

Мій Кодекс Моя відповідальність

Кодекс етичної поведінки для членів Координаційних механізмів країн

2017

Затверджено Національною радою з питань протидії туберкульозу та ВІЛ-інфекції/СНІДу
Рішення від 1 березня 2018 року

Зміст

Обов'язки членів Координаційного механізму країни	3
КМК – унікальний форум для покращення громадського здоров'я.....	4
Забезпечення виконання Кодексу	4
Піклування про інтереси громадян.....	5
Відповідальність за результат (підзвітність)	5
Прозорість	6
Підготовка та активна участь.....	6
Відповідальне використання ресурсів КМК.....	6
Відповідальне управління інформацією	6
Доброчесна поведінка	7
Неупередженість і запобігання конфліктам інтересів.....	7
Правдивість і точність	8
Справедливість і послідовність	8
Чесність.....	9
Гідність і повага.....	9
Забезпечення поваги до прав людини, у тому числі відсутності дискримінації.....	9
Забезпечення атмосфери взаємної поваги.....	9
Повідомляйте про порушення	10

Обов'язки членів Координаційного механізму країни

Цей Кодекс поведінки визначає, як члени КМК (у тому числі представники регіональних координаційних механізмів, аналогічних їм організацій та персонал Секретаріату) повинні виконувати свої обов'язки, передбачені Керівництвом з роботи КМК, вимогами до КМК і внутрішньою політикою КМК. Члени КМК **зобов'язані:**

- ознайомитися, усвідомити та забезпечити виконання цього Кодексу,
- засвідчити на вимогу Глобального фонду зобов'язання діяти у відповідності до цього Кодексу при виконанні функцій членів КМК,
- дотримуватися професійної етики, бути позитивним прикладом виконання своєї ролі в контексті членства в КМК,
- надавати підтримку кожному, хто висловлює занепокоєння щодо порушень цього Кодексу або Керівництва з роботи КМК,
- порушувати питання та висловлювати занепокоєння, якщо стане відомо про можливі порушення Керівництва з роботи КМК, політики КМК, цього Кодексу або законодавства із забезпечення доброчесної поведінки.

Згідно з цим Кодексом поведінки члени КМК повинні:

- **бути послідовними, піклуватися про інтереси громадян,**
- **нести відповідальність,**
- **поводитися доброчесно,**
- **поводитися гідно, поважати інших,**
- **повідомляти про порушення.**

Обов'язки голови КМК, виконавчого комітету і комітету з питань професійної етики

- Сприяти ознайомленню членів КМК із Кодексом та всіма іншими керівними документами (Керівництво з роботи КМК, політика КМК із запобігання та врегулювання конфлікту інтересів, внутрішні документи КМК)
- Вживати заходів, спрямованих на забезпечення членів КМК Кодексом та політикою запобігання та врегулювання конфлікту інтересів КМК, ознайомлення з ними, послідовне і добросовісне їх виконання
- Стежити за тим, щоб ніхто не був покараний або не постраждав через висловлене занепокоєння або порушення питань, пов'язаних із Кодексом
- Створювати шанобливе та інклюзивне середовище КМК, в роботі якого всі члени беруть активну участь, забезпечувати прозорість і рівність при прийнятті рішень

Затверджено Національною радою з питань протидії туберкульозу та ВІЛ-інфекції/СНІДу
Рішення від 1 березня 2018 року

Співробітники Секретаріату КМК

Співробітники Секретаріату КМК зобов'язані надавати своєчасну професійну підтримку всім членам КМК на прозорій основі, відповідально управляти інформацією, бюджетами і протоколами засідань КМК

Якщо у членів КМК є питання стосовно того, як дотримуватися положень цього Кодексу, або їх турбує чи вони підозрюють, що інші, можливо, їх не дотримуються, вони **повинні** заявити про активну підтримку цього Кодексу шляхом повідомлення про це:

- порушити питання на рівні КМК, якщо можливо,
- і водночас повідомити Глобальному фонду.

Глобальний фонд не буде миритися з будь-якою формою помсти тим, хто діє відповідно до Кодексу, або не мовчить.

КМК – унікальний форум для покращення громадського здоров'я

КМК – це механізми державно-приватного партнерства в управлінні національними програмами протидії захворюванням на ВІЛ, туберкульоз і малярію. КМК надають Глобальному фонду запити на фінансування від імені країни і забезпечують стратегічний нагляд з метою ефективного та стратегічного виконання програми.

Ефективний КМК відіграє центральну роль у місії Глобального фонду з «інвестування грошей світу в СНІД, туберкульоз і малярію». Це унікальний форум, створений на рівні країни, який об'єднує представників усіх секторів, включаючи людей, що зазнали впливу захворювань, та інші форуми

громадського здоров'я (наприклад, з питань посилення системи охорони здоров'я) для формування бачення світу, вільного від тягаря цих трьох захворювань.

Модель Глобального фонду заснована на певних принципах, які спираються на низку етичних принципів:

Принципи Глобального фонду	Етичні цінності Глобального фонду
Країна як власник програм	Обов'язок піклуватися про інтереси громадян
Партнерство	Відповідальність (підзвітність)
Прозорість	Доброчесна поведінка
Фінансування в залежності від результатів	Гідність і повага

Як основний орган управління, що відповідає за забезпечення фінансування Глобального фонду та нагляд за успішною реалізацією програм, передбачається, що КМК втілюватиме такі самі принципи та цінності. Прийняття КМК етичних, прозорих і відповідальних рішень є ключовим фактором успіху програм на рівні країни.

Забезпечення виконання Кодексу

Цей Кодекс є складовою Вимоги 6 до відповідності, яку включено до документу «Керівництво з роботи Координаційних механізмів країн і вимоги до них». Отже, Глобальний фонд стежитиме за виконанням цього Кодексу, що є умовою доступу до

фінансування Глобального фонду, а відповідність членів КМК очікуванням, викладеним у цьому Кодексі, інформуватиме Глобальний фонд про загальну ефективність КМК.

КМК **зобов'язаний** забезпечити виконання цього Кодексу всіма членами, а також справедливість і адекватність процесу. Наслідки мають бути пропорційними порушенням і можуть передбачати відсторонення від прийняття рішень, керівних ролей або КМК.

Цінності членів КМК

Піклування про інтереси громадян

Члени КМК зобов'язані насамперед піклуватися про людей, які живуть з СНІД/ВІЛ, малярією і туберкульозом, зазнали впливу або піддаються ризику інфікування СНІД/ВІЛ, малярією і туберкульозом.

Передбачається, що зобов'язання КМК перед своїми виборцями та зацікавленими сторонами сприятимуть, а не навпаки, зростанню інтересу системи охорони здоров'я до подолання епідемії.

Згідно з очікуваннями, члени КМК сприятимуть ефективному та мудрому використанню ресурсів Глобального фонду для досягнення максимального впливу шляхом:

Затверджено Національною радою з питань протидії туберкульозу та ВІЛ-інфекції/СНІДу
Рішення від 1 березня 2018 року

- подання запитів на фінансування, які поєднуюватимуть найбільш ефективні заходи, а також найкращим чином охоплюватимуть основні групи ризику відповідно до Національного стратегічного плану/інвестицій,
- забезпечення спроможності виконавців та систем щодо реалізації гранту,
- нагляду за ефективною та своєчасною реалізацією грантів з обережним та доцільним використанням ресурсів з метою досягнення або перевищення очікуваних результатів,
- порушення питань, якщо вищезазначена діяльність не відбуватиметься.

Відповідальність за результат (підзвітність)

Члени КМК несуть відповідальність перед людьми, яких вони представляють, та як група КМК також відповідає за подолання епідемії в країні.

У зв'язку з цим очікується, що члени КМК:

*будуть прозорими,
визначать зміст та братимуть активну участь в діяльності КМК,
відповідально керуватимуть активами КМК,
відповідально управлятимуть інформацією.*

Прозорість

Оскільки КМК – це громадський орган, що представляє сферу охорони громадського здоров'я та інтереси зацікавлених сторін, члени КМК мають бути відкритими з громадськістю, особливо з тими, кого вони представляють, а також представляти точки зору свого округу в КМК. Отже, члени КМК **повинні**:

- ділитися отриманою інформацією зі своїми виборцями на досить ранньому етапі та надавати достатньо деталей, щоб дати можливість конструктивному зворотному зв'язку своєчасно вплинути на рішення;
- збирати та озвучувати думки та занепокоєння виборців на засіданнях КМК, водночас піклуючись про більш широкі інтереси сфери охорони здоров'я;
- надавати виборцям останню інформацію щодо рішень, особливо у випадках, коли вони брали участь в їх обговоренні.

Підготовка та активна участь

Передбачається, що члени КМК будуть серйозно ставитися до своєї ролі:

- регулярно відвідуватимуть засідання КМК, не запізнюючись на них,
- готуватимуться до засідань, ознайомлюючись із довідковою інформацією та виконуючи зобов'язання, взяті на попередніх засіданнях,
- забезпечуватимуть належне документальне оформлення рішень КМК,
- повноцінно співпрацюватимуть із виконавцями та Глобальним фондом.

Члени КМК **зобов'язані** активно вимагати від виконавців відповідальності за результати (підзвітності) шляхом участі в діяльності з наглядом за проектом, у тому числі:

- виїжджати на місця (приділяючи увагу особистій безпеці) та брати участь у зустрічах з питань захворювань,
- сприяти отриманню зворотного зв'язку від виборців щодо доступу, якості та рівності послуг, які фінансуються за рахунок гранту,
- брати участь в аналізі результатів гранту та вивченні проблем за допомогою діалогу з виконавцями,
- сприяти зусиллям, спрямованим на вирішення проблем, які виходять за сферу повноважень або компетенцію виконавців,
- проактивно виявляти шляхи покращення роботи КМК.

Відповідальне використання ресурсів КМК

Кошти, офісні приміщення, обладнання, транспорт, запропоновані КМК – все це призначено для забезпечення повнофункціональної роботи КМК. Члени КМК керують цими активами, тому вони **повинні**:

- не користуватися активами КМК для власних потреб або потреб, що не пов'язані з діяльністю КМК,
- вживати заходів для запобігання пошкодженню, неналежному використанню або втраті активів,
- порушувати питання, якщо виникає занепокоєння стосовно неналежного використання активів.

Відповідальне управління інформацією

Передбачається, що члени КМК будуть знаходити баланс між прозорістю та конфіденційністю. Вони забезпечуватимуться шляхом:

- нерозголошення інформації, яка офіційно визначена КМК або Глобальним фондом як конфіденційна,
- передачі інформації виборцям і громадськості у разі, коли інформація не є конфіденційною,
- забезпечення обізнаності інших членів КМК про правила конфіденційності та їх виконання,
- відповідального використання та захисту ідентифікаційних даних і паролів комп'ютерів,

- проявлення пильності до кібератак та шахрайства, негайного повідомлення про них керівництву КМК.

Доброчесна поведінка

Члени КМК повинні діяти неупереджено, правдиво, точно, справедливо, послідовно і чесно.

Оскільки члени КМК приймають рішення, передбачається, що вони зможуть визначити найбільш пріоритетні інтереси груп ризику, які зазнали впливу трьох захворювань.

Неупередженість і запобігання конфліктам інтересів

Члени КМК мають важливі зв'язки, не пов'язані з їхніми функціями в КМК, такі як:

- інші функції в інших організаціях,
- відповідальність по відношенню до друзів і сім'ї,
- членство в політичній партії або уряді,
- володіння компанією або НУО, місце в правлінні директорів.

Може статися, що членам КМК будуть пропонувати або намагатися пропонувати подарунки, у тому числі привілеї, компенсацію транспортних витрат або винагороду, що не стосуються їхніх функцій як членів КМК.

Ці зв'язки або подарунки можуть створювати враження впливу на членів КМК і призводити до:

- прийняття рішень, які не відповідають інтересам громадського здоров'я,
- недоцільного використання часу або ресурсів КМК,

- розкриття конфіденційної інформації КМК,
- порушення політики або законів щодо забезпечення доброчесної поведінки (таких як закони щодо боротьби з шахрайством або корупцією).

Передбачається, що члени КМК будуть уникати такого роду конфліктів інтересів, які відчуваються, є потенційними або реальними. Члени КМК **зобов'язані** дотримуватися політики запобігання та врегулювання конфлікту інтересів. Відповідно до цієї політики члени КМК **повинні**:

- негайно повідомити КМК про будь-який потенційний або реальний конфлікт інтересів,
- регулярно виявляти конфлікти інтересів, які стосуються інших членів КМК,
- не приймати і не дарити подарунки, пов'язані з функціями члена КМК.

У разі конфлікту або відчутті конфлікту члени КМК **зобов'язуються** дотримуватися політики запобігання та врегулювання конфлікту інтересів, у тому числі:

- не брати участі в обговореннях, рішеннях або голосуванні у разі наявності конфлікту інтересів, включаючи рішення, що стосуються нагляду, вибору або фінансування виконавців,
- висловлювати занепокоєння, якщо колега з КМК має зв'язки і не повідомляє про них або не управляє ними належними чином.
- не брати участі в обговореннях, рішеннях або голосуванні у разі наявності конфлікту інтересів, включаючи рішення, що стосуються нагляду, вибору або фінансування виконавців,
- висловлювати занепокоєння, якщо колега з КМК має зв'язки і не повідомляє про них або не управляє ними належними чином.

Правдивість і точність

Важливі рішення про інвестиції в систему охорони здоров'я приймаються на підставі наступної інформації та даних:

- характер і розмір тягаря захворювання,
- характер і масштаб впливу заходів,
- характер і тип бар'єрів для доступу до медичних послуг для найбільш постраждалих та маргіналізованих груп населення,
- темп і якість виконання програми,
- вартість заходів,
- надійність і якість систем охорони здоров'я,
- надійність і якість виконавців.

У зв'язку з цим передбачається, що члени КМК забезпечать точне і повне документування, а також використання такої інформації. Члени КМК також мають **повідомляти**, якщо в них є занепокоєння стосовно того, що на дані або інформацію впливають ненавмисні або навмисні помилки, такі як маніпулювання, інфляція, помилкові розрахунки, неповні або неналежним чином оформлені заявки.

Справедливість і послідовність

Члени КМК **повинні** дотримуватися та застосовувати правила, керівництва, кодекси і політику Глобального фонду та КМК, керуючись принципами справедливості та послідовності. Якщо у члена КМК виникає занепокоєння стосовно того, що правил, керівництв, кодексів або політики КМК не дотримуються, він/вона **зобов'язані** про це повідомити.

Відповідна політика КМК щодо Глобального фонду

Довідковий документ	Сфера застосування:
Керівництво з роботи КМК та вимоги до таких механізмів*	<ul style="list-style-type: none"> • Роль і основні функції КМК і членів КМК • Шість вимог до відповідності КМК кваліфікаційним вимогам, що надають право на фінансування • Належні принципи та практика управління

	<ul style="list-style-type: none"> • Процес огляду роботи КМК • Технічна та фінансова допомога, наявна для КМК • Стандарти, які, на думку Глобального фонду, є важливими для ефективної роботи КМК, і рекомендації, підготовлені на підставі належної практики
Кодекс поведінки для реципієнтів**	<input type="checkbox"/> Принципи і стандарти поведінки для всіх реципієнтів грантів Глобального фонду
Політика етичної поведінки, запобігання та врегулювання конфлікту інтересів**	<ul style="list-style-type: none"> • Ідентифікація фактичних і потенційних конфліктів інтересів • Відповідальність за інформування про фактичні або потенційні конфлікти інтересів і процедура вирішення таких конфліктів
Політика фінансування КМК*** Керівництво з фінансування КМК*** Покрокове керівництво з фінансування КМК***	<input type="checkbox"/> Інструкції щодо того, як звертатися для отримання фінансування від Глобального фонду для КМК, на що дозволяється витратити фінансування для КМК, як потрібно відстежувати витрати КМК
*Розміщено на http://www.theglobalfund.org/en/ccm/guidelines/ ** Розміщено на http://www.theglobalfund.org/en/governance/ *** Розміщено на http://www.theglobalfund.org/en/ccm/funding/	
Політика і порядок проведення службових розслідувань**	<input type="checkbox"/> Конфіденційні процедури Глобального фонду для повідомлення про можливі неправомірні дії чи порушення з тим, щоб можна було вжити належних заходів для виправлення ситуації

Чесність

Члени КМК повинні вживати заходів із запобігання неправомірному використанню ресурсів, шахрайству і корупції, зокрема, відповідати політиці Глобального фонду щодо боротьби з шахрайством і корупцією. Вони мають протистояти і не брати участі у будь-яких діях, спрямованих на переадресацію, невірне звітування або несанкціоноване використання коштів, активів чи даних Глобального фонду за нецільовим призначенням. Особливо слід стежити за тим, щоб ці кошти, активи чи дані не використовувались для особистих, кримінальних або політичних цілей. Члени КМК **повинні** підтримувати дії, спрямовані на:

- **запобігання корупції:** переконайтесь у тому, що ресурси Глобального фонду використовуються належним чином,
- **виявлення корупції:** активно засуджуйте, якщо інші вдаються до корупції,
- **протистояння корупції:** повідомляйте, коли у вас виникають підозри щодо корупції.

Глобальний фонд забороняє всі форми шахрайства і корупції та вживає відповідних заходів.

У політиці Глобального фонду щодо боротьби з шахрайством і корупцією визначені конкретні «заборонені дії», які всі члени КМК мають попереджати, виявляти або про які слід повідомляти.

Забороненими є наступні дії:

- **корупційні дії:** хабарі, комісійні, дії, що впливають на рішення, в обмін на послугу,
- **шахрайські дії:** неправдиві відомості про використання коштів або інформація, на основі якої приймаються рішення про фінансування,
- **примусові дії:** залякування чи погрози з метою здійснення неналежного впливу,
- **злочинні дії:** зговор двох або більше осіб для вживання заборонених дій,
- **обструктивні дії:** ненадання інформації Глобальному фонду про заборонені дії, незважаючи на підозри або обізнаність, блокування дій Глобального фонду, спрямованих на пошук доказів заборонених дій,
- **зловживання:** крадіжка, розкрадання або неналежне списання,
- **помста:** завдання шкоди або спроба завдати шкоду комусь, хто відмовляється від участі в заборонених діях або сумлінно повідомляє про них,
- **відмивання грошей:** управління або переміщення коштів, що пов'язані із злочинною діяльністю,
- **фінансування тероризму:** управління або переміщення коштів, призначених для фінансування тероризму

Гідність і повага

Члени КМК поводяться з гідністю та ставляться з повагою, визнають гідність бенефіціарів і поважають колег.

Забезпечення поваги до прав людини, у тому числі відсутності дискримінації

Члени КМК **повинні** вживати заходів для того, щоб програми Глобального фонду розроблялись таким чином, щоб сприяти гідності, повазі та розширенню прав і можливостей людей і спільнот, що постраждали від ВІЛ/СНІДу, туберкульозу і малярії, а також основних груп ризику і вразливого населення, особливо у зв'язку з тим, що вони стикаються зі стігмою та маргіналізацією.

Забезпечення атмосфери взаємної поваги

Планується, що при взаємодії з іншими членами КМК, виконавцями і персоналом Глобального фонду, члени КМК підтримуватимуть сприятливі умови, керуючись взаємною повагою.

Очікується, що члени КМК будуть практикувати та сприяти шанобливому обговоренню, прийняттю рішень і соціальної взаємодії у всіх середовищах, що пов'язані з КМК. Передбачається, що вони ставитимуться до колег привітно та з повагою, без переслідувань, фізичного або словесного насильства і не чинитимуть невинного впливу на їхню діяльність. В ході дебатів планується виділяти достатньо часу на те, щоб кожний міг висказатися, і те, щоб рішення приймалися після ретельного вивчення думок, висловлених всіма членами КМК.

Члени КМК **зобов'язані** утримуватися від всіх форм залякування, переслідування і дискримінації.

Повідомляйте про порушення

Що означає повідомляти?

В широкому сенсі слова повідомляти означає піднімати питання, висловлювати занепокоєння або ділитися знаннями щодо ситуації, яка виникає, коли цей Кодекс або інша політика виконуються неналежним чином. Членів КМК закликають підтримувати один одного та відповідати один за одного шляхом проактивного обговорення того, чи відповідає їхній процес прийняття рішень та поведінка цьому Кодексу. Якщо початкові зусилля не приносять достатніх змін, члени КМК повинні заявляти про свої занепокоєння на більш офіційному рівні в рамках структури управління КМК, а також на рівні Глобального фонду.

Чи можуть допомогти повідомлення?

Завдяки повідомленням члени КМК надають іншим можливість вжити заходів та забезпечити підтримку:

- **запит на роз'яснення або консультацію** підвищує шанси члена КМК на те, щоб вжити правильних заходів,
- **звертання уваги** на поведінку, яка не відповідає цьому Кодексу, може вплинути на поведінку колег,
- **офіційне інформування** КМК про проблему дозволяє КМК відповісти належним чином та посилити культуру етичної поведінки КМК,
- **винесення питання** на рівень Глобального фонду дозволяє:
 - отримати конфіденційну пораду від посадової особи з етичних питань або ОГІ,
 - захистити того, хто повідомляє,
 - забезпечити втручання Глобального фонду на операційному рівні,
 - провести необхідну перевірку фактів,
 - за певних обставин застосовуватиметься пеня,

- за певних обставин будуть проінформовані правоохоронні органи.

Члени КМК зобов'язані звітувати

КМК як орган **повинен** негайно повідомити Глобальному фонду про підозру або обізнаність щодо всіх форм шахрайства і корупції (що визначені у переліку заборонених дій). Отже, якщо член КМК має підозру або йому відомо про заборонені дії, пов'язані з діяльністю Глобального фонду, він/вона також **зобов'язані** про це повідомити через офіційні канали КМК або безпосередньо Глобальному фонду. Зверніть увагу на те, що ненадання інформації про підозри або обізнаність про заборонені дії є забороненою «обструктивною» дією.

Глобальний фонд розробив механізми для конфіденційного та/або анонімного звітування і надання консультативних послуг, які пропонуються членам КМК через канали, що описані нижче на схемі. Згідно з політикою повідомлення про підозри в скоєнні неправомірних дій, розробленою Глобальним фондом, ті, хто повідомляє про будь-які правопорушення ОГІ, можуть зробити це анонімно або конфіденційно. Глобальний фонд підтримує процеси з попередження, виявлення та реагування на будь-яку помсту за звітування.

Як я можу прозвітувати або отримати конфіденційну консультацію?

Для того, щоб відкрито про щось заявити, потрібні мужність і сила характеру, тому Ваше рішення вжити заходів високо цінується. До нього будуть ставитися з повагою, при цьому слід приділити увагу Вашій особистій безпеці.



Глобальний фонд

Загальні консультації
Ваш портфоліо-менеджер
• Хаб КМК: ccm@theglobalfund.org

Конфіденційні консультації:
• Спеціаліст з питань професійної етики
ethics@theglobalfund.org

Для повідомлень про правопорушення:



Гаряча лінія ОПІ для надання конфіденційної інформації:
<http://www.ispeakoutnow.org>
+1 704 541 6918 (безкоштовно)

Практичні кроки:

- У вас є **численні канали** для повідомлення інформації, які має КМК, незалежно від того, спілкуєтесь ви з приятелем, головою комітету або заступником голови, членом Виконавчого комітету або Секретаріатом КМК. Ви можете

також звернутися до Місцевого агента фонду. Будь ласка, користуйтеся найбільш зручним для вас каналом.

- Ви **повинні** проінформувати Глобальний фонд напямую: (1) якщо у вас є підозра або вам відомо про заборонену дію; (2) якщо ви не можете про це говорити в КМК або (3) якщо зусилля, які ви прийняли на сьогодні, не принесли належних результатів. Ви можете звертатися до різних каналів Секретаріату Глобального фонду, таких як група експертів з питань країни, портфоліо-менеджер, хаб КМК, спеціаліст з етичних питань або ОПІ. Будь ласка, користуйтеся каналом найбільш зручним для вас каналом.
- Якщо у вас є **побоювання стосовно помсти** або ви боїтесь за свою особисту безпеку чи безпеку своєї сім'ї у зв'язку з наданням інформації, зробіть це конфіденційно (наприклад, спеціалісту Глобального фонду з етичних питань) або по гарячій лінії Глобального фонду «Повідомляю зараз», завдяки якій можна надавати інформацію конфіденційно, анонімно, або вимагайте статусу інформатора.
- Кожен раз, коли ви з кимось спілкуєтесь, **вказуйте**:
 - ✓ Що трапилось? Імена всіх учасників
 - ✓ Де? Чому це є проблемою?
 - ✓ Коли? Іншу інформацію
- **Якщо можливо, робіть письмові записи того, що і кому ви сказали, коли це було та які відповіді отримано.** Це допоможе продемонструвати, що ви виконуєте свій обов'язок щодо звітування.
- **Не припиняйте** повідомляти: якщо проблему не вирішено або вона повторюється, повідомляйте про неї через інший канал.