

Проблема чи скарга? Повідомте нам.

Ukraine Works хоче знати, якщо щось не так. Скарга нічого не коштує, і за неї ніхто не може вас покарати.

Якщо вам загрожує небезпека зараз

В Україні телефонуйте до поліції за номером 102 або викликайте швидку за номером 103. Потім напишіть нам.

Якщо ви не можете зателефонувати, повідомте нам, і ми зателефонуємо за вас.

Як із нами зв'язатися

- Електронна пошта: support@ukraineworks.com.ua
- Телефон, WhatsApp або Telegram: +380 99 878 1755
- У WhatsApp або Telegram можна написати, надіслати голосове повідомлення чи зателефонувати.
- Поштою або особисто: Ukraine Works, Голосіївський проспект, 42, офіс 307, Київ, 03039, Україна. Офіс працює з понеділка по п'ятницю з 10:00 до 18:00 за київським часом.
- Можна також розповісти про все будь-кому з наших співробітників, особисто або коли ми вам телефонуємо. Співробітник того самого дня записує ваші слова і зачитує вам запис.
- Можна скористатися формою в кінці цієї сторінки. Це не обов'язково.
- Ви не зобов'язані спершу звертатися зі скаргою до агентства у вашій країні чи до вашого роботодавця.
- Пишіть англійською, гінді, українською або будь-якою іншою мовою. Обирайте мову, яку знаєте найкраще.
- Ми відповідаємо тією мовою, якою ви звернулися. Якщо ви звернулися не англійською, не гінді і не українською, ми запитаємо, якою з цих трьох мов вам відповісти.
- Якщо справа термінова, почніть повідомлення словом URGENT. Такі повідомлення ми читаємо першими.
- Можна написати, не називаючи себе. Ми все одно розглянемо скаргу, але не зможемо відповісти вам чи щось уточнити, якщо ви не залишите номера телефону чи адреси електронної пошти.
- Людина, якій ви довіряєте, може допомагати вам або супроводжувати вас на кожному етапі.

Хто може поскаржитися

- Ви, якщо ми чи наше партнерське агентство добирали вас на роботу або добираємо зараз.
- Поскаржитися можна будь-коли, зокрема після того, як робота закінчилася або ви поїхали додому. Не має значення, чи ще дійсні ваша віза або дозвіл.
- Ваша сім'я, друг або будь-хто, кого ви попросите написати за вас.
- Колега, профспілка, організація, яка допомагає працівникам, або будь-яка людина, яка знає, що наші правила порушено.
- Якщо хтось пише за вас, ми просимо вас підтвердити це, перш ніж ми повідомимо цій людині будь-що про вас.

На що можна поскаржитися

- У вас просили гроші за роботу.
- У вас забрали або утримують паспорт чи інші документи.
- Робота, оплата, робочий час або житло не такі, як вам обіцяли.
- Заробітну плату затримують або виплачують не повністю.
- Погрози, насильство, образи, цькування чи домагання.
- Небезпечні умови праці або проживання.
- Вам не дозволяють залишати місце роботи чи житло.

- У вас забрали телефон або не дають вам телефонувати чи писати людям.
- До вас ставляться гірше, ніж до інших працівників, через те, ким ви є, наприклад через вашу країну, релігію, касту чи стать.
- Ваші персональні дані використали або передали іншим у спосіб, на який ви не погоджувалися.
- Хтось покарав вас чи вашу сім'ю або погрожував вам чи вашій сім'ї через те, що ви поскаржилися або допомогли поскаржитися іншій людині.
- Будь-що інше, що вас турбує в роботі нашого агентства, агентства у вашій країні чи вашого роботодавця.

Коли скарга термінова

Ми вважаємо вашу скаргу терміновою, навіть якщо ви не написали URGENT, у будь-якому з таких випадків:

- Життю, здоров'ю чи свободі людини загрожує небезпека.
- Ідеться про насильство, погрозу насильства або сексуальні домагання.
- Хтось утримує ваш паспорт або інший ваш документ.
- Вам не дозволяють залишати місце роботи чи житло або зв'язуватися з людьми.
- Щоб утримати вас на роботі, вам не виплачують заробітну плату або використовують борг.
- Вас змушують працювати, або є інша ознака примусової праці чи торгівлі людьми.
- Ви залишилися без документів, грошей чи житла.
- На роботу дібрали людину, якій немає 18 років, або така людина працює.
- Вас карають або вам погрожують через скаргу.

Протягом 24 годин після отримання термінової скарги, у будь-який день тижня, ми читаємо її, вирішуємо, що треба зробити насамперед, і зв'язуємося з вами, якщо ви залишили контактні дані.

Що написати

- Що сталося, де і коли.
- Хто це зробив: агентство, роботодавець або ім'я людини, якщо знаєте.
- Якщо ви платили гроші: скільки, кому і коли. Надішліть фото квитанції чи повідомлення, якщо вони є.
- Немає квитанції? Усе одно повідомте нам. Ми не відхиляємо скаргу про гроші через те, що немає квитанції.
- Чого ви від нас очікуєте.
- Як із вами зв'язатися.
- Розкажіть нам якомога більше. Якщо нам знадобиться ще щось, ми вас запитаємо.

Що буде далі

- Протягом 3 робочих днів ми повідомляємо вам, що отримали вашу скаргу і хто нею займається.
- У цьому повідомленні ми зазначаємо реєстраційний номер і дату, до якої ви отримаєте нашу відповідь.
- Скаргу розглядає наш співробітник, який відповідає за скарги (Уповноважений з етичного рекрутингу Ukraine Works). Якщо скарга стосується саме цієї людини, її розглядає наш Директор.
- Якщо скарга стосується нашого Директора, її розглядає наш співробітник, який відповідає за скарги, а Директор у цьому участі не бере.
- Агентство чи роботодавець ніколи не розглядають скаргу на себе. Агентство, на яке ви скаржитеся, ніколи не перекладає вашого повідомлення.
- У роботодавця чи агентства ми запитуємо лише те, що потрібно для розгляду. Без вашої згоди ми не називаємо їм вашого імені.

- Якщо ми не можемо розглянути вашу скаргу так, щоб роботодавець чи агентство не дізналися, хто ви, ми спершу повідомляємо вам про це, і вирішуєте ви.
- Перш ніж ухвалити рішення, ми повідомляємо вам, що з'ясували, і запитуємо, чого ви очікуєте.
- Протягом 10 робочих днів ми даємо вам відповідь і повідомляємо, що буде зроблено.
- Відповідь ми даємо письмово, тією мовою, якою ви звернулися, і пояснюємо в ній, чому так вирішили.
- Якщо за 10 робочих днів ми не можемо з'ясувати всі обставини, то протягом цих 10 робочих днів повідомляємо вам, що ми з'ясували і що зробили, та називаємо дату остаточної відповіді. Остаточну відповідь ми даємо протягом одного місяця після отримання вашої скарги. Якщо потрібно більше часу, ми пояснюємо вам причину до кінця цього місяця; граничний строк — 45 календарних днів після отримання вашої скарги.
- Якщо ви не згодні з відповіддю, повідомте нам. Людина, яка не розглядала вашу скаргу, перегляне справу і відповідь протягом 10 робочих днів.
- Ви не зобов'язані пояснювати, чому просите про перегляд, і можете попросити про нього будь-коли.
- Ми перевіряємо, чи зроблено те, що було вирішено, і просимо вас це підтвердити. Доки цього не зроблено, ми не рідше ніж раз на 30 календарних днів повідомляємо вам, що ми для цього зробили.
- Коли ми закриваємо вашу скаргу, ми письмово повідомляємо вам, чим вона закінчилася і чому, та запитуємо, чи справедливо її розглянуто.
- Ви можете будь-коли забрати свою скаргу. Якщо вона термінова, ми все одно її розглядаємо.

Що ми можемо зробити

- Вимагати, щоб той, хто взяв із вас плату чи заставу за роботу або платіж, якого немає у вашій Відомості про витрати, повністю повернув гроші протягом 30 календарних днів з дня нашого письмового повідомлення.
- Якщо гроші взяв хтось із наших співробітників, ми самі повертаємо їх вам протягом тих самих 30 днів.
- Ми контролюємо це, доки ви не підтвердите, що отримали гроші, або доки не використаємо всі засоби, які дає нам наш договір із цим агентством чи цим роботодавцем.
- Вимагати в день, коли ми про це дізнаємося, щоб вам одразу повернули документи, і контролювати це так само.
- Вимагати, щоб роботодавець виплатив заробітну плату, яку він вам винен, дотримувався вашого трудового договору та усунув небезпечні умови праці чи проживання, і контролювати це так само.
- Вимагати, щоб порушення припинили й не повторювали, а будь-яке покарання за скаргу скасували. Ми можемо також вимагати вибачення.
- Допомогти вам звільнитися з роботи і поїхати додому, якщо ви цього хочете. У деяких випадках наша угода з роботодавцем зобов'язує його оплатити вам дорогу додому, наприклад, якщо він порушив ваш трудовий договір чи закон або якщо ви постраждали від насильства чи примусової праці.
- Припинити нашу співпрацю з агентством чи роботодавцем, які порушують правила.
- Вжити заходів щодо нашого співробітника, який порушив правила.
- Допомогти вам звернутися до поліції, інспектора праці чи вашого посольства.
- Якщо справа термінова, ми можемо діяти до того, як дамо відповідь: вимагати повернути документ, припинити направляти працівників до цього роботодавця або допомогти вам переїхати в інше житло.

Чого ми не можемо зробити

- Ми не ваш роботодавець, не поліція і не суд. Ми не можемо зобов'язати агентство чи роботодавця заплатити вам або повернути документ. Ми можемо вимагати цього за нашими договорами з ними і можемо припинити з ними співпрацю.
- Ми не можемо обіцяти результат, який залежить від іншої людини чи компанії. Якщо вони все одно відмовляються після того, як ми використали всі засоби, які дає нам наш договір, ми письмово

повідомляємо вам про це і допомагаємо звернутися до державного органу чи суду, який може їх до цього зобов'язати.

- Через визначений час ми видаємо записи про те, як вас добирали на роботу; строки зазначено в нашому Повідомленні про обробку персональних даних. Поскаржитися можна й пізніше, але тоді ми, можливо, не зможемо з'ясувати, що сталося.

Що ми обіцяємо

- Безоплатно. За скаргу ви ніколи не платите.
- За переклад платимо ми.
- Конфіденційно. Вашу скаргу бачать лише ті, хто нею займається.
- Якщо закон зобов'язує нас передати вашу скаргу до суду чи державного органу, ми повідомляємо вам про це до того, як її передамо, крім випадків, коли закон це забороняє.
- Жодних покарань. Ніхто не може покарати вас, звільнити чи відправити додому через скаргу. Якщо хтось спробує, одразу повідомте нам.
- Це для нас термінова справа. Погроза вашій сім'ї вважається покаранням. Те саме правило захищає кожного, хто вам допоміг, і кожного, хто надав нам інформацію, і воно діє, навіть якщо ми не можемо підтвердити те, що ви нам повідомили.
- Якщо хтось із наших співробітників карає людину за скаргу, ми вживаємо заходів щодо цього співробітника. Агентство чи роботодавець, які так чинять, можуть втратити договір із нами.
- Задokumentовано. Кожну скаргу ми вносимо до реєстру з датою і результатом.
- Справу ми зберігаємо 3 роки після закриття скарги. Потім ми видаємо її і вилучаємо ваше ім'я з реєстру.
- Ваші права залишаються за вами. Ми ніколи не просимо вас відмовитися від будь-якого права або забрати скаргу, яку ви подали до суду чи державного органу, в обмін на те, що ви маєте отримати за нашим рішенням.
- Відкрито. Щороку не пізніше 31 березня ми публікуємо на нашому сайті, скільки скарг ми отримали за попередній рік, чого вони стосувалися і чим закінчилися. Імен ми не публікуємо.

Куди ще можна звернутися в Україні

Ви не зобов'язані спершу звертатися до нас. Скарга до нас не позбавляє вас жодного з цих прав.

Туди можна звернутися до того, як ви поскаржитеся нам, поки ми розглядаємо вашу скаргу, або після цього. Ми все одно продовжуємо розглядати вашу скаргу.

- Урядова гаряча лінія з протидії торгівлі людьми: 1547
- Уповноважений Верховної Ради України з прав людини: 1678 (безоплатно в Україні); з інших країн +380 44 299 74 08; hotline@ombudsman.gov.ua
- Державна служба України з питань праці (Держпраці), щодо невивплати заробітної плати та небезпечних умов праці: (044) 288 10 00
- Посольство Індії в Україні: вул. Максима Берлінського, 20-Б, Київ, 01901; +380 44 468 6661, +380 44 468 6219, +380 44 468 7032; для екстрених випадків +380 93 355 9958; cons.kyiv@mea.gov.in
- Суд в Україні
- Ваш роботодавець. Запитайте в роботодавця, хто на вашому місці роботи приймає скарги працівників.
- Профспілка за місцем вашої роботи, якщо вона є.

На цих лініях зазвичай відповідають українською. Якщо вам потрібна допомога в розмові, зверніться до нас.

Куди можна звернутися у вашій країні

- Індія: Генеральний протектор емігрантів Міністерства закордонних справ Індії (Protector General of Emigrants), щодо скарг на рекрутингових агентів: 10th Floor, Akbar Bhavan, Chanakyapuri, New Delhi 110021; pge@mea.gov.in
- Індія: Pravasi Bharatiya Sahayata Kendra, цілодобова гаряча лінія Міністерства закордонних справ Індії для громадян Індії, які працюють або збираються працювати за кордоном: 1800 11 3090 (безкоштовний номер в Індії)
- Індія: портал eMigrate Міністерства закордонних справ Індії, де можна перевірити, чи зареєстрований рекрутинговий агент: emigrate.gov.in
- Індія: портал MADAD Міністерства закордонних справ Індії, для громадян Індії за кордоном, яким потрібна допомога консульства: madad.gov.in

Ця сторінка — стислий виклад Порядку розгляду скарг і відновлення порушених прав Ukraine Works (UW-PRO-01). Повний текст Порядку є на ukraineworks.com.ua, і ми дамо його вам, якщо ви попросите. Якщо ця сторінка і Порядок розходяться, ви нічого не втрачаєте через те, що поклалися на цю сторінку.

Пам'ятка про подання скарг UW-LFT-01, версія 2.0. Документ вищого рівня: Порядок розгляду скарг і відновлення порушених прав (UW-PRO-01).

Форма скарги (UW-F-12)

Користуватися цією формою не обов'язково, і будь-яке поле можна не заповнювати. Надішліть її на support@ukraineworks.com.ua або у WhatsApp чи Telegram на номер +380 99 878 1755, відправте поштою до нашого офісу або передайте будь-кому з наших співробітників.

№	Запитання	Ваша відповідь
1	Ваше ім'я (можна не зазначати)	
2	Телефон, WhatsApp або електронна пошта для відповіді	
3	Якою мовою вам відповісти	
4	На кого скарга: Ukraine Works / агентство в моїй країні / мій роботодавець / хтось інший	
5	Назва агентства чи роботодавця і місто	
6	Що сталося? Зазначте дати, якщо можете	
7	Чи платили ви комусь гроші? Скільки, кому, коли?	
8	Чи тримає хтось інший ваш паспорт або документи? Хто?	
9	Чи загрожує вам небезпека зараз? Так / Ні	
10	Чого ви від нас очікуєте?	

№	Запитання	Ваша відповідь
11	Чи можемо ми назвати ваше ім'я роботодавцю чи агентству, щоб розв'язати проблему? Так / Ні	
12	Фото чи документи (додайте)	
13	Дата	
14	Чи пишете ви за іншу людину? Якщо так: ім'я цієї людини і як із нею зв'язатися	

Якщо на запитання 11 ви відповідаєте «Ні», ми розглядаємо вашу скаргу настільки, наскільки можемо без вашого імені.

Усе, що я тут написав (написала), — правда, наскільки мені відомо.

For Ukraine Works (filled in by the staff): reference number; date and time received; channel; received by. / Заповнює Ukraine Works: реєстраційний номер; дата і час отримання; канал; хто прийняв.