



БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗЕЙШЕН СУППОРТ СЕРВІСІЗ»
CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES»

вул. Володимирська, будинок 49 А, секція 2, офіс 156, місто Київ, 01001
49-A Volodymyrska St., Section 2, Room 156, Kyiv, 01001
ЄДРПОУ / EDRPOU code 40567253

info@sss-ua.org
+38 050 449 46 04



НАКАЗ № 26-06/2025

ORDER № 26-06/2025

м. Київ

26 червня 2025

Kyiv

June 26, 2025

**Про затвердження Політики підзвітності
перед постраждалим населення
БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ
“БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД
“СТАБІЛІЗЕЙШЕН СУППОРТ
СЕРВІСІЗ”**

**On Approval of the Policy on accountability to
affected populations CHARITABLE
ORGANIZATION “CHARITY
FOUNDATION “STABILIZATION
SUPPORT SERVICES”**

Керуючись Статуто БЛАГОДІЙНОЇ
ОРГАНІЗАЦІЇ “БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД
“СТАБІЛІЗЕЙШЕН СУППОРТ СЕРВІСІЗ”,
надалі за текстом – Фонд, на підставі
Протоколу № 03-06/25 позачергового засідання
Ради директорів від 26 червня 2025 року,

Guided by the Statute of the CHARITABLE
ORGANIZATION “CHARITY FOUNDATION
“STABILIZATION SUPPORT SERVICES”,
hereinafter referred to as the Foundation, based on
Protocol №03-06/25 of the extraordinary meeting
of the Board of Directors dated June 26, 2025

НАКАЗУЮ:

IT IS HEREBY ORDERED:

1. Затвердити Політику підзвітності перед постраждалим населення БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ “БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД “СТАБІЛІЗЕЙШЕН СУППОРТ СЕРВІСІЗ”, що додається, надалі за текстом - Політика.
2. Діловому довести до відома персоналу Фонду Наказ.
3. Контроль за виконанням Наказу залишаю за собою.
4. Наказ набирає чинності з дня його підписання.

1. To approve the Policy of Accountability to Affected Populations of the CHARITABLE ORGANIZATION “CHARITY FOUNDATION “STABILIZATION SUPPORT SERVICES”, attached hereto, hereinafter referred to as the Policy.
2. The Secretary shall bring the Order to the attention of the Foundation's staff.
3. I reserve control over the execution of the Order.
4. The Order shall enter into force on the date of its signing.

Виконавча директорка
Валерія ВЕРШИНІНА



Executive Director
Valeriia VERSHYNINA





БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗЕЙШЕН СУППОРТ СЕРВІСІЗ»
CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES»

вул. Володимирська, будинок 49 А, секція 2, офіс 156, місто Київ, 01001
49-A Volodymyrska St., Section 2, Room 156, Kyiv, 01001
ЄДРПОУ / EDRPOU code 40567253

✉ info@sss-ua.org
☎ +38 050 449 46 04



ЗАТВЕРДЖЕНО
Протоколом №03-06/25 засідання Ради директорів
БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «БЛАГОДІЙНИЙ
ФОНД «СТАБІЛІЗЕЙШЕН СУППОРТ
СЕРВІСІЗ» від 26 червня 2025 року

APPROVED
Protocol №03-06/25 extraordinary meeting of the
Board of Directors of the CHARITABLE
ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION
«STABILIZATION SUPPORT SERVICES» dated
June 26, 2025

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом Виконавчої директорки
БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ
«БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД
«СТАБІЛІЗЕЙШЕН СУППОРТ СЕРВІСІЗ»
№26-06/2025 від 26 червня 2025 року

APPROVED
by the Order of the Executive Director
of the CHARITABLE ORGANIZATION
«CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION
SUPPORT SERVICES» №26-06/2025
dated June 26, 2025

Політика підзвітності перед постраждалим населенням БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗЕЙШЕН СУППОРТ СЕРВІСІЗ» (ідентифікаційний код 40567253)

Policy on accountability to affected populations CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES» (identification code 40567253)

Підзвітність перед постраждалим населенням, згідно визначення Управління Верховного комісара ООН у справах біженців - це зобов'язання та механізми, які гуманітарні установи запровадили для забезпечення того, щоб громади були змістовно та постійно залучені до прийняття рішень, які безпосередньо впливають на їхнє життя.

Accountability to affected populations, as defined by the Office of the United Nations High Commissioner for Refugees, refers to the commitments and mechanisms that humanitarian agencies have put in place to ensure that communities are meaningfully and continuously involved in decisions that directly affect their lives.

Підтримуючи даний підхід, БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗЕЙШЕН СУППОРТ СЕРВІСІЗ» (далі - БО «ССС») забезпечує відповідальність організації перед людьми, яким надає підтримку та гарантує залучення громад, врахування їхніх потреб, думок та прав у процесі планування, реалізації та оцінки програм.

In line with this approach, the CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES» (hereinafter referred to as CO «SSS») ensures the organization's accountability to the people it supports and guarantees the involvement of communities and the consideration of their needs, opinions and rights in the planning, implementation and evaluation of programs.

Основні принципи, якими керується БО «ССС» в рамках цієї політики:

The main principles guiding the SSS within the framework of this policy are:

Версія: 1.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

Дата перезатвердження: протягом двох років від дати затвердження, якщо раніше не виникне потреба

© 2025 БО «ССС»



БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗАЦІЙСЬКІ СЛУЖБИ»
CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES»

вул. Володимирська, будинок 49 А, секція 2, офіс 156, місто Київ, 01001
49-A Volodymyrska St., Section 2, Room 156, Kyiv, 01001
ЄДРПОУ / EDRPOU code 40567253

✉ info@sss-ua.org

☎ +38 050 449 46 04



1. **Прозорість і доступ до інформації** – надання зрозумілих, актуальних та доступних даних про діючі програми, послуги, очікувані результати. А також звітування перед населенням про те, що БО «ССС» робить у визначених громадах, які результати діяльності та як витрачаються кошти.

2. **Залучення громад** - підтримка участі постраждалих груп населення у процесі прийняття рішень, застосовуючи інклюзивний підхід, щоб забезпечити місцеву відповідальність за процеси та кінцеві цілі.

3. **Механізми зворотного зв'язку і реагування** – створення каналів, через які громади можуть висловлювати свою думку, скарги або пропозиції щодо заходів в рамках гуманітарної діяльності чи проектах розвитку, в тому числі з таких делікатних питань, як сексуальна експлуатація, шахрайство, корупція, расизм і дискримінація.

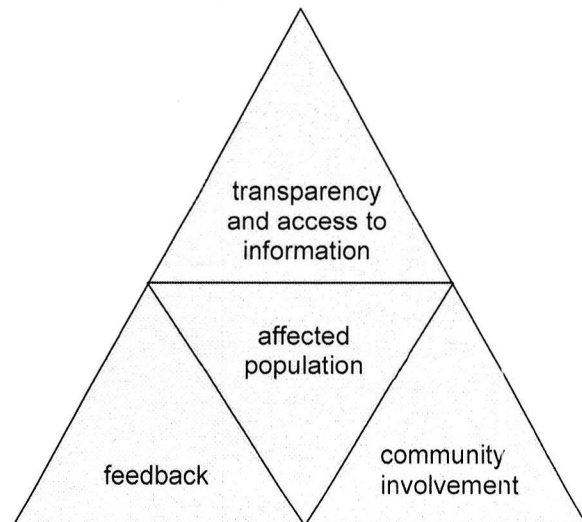
1. **Transparency and access to information** – providing clear, relevant and accessible data on current programs, services and expected results. This includes reporting to the public on what the CO “SSS” does in specific communities, the results of its activities and how funds are spent.

2. **Community involvement** – supporting the participation of affected groups in decision-making processes, using an inclusive approach to ensure local ownership of processes and ultimate goals.

3. **Feedback and response mechanisms** – creating channels through which communities can express their opinions, complaints or suggestions regarding humanitarian activities or development projects, including on sensitive issues such as sexual exploitation, fraud, corruption, racism and discrimination.



ПРОЗОРИСТІЬ І ДОСТУП ДО ІНФОРМАЦІЇ



TRANSPARENCY AND ACCESS TO INFORMATION

БО «ССС» дотримується принципу прозорості та підзвітності у своїй діяльності, забезпечуючи

The CO “SSS” adheres to the principles of transparency and accountability in its activities,

Версія: 1.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

Дата перезатвердження: протягом двох років від дати затвердження, якщо раніше не виникне потреба

© 2025 БО «ССС»



БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗАЦІЙНІ СУППОРТ СЕРВІСІЗ»
CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES»

вул. Володимирська, будинок 49 А, секція 2, офіс 156, місто Київ, 01001
49-A Volodymyrska St., Section 2, Room 156, Kyiv, 01001
ЄДРПОУ / EDRPOU code 40567253

✉ info@sss-ua.org

☎ +38 050 449 46 04



відкритий доступ до інформації для всіх зацікавлених сторін, включно з отримувачами допомоги, донорами та партнерами.

ensuring open access to information for all interested parties, including beneficiaries, donors and partners.

Інформація надається у зрозумілій формі, адаптованій до потреб цільових аудиторій, із використанням різних каналів комунікації.

Information is provided in an understandable form, adapted to the needs of target audiences, using various communication channels.

Інформація надається у зрозумілій формі, адаптованій до потреб цільових аудиторій, із використанням різних каналів комунікації:

Information is provided in an understandable form, adapted to the needs of target audiences, using various communication channels:

- на офіційному сайті БО «ССС» <https://sss-ua.org/>;
- на сторінці у Facebook <https://www.facebook.com/stabilizationsupportservices/>;
- на сторінці в Instagram <https://www.instagram.com/stabilizationsupportservices/>;
- в Telegram каналі https://t.me/sss_ukraine;
- на YouTube каналі <https://www.youtube.com/@stabilizationsupportservices>.

- on the official website of the CO “SSS” <https://sss-ua.org/>;
- on the Facebook page <https://www.facebook.com/stabilizationsupportservices/>;
- on the Instagram page <https://www.instagram.com/stabilizationsupportservices/>;
- on the Telegram channel https://t.me/sss_ukraine;
- on the YouTube channel <https://www.youtube.com/@stabilizationsupportservices>.

БО «ССС» зобов’язується публікувати внутрішні політики, звіти та ключові рішення щодо підтримки постраждалого населення, що дозволяє громадам розуміти механізми розподілу ресурсів та етичні принципи, якими керується організація. Дотримуючись цього принципу, БО «ССС» забезпечує відкритість процесів прийняття рішень, зміцнює довіру громад і сприяє ефективному залученню постраждалого населення до планування та реалізації гуманітарних програм.

The CO “SSS” commits to publishing internal policies, reports, and key decisions regarding support for affected populations, allowing communities to understand the mechanisms of resource allocation and the ethical principles that guide the organization. In accordance with this principle, the CO “SSS” ensures transparency in decision-making processes, strengthens community trust and promotes the effective involvement of affected populations in the planning and implementation of humanitarian programs.

На кожному публічному заході організації мають бути присутні інформаційні матеріали, які містять інформацію про фонд, донора безпосереднього заходу, за наявності та посилання на інформаційні ресурси, в тому числі контактна інформація, та інструменти зворотного зв’язку.

At every public event, organizations should have info materials with details about the fund, the donor for that event, and links to info resources, including contact info and ways to get in touch.

Версія: 1.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

Дата перезатвердження: протягом двох років від дати затвердження, якщо раніше не виникне потреба

© 2025 БО «ССС»



БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗАЦІЙСЬКІ СЛУЖБИ»
CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES»

вул. Володимирська, будинок 49 А, секція 2, офіс 156, місто Київ, 01001
49-A Volodymyrska St., Section 2, Room 156, Kyiv, 01001
ЄДРПОУ / EDRPOU code 40567253

✉ info@sss-ua.org

☎ +38 050 449 46 04



Всі публікації, друковані матеріали та матеріально-технічна допомога від БО «ССС» промарковані логотипами відповідних донорів та дисклеймером для чіткого інформування бенефіціарів щодо ресурсів фінансування.

ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД

БО «ССС» керується принципами ефективної гуманітарної діяльності, закріпленими в угоді Grand Bargain, що була підписана ключовими міжнародними гуманітарними організаціями під час Всесвітнього гуманітарного саміту ООН у 2016 році.

БО «ССС» визнає ключову роль постраждалих громад у процесах планування, реалізації та оцінки програм допомоги. Організація забезпечує можливості для активної участі потенційних користувачів послуг (постраждалих жінок, чоловіків, дівчат та хлопців) у прийнятті рішень, що впливають на їхнє життя, добробут, гідність та захист.

Залучення громадян здійснюється через оцінку потреб, відкритий діалог, механізми консультацій і зворотного зв'язку, що гарантує врахування їхніх потреб, досвіду та перспектив. Відповідно до зобов'язань Grand Bargain, організація через свої проекти прагне забезпечити більш локалізовані підходи у наданні допомоги, зміцнюючи взаємодію з органами місцевого самоврядування, місцевими партнерами та громадами.

МЕХАНІЗМИ ЗВОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ І РЕАГУВАННЯ

БО «ССС» гарантує реалізацію механізмів, що забезпечують отримання зворотного зв'язку від постраждалого населення і реагування на нього, а також вжиття заходів щодо виправлення порушень. Такі механізми обов'язково враховують

Версія: 1.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

Дата перезатвердження: протягом двох років від дати затвердження, якщо раніше не виникне потреба

© 2025 БО «ССС»

All publications, printed materials and material and technical assistance from the CO «SSS» are marked with the logos of the relevant donors and a disclaimer to clearly inform beneficiaries about the funding sources.

COMMUNITY ENGAGEMENT

The SSS is guided by the principles of effective humanitarian action enshrined in the Grand Bargain agreement signed by key international humanitarian organizations during the UN World Humanitarian Summit in 2016.

CO «SSS» recognizes the key role of affected communities in the planning, implementation and evaluation of assistance programs. The organization provides opportunities for potential service users (affected women, men, girls and boys) to actively participate in decisions that affect their lives, well-being, dignity and protection.

Citizen engagement is achieved through needs assessment, open dialogue, consultation and feedback mechanisms, ensuring that their needs, experiences and perspectives are considered. In line with the Grand Bargain commitments, the organization strives to ensure more localized approaches to assistance delivery through its projects, strengthening engagement with local authorities, local partners and communities.

FEEDBACK AND RESPONSE MECHANISMS

The CO «SSS» guarantees the implementation of mechanisms to ensure feedback from affected populations and a response to that feedback, as well as measures to remedy violations. Such mechanisms shall



БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗЕЙШЕН СУППОРТ СЕРВІСЕЗ»
CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES»

вул. Володимирська, будинок 49 А, секція 2, офіс 156, місто Київ, 01001
 49-A Volodymyrska St., Section 2, Room 156, Kyiv, 01001
 ЄДРПОУ / EDRPOU code 40567253

✉ info@sss-ua.org

☎ +38 050 449 46 04



різноманітність населення (наприклад, стать, інвалідність, етнічний склад, вікову структуру тощо).

consider the diversity of the population (e.g. gender, disability, ethnicity, age structure, etc.).

Під час кожного контакту з бенефіціарами організація забезпечує інформування про те, як отримати доступ до механізмів подання зворотного зв'язку та скарг, які процедури розгляду і відповідей на них.

During each contact with beneficiaries, the organization shall provide information on how to access feedback and complaint mechanisms, as well as the procedures for reviewing and responding to them.

Обов'язково:

Mandatory:

Офлайн подія / Offline event	Онлайн подія / Online event
Постер з повним переліком каналів зворотного зв'язку та скринька зворотного зв'язку / Poster with a complete list of feedback channels and a feedback box	Слайд з QR-кодом, що веде на форму зворотного зв'язку / Slide with a QR code that leads to a feedback form

Важливо:

Скарга, коментар, побажання можуть бути анонімними.

Подані скарга, коментар, побажання не мають впливати на ставлення до скаржника. За бажанням скаржника інформація про його/її особу може бути прихована від третіх осіб.

Скарга, коментар, побажання не обов'язково мають містити всі докази. Розгляд скарг відбувається відповідно до Політики розгляду скарг БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗЕЙШЕН СУППОРТ СЕРВІСЕЗ», яка затверджена Наказом №09-02/2024 від 09.02.2024 року, надалі - Політика розгляду скарг.

Important:

Complaints, comments and suggestions may be submitted anonymously.

Complaints, comments and suggestions submitted shall not affect the attitude towards the complainant. At the complainant's request, information about his/her identity may be concealed from third parties.

Complaints, comments and suggestions do not necessarily have to contain all the evidence. Complaints are considered in accordance with the Complaint handling policy of the CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES», approved by Order №09-02/2024 dated 09.02.2024, hereinafter referred to as the Complaints Policy.

Канали зворотного зв'язку:

Feedback channels:

Канали зворотного зв'язку /	Періодичність збору інформації / Frequency	Відповідальні за збір інформації / Responsible for	Коментарі / Comments
-----------------------------	--	--	----------------------

Версія: 1.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

Дата перезатвердження: протягом двох років від дати затвердження, якщо раніше не виникне потреба

© 2025 БО «ССС»



БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗАЦІЙСЬКІ СУПОРТ СЕРВІСІЗ»
CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES»

вул. Володимирська, будинок 49 А, секція 2, офіс 156, місто Київ, 01001
49-A Volodymyrska St., Section 2, Room 156, Kyiv, 01001
ЄДРПОУ / EDRPOU code 40567253

✉ info@sss-ua.org
☎ +38 050 449 46 04



Feedback channels	of information collection	information collection	
Форма зворотного зв'язку на офіційному сайті БО «ССС» / Feedback form on the official website of the CO «SSS»: https://sss-ua.org/zalyshyty-povidomlennia/	Щоденно (крім вихідних та святкових днів) / Every day (except weekends and public holidays)	Відділ моніторингу та оцінки / Monitoring and Evaluation Department	
Електронна пошта для зворотного зв'язку: / Email for feedback: ssscp@sss-ua.org	Електронна пошта перевіряється щоденно (крім вихідних та святкових днів) / Email is checked daily (except weekends and public holidays).	Відділ моніторингу та оцінки / Monitoring and Evaluation Department	
Пошта для фізичних листів за адресою: 01001, м. Київ, вул. Володимирська 49 А, офіс 156 / Postal address for physical letters: 01001, Kyiv, Volodymyrska Street 49 A, office 156	Поштова скринька перевіряється щоденно (крім вихідних та святкових днів) / The mailbox is checked daily (except weekends and holidays).	Відділ моніторингу та оцінки / Monitoring and Evaluation Department	
Гаряча лінія за номером / Hotline number: +380800332740	Режим роботи: понеділок-п'ятниця (крім вихідних та святкових днів), 10:00-18:00 / Working hours: Monday to Friday (except weekends and public holidays), 10:00 a.m. to 6:00 p.m.	Відділ моніторингу та оцінки / Monitoring and Evaluation Department	Оператор приймає дзвінки українською мовою / The operator answers calls in Ukrainian
Скринька зворотного зв'язку закрита на ключ / Feedback box locked	Інформація забирається раз на місяць / Information is collected once a month	Тільки фахівці відділу моніторингу та оцінки мають ключі від скриньок зворотного зв'язку. Саме вони переглядають отриману	Скриньки зворотного зв'язку наявні на всіх великих офлайн заходах

Версія: 1.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

Дата перезатвердження: протягом двох років від дати затвердження, якщо раніше не виникне потреба

© 2025 БО «ССС»



БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗАЦІЙСЬКІ СУПОРТ СЕРВІСІЗ»
CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES»

вул. Володимирська, будинок 49 А, секція 2, офіс 156, місто Київ, 01001
49-A Volodymyrska St., Section 2, Room 156, Kyiv, 01001
ЄДРПОУ / EDRPOU code 40567253

✉ info@sss-ua.org
☎ +38 050 449 46 04



		інформацію, опрацьовують та реагують відповідно до присвоєної категорії / Only specialists from the monitoring and evaluation department have keys to the feedback boxes. They review the information received, process it and respond according to the assigned category	та в офісах БО «ССС» / Feedback boxes are available at all major offline events and in the offices of the SSS
Форма зворотного зв'язку після заходу (роздрукована чи в електронному форматі) / Feedback form after the event (printed or electronic)	Одразу після заходу / Immediately after the event	Відділ моніторингу та оцінки або відповідальний за проведення заходу / Monitoring and evaluation department or person responsible for the event	0–50 – 100%, 51–100 – 50%, 101–200 – 30%, 201–300 – 20%, 301–500 – 10%, ≥501 – 5%, якщо інше не передбачено проектними документами / unless otherwise specified in the project documents
Опитування під час пост-дистрибуційного моніторингу (телефоном, фізичне чи електронне анкетування, інтерв'ю та ін). / Surveys during post-distribution monitoring (by telephone, physical or electronic questionnaires, interviews, etc.).	Опитування проводиться протягом місяця після отримання будь-якої послуги чи допомоги, якщо інше не передбачено проектними документами / The survey is conducted within one month after receiving any service or assistance, unless otherwise specified in the	Відділ моніторингу та оцінки / Monitoring and Evaluation Department	0–50 – 100%, 51–100 – 50%, 101–200 – 30%, 201–300 – 20%, 301–500 – 10%, ≥501 – 5%, якщо інше не передбачено проектними документами / unless

Версія: 1.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

Дата перезатвердження: протягом двох років від дати затвердження, якщо раніше не виникне потреба

© 2025 БО «ССС»



БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗАЦІЙНИЙ СУППОРТ СЕРВІС»
CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES»

вул. Володимирська, будинок 49 А, секція 2, офіс 156, місто Київ, 01001
49-A Volodymyrska St., Section 2, Room 156, Kyiv, 01001
ЄДРПОУ / EDRPOU code 40567253

✉ info@sss-ua.org

☎ +38 050 449 46 04



	project documents		otherwise specified in the project documents
--	-------------------	--	--

Кожному відгуку присвоюється категорія 0-6, відповідно до якої є свій алгоритм реагування.

Each review is assigned a category from 0 to 6, which determines the response algorithm.

Категорія / Category		Пояснення, приклади / Explanations, examples	Алгоритм реагування / Response algorithm	
			Кому передавати / Who to forward to	Час на вирішення / Time to make a decision
0	Подяки та будь-які інші відгуки, які не належать до категорій 1-6 / Thanks and any other feedback that does not fall into categories 1-6	Люди дякують за надану підтримку від БО "ССС" / People express gratitude for the support provided by the CO "SSS"	Передати подяку відділу, проєкту, команді, якій адресовані слова подяки / Express gratitude to the department, project, or team to whom the words of gratitude are addressed	Протягом тижня письмово чи на черговій нараді проєкту / During the week, in writing or at the next project meeting
1	Запит на інформацію / Request for information	Запит щодо інформації про візит команди в регіони, детальну інформацію щодо підтримки бенефіціарів, звіти проєкту та інше / Request for information about the team's visit to the regions, detailed information on beneficiary support, project	Відділ моніторингу та оцінки може надати інформацію бенефіціару одразу під час контакту. Якщо відділ моніторингу та оцінки не має необхідної інформації, запит перенаправляється до відповідного відділу/команди (HR, відділу проєктних закупівель, програмна команда конкретного проєкту тощо) / The monitoring and evaluation department can provide information to the	Протягом 5 робочих днів з моменту отримання запиту від відділу моніторингу та оцінки / Within 5 working days of receiving the request from the monitoring and evaluation department

Версія: 1.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

Дата перезатвердження: протягом двох років від дати затвердження, якщо раніше не виникне потреба

© 2025 БО "ССС"



БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗАЦІЙНІ СУПОРТ СЕРВІСІЗ»
CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES»

вул. Володимирська, будинок 49 А, секція 2, офіс 156, місто Київ, 01001
49-A Volodymyrska St., Section 2, Room 156, Kyiv, 01001
ЄДРПОУ / EDRPOU code 40567253

✉ info@sss-ua.org
☎ +38 050 449 46 04



		reports, etc.	beneficiary immediately upon contact. If the Monitoring and Evaluation Department does not have the necessary information, the request is forwarded to the relevant department/team (HR, project procurement department, specific project team, etc.)	
2	Запит на допомогу / Request for assistance	Запит на отримання матеріально-технічної допомоги, правової консультації, методологічної підтримки тощо / Request for material and technical assistance, legal advice, methodological support, etc.	Відділ моніторингу та оцінки може негайно надати бенефіціару інформацію про наявність/відсутність діючих програм допомоги. Але підтвердити, що бенефіціара включено до програми/проєкту може лише представник проєкту. Якщо поточні програми включають запитуваний тип допомоги, відділ моніторингу та оцінки передає запит до відповідного проєкту для розгляду / The monitoring and evaluation department can immediately provide the beneficiary with information on the existence/absence of active assistance programmes. However, only a project representative can confirm that the beneficiary is included in the programme/project. If the current programmes include the requested type of assistance, the monitoring	Протягом 14 робочих днів з моменту отримання запиту від відділу моніторингу та оцінки представник проєкту інформує бенефіціара про надання/не надання відповідної підтримки / Within 14 working days of receiving the request from the monitoring and evaluation department, the project representative shall inform the beneficiary of the provision/non-provision of the relevant support

Версія: 1.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

Дата перезатвердження: протягом двох років від дати затвердження, якщо раніше не виникне потреба

© 2025 БО «ССС»



БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗАЦІЙСЬКІ СЛУЖБИ»
CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES»

вул. Володимирська, будинок 49 А, секція 2, офіс 156, місто Київ, 01001
49-A Volodymyrska St., Section 2, Room 156, Kyiv, 01001
ЄДРПОУ / EDRPOU code 40567253

✉ info@sss-ua.org
☎ +38 050 449 46 04



			and evaluation department forwards the request to the relevant project for consideration	
3	Незначне незадоволення діяльністю або пропозиції щодо покращення / Slight dissatisfaction with activities or suggestions for improvement	Наприклад незадоволені часом чи місцем проведення заходу, побажання щодо кави-перерви тощо / For example, dissatisfaction with the time or venue of the event, requests regarding coffee breaks, etc.	Відділ моніторингу та оцінки передає інформацію менеджеру відповідного проєкту / The monitoring and evaluation department forwards the information to the relevant project manager	Протягом 14 робочих днів з моменту отримання інформації від відділу моніторингу та оцінки / Within 14 working days of receiving information from the monitoring and evaluation department
4	Значне незадоволення діяльністю або пропозиції щодо покращення / Significant dissatisfaction with activities or suggestions for improvement	Наприклад проблеми щодо підходу в реалізації проєкту, неякісні товари матеріально-технічної підтримки, некомпетентно надана правова консультація тощо / For example, problems with the approach to project implementation, poor quality material and technical support, incompetent legal	Відділ моніторингу та оцінки передає інформацію менеджеру відповідного проєкту для розгляду скарги відповідно до Політики розгляду скарг / The Monitoring and Evaluation Department forwards the information to the relevant project manager for consideration of the complaint in accordance with the Complaint handling policy	Протягом 14 робочих днів з моменту отримання інформації від відділу моніторингу та оцінки / Within 14 working days of receiving information from the monitoring and evaluation department

Версія: 1.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

Дата перезатвердження: протягом двох років від дати затвердження, якщо раніше не виникне потреба

© 2025 БО «ССС»



БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗАЦІЙСЬКІ СЛУЖБИ»
CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES»

вул. Володимирська, будинок 49 А, секція 2, офіс 156, місто Київ, 01001
49-A Volodymyrska St., Section 2, Room 156, Kyiv, 01001
ЄДРПОУ / EDRPOU code 40567253

✉ info@sss-ua.org
☎ +38 050 449 46 04



		advice, etc.		
5	<p>Порушення політики про розголошення інформації, Кодексу етики працівниками БО «ССС» чи підрядникам БО «ССС» / Violation of the information disclosure policy, Code of Ethics by employees of CO «SSS» or contractors of CO «SSS»</p> <p>Звинувачення в шахрайстві, корупції, сексуальній експлуатації, насиллі з боку працівників БО «ССС» чи підрядників БО «ССС» / Allegations of fraud, corruption, sexual exploitation, violence by employees of the CO «SSS» or contractors of the CO «SSS»</p> <p>Звинувачення в небезпечному програмуванні БО «ССС» / Accusations of dangerous programming by CO «SSS»</p>	<p>Звинувачення в неадекватній або неналежній поведінці з боку представників БО «ССС», розголошення персональної інформації; словесне, фізичне чи сексуальне насильство; сексуальна експлуатація бенефіціарів з боку представників БО «ССС» / Accusations of inappropriate or improper behaviour by representatives of the SSS, disclosure of personal information; verbal, physical or sexual abuse; sexual exploitation of beneficiaries by representatives of the CO «SSS»</p> <p>Наприклад, примус відвідувати захід у завідомо небезпечному</p>	<p>Відділ моніторингу та оцінки передає інформацію менеджеру відповідного проєкту для розгляду скарги відповідно до Політики розгляду скарг / The monitoring and evaluation department forwards the information to the relevant project manager for consideration of the complaint in accordance with the Complaint handling policy</p>	<p>60 днів (термін у 60 днів є гнучким і не повинен негативно впливати на якість розслідування) / 60 days (the 60-day period is flexible and should not adversely affect the quality of the investigation)</p>

Версія: 1.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

Дата перезатвердження: протягом двох років від дати затвердження, якщо раніше не виникне потреба

© 2025 БО «ССС»



БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗАЦІЙНІ СУПОРТ СЕРВІСІЗ»
CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES»

вул. Володимирська, будинок 49 А, секція 2, офіс 156, місто Київ, 01001
49-A Volodymyrska St., Section 2, Room 156, Kyiv, 01001
ЄДРПОУ / EDRPOU code 40567253

✉ info@sss-ua.org
☎ +38 050 449 46 04



		регіоні без засобів захисту, навмисне ігнорування сигналів повітряної тривоги для продовження заходу тощо / For example, coercion to attend an event in a known dangerous region without means of protection, deliberate disregard of air raid sirens in order to continue the event, etc.		
6	Звинувачення в шахрайстві, корупції, сексуальній експлуатації, насиллі, неналежній поведінці з боку працівників інших організацій та інституцій / Allegations of fraud, corruption, sexual exploitation, abuse, misconduct by employees of other organisations and institutions	Звинувачення в неадекватній або неналежній поведінці, розголошення персональної інформації; словесне, фізичне чи сексуальне насильство; сексуальна експлуатація бенефіціарів з боку працівників інших організацій та інституцій / Accusations of inappropriate or improper	Відділ моніторингу та оцінки передає інформацію менеджеру відповідного проекту для розгляду скарги відповідно до Політики розгляду скарг / The monitoring and evaluation department forwards the information to the relevant project manager for consideration of the complaint in accordance with the Complaint handling policy	60 днів (термін у 60 днів є гнучким і не повинен негативно впливати на якість розслідування) / 60 days (the 60-day period is flexible and should not adversely affect the quality of the investigation)

Версія: 1.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

Дата перезатвердження: протягом двох років від дати затвердження, якщо раніше не виникне потреба

© 2025 БО «ССС»



БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «СТАБІЛІЗАЦІЙНІ СУПОРТ СЕРВІСІЗ»
CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT SERVICES»

вул. Володимирська, будинок 49 А, секція 2, офіс 156, місто Київ, 01001
49-A Volodymyrska St., Section 2, Room 156, Kyiv, 01001
ЄДРПОУ / EDRPOU code 40567253

✉ info@sss-ua.org

☎ +38 050 449 46 04



		behaviour, disclosure of personal information; verbal, physical or sexual abuse; sexual exploitation of beneficiaries by employees of other organisations and institutions		
--	--	--	--	--

Виконавча директорка
Валерія ВЕРШИНІНА



Executive Director
Valeriia VERSHYNINA



Версія: 1.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

Дата перезатвердження: протягом двох років від дати затвердження, якщо раніше не виникне потреба

© 2025 БО «ССС»