



**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 № 05-09/25 позачергово  
засідання Ради директорів  
БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «БЛАГОДІЙНИЙ  
ФОНД «СТАБІЛІЗЕЙШЕН СУППОРТ  
СЕРВІСІЗ» від 23 вересня 2025 року

**APPROVED**  
Protocol № 05-09/25 extraordinary meeting of the  
Board of Directors of the CHARITABLE  
ORGANIZATION «CHARITY FOUNDATION  
«STABILIZATION SUPPORT SERVICES»  
dated 23 September, 2025

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Наказом Виконавчої директорки  
БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ  
«БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД  
«СТАБІЛІЗЕЙШЕН СУППОРТ СЕРВІСІЗ»  
№ 23-09/2025 від 23 вересня, 2025

**APPROVED**  
by the Order of the Executive Director  
of the CHARITABLE ORGANIZATION «CHARITY  
FOUNDATION «STABILIZATION SUPPORT  
SERVICES» № 23-09/2025  
dated 23 September, 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.

БО «ССС» визнає принципи підзвітності перед постраждалим населенням (Accountability to Affected Populations, AAP) як невід'ємну частину своєї діяльності. Під час розробки та

CO «SSS» recognizes the principles of Accountability to Affected Populations (AAP) as an integral part of its activities. In developing and implementing this

Версія: 2.0.

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 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



впровадження цієї політики ми керуємось ключовими міжнародними стандартами та зобов'язаннями, зокрема: Основним гуманітарним стандартом щодо якості та підвітності (CHS); зобов'язаннями міжвідомчого постійного комітету ООН (IASC) щодо ААР і політики запобігання сексуальній експлуатації та насильству (PSEA); Стандартами Сфери (Sphere Standards); принципами участі, закріпленими в Grand Bargain політикою УВКБ ООН з урахування віку, статі та різноманіття (AGD); а також кращими практиками, сформованими в рамках CDAC Network та ALNAP.

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

- 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.

policy, we are guided by key international standards and commitments, including:

Core Humanitarian Standards on Quality and Accountability (CHS); Commitments of the UN Inter-Agency Standing Committee (IASC) on AAP and the Policy on the Prevention of Sexual Exploitation and Abuse (PSEA); Sphere Standards; the principles of participation enshrined in the Grand Bargain; UNHCR's age, gender, and diversity (AGD) policy; and best practices developed within the CDAC Network and ALNAP.

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

- 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.

Версія: 2.0.

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 СЕРВИСИ»**  
**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



## ПРОЗОРИСТЬ І ДОСТУП ДО ІНФОРМАЦІЇ

БО «ССС» дотримується принципу прозорості та підзвітності у своїй діяльності, забезпечуючи відкритий доступ до інформації для всіх зацікавлених сторін, включно з отримувачами допомоги, донорами та партнерами.

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

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

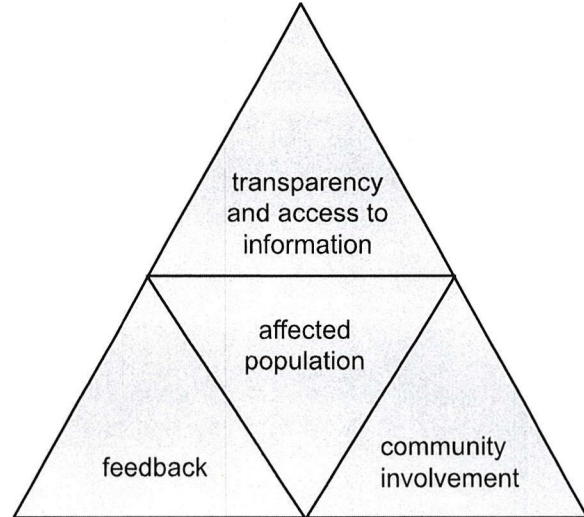
- на офіційному сайті БО «ССС» <https://sss-ua.org/>;
- на сторінці у Facebook <https://www.facebook.com/stabilizationsupportservices/>;
- на сторінці в Instagram <https://www.instagram.com/stabilizationsupportservices/>;
- в Telegram каналі [https://t.me/sss\\_ukraine](https://t.me/sss_ukraine);

Версія: 2.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

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

© 2025 БО «ССС»



## TRANSPARENCY AND ACCESS TO INFORMATION

The CO «SSS» adheres to the principles of transparency and accountability in its activities, ensuring open access to information for all interested parties, including beneficiaries, donors and partners.

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

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

- 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](https://t.me/sss_ukraine);



**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



- на YouTube каналі  
<https://www.youtube.com/@stabilizationsupportservices>.

- 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.

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

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.

## **ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД**

## **COMMUNITY ENGAGEMENT**

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.

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.

БО «ССС» визнає ключову роль постраждалих громад у процесах планування, реалізації та оцінки програм допомоги. Організація забезпечує можливості для активної участі потенційних

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

**Версія: 2.0.**

**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 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



користувачів послуг (постраждалих жінок, чоловіків, дівчат та хлопців) у прийнятті рішень, що впливають на їхнє життя, добробут, гідність та захист.

(affected women, men, girls and boys) to actively participate in decisions that affect their lives, well-being, dignity and protection.

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.

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.

**МЕХАНІЗМИ ЗВОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ І РЕАГУВАННЯ**

**FEEDBACK AND RESPONSE MECHANISMS**

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

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 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

Версія: 2.0.

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



**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 «СТАБІЛІЗАЦІЙНІ СУППОРТ СЕРВІСІЗ»**, яка затверджена Наказом №09-02/2024 від 09.02.2024 року, надалі - Політика розгляду скарг.

**Канали зворотного зв'язку:**

**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.

**Feedback channels:**

Канали зворотного зв'язку / Feedback channels	Періодичність збору інформації / Frequency of information collection	Відповідальні за збір інформації / Responsible for information collection	Коментарі / Comments
<b>Форма зворотного зв'язку на офіційному сайті БО «ССС» / Feedback form on the official website of the CO «SSS»:</b> <a href="https://sss-ua.org/zalys-hyty-povidomlennia/">https://sss-ua.org/zalys-hyty-povidomlennia/</a>	Щоденно (крім вихідних та святкових днів) / Every day (except weekends and public holidays)	Відділ моніторингу та оцінки або особа призначена Радою директорів за згодою на підставі відповідного рішення / Monitoring and Evaluation Department or a person appointed by the Board of Directors by agreement based on a relevant decision	ІТ спеціаліст здійснює первинне опрацювання отриманої кореспонденції та передачу Відділу моніторингу та оцінки або особі, призначеній Радою Директорів за згодою на підставі відповідного рішення / The IT specialist

Версія: 2.0.

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



			performs initial processing of the received correspondence and forwards it to the Monitoring and Evaluation Department or to a person appointed by the Board of Directors by agreement on the basis of the relevant decision.
<b>Електронна пошта для зворотного зв'язку: / Email for feedback:</b> <b>ssscep@sss-ua.org</b>	Електронна пошта перевіряється щоденно (крім вихідних та святкових днів) / Email is checked daily (except weekends and public holidays).	Відділ моніторингу та оцінки або особа призначена Радою Директорів за згодою на підставі відповідного рішення / Monitoring and Evaluation Department or a person appointed by the Board of Directors by agreement based on a relevant decision	ІТ спеціаліст здійснює первинне опрацювання отриманої кореспонденції та передачу Відділу моніторингу та оцінки або особі, призначеній Радою Директорів за згодою на підставі відповідного рішення / The IT specialist performs initial processing of the received correspondence and forwards it to the Monitoring and Evaluation Department or to a person

Версія: 2.0.

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



			appointed by the Board of Directors by agreement on the basis of the relevant decision.
<b>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</b>	Поштова скринька перевіряється щоденно (крім вихідних та святкових днів) / The mailbox is checked daily (except weekends and holidays).	Відділ моніторингу та оцінки або особа призначена Радою Директорів за згодою на підставі відповідного рішення / Monitoring and Evaluation Department or a person appointed by the Board of Directors by agreement based on a relevant decision	Діловод здійснює первинне опрацювання отриманої кореспонденції та передачу Відділу моніторингу та оцінки або особі, призначеній Радою Директорів за згодою на підставі відповідного рішення / The clerk performs initial processing of incoming correspondence and forwards it to the Monitoring and Evaluation Department or to a person appointed by the Board of Directors by agreement based on a relevant decision.
<b>Гаряча лінія за номером / Hotline number:</b>	Режим роботи: понеділок-п'ятниця (крім вихідних та	Відділ моніторингу та оцінки або особа призначена Радою директорів за згодою	Оператор приймає дзвінки українською

Версія: 2.0.

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 «СТАБІЛІЗАЦІЙНІЙ 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



<b>+380800332740</b>	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.	на підставі відповідного рішення / Monitoring and Evaluation Department or a person appointed by the Board of Directors by agreement based on a relevant decision	мовою та передає інформацію менеджеру проекту та Відділу моніторингу та оцінки або особі, призначеній Радою Директорів за згодою на підставі відповідного рішення / The operator answers calls in Ukrainian and forwards the information to the project manager and the Monitoring and Evaluation Department or to a person designated by the Board of Directors by agreement based on a relevant decision.
<b>Скринька зворотного зв'язку закрита на ключ / Feedback box locked</b>	Інформація забирається раз на місяць / Information is collected once a month	Відділ моніторингу та оцінки або особа призначена Радою директорів за згодою на підставі відповідного рішення / Monitoring and Evaluation Department or a person appointed by the Board of Directors by agreement based on a relevant decision	Скриньки зворотного зв'язку наявні на всіх великих офлайн заходах та в офісах БО “ССС”. Менеджери проекту та/або менеджери у соціальній сфері

Версія: 2.0.

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 «СТАБІЛІЗАЦІЙНІЙ 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



			мають ключі від скриньок зворотного зв'язку та передає інформацію Відділу моніторингу та оцінки або особі, призначеній Радою Директорів за згодою на підставі відповідного рішення/ Feedback boxes are available at all major offline events and in the offices of the SSS. Project managers or social managers have keys to feedback boxes and pass on information to the Monitoring and Evaluation Department or to a person appointed by the Board of Directors by agreement on the basis of a relevant decision.
<b>Форма зворотного зв'язку після заходу (роздрукована чи в електронному форматі) / Feedback</b>	Одразу після заходу / Immediately after the event	Відділ моніторингу та оцінки або особа призначена Радою директорів за згодою на підставі відповідного рішення / Monitoring and	1-50 - 100%, 51-100 - 50%, 101-200 - 30%, 201-300 - 20%, 301-500 - 10%,

Версія: 2.0.

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 «СТАБІЛІЗАЦІЙНІЙ 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



<b>form after the event (printed or electronic)</b>		Evaluation Department or a person appointed by the Board of Directors by agreement based on a relevant decision	≥501 - 5% за можливості, якщо інше не передбачено проектними документами / unless otherwise specified in the project documents
<b>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.).</b>	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 project documents	Відділ моніторингу та оцінки або особа призначена Радою директорів за згодою на підставі відповідного рішення / Monitoring and Evaluation Department or a person appointed by the Board of Directors by agreement based on a relevant decision	1-50 - 100%, 51-100 - 50%, 101-200 - 30%, 201-300 - 20%, 301-500 - 10%, ≥501 - 5% за можливості, якщо інше не передбачено проектними документами / unless otherwise specified in the project documents

Кожному відгуку присвоюється категорія 0-4, відповідно до якої є свій алгоритм реагування.

Each review is assigned a category from 0 to 4, 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 1-4 / Thanks and any other feedback that does	Люди дякують за надану підтримку від БО «ССС» / People express	Передати подяку відділу, проекту, команді, якій адресовані слова подяки / Express gratitude to the department, project, or team	Протягом тижня письмово чи на черговій нараді проекту / During the week, in writing or

Версія: 2.0.

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 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



	<b>not fall into categories 1-4</b>	gratitude for the support provided by the CO "SSS"	to whom the words of gratitude are addressed	at the next project meeting
1	<b>Незначне незадоволення діяльністю або пропозиції щодо покращення / Slight dissatisfaction with activities or suggestions for improvement</b>	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 або особа призначена Радою директорів за згодою на підставі відповідного рішення передає інформацію менеджеру відповідного проекту / Monitoring and Evaluation Department or a person appointed by the Board of Directors by agreement based on a relevant decision 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
2	<b>Значне незадоволення діяльністю або пропозиції щодо покращення / Significant dissatisfaction with activities or suggestions for improvement</b>	Наприклад проблеми щодо підходу в реалізації проекту, 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 advice, etc.	Відділ моніторингу та оцінки або особа призначена Радою директорів за згодою на підставі відповідного рішення передає інформацію менеджеру відповідного проекту для розгляду скарги відповідно до Політики розгляду скарг / Monitoring and Evaluation Department or a person appointed by the Board of Directors by agreement based on a relevant decision 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: 2.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

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

© 2025 БО «ССС»



3	<p><b>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»</b></p> <p><b>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»</b></p> <p><b>Звинувачення в небезпечному програмуванні БО «ССС» / Accusations of dangerous programming by CO «SSS»</b></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 регіоні без засобів захисту,</p>	<p>Відділ моніторингу та оцінки або особа призначена Радою директорів за згодою на підставі відповідного рішення передає інформацію менеджеру відповідного проєкту для розгляду скарги відповідно до Політики розгляду скарг / Monitoring and Evaluation Department or a person appointed by the Board of Directors by agreement 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: 2.0.

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  
ЕДРПОУ / EDRPOU code 40567253

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



		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.		
4	<b>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</b>	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 behaviour, disclosure of	Відділ моніторингу та оцінки або особа призначена Радою директорів за згодою на підставі відповідного рішення передає інформацію менеджеру відповідного проєкту для розгляду скарги відповідно до Політики розгляду скарг / Monitoring and Evaluation Department or a person appointed by the Board of Directors by agreement based on a relevant decision 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: 2.0.

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 «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



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

Менеджери проєктів зобов'язані інтегрувати навчання з підзвітності у ключові процеси адміністрування проєктів, забезпечуючи ознайомлення членів команди з принципами прозорості, доброчесності та відповідальності. Крім того, менеджери проєктів повинні систематично аналізувати та враховувати зворотний зв'язок від бенефіціарів, партнерів та інших зацікавлених сторін у процесі планування та реалізації проєктів. Отримані пропозиції й зауваження мають бути відображені в оновлених планах, процедурах і звітності проєктів з метою підвищення ефективності та якості діяльності БО «ССС».

Project managers are required to integrate accountability training into key project management processes, ensuring that team members are familiar with the principles of transparency, integrity, and accountability. In addition, project managers should systematically analyze and take into account feedback from beneficiaries, partners, and other stakeholders in the project planning and implementation process. The suggestions and comments received should be reflected in updated project plans, procedures, and reports in order to improve the efficiency and quality of the activities of the CO "SSS".

Виконавча директорка  
Валерія ВЕРШУНІНА



Executive Director  
Valeriia VERSHYNINA



Версія: 2.0.

Категорія: документ з відкритим доступом

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

© 2025 БО «ССС»