника і зміст Скарги жодній іншій особі. Якщо Скаржник відповів «Ні» в рядку 8 форми UW-F-11, Розглядач повторно запитує його згоду, перш ніж передати Скаргу перекладачеві, якого залучає Товариство, або особі, залученій відповідно до пункту 11.2; якщо Скаржник і далі не погоджується, Скаргу розглядають без них, наскільки це можливо (підпункт (г) пункту 7.5 Повідомлення про обробку персональних даних). Аудитор, залучений Товариством відповідно до пункту 25.4 Політики етичного рекрутингу, перевіряє Реєстр Скарг і справи, з яких вилучено ім'я та контактні дані кожного Скаржника, крім випадків, коли Скаржник дав письмову згоду на їх розкриття аудиторів.

7.2. Товариство не розкриває Відповідачеві за скаргою відомостей про особу Скаржника без згоди Скаржника, зафіксованої письмово у справі. Якщо розслідувати Скаргу неможливо без розкриття цих відомостей або обставин, за якими Відповідач за скаргою впізнав би Скаржника, Розглядач пояснює це Скаржникові, перш ніж звернутися до Відповідача за скаргою, і Скаржник вирішує, чи надавати згоду. Якщо Скаржник згоди не надає, Розглядач проводить розслідування засобами, які не розкривають особи Скаржника, і зазначає в рішенні, чого з цієї причини не вдалося встановити.

7.3. Пункти 7.1 і 7.2 не застосовуються: (а) якщо закон вимагає розкриття відомостей суду або державному органу; Товариство повідомляє про це Скаржника до такого розкриття, якщо це не заборонено законом; (б) до дзвінка, який відповідно до пункту 10.5 здійснюється щодо особи, якій загрожує безпосередня небезпека, з метою захисту життєво важливих інтересів цієї особи (пункт 4 частини першої статті 11 Закону України «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року № 2297-VI).

7.4. Розглядач вимагає від кожної особи, до якої під час розслідування звертаються по відомості, зберігати конфіденційність справи і повідомляє цій особі, що Переслідування заборонено. Розглядач фіксує цю вимогу в записі, який ведеться відповідно до пункту 12.4.

7.5. Якщо Скарга стосується Директора або Уповноваженого, цій особі не повідомляють відомостей про особу Скаржника, вона не має доступу до справи та до запису в Реєстрі Скарг, і її не інформують відповідно до пунктів 10.3 і 19.1. Запис вносить і веде до закриття Скарги Розглядач, визначений відповідно до пункту 11.2. Особа з числа Персоналу, яка відкриває таку Скаргу, у день отримання передає

її Розглядачеві, визначеному відповідно до пункту 11.2, і нікому іншому. Якщо Скаргу відкрила особа, якої вона стосується, ця особа не вчиняє щодо неї жодних подальших дій, а Розглядач зазначає в записі, що ця особа бачила Скаргу.

8. Заборона Переслідування

8.1. Переслідування заборонено. Заборона захищає Скаржника, Кандидата або Працівника, від імені якого подано Скаргу, будь-яку особу, яка надавала допомогу, будь-яку особу, яка надала відомості, і членів їхніх сімей, незалежно від того, який висновок зроблено відповідно до пункту 13.2.

8.2. Розглядач оцінює, чи загрожує Скаржникові Переслідування, на чотирьох етапах: під час отримання Скарги, перед першим зверненням до Відповідача за скаргою, перед наданням рішення і під час закриття Скарги. Кожну оцінку Розглядач вносить до Реєстру Скарг. Якщо Відповідач за скаргою зміг би впізнати Скаржника і має владу над роботою, заробітком, житлом, документами чи сім'єю Скаржника, Розглядач вживає заходу, передбаченого пунктом 10.4, до того, як звернутися до Відповідача за скаргою, і фіксує цей захід.

8.3. Повідомлення про Переслідування є Терміновою скаргою.

8.4. Переслідування з боку особи з числа Персоналу є порушенням обов'язків цієї особи і розглядається відповідно до пункту 30.1 Політики етичного рекрутингу. Переслідування з боку Партнера з рекрутингу або Роботодавця є підставою для зупинення дії або розірвання Договору про співпрацю чи Договору про надання послуг. Щодо Партнера з рекрутингу Директор ухвалює рішення протягом 5 робочих днів з дня встановлення цього факту (пункт 21.6 зазначеної Політики); щодо Роботодавця Товариство діє відповідно до пункту 20.7 зазначеної Політики. В обох випадках Товариство вимагає від Відповідача за скаргою скасувати вчинену дію (підпункт (г) пункту 14.2).

8.5. Скарга, яку визнано необґрунтованою або за якою дійти висновку неможливо, не має для Скаржника жодних негативних наслідків. Єдиним винятком є Скарга, про неправдивість якої Скаржник знав під час її подання, якщо це встановив Розглядач і навів мотиви в рішенні.

9. Отримання, реєстрація та підтвердження отримання

9.1. Уповноважений вносить Скаргу до Реєстру Скарг (R-04) і присвоює їй реєстраційний номер у день отримання, а якщо Скаргу отримано в день, що не є робочим, — наступного робочого дня. Це не продовжує строку, встановленого пунктом 10.3.

9.2. Протягом 3 робочих днів з дня отримання Скарги Розглядач надсилає Скаржникові мовою, якою подано Скаргу, письмове підтвердження отримання, в якому зазначаються реєстраційний номер, ім'я Розглядача і спосіб зв'язку з ним, подальші дії та дата, до якої має бути ухвалено рішення.

9.3. Якщо у Скарзі не зазначено Відповідача за скаргою або оскаржуваної поведінки, Розглядач звертається до Скаржника по відсутні відомості в підтвердженні отримання, передбаченому пунктом 9.2, а якщо відповіді не отримано, — повторно, в один із наступних днів. Розглядач фіксує кожну спробу у справі і закриває справу через брак відомостей (пункт 15.2) лише після того, як обидві спроби виявилися безрезультатними. Справа, закрита з цієї підстави, відкривається знову, коли відомості отримано.

9.4. Скарга з питання, яке не охоплюється пунктом 3.2, реєструється і не відхиляється без відповіді. У підтвердженні отримання, передбаченому пунктом 9.2, Розглядач повідомляє Скаржникові, чому Товариство не може розглянути це питання і який орган може це зробити, та фіксує в Реєстрі Скарг скерування до цього органу.

9.5. У цьому Порядку Скарга вважається отриманою: (а) коли вона надійшла через канал, зазначений у підпункті (а), (б), (в) або (г) пункту 5.1, незалежно від того, чи є цей день робочим; (б) усна Скарга — коли її подано особі з числа Персоналу; (в) скарга, яку Партнер з рекрутингу надсилає Товариству відповідно до пункту 16.4 Кодексу поведінки для Партнерів з рекрутингу, — коли Товариство її отримало; (г) питання, яке розглядається як Скарга відповідно до пункту 18.2 цього Порядку або пункту 6.3 чи 16.4 Політики етичного рекрутингу, — у день контакту або виявлення. Дата і час отримання вносяться до Реєстру Скарг.

10. Оцінка, Термінові скарги та тимчасові заходи

10.1. Розглядач ознайомлюється з кожною Скаргою і класифікує її як термінову або звичайну протягом 24 годин з моменту її отримання, у будь-який день тижня. Класифікація вноситься до Реєстру Скарг із зазначенням дати і часу, коли її здійснено. Скарга, яка не є Терміновою скаргою, є звичайною.

10.2. Скарга є термівовою, якщо вона містить відомості про:

- (а) небезпеку для життя, здоров'я чи свободи будь-якої особи;
- (б) насильство, погрозу насильства або сексуальні домагання;
- (в) утримання паспорта чи іншого Особистого документа;
- (г) обмеження можливості залишати місце роботи чи житло або обмеження спілкування;
- (ґ) утримання заробітної плати або використання боргу, до яких вдаються для того, щоб утримувати особу на роботі;
- (д) будь-який інший індикатор примусової праці МОП або будь-яку ознаку торгівлі людьми;
- (е) Працівника, залишеного без документів, грошей чи житла;
- (є) особу, яка не досягла 18 років, у Рекрутингу або на роботі;
- (ж) Переслідування.

10.3. Розглядач оцінює Термінову скаргу протягом 24 годин з моменту її отримання, у будь-який день тижня. Під час оцінки визначається: (а) чи загрожує будь-якій особі безпосередня небезпека (пункт 10.5); (б) які заходи, передбачені пунктом 10.4, вживаються, хто їх вживає і в який строк; (в) чи загрожує Скаржникові Переслідування (пункт 8.2). Протягом тих самих 24 годин Розглядач зв'язується зі Скаржником, а якщо Скаргу подано від імені Працівника, — також із цим Працівником, якщо є засіб зв'язку. Розглядач інформує Директора в день оцінки. Результат оцінки, контакт і повідомлення Директорові вносяться до Реєстру Скарг із зазначенням дати і часу кожного з них.

10.4. До ухвалення рішення Розглядач залежно від обставин може: (а) роз'яснити відповідній особі, як звернутися до поліції, екстреної медичної допомоги, посольства чи органів, зазначених у Додатку 2; (б) письмово вимагати від Роботодавця або Партнера з рекрутингу повернути документ, припинити певну дію чи надати зобов'язання; (в) відкласти звернення до Відповідача за скаргою; (г) допомогти Працівникові переїхати до житла, якого не контролює Відповідач за скаргою. За пропозицією Розглядача Директор може зупинити відповідний Рекрутинг або подальше працевлаштування Працівників (пункти 20.7 і 21.6 Політики етичного рекрутингу; пункт 21.7 Кодексу поведінки для Партнерів з рекрутингу). Розглядач вносить до Реєстру Скарг кожен захід і його дату; якщо Скарга є терміновою, а жодного заходу не вжито, Розглядач зазначає причину.

10.5. Якщо особі в Україні загрожує безпосередня небезпека, особа з числа Персоналу, якій стало про це відомо, не чекаючи оцінки, передбаченої пунктом 10.3, радить цій особі зателефонувати до поліції за номером 102 або до екстреної медичної допомоги за номером 103, здійснює дзвінок сама, якщо особа про це просить або не може зателефонувати, і того самого дня інформує Розглядача.

11. Розглядач; конфлікт інтересів

11.1. Розглядачем є Уповноважений з етичного рекрутингу. Директор наказом визначає заступника, який щоразу, коли Уповноважений відсутній, виконує функції Розглядача з тими самими обов'язками. Уповноважений і заступник переглядають канали, зазначені в підпунктах (а) і (б) пункту 5.1, не рідше одного разу кожного календарного дня, у тому числі в дні, що не є робочими, за графіком чергування, який Уповноважений веде разом із Реєстром Скарг. Доступ до цієї поштової скриньки і до цього номера телефону мають лише Уповноважений, заступник і Директор.

11.2. Якщо Скарга стосується Уповноваженого, Розглядачем є Директор. Якщо вона стосується Директора, Розглядачем є Уповноважений, а Директор не бере участі в її розгляді і не дає щодо неї жодних вказівок. Якщо Скарга стосується і Директора, і Уповноваженого, Розглядачем є заступник, визначений відповідно

до пункту 11.1. Якщо жодна з осіб, названих у цьому пункті, не може бути Розглядачем, тому що Скарга стосується цієї особи, або з підстав, передбачених пунктом 11.3, Товариство залучає для розгляду цієї Скарги особу, яка не належить до Персоналу, не є родичем Директора і під час розгляду Скарги не діє за вказівками Директора; особа, якої стосується Скарга, участі у виборі такої особи не бере.

11.3. Особа, яка має особистий, сімейний чи фінансовий інтерес у справі або щодо Відповідача за скаргою, до вчинення будь-якої дії письмово заявляє про це Директорові (Директор заявляє про це Уповноваженому) і не бере участі в розгляді Скарги. Розглядач вносить до Реєстру Скарг запис про проведення перевірки на конфлікт інтересів та її результат.

11.4. Партнер з рекрутингу або Роботодавець ніколи не розслідує і не вирішує Скаргу, що стосується його самого. До нього звертаються по відомості, і він зобов'язаний співпрацювати.

11.5. Рішення, ухвалене особою, залученою відповідно до пункту 11.2, є рішенням Товариства і виконується так само, як будь-яке інше рішення за цим Порядком. Для цього така особа має доступ до справи за Скаргою, до справи Працівника, якого стосується Скарга, і до Персоналу.

12. Розслідування

12.1. Розглядач встановлює обставини засобами, яких потребує справа: пояснення Скаржника; записи у справі Працівника; документи, повідомлення і квитанції; письмова відповідь Відповідача за скаргою; опитування інших Працівників за відсутності Відповідача за скаргою; за потреби — відвідання місця роботи, житла чи офісу Партнера з рекрутингу.

12.2. З урахуванням пунктів 7.2 і 8.2 Розглядач письмово викладає Відповідачеві за скаргою висунуте твердження і вимагає надати письмову відповідь протягом 3 робочих днів з дня запиту. Якщо в цей строк відповіді не отримано, Розглядач ухвалює рішення на підставі наявних відомостей і фіксує у справі ненадання відповіді; ненадання відповіді Партнером з рекрутингу або Роботодавцем є порушенням пункту 16.3 Кодексу поведінки для Партнерів з рекрутингу або пункту 16 Зобов'язання Роботодавця.

12.3. Скарга є обґрунтованою, якщо за зібраними відомостями наявність викладених у ній обставин є більш вірогідною, ніж їх відсутність; обґрунтованою частково — якщо це стосується частини викладених у ній обставин; необґрунтованою — якщо за зібраними відомостями наявність викладених у ній обставин є менш вірогідною, ніж їх відсутність. Якщо зібрані відомості не дають підстав для жодного з цих висновків, Розглядач фіксує, що дійти висновку неможливо, і зазначає, чого бракувало. Твердження про те, що від особи вимагали платіж або що вона його здійснила, не відхиляється через відсутність квитанції; той самий критерій застосовується до повернення коштів відповідно до підпункту (б) пункту 11.11 Політики етичного рекрутингу і пункту 21.1 Кодексу поведінки для Партнерів з рекрутингу.

12.4. Розглядач письмово, із зазначенням дати, фіксує у справі кожну вчинену дію та отримані відомості.

13. Рішення

13.1. До ухвалення рішення Розглядач повідомляє Скаржникові, що встановлено, запитує, якого способу відновлення порушених прав домагається Скаржник, і вносить відповідь до Реєстру Скарг.

13.2. Розглядач доходить одного з таких висновків: Скарга обґрунтована; Скарга обґрунтована частково; Скарга необґрунтована; дійти висновку неможливо.

13.3. Протягом 10 робочих днів з дня отримання Скарги Розглядач надає Скаржникові письмове рішення мовою, якою подано Скаргу, а якщо Скаргу подано усно або Скаржник про це просить, — також роз'яснює рішення усно. У рішенні зазначаються: висновок; мотиви; спосіб відновлення порушених прав, особа, зобов'язана його застосувати, і дата, до якої його має бути застосовано; право на перегляд відповідно до пункту 16 і порядок звернення про перегляд; органи, зазначені в Додатку 2.

13.4. Якщо протягом 10 робочих днів повністю встановити обставини неможливо, Розглядач у цей строк надає Скаржникові письмове вмотивоване проміжне рішення мовою, якою подано Скаргу. У проміжному рішенні зазначаються встановлені обставини, вже вжиті заходи, дії, які ще належить вчинити, і дата остаточного рішення. Остаточне рішення надається не пізніше одного місяця з дня

отримання Скарги. Якщо в місячний строк вирішити порушені у Скарзі питання неможливо, Директор (а щодо Скарги, яка розглядається відповідно до пункту 11.2, — Розглядач) встановлює пізнішу дату в межах 45 календарних днів з дня отримання Скарги, і Розглядач до закінчення місячного строку письмово повідомляє Скаржникові цю дату і причину. Ці строки збігаються з термінами розгляду звернень, установленими статтею 20 Закону України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР. Продовження строку і його причина вносяться до Реєстру Скарг.

13.5. Якщо повний виклад мотивів розкрив би відомості, за якими можна встановити іншу особу, або наразив би іншу особу на Переслідування, Розглядач надає рішення у стислому викладі. У стислому викладі зазначаються висновок, спосіб відновлення порушених прав, право на перегляд та органи, зазначені в Додатку 2. Повне рішення зберігається у справі.

14. Способи відновлення порушених прав

14.1. Якщо Скаргу визнано обґрунтованою повністю або частково, Товариство відновлює порушені права тими способами, які залежать від нього самого, і вимагає від Партнера з рекрутингу або Роботодавця відновити їх тими способами, які залежать від них. У день ухвалення рішення Розглядач письмово повідомляє Відповідача за скаргою про висновок, про спосіб відновлення порушених прав, якого від нього вимагають, і про дату, до якої його має бути застосовано.

14.2. До способів відновлення порушених прав залежно від обставин належать:

(а) повернення в повному обсязі кожної суми, яку Кандидат або Працівник сплатив у суперечку пункту 11 чи 12 Політики етичного рекрутингу, протягом 30 календарних днів з дня письмового повідомлення Товариства про висновок, надісланого одержувачеві коштів; повідомлення надсилається в день ухвалення рішення, а випадок вноситься до Реєстру відшкодувань (R-05) і контролюється відповідно до пункту 11.11 зазначеної Політики;

(б) повернення Особистого документа, який утримується з порушенням пункту 13.1 Політики етичного рекрутингу: у день, коли Розглядачеві стало відомо про утримання документа, Розглядач письмово вимагає, щоб документ було повернуто особі того самого дня;

(в) виплата належної заробітної плати і приведення умов праці у відповідність до умов Трудового договору;

(г) усунення небезпечних умов праці чи проживання;

(ґ) припинення оскаржуваної поведінки, скасування будь-якої дії, що є Переслідуванням, і письмове зобов'язання не допускати повторення цієї поведінки;

(д) допомога у припиненні трудових відносин і в поверненні додому, зокрема заходи, передбачені пунктами 14.8 і 14.9 Політики етичного рекрутингу;

(е) допомога у зверненні до поліції, Державної служби України з питань праці, суду, посольства чи іншого органу, зазначеного в Додатку 2;

(є) вибачення;

(ж) заходи щодо особи з числа Персоналу відповідно до пункту 30.1 Політики етичного рекрутингу;

(з) план коригувальних дій для Партнера з рекрутингу або Роботодавця чи зупинення дії або розірвання договору Товариства з ним.

14.3. Товариство не обіцяє результату, який залежить від третьої особи. Воно письмово вимагає відновлення порушених прав, використовує засоби, які надає йому договір із Відповідачем за скаргою: утримання сум, належних Партнерові з рекрутингу, неустойку (штраф), зупинення дії договору та його розірвання, — і контролює справу доти, доки права не буде відновлено або доки Директор не зафіксує в Реєстрі ризиків і коригувальних дій (R-08) із зазначенням підстав, що ці засоби вичерпано (пункт 27.3 Політики етичного рекрутингу). До повернення коштів застосовується пункт 11.11 зазначеної Політики.

14.4. Відновлення порушених прав не ставиться в залежність від відмови Скаржника від будь-якого права чи від відкликання скарги, поданої до суду або державного органу.

15. Контроль виконання і закриття

15.1. Розглядач перевіряє в день, до якого має бути застосовано кожен спосіб відновлення порушених прав, чи його застосовано, контролює відновлення порушених прав доти, доки цей спосіб не буде застосовано або не буде вичерпано засоби, зазначені в пункті 14.3, та отримує письмове підтвердження від Скаржника, якщо зі Скаржником можна зв'язатися. Підтвердження або інший доказ застосування способу відновлення порушених прав зберігається у справі.

15.2. Розглядач закриває Скаргу з одним із таких статусів: права відновлено; права відновлено частково; права не відновлено; необґрунтована; дійти висновку неможливо; відкликана; закрита через брак відомостей; не охоплюється цим Порядком, Скаржника скеровано до іншого органу (пункт 9.4).

15.3. Під час закриття Скарги Розглядач запитує Скаржника, чи була Скарга розглянута справедливо і що можна було б зробити краще, та записує відповідь.

15.4. Скаржник може відкликати Скаргу в будь-який час. Розглядач запитує Скаржника про причину і фіксує її; відкликання, про яке просив Відповідач за скаргою або якого він домігся тиском, розглядається як Переслідування. Якщо Скарга є Терміновою скаргою, Розглядач продовжує розслідування з ініціативи Товариства з урахуванням пункту 7.2.

15.5. У день закриття Скарги Розглядач письмово, мовою, якою подано Скаргу, повідомляє Скаржникові статус закриття і його причини. Якщо статус — «права відновлено частково» або «права не відновлено», у повідомленні зазначається, що зробило Товариство, щоб домогтися відновлення порушених прав, і називаються зазначені в Додатку 2 органи, які можуть зобов'язати відновити ці права. У період між ухваленням рішення і закриттям Скарги Розглядач не рідше одного разу на 30 календарних днів інформує Скаржника про дії, вчинені для того, щоб домогтися відновлення порушених прав.

16. Перегляд

16.1. Скаржник, який не згоден із рішенням або з тим, як розглядалася Скарга, може просити про перегляд через будь-який канал, зазначений у пункті 5.1. Зазначати підстави не потрібно; строк звернення не обмежується. Особа з числа Персоналу, яка отримала звернення, у день отримання передає його Уповноваженому з етичного рекрутингу (а у випадку, передбаченому пунктом 7.5, — Розглядачеві, визначеному відповідно до пункту 11.2), який вносить дату звернення до Реєстру Скарг і того самого дня передає звернення особі, яка здійснює перегляд.

16.2. Перегляд здійснює Директор. Якщо Розглядачем був Директор або він брав участь в ухваленні рішення, що переглядається, або якщо Скарга стосувалася Директора, перегляд здійснює заступник, визначений відповідно до пункту 11.1. Особа, яка брала участь в ухваленні рішення, що переглядається, або якої стосується Скарга, його не переглядає, і на особу, яка здійснює перегляд, поширюється пункт 11.3. Якщо з цих підстав перегляд не можуть здійснити ні Директор, ні заступник, його здійснює особа, залучена в порядку, передбаченому пунктом 11.2.

16.3. Особа, яка здійснює перегляд, може залишити рішення без змін, змінити його або призначити додаткове розслідування і протягом 10 робочих днів з дня звернення надає Скаржникові письмове вмотивоване рішення мовою, якою подано Скаргу. Якщо особа, яка здійснює перегляд, призначає додаткове розслідування, у рішенні за результатами перегляду зазначаються питання, які належить розслідувати, і Розглядач, а пункти 13.3 і 13.4 застосовуються до нового рішення з дня ухвалення рішення за результатами перегляду. Скаржник може просити про перегляд нового рішення. Рішення за результатами перегляду повторно за цим Порядком не переглядається; можливість звернення відповідно до пункту 17 зберігається.

17. Засоби правового захисту, передбачені законом

17.1. Скаржник може в будь-який час — до початку, під час або після завершення процедури, передбаченої цим Порядком, — звернутися до суду, державного органу, посольства чи консульської установи, професійної спілки або будь-якого іншого органу в Україні чи в країні походження. Товариство не перешкоджає такому зверненню, не відраджує Скаржника від нього і не вважає його підставою для припинення розгляду Скарги.

17.2. Органи, до яких може звернутися Кандидат або Працівник, наведено в Додатку 2: це державні органи в Україні та в країні походження, посольство, особа, яка приймає скарги в самого Роботодавця, і будь-яка професійна спілка за місцем роботи. Пам'ятка про подання скарг відтворює цей перелік, і кожен Працівник отримує її під час передвиїзного інструктажу (пункт 22.1). На прохання Працівника особа з числа Персоналу допомагає йому визначити компетентний орган чи суд і написати до нього або зателефонувати, а якщо цей орган чи суд перебуває в Україні, — українською мовою.

17.3. Якщо Скарга містить відомості про ознаки кримінального правопорушення, Товариство діє відповідно до пункту 6.5 Політики етичного рекрутингу.

18. Скарги на Партнерів з рекрутингу та Роботодавців

18.1. Кожен Партнер з рекрутингу згідно з пунктами 16.1–16.3 Кодексу поведінки для Партнерів з рекрутингу, а кожен Роботодавець згідно з пунктами 16 і 20 Зобов'язання Роботодавця (UW-F-06) зобов'язані інформувати Працівників про цей механізм, відповідати на запитання Товариства протягом 3 робочих днів, співпрацювати під час розслідування та утримуватися від Переслідування. Крім того, Роботодавець у перший день роботи повідомляє кожному Працівникові, яка особа в Роботодавця приймає скарги Працівників (пункт 16 зазначеного Зобов'язання).

18.2. Під час кожного контакту, передбаченого пунктами 16.4 і 16.5 Політики етичного рекрутингу, Уповноважений з етичного рекрутингу запитує Працівника про поведінку Партнера з рекрутингу, будь-якого Субагента і Роботодавця. Відповідь, що містить відомості з питання, зазначеного в пункті 3.2, вноситься до Реєстру Скарг у день контакту і розглядається як Скарга.

18.3. Скаргою є скарга, яку Партнер з рекрутингу надсилає Товариству відповідно до пункту 16.4 Кодексу поведінки для Партнерів з рекрутингу. Власна процедура розгляду скарг Партнера з рекрутингу не замінює цього Порядку: якщо скарга стосується Партнера з рекрутингу або його Субагента, її розслідує і вирішує Товариство (пункт 11.4).

19. Функції та відповідальність

19.1. Директор відповідає за дію цього Порядку, забезпечує засоби для його застосування, отримує інформацію про кожну Термінову скаргу в день її оцінки відповідно до пункту 10.3 і здійснює перегляд.

19.2. Уповноважений з етичного рекрутингу отримує і реєструє Скарги, підтверджує їх отримання, класифікує, оцінює, розслідує і вирішує їх, повідомляє рішення, контролює відновлення порушених прав, закриває Скарги, веде Реєстр Скарг і звітує відповідно до пункту 21.

19.3. Кожна особа з числа Персоналу передає Скаргу Уповноваженому з етичного рекрутингу (а у випадку, передбаченому пунктом 7.5, — Розглядачеві, визначеному відповідно до пункту 11.2) у день її отримання і сприяє її розслідуванню.

20. Записи та захист персональних даних

20.1. Усі Скарги незалежно від способу їх отримання реєструються в єдиному централізованому Реєстрі Скарг (R-04), який ведеться в системі зберігання, визначеній відповідно до пункту 18.8 Політики етичного рекрутингу. До Реєстру вносяться: реєстраційний номер; дата, час і канал отримання; мова; категорія Скаржника або відмітка про те, що Скарга анонімна; Відповідач за скаргою; предмет; класифікація із зазначенням її дати і часу; щодо Термінової скарги — дата і час оцінки, першого контакту і повідомлення Директорові (пункт 10.3); кожна оцінка загрози Переслідування (пункт 8.2); кожен тимчасовий захід (пункт 10.4); Розглядач; перевірка на конфлікт інтересів; відмітка про те, чи погодився Скаржник на

розкриття відомостей про свою особу (пункт 7.2); дати підтвердження отримання, проміжного рішення, якщо його було надано, ухвалення рішення та його повідомлення; продовження строку і його причина; спосіб відновлення порушених прав, якого домагається Скаржник; висновок; спосіб відновлення порушених прав, особа, зобов'язана його застосувати, дата, до якої його має бути застосовано, дата застосування і підтвердження; перегляд, якщо він проводився, із зазначенням дат звернення і рішення; скерування до зовнішнього органу; статус і дата закриття; дати повідомлень, наданих Скаржникові відповідно до пункту 15.5; відгук Скаржника; коригувальна дія, виконана Товариством, із посиланням на запис у Реєстрі ризиків і коригувальних дій (R-08).

20.2. За кожною Скаргою Розглядач веде справу в тій самій системі зберігання. Доступ до Реєстру і до справ мають лише Розглядач, заступник, визначений відповідно до пункту 11.1, особа, яка здійснює перегляд, і, з урахуванням пункту 7.5, Директор. Перекладач отримує лише текст, який належить перекласти, а аудитор має доступ у порядку, встановленому пунктом 7.1.

20.3. Записи щодо Скарг зберігаються протягом 3 років після закриття. Після цього Уповноважений з етичного рекрутингу видаляє справу, вилучає із запису в Реєстрі Скарг ім'я та контактні дані кожної особи і зазначає в записі дату видалення, крім випадків, коли довшого строку вимагає закон або коли розглядається правова вимога. Персональні дані, що містяться в записах, обробляються відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та Повідомлення про обробку персональних даних Кандидатів і Працівників.

21. Звітність і врахування досвіду

21.1. Раз на квартал Уповноважений письмово звітує Директорові. У звіті зазначаються: кількість отриманих Скарг; їх предмет; тривалість кожного етапу і кожен недотриманий строк, установлений Додатком 1, із зазначенням причини; висновки; застосовані способи відновлення порушених прав і ті, яких ще не застосовано; кожен Відповідач за скаргою, кожне місце роботи і кожен предмет, які трапляються більш ніж в одній Скарзі.

21.2. У день ухвалення рішення Уповноважений з етичного рекрутингу реєструє кожну Скаргу, визнану обґрунтованою повністю або частково, як невідповідність у Реєстрі ризиків і коригувальних дій (R-08), і вона опрацьовується відповідно до пункту 27 Політики етичного рекрутингу.

21.3. Скарги розглядаються під час кожного аналізу з боку керівництва. Якщо за період, що аналізується, не надійшло жодної Скарги, Директор перевіряє, чи знають Працівники про механізм і чи можуть вони ним скористатися, і фіксує це в Протоколах аналізу з боку керівництва (R-10).

21.4. Щороку не пізніше 31 березня Товариство оприлюднює на своєму вебсайті кількість Скарг, отриманих за попередній календарний рік, з розподілом за предметом, статуси їх закриття і кількість Скарг, рішення за якими ухвалено у строки, встановлені пунктами 13.3 і 13.4. Дані узагальнюються так, щоб не можна було ідентифікувати жодного Скаржника, Відповідача за скаргою, Роботодавця чи Партнера з рекрутингу; категорія, що містить менше трьох Скарг, об'єднується з іншою.

22. Інформування і навчання

22.1. Партнер з рекрутингу надає кожному Кандидатові Пам'ятку про подання скарг разом з Умовами надання послуг з рекрутингу (пункт 9.1 Кодексу поведінки для Партнерів з рекрутингу). Кожному Працівникові він видає Пам'ятку повторно на папері з поясненням мовою Працівника під час передвиїзного інструктажу (пункт 12.3 зазначеного Кодексу), а у відповіді на запитання б частини Е Протоколу передвиїзного інструктажу (UW-F-03) фіксується, що Працівник може пояснити, як подати Скаргу. Під час кожного контакту, передбаченого пунктом 16.5 Політики етичного рекрутингу, Уповноважений з етичного рекрутингу запитує, чи знає Працівник, як подати Скаргу (запитання 10 форми UW-F-09), і, якщо Працівник цього не знає, того самого дня повторно надсилає Пам'ятку.

22.2. Пам'ятка про подання скарг оприлюднюється на вебсайті Товариства англійською, гінді та українською мовами; посилання на неї розміщується на кожній сторінці вебсайту. Адреса електронної пошти та номер WhatsApp і Telegram, зазначені в підпунктах (а) і (б) пункту 5.1, наводяться в кожній Пропозиції роботи.

22.3. Уповноважений, заступник, Директор і будь-яка інша особа, яка розглядає Скарги або здійснює їх перегляд, проходять навчання щодо цього Порядку до початку виконання цієї функції і надалі раз на дванадцять місяців. Навчання фіксується в Журналі навчання (R-09).

23. Затвердження і перегляд

23.1. Цей Порядок затверджується, змінюється і скасовується наказом Директора.

23.2. Директор переглядає його не рідше одного разу на дванадцять місяців з урахуванням відгуків Скаржників, а також після кожної Термінової скарги, визнаної обґрунтованою повністю або частково.

23.3. Раз на дванадцять місяців, до перегляду, передбаченого пунктом 23.2, Уповноважений звертається по зауваження щодо дії цього Порядку до: Працівників — під час контактів, передбачених пунктом 16.5 Політики етичного рекрутингу; кожного Партнера з рекрутингу і кожного Роботодавця — письмово; будь-якої професійної спілки чи організації, що допомагає працівникам-мігрантам, яка протягом попередніх дванадцяти місяців діяла від імені Скаржника. Зауваження і відповідь Директора на них фіксуються в Протоколах аналізу з боку керівництва (R-10).

Версія	Дата	Зміни	Затверджено
1.0	12 жовтня 2026 року	Перша редакція. Замінює опис порядку розгляду скарг у версії 1.0 Політики етичного рекрутингу	Директор

Додаток 1. Строки

Дія	Строк	Пункт
Перегляд каналів, зазначених у підпунктах (а) і (б) пункту 5.1	Не рідше одного разу кожного календарного дня	11.1
Запис усної Скарги та її передання Уповноваженому з етичного рекрутингу	День отримання	5.3, 19.3
Внесення до Реєстру Скарг	День отримання, а якщо Скаргу отримано в день, що не є робочим, — наступний робочий день	9.1
Класифікація Скарги як термінової або звичайної	24 години з моменту отримання	10.1
Оцінка Термінової скарги і перший контакт	24 години з моменту отримання	10.3
Інформування Директора про Термінову скаргу	День оцінки	10.3
Підтвердження отримання, що надсилається Скаржникові	3 робочі дні з дня отримання	9.2
Відповідь Відповідача за скагою Товариству	3 робочі дні з дня запиту	12.2
Вмотивоване рішення	10 робочих днів з дня отримання	13.3
Проміжне рішення, якщо обставини ще не встановлено	10 робочих днів з дня отримання	13.4
Остаточне рішення після проміжного рішення	Один місяць з дня отримання; якщо встановлено пізнішу дату і про неї повідомлено, — не пізніше 45 календарних днів з дня отримання	13.4
Письмове повідомлення Відповідача за скагою про висновок і про спосіб відновлення порушених прав	День ухвалення рішення	14.1
Повернення коштів Кандидатові або Працівникові	30 календарних днів з дня письмового повідомлення Товариства про висновок	14.2(а)
Письмова вимога про повернення Особистого документа	День, коли Розглядачеві стало відомо про утримання документа	14.2(б)

Дія	Строк	Пункт
Інформування Скаржника про дії, вчинені для того, щоб домогтися відновлення порушених прав	Не рідше одного разу на 30 календарних днів у період між ухваленням рішення і закриттям Скарги	15.5
Повідомлення Скаржника про закриття Скарги	День закриття	15.5
Передавання звернення про перегляд особі, яка здійснює перегляд	День отримання	16.1
Рішення за результатами перегляду	10 робочих днів з дня звернення	16.3
Рішення Директора щодо Партнера з рекрутингу, який вдався до Переслідування	5 робочих днів з дня встановлення цього факту	8.4
Зберігання записів	3 роки після закриття	20.3
Звіт Уповноваженого з етичного рекрутингу Директорові	Раз на квартал	21.1
Оприлюднення річних показників	Щороку не пізніше 31 березня	21.4

Додаток 2. Органи, до яких може звернутися Кандидат або Працівник

Контактні дані органів в Україні та Посольства Індії звірено з публікаціями цих органів 3 і 4 жовтня 2026 року, а органів в Індії — 11 жовтня 2026 року з публікаціями Міністерства закордонних справ Індії. Уповноважений перевіряє кожен запис повторно під час кожного перегляду, передбаченого пунктом 23.2, і щоразу, коли зв'язатися за наведеними даними не вдається.

В Україні

Орган	Питання	Контактні дані
Національна поліція України	Небезпека, насильство, погрози, утримання документів, ознаки торгівлі людьми	102
Екстрена медична допомога	Травма чи захворювання, що потребують невідкладної допомоги	103
Урядова «гаряча лінія» з протидії торгівлі людьми, запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей	Торгівля людьми, насильство	1547
Уповноважений Верховної Ради України з прав людини	Порушення прав людини; захист персональних даних	1678 (безоплатно в Україні; з понеділка до четверга з 9:00 до 18:00, у п'ятницю з 9:00 до 16:45); з-за меж України +380 44 299 74 08; hotline@ombudsman.gov.ua; вул. Інститутська, 21/8, м. Київ, 01008
Державна служба України з питань праці	Невиплата заробітної плати, робочий час, безпека праці	(044) 288 10 00
Місцевий загальний суд	Трудові спори (стаття 233 Кодексу законів про працю України) та інші позови	На прохання Працівника Товариство допомагає йому визначити суд, до юрисдикції якого належить справа, і знайти його адресу (пункт 17.2)

Орган	Питання	Контактні дані
Роботодавець	Будь-яке питання, пов'язане з роботою	Особа в Роботодавця, яка приймає скарги Працівників і про яку Роботодавець повідомляє кожному Працівникові в перший день роботи (пункт 16 Зобов'язання Роботодавця)
Професійна спілка за місцем роботи, якщо вона є	Будь-яке питання, пов'язане з роботою	Надані Працівникові під час передвиїзного інструктажу (тема 14 форми UW-F-03)
Посольство Індії в Україні	Консульська допомога громадянам Індії	вул. Максима Берлінського, 20-Б, м. Київ, 01901; +380 44 468 6661, 468 6219, 468 7032; для екстрених випадків +380 93 355 9958; cons.kyiv@mea.gov.in

У країні походження

Орган	Питання	Контактні дані
Індія: Генеральний протектор емігрантів Міністерства закордонних справ Індії (Protector General of Emigrants)	Скарги на рекрутингових агентів	10th Floor, Akbar Bhavan, Chanakyapuri, New Delhi 110021; pge@mea.gov.in
Індія: Pravasi Bharatiya Sahayata Kendra Міністерства закордонних справ Індії	Консультації та допомога громадянам Індії, які працюють або збираються працювати за кордоном; скарги	Цілодобова гаряча лінія 1800 11 3090 (безкоштовний номер в Індії)
Індія: портал eMigrate Міністерства закордонних справ Індії	Перевірка, чи зареєстрований рекрутинговий агент	emigrate.gov.in
Індія: портал консульських звернень MADAD Міністерства закордонних справ Індії	Консульські звернення громадян Індії, які перебувають за кордоном	madad.gov.in