

ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ

«УКРАЇНСЬКА

КОНОПЛЯНА АСОЦІАЦІЯ»

(далі – ГО «УКА», УКА, Засновник)

***NON-GOVERNMENTAL
ORGANIZATION***

***"UKRAINIAN
CANNABIS ASSOCIATION"***

***(hereinafter referred to as
NGO "UCA", UCA, or the Founder)***

***Appendix 5
to the Editorial Code (Editorial Policy)
of the online media
"UKLAD (Ukrainian Cannabis:
Treatment. Agronomy. Culture)"***

Kyiv

2026

Додаток 5

до Редакційного кодексу (редакційної політики)
онлайн-медіа «УКЛАД (Український Канабіс: Лікування. Агрономія. Дозвілля)»

ПОЛІТИКА ВЗАЄМОДІЇ З АВДИТОРІЄЮ, РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВА НА ВІДПОВІДЬ (далі – Політика)

Audience Engagement, Complaints and Right of Reply Policy (hereinafter referred to as the Policy or the Audience Engagement Policy)

1. Загальні положення

1.1. Ця Політика визначає порядок взаємодії онлайн-медіа «УКЛАД» із читачами, користувачами, авторами, героями публікацій, державними органами, юридичними та фізичними особами, а також порядок розгляду звернень, заяв, скарг, вимог про спростування інформації, реалізації права на відповідь, внесення виправлень та інших форм зворотного зв'язку.

1.2. Метою Політики є забезпечення відкритості редакційної діяльності, дотримання права кожної особи на звернення, права на відповідь, права на спростування недостовірної інформації, підвищення довіри до Медіа та забезпечення ефективної комунікації із суспільством.

1.3. Положення цієї Політики є обов'язковими для головного редактора, редакторів, журналістів, авторів, експертів та інших осіб, які беруть участь у діяльності Медіа.

2. Правові засади

2.1. Редакція здійснює взаємодію з аудиторією відповідно до Конституції України, Законів України «Про медіа», «Про інформацію», «Про рекламу», «Про благодійну діяльність та благодійні організації», «Про громадські об'єднання», «Про доступ до публічної інформації», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про авторське право і суміжні права», інших нормативно-правових актів України, міжнародних стандартів свободи вираження поглядів, практики Європейського суду з прав людини, Редакційного кодексу (редакційної політики), Положення про редакцію, Політики перевірки фактів (*the Fact-Checking Policy*), Політики використання джерел інформації (*the Sources Policy*), Політики редакційної незалежності (*the Editorial Independence Policy*) та інших внутрішніх документів Медіа.

3. Основні принципи взаємодії

3.1. Під час взаємодії з аудиторією редакція керується принципами:

- законності;
- відкритості;
- добросовісності;
- рівності учасників комунікації;
- поваги до честі, гідності та ділової репутації;
- об'єктивності;
- редакційної незалежності;
- оперативності розгляду звернень;
- неупередженості;

- забезпечення права бути вислуханим;
- захисту персональних даних;
- дотримання журналістських стандартів;
- недопущення цензури та неправомірного втручання у редакційну діяльність;
- забезпечення балансу між свободою слова, правом громадськості на отримання інформації та захистом прав людини.

4. Форми взаємодії з аудиторією

4.1. Медіа здійснює взаємодію з аудиторією шляхом:

- прийняття письмових та електронних звернень;
- надання можливості надсилання повідомлень, друкованої інформації та медіавмісту через операторів поштового зв'язку, електронну пошту, телефон Редакції та інші її офіційні канали зв'язку;
- прийняття коментарів, пропозицій та зауважень;
- розгляду заяв про виправлення редакційних помилок;
- розгляду вимог про спростування недостовірної інформації;
- забезпечення реалізації права на відповідь;
- проведення інтерв'ю, публічних консультацій, опитувань та інших форм комунікації, що не суперечать законодавству України та внутрішнім документам Медіа.

5. Порядок подання та розгляду звернень

5.1. Звернення можуть подаватися фізичними особами, юридичними особами, органами державної влади, органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, підприємствами, установами, організаціями та іншими зацікавленими особами.

5.2. Звернення розглядаються Редакцією у розумний строк із урахуванням характеру порушеного питання, вимог законодавства України та можливості належної перевірки викладених обставин.

5.3. У разі необхідності редакція може звернутися до заявника із проханням надати додаткові документи, пояснення або інші матеріали, необхідні для повного й об'єктивного розгляду звернення.

5.4. Редакція може на власний розсуд відмовити у розгляді звернення, якщо воно є анонімним (крім випадків, передбачених законом), містить образливі висловлювання, очевидні ознаки зловживання правом або не стосується діяльності Медіа.

6. Виправлення редакційних помилок

6.1. У разі виявлення недостовірної, неповної або неточної інформації Редакція забезпечує її перевірку та, за наявності підстав, невідкладно вживає заходів щодо внесення відповідних виправлень, уточнень або спростування.

6.2. Виправлення можуть здійснюватися:

- шляхом внесення змін до опублікованого матеріалу;
- шляхом опублікування окремого уточнення;
- шляхом опублікування спростування;
- шляхом публікації нового матеріалу з виправленими відомостями;
- іншим способом, що забезпечує належне інформування аудиторії.

6.3. Якщо внесені зміни мають істотний характер, Редакція, за можливості, зазначає факт внесення змін та дату їх здійснення.

6.4. Виправлення редакційних помилок здійснюється незалежно від того, із чієї ініціативи було виявлено відповідну неточність.

7. Право на відповідь та спростування

7.1. Особи, щодо яких поширено інформацію, мають право звернутися до Редакції із заявою про надання можливості реалізувати право на відповідь або про спростування недостовірної інформації відповідно до законодавства України.

7.2. Кожне таке звернення розглядається Редакцією індивідуально, із дотриманням принципів законності, об'єктивності, рівності сторін, редакційної незалежності та суспільного інтересу, а також із урахуванням рекомендацій Засновника, що мають консультативний характер і не обмежують редакційну незалежність Редакції.

7.3. Під час розгляду звернення Редакція має право:

- перевірити наведені заявником обставини;
- звернутися за додатковими поясненнями чи документами;
- провести повторну перевірку фактів;
- отримати коментарі інших осіб;
- залучити профільних експертів або юридичних консультантів;
- вчиняти інші необхідні дії, що впливають зі змісту звернення, заяв, скарг чи рекомендацій Засновника, що мають консультативний характер.

7.4. За результатами розгляду звернення Редакція може:

- залишити матеріал без змін;
- внести редакційні уточнення;
- опублікувати відповідь заявника;
- опублікувати спростування;
- відмовити у задоволенні звернення із зазначенням відповідних підстав;
- вчиняти інші необхідні дії, що впливають зі змісту звернення або оприлюдненого матеріалу, заяв, скарг чи рекомендацій Засновника, що мають консультативний характер.

7.5. Реалізація права на відповідь не означає автоматичного визнання Редакцією недостовірності раніше оприлюдненої інформації та не обмежує право Редакції здійснювати подальшу журналістську перевірку відповідних фактів.

8. Коментарі користувачів та правила модерації

8.1. Якщо технічні можливості офіційного вебсайту Медіа передбачають розміщення коментарів користувачів, Редакція може здійснювати їх модерацію.

8.2. Не допускається розміщення контенту, зокрема коментарів, що:

- порушують законодавство України;
- порушують честь, гідність або ділову репутацію людини;
- містять заклики до насильства, війни, тероризму, дискримінації, ворожнечі чи інших протиправних дій;
- містять нецензурну лексику, образи, приниження, бодішеймінг, цькування (булінг), кібербулінг, переслідування (харасмент), мову ворожнечі, наклеп або інші форми принизливого чи образливого контенту;
- порушують права інтелектуальної власності;
- містять персональні дані третіх осіб без належних правових підстав;
- містять недостовірну інформацію, дезінформацію, фейки, дипфейки, сфальсифіковані матеріали, маніпулятивний або оманливий контент чи іншу інформацію, що може вводити користувачів в оману або завдати істотної шкоди правам, свободам чи законним інтересам інших осіб;
- мають ознаки спаму, масових небажаних розсилок, «листів щастя», флуду, автоматизованого або скоординованого поширення інформації, зокрема із використанням ботів, програмних засобів чи технологій штучного інтелекту;

- містять ознаки прихованої реклами, прихованої політичної агітації, маніпулятивних інформаційних кампаній, координованої неавтентичної поведінки або інших форм прихованого впливу на аудиторію;
- містять ознаки фішингу, шахрайства (скаму), соціальної інженерії, виманювання персональних даних, платіжної інформації чи іншої конфіденційної інформації;
- містять шкідливе програмне забезпечення, комп'ютерні віруси, шкідливі програмні коди, шкідливі посилання, засоби несанкціонованого доступу до інформаційних систем або інші матеріали, що можуть створювати загрозу інформаційній безпеці користувачів;
- містять ознаки дискримінації за статтю, гендерною ідентичністю, сексуальною орієнтацією або сімейним станом (зокрема наявністю чи відсутністю родини, дітей тощо);
- містять ознаки дискримінації за віком, расою, кольором шкіри, етнічним або територіальним походженням;
- містять ознаки дискримінації за національністю, громадянством, мовою, культурною належністю або походженням;
- містять ознаки дискримінації за станом здоров'я, наявністю чи відсутністю фізичних вад, хвороб або інвалідності;
- містять ознаки дискримінації за соціальним, майновим станом, походженням чи професією (заняттям);
- містять ознаки дискримінації за участю чи неучастю у військових діях, проходженням військової служби, статусом ветерана чи військовозобов'язаного;
- містять ознаки дискримінації за релігійними поглядами, приналежністю до певних вірувань, релігійних чи інших спільнот, політичними переконаннями, рівнем освіти або інтелекту;
- містять інші ознаки, які, на думку Редакції, є дискримінаційними, маніпулятивними, шахрайськими, спрямованими на прихований вплив, порушують права людини, вимоги законодавства України, цього Редакційного кодексу (редакційної політики) або інших внутрішніх документів Медіа.

8.3. Редакція має право приховувати, редагувати, видаляти, обмежувати поширення або іншим чином модерувати коментарі, які, на її думку, містять ознаки будь-якого із видів забороненого контенту, визначених пунктом 8.2. цієї Політики, а також іншого контенту, що порушує законодавство України, цей Редакційний кодекс (редакційну політику), інші внутрішні документи Медіа або права, свободи чи законні інтереси інших осіб, навіть якщо такий контент прямо не зазначений у пункті 8.2. цієї Політики.

8.4. Редакція також має право блокувати облікові записи (акаунти) авторів контенту, визначеного пунктами 8.2., 8.3. цієї Політики, на певний строк або безстроково (на невизначений строк) без попереднього погодження з ними.

8.5. Наявність коментарів користувачів, їх попередня модерація, часткове редагування, тимчасове збереження або технічна доступність не означають підтримку, схвалення чи поділення Редакцією висловлених у них поглядів, оцінок, тверджень або іншого змісту.

9. Захист персональних даних під час взаємодії з аудиторією

9.1. Під час розгляду звернень Редакція забезпечує дотримання вимог законодавства України про захист персональних даних.

9.2. Персональні дані заявників використовуються виключно для розгляду відповідного звернення, реалізації прав та виконання обов'язків Редакції, якщо інше не передбачено законом або прямо не погоджено із заявником.

9.3. Редакція, у разі необхідності, вживає розумних організаційних і технічних заходів для недопущення неправомірного доступу до персональних даних, їх незаконного поширення, зміни або знищення.

10. Взаємовідносини із Національною радою України з питань телебачення і радіомовлення

10.1. У взаємовідносинах із Національною радою України з питань телебачення і радіомовлення Редакція та Засновник Медіа керуються виключно Конституцією України, законами України, міжнародними договорами України, практикою Європейського суду з прав людини, міжнародними стандартами свободи вираження поглядів, Редакційним кодексом (редакційною політикою), цим та іншими внутрішніми документами Медіа, а також рішеннями уповноважених органів Громадської організації «Українська Конопляна Асоціація».

10.2. Редакція забезпечує конструктивну, відкриту й добросовісну взаємодію із Національною радою України з питань телебачення і радіомовлення виключно в межах її повноважень, визначених законодавством України.

10.3. Будь-які рішення, рекомендації, листування або інші форми взаємодії з Національною радою України з питань телебачення і радіомовлення не можуть бути підставою для відступу Редакції від принципів редакційної незалежності, журналістських стандартів, внутрішніх політик Медіа чи обмеження свободи редакційної діяльності поза межами, встановленими законом, а також не можуть використовуватися для здійснення неправомірного впливу, маніпулювання, прихованого впливу, введення в оману чи інших форм недобросовісного втручання у редакційну діяльність.

10.4. У разі виникнення спорів або розбіжностей Редакція та Засновник Медіа використовують передбачені законодавством України способи адміністративного та судового захисту своїх прав, свобод і законних інтересів.

11. Прикінцеві положення

11.1. Ця Політика є невід'ємною складовою системи внутрішніх документів онлайн-медіа «УКЛАД» та застосовується разом із Редакційним кодексом (редакційною політикою), Положенням про редакцію, Політикою перевірки фактів (*the Fact-Checking Policy*), Політикою використання джерел інформації (*the Sources Policy*), Політикою редакційної незалежності (*the Editorial Independence Policy*) та іншими внутрішніми документами Медіа.

11.2. У разі внесення змін до законодавства України або внутрішніх документів Медіа положення цієї Політики застосовуються з урахуванням таких змін.

11.3. Офіційна чинна редакція цієї Політики оприлюднюється на офіційному вебсайті Медіа, а також може бути оприлюднена на офіційному вебсайті Засновника, як складова Редакційного кодексу (редакційної політики), та є відкритою для ознайомлення всіма зацікавленими особами.

11.4. Тимчасова відсутність доступу до Редакційного кодексу (редакційної політики) загалом, цієї Політики або будь-якої іншої його складової на вебсайті Медіа (зокрема через кібератаки, оновлення сайту чи з інших причин) не звільняє сторони від обов'язку дотримуватися вимог Редакційного кодексу (редакційної політики).

11.5. Питання, не врегульовані цією Політикою, вирішуються відповідно до законодавства України, міжнародних стандартів журналістики, Редакційного кодексу (редакційної політики) та інших внутрішніх документів онлайн-медіа «УКЛАД».