Ці редакційні політики прийняті рішенням Редакційної ради Громадського радіо

3.12.2025 року

Політика реагування на зворотний зв'язок та скарги в редакції «Громадського радіо»

1. Мета й застосування

Ця політика визначає принципи, канали і процедури отримання, обробки та вирішення звернень: скарг на фактичні помилки, скарг на упередженість, запитів щодо етики, конфіденційності, професійності або недотримання стандартів. Політика поширюється на всі формати контенту "Громадського радіо": радіо, сайт, соціальні мережі, відео.

2. Принципи

1. **Швидкість і своєчасність** – кожне звернення фіксується одразу, відповідь ініціюється в межах встановленого строку.

2. **Прозорість** – відкриті правила, публічні виправлення та чітке розмежування «помилка/уточнення/оновлення».

3. **Нейтральність і справедливість** – скарги розглядаються неупереджено, з можливістю апеляції.

4. **Відповідальність** – якщо виявлено помилку, ми виправляємо її помітно й без приховування; пояснюємо, що саме змінено і чому.

3. Види звернень і визначення (терміни відповідають міжнародним підходам до класифікації виправлень і уточнень в медіа).

- **Скарга** – стосується порушення журналістських стандартів, етики, дискримінаційного контенту, конфлікту інтересів або поведінки команди.

- **Корекція** – виправлення фактичної помилки в опублікованому матеріалі.

- **Уточнення** – додаткове пояснення або доповнення, коли інформація була неповною або могла ввести в оману.

- **Оновлення** – нові факти, що змінюють контекст, але не є помилкою.

4. Канали подання звернень

Звернення можуть надсилатися будь-яким із наступних каналів:

- Електронна пошта: office@hromadske.radio
- Телефон (для термінових випадків): +380442797209
- Офіційні сторінки Громадського радіо у соцмережах (приймаються, але для офіційної відповіді просимо надати контактну адресу електронної пошти)
- Пошта для офіційних листів: 01001, м.Київ, вул.Хрещатик, 26
- Кожне звернення отримує реєстраційний номер, заявник отримує відповідне підтвердження на емейл.

5. Процедура обробки

1. **Реєстрація:** упродовж 24 годин заявник отримує повідомлення про те, що його звернення прийняте і розглядається редакцією.
2. **Попередня класифікація (2 робочі дні)**: редакція або відповідальний працівник перевіряє, чи потребує звернення негайних дій (наприклад, видалення матеріалу з очевидно шкідливим контентом).
3. **Розслідування (до 10 робочих днів)**: збираємо факти, зв'язуємося з авторами, джерелами, залучаємо юриста за потреби. Для складних випадків строк може бути продовжений з повідомленням заявника та поясненням причин.
4. **Рішення та відповідь:** надаємо письмову відповідь із вичерпним поясненням (прийнято/відхилено/частково задоволено) та переліком заходів (корекція, публічне вибачення, внутрішнє розслідування тощо). Якщо скарга буде задоволена, виправлення публікується, помітно та відповідно маркується.
5. **Апеляція (14 календарних днів)**: заявник може подати апеляцію; у особливо складних випадках апеляція розглядається Редакційною Радою Громадського радіо.
6. Якщо заявник незадоволений результатом розгляду звернення, він може звернутись до зовнішній організацій і структур, які моніторять діяльність медіа в Україні.

6. Форми реакції та публікації виправлень

- **Виправлення в онлайн-версії:**

- додавання примітки "(виправлено)" або "(оновлено)" в кінці заголовку матеріалу;
- додавання пояснення зміни та дати в тексті матеріалу;

- додавання дисклеймера із поясненням на початку матеріалу в окремих випадках.

- **Аудіо/радіоетер:**
- оголошення виправлення в етері у найближчому можливому слоті (прямого етеру або випуску новин) з позначенням, що саме виправлено;
- відповідальний співробітник (ведучий) приносить вибачення за помилку, якщо вона виникла за вини редакції;
- у випадку виправлення помилки – непредставлення іншої сторони – на слот з іншою стороною виділяється такий самий хронометраж етеру, який був виділений на першу версію;

- **Соціальні мережі:**
- додавання примітки “(виправлено)” або “(оновлено)” на початку публікації;
- додавання пояснення зміни та дати в тексті публікації;
- публікація окремого посту із вибаченням, якщо це необхідно;

Важливо: журналістика в соцмережах підлягає тим самим стандартам, що й решта майданчиків “Громадського радіо”: етика, точність, добір фактів, перевірка джерел тощо. Проте існують випадки, коли допускається **видалення допису:**

- якщо є серйозний ризик розповсюдження дезінформації (особливо під час воєнного стану);
- якщо опубліковані дані, які можуть нашкодити герою матеріалу або автору матеріалу;
- якщо опубліковано чутливий контент, який може викликати тригери в аудиторії;
- якщо допис може шкодити репутації чи бути юридично ризикованим для редакції;
- кожен з випадків видалення допису узгоджується з керівником_цею відділу чи головним редактором_кою та має мати серйозне обґрунтування;
- у випадку видалення допису редакція пояснює свою помилку публічно і за потреби приносить вибачення.

- У випадку **серйозного порушення** на будь-якій платформі “Громадського радіо” публікується окрема заява редакції і приносяться публічні вибачення.

7. Обробка чутливих/конфіденційних звернень

- Якщо скарга стосується захисту джерела, безпеки особи, сексуальної чи гендерної дискримінації, дитячого контенту, справу розглядає Редакційна Рада Громадського радіо, за потреби із залученням юристів, з дотриманням конфіденційності та законодавства.

- Інформування правоохоронних органів відбувається лише при загрозі життю/здоров’ю, у випадку погроз, або за вимогою закону.

8. Відповідальність співробітників і навчання

- Відповідальні за обробку скарг: керівник_ця платформи, на якій допущено порушення, головний_а редактор_ка, Редакційна Рада Громадського радіо.

- Усі співробітники редакції “Громадського радіо” ознайомлені із політикою виправлень, стандартами перевірки фактів та роботою зі скаргами, та зобов’язані дотримуватись цих правил.

9. Заключні положення

Редакція оновлює політику реагування на зворотний зв’язок та скарги: після появи нових ризиків, звернень, які не були враховані, або після змін у законодавстві.

“Громадське радіо” несе відповідальність перед суспільством та законодавством, не приховує помилок та завжди їх визнає.

Голова Редакційної Ради “Громадського радіо” Вікторія Єрмолаєва

Голова правління ГО “Громадське радіо” Тетяна Курманова