Політика виправлення помилок та розгляду скарг

1. Загальні положення

Редакція прагне забезпечувати точність, достовірність та повноту інформації, яку публікує. Ми усвідомлюємо, що помилки можуть траплятися, тому зобов'язуємося оперативно їх виправляти та розглядати звернення читачів щодо змісту опублікованих матеріалів.

Ця політика визначає порядок виправлення помилок і розгляду скарг на редакційні матеріали.

2. Принципи

Редакція керується такими принципами:

точність і достовірність інформації;
оперативне реагування на виявлені помилки;
прозорість внесення виправлень;
повага до прав героїв публікацій та аудиторії;
неупереджений розгляд звернень і скарг.

3. Види помилок

До помилок можуть належати:

- фактичні неточності;
- помилки у цифрах, датах, іменах, посадах чи географічних назвах;
- неправильне цитування або виклад висловлювань;
- помилки в заголовках, підписах до фото та інфографіці;
- неточний або неповний контекст, який може вводити аудиторію в оману.

4. Порядок виправлення помилок

Незначні помилки

Орфографічні, пунктуаційні та технічні помилки, які не впливають на зміст матеріалу, можуть виправлятися без окремого повідомлення читачам.

Суттєві помилки

Якщо помилка впливає на зміст матеріалу або може ввести аудиторію в оману, редакція:

1. Перевіряє інформацію.

2. Вносить необхідні зміни.

3. Робить відповідне позначення в заголовку або примітку в кінці матеріалу із зазначенням суті виправлення та дати внесення змін.

Наприклад:

«Виправлено 27 вересня 2026 року: у попередній версії матеріалу було неправильно зазначено дату події. Помилку виправлено»

Серйозні порушення

У разі виявлення суттєво недостовірної інформації, яка може завдати шкоди особі або громадським інтересам, редакція може:

опублікувати окреме уточнення;
доповнити матеріал позицією зацікавленої сторони;
відкликати матеріал або тимчасово обмежити доступ до нього до завершення перевірки.

5. Подання скарг

Будь-яка особа має право подати скаргу щодо редакційного матеріалу.

Скарга повинна містити:

- ім'я заявника або назву організації;
- контактні дані для зворотного зв'язку;
- посилання на матеріал;
- опис суті претензії;
- за можливості — документи або інші підтвердження.

Скарги можуть надсилатися на електронну адресу редакції: visti@visti.dp.ua

6. Розгляд скарг

1. Редакція підтверджує отримання скарги протягом 5 робочих днів.

2. Скарга розглядається головним редактором або уповноваженим редактором.

3. За потреби редакція може звернутися до заявника за додатковими поясненнями або доказами.

4. Рішення щодо скарги ухвалюється у максимально короткий строк, зазвичай не пізніше 15 робочих днів з моменту отримання всіх необхідних матеріалів.

7. Можливі результати розгляду

За результатами розгляду скарги редакція може:

- відхилити скаргу як необґрунтовану;
- внести виправлення до матеріалу;
- опублікувати уточнення або спростування;
- надати право на відповідь відповідно до законодавства України;
- вжити інших редакційних заходів.
-

8. Незалежність редакційних рішень

Редакція самостійно ухвалює рішення щодо змісту матеріалів, виправлень та результатів розгляду скарг відповідно до журналістських стандартів, законодавства України та власних редакційних політик.

9. Контакти

З питань виправлення помилок та подання скарг можна звертатися:

Електронна пошта: visti@visti.dp.ua

Телефон: +380985615566, головний редактор Наталія Ковальчук