

БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ
**ФОНД РОЗВИТКУ
МІЖНАРОДНОЇ
СПІВПРАЦІ**

РАЗОМ МИ ПІДТРИМУЄМО УКРАЇНУ

вул. Межова, 23, (Подільський район), м. Київ, 04123, Україна
тел. +380980961396,
co.icdf.ukraine@gmail.com
Ідентифікаційний код в Україні
45724663

D-U-N-S Number: 53-839-7077
NCAGE code - A5GUJ

УКРАЇНА



UKRAINE

Participant Identification Code (PIC)
864692048

CHARITY ORGANIZATION
**INTERNATIONAL
COOPERATION
DEVELOPMENT FUND**

TOGETHER WE SUPPORT UKRAINE

23, Mezhova Street (Podil district), Kyiv, 04215, Ukraine,
phone +380980961396,
co.icdf.ukraine@gmail.com
Identification code in Ukraine
45724663

www.SAM.gov - unique entity ID
- EQ98UV8F1W73

ЗАТВЕРДЖЕНО/APPROVED



Наказом директора БО «ФРМС» /
by Order of the Director of CO «ICDF»
01 липня 2026/ July 1, 2026

Maryna Shepel/
Марина Шепель

**ПОЛІТИКА ОСНОВНОГО ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ
ЯКОСТІ, ПРОЗОРОСТІ ТА ПІДЗВІТНОСТІ**

**CORE HUMANITARIAN STANDARD ON QUALITY,
TRANSPARENCY AND ACCOUNTABILITY POLICY**

2026



вул. Межова, 23, (Подільський район), м. Київ, 04123, Україна
тел. +380980961396,
co.icdf.ukraine@gmail.com
Ідентифікаційний код в Україні
45724663



D-U-N-S Number: 53-839-7077
NCAGE code - A5GUJ

Participant Identification Code (PIC)
864692048

23, Mezhova Street (Podil district), Kyiv, 04215, Ukraine,
phone +380980961396,
co.icdf.ukraine@gmail.com
Identification code in Ukraine
45724663

www.SAM.gov - unique entity ID
- EQ98UV8F1W73

ЗМІСТ

I. Вступ	3
II. Гуманітарні принципи	4
2.1. Гуманність	4
2.2. Неупередженість	4
2.3. Нейтральність	4
2.4. Незалежність	4
III. Дев'ять зобов'язань Основного гуманітарного стандарту (CHS)	5
3.1. Участь та реалізація прав	5
3.2. Своєчасна та ефективна підтримка	5
3.3. Зміцнення стійкості	6
3.4. Недопущення шкоди	6
3.5. Зворотний зв'язок та скарги	7
3.6. Скоординована підтримка	7
3.7. Навчання та вдосконалення	8
3.8. Компетентний та поважний персонал	8
3.9. Етичне управління ресурсами	9
IV. Механізми зворотного зв'язку та скарг	10
V. Структура та відповідальність	11
VI. Навчання та поширення політики	12
VII. Моніторинг та звітність	12
VIII. Прикінцеві положення	13

CONTENTS

I. Introduction	3
II. Humanitarian Principles	4
2.1. Humanity	4
2.2. Impartiality	4
2.3. Neutrality	4
2.4. Independence	4
III. The Nine Commitments of the Core Humanitarian Standard (CHS)	5
3.1. Participation and Realization of Rights	5
3.2. Timely and Effective Assistance	5
3.3. Strengthening Resilience	6
3.4. Do No Harm	6
3.5. Feedback and Complaints	7
3.6. Coordinated Assistance	7
3.7. Learning and Improvement	8
3.8. Competent and Respectful Staff	8
3.9. Ethical Resource Management	9
IV. Feedback and Complaint Mechanisms	10
V. Structure and Responsibilities	11
VI. Training and Policy Dissemination	12
VII. Monitoring and Reporting	12
VIII. Final Provisions	13



I. ВСТУП

1.1. Ця Політика основного гуманітарного стандарту якості, прозорості та підзвітності (далі — Політика) визначає підхід **БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ "ФОНД РОЗВИТКУ МІЖНАРОДНОЇ СПІВПРАЦІ"** ("ICDF" або "Фонд") до забезпечення якості, прозорості та підзвітності перед людьми і громадами, яким Фонд надає підтримку, донорами, партнерами та іншими зацікавленими сторонами.

1.2. Політика ґрунтується на Основному гуманітарному стандарті щодо якості та підзвітності (Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability, CHS) — глобально визнаному, вимірюваному стандарті, що встановлює дев'ять зобов'язань перед людьми та громадами в ситуаціях кризи та вразливості, а також на чотирьох основоположних гуманітарних принципах — гуманності, неупередженості, нейтральності та незалежності.

1.3. Ця Політика поширюється на всіх працівників, волонтерів, консультантів та партнерські організації, які діють від імені Фонду, а також на всі напрямки діяльності ICDF, зокрема планування, впровадження, моніторинг та оцінювання програм і проєктів, що передбачають взаємодію з бенефіціарами, громадами, донорами та іншими зацікавленими сторонами.

1.4. Фонд визнає первинну відповідальність держави та інших уповноважених органів за захист і підтримку осіб, які постраждали від криз, і розглядає власну діяльність як таку, що доповнює, а не замінює цю відповідальність.

I. INTRODUCTION

1.1. This Core Humanitarian Standard on Quality, Transparency and Accountability Policy (hereinafter referred to as the Policy) defines the approach of the **CHARITY ORGANIZATION "INTERNATIONAL COOPERATION DEVELOPMENT FUND"** ("ICDF" or the "Fund") to ensuring quality, transparency and accountability to the people and communities the Fund supports, its donors, partners and other stakeholders.

1.2. The Policy is based on the Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS) — a globally recognized, measurable standard that sets out nine commitments to people and communities affected by crisis and vulnerability — as well as on the four fundamental humanitarian principles of humanity, impartiality, neutrality, and independence.

1.3. This Policy applies to all employees, volunteers, consultants, and partner organizations acting on behalf of the Fund, as well as to all areas of ICDF's activities, including the planning, implementation, monitoring, and evaluation of programs and projects that involve interaction with beneficiaries, communities, donors, and other stakeholders.

1.4. The Fund recognizes the primary responsibility of the state and other authorized bodies for the protection and support of persons affected by crises, and regards its own activities as complementary to, rather than a substitute for, this responsibility.



II. ГУМАНІТАРНІ ПРИНЦИПИ

2.1. Гуманність

Фонд прагне запобігати людським стражданням та полегшувати ті, що виникли, незалежно від причин їх виникнення. Основною метою діяльності ICDF є захист життя, здоров'я та гідності кожної людини.

2.2. Неупередженість

Фонд надає допомогу виключно на основі оцінки потреб постраждалих осіб, без дискримінації за ознаками національності, раси, статі, гендеру, релігійних переконань, соціального походження, матеріального стану, політичних поглядів чи інших ознак, з пріоритетним урахуванням найгостріших потреб.

2.3. Нейтральність

Фонд утримується від участі у воєнних діях та не бере сторони у політичних, расових, релігійних чи ідеологічних суперечках. Дотримання нейтральності забезпечує довіру всіх сторін та доступ до людей, які потребують допомоги.

2.4. Незалежність

Фонд є автономною організацією, що діє відповідно до законодавства України, зберігаючи незалежність від будь-яких політичних, економічних, військових чи інших цілей, які можуть суперечити гуманітарним принципам. Фонд залишає за собою право відмовлятися від виконання вимог, що суперечать цим принципам.

II. HUMANITARIAN PRINCIPLES

2.1. Humanity

The Fund seeks to prevent and alleviate human suffering wherever it is found, regardless of its cause. The primary aim of ICDF's activities is to protect the life, health, and dignity of every person.

2.2. Impartiality

The Fund provides assistance solely on the basis of an assessment of the needs of affected persons, without discrimination on the grounds of nationality, race, sex, gender, religious belief, social origin, financial status, political opinion, or other grounds, giving priority to the most urgent needs.

2.3. Neutrality

The Fund refrains from taking part in hostilities and does not take sides in political, racial, religious, or ideological controversies. Adherence to neutrality preserves the trust of all parties and access to people in need of assistance.

2.4. Independence

The Fund is an autonomous organization operating in accordance with Ukrainian legislation, maintaining independence from any political, economic, military, or other objectives that could conflict with humanitarian principles. The Fund reserves the right to decline requirements that are contrary to these principles.



III. ДЕВ'ЯТЬ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ОСНОВНОГО ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ (CHS)

Люди та громади, яким Фонд надає підтримку в ситуаціях кризи та вразливості, можуть очікувати від ICDF дотримання наступних дев'яти зобов'язань.

3.1. Участь та реалізація прав

Люди та громади можуть реалізовувати свої права та брати участь у діях і рішеннях, які їх стосуються.

Фонд:

- інтегрувати принципи різноманітності, справедливості та інклюзивності у роботу з людьми та громадами, приділяючи особливу увагу найбільш маргіналізованим групам;
- регулярно ділитися достовірною та своєчасною інформацією з людьми та громадами, включно з інформацією про їхні права;
- здійснювати комунікацію мовами та у форматах, зрозумілих та доступних для громад;
- забезпечувати змістовну участь людей у прийнятті рішень та діях, що їх стосуються.

3.2. Своєчасна та ефективна підтримка

Люди та громади мають доступ до своєчасної та ефективної підтримки відповідно до їхніх конкретних потреб і пріоритетів.

Фонд:

- планувати та реалізовувати програми, що поважають і спираються на місцеві знання та наявні можливості;

III. THE NINE COMMITMENTS OF THE CORE HUMANITARIAN STANDARD (CHS)

People and communities whom the Fund supports in situations of crisis and vulnerability can expect ICDF to uphold the following nine commitments.

3.1. Participation and Realization of Rights

People and communities can exercise their rights and participate in the actions and decisions that affect them.

The Fund shall:

- integrate the principles of diversity, equity, and inclusion into work with people and communities, with particular attention to the most marginalized groups;
- regularly share reliable and timely information with people and communities, including information about their rights;
- communicate in languages and formats that are understandable and accessible to communities;
- ensure meaningful participation of people in decisions and actions that affect them.

3.2. Timely and Effective Assistance

People and communities have access to timely and effective assistance in line with their specific needs and priorities.

The Fund shall:

- plan and implement programs that respect and build on local knowledge and existing capacities;



D-U-N-S Number: 53-839-7077
NCAGE code - A5GUJ

Participant Identification Code (PIC)
864692048

www.SAM.gov - unique entity ID
- EQ98UV8F1W73

- використовувати справедливі, неупереджені та прозорі критерії відбору програм та отримувачів допомоги;
- регулярно моніторити та коригувати програми, щоб забезпечити своєчасність та відповідність підтримки;
- застосовувати визнані технічні стандарти та кращі практики у своїй діяльності.

3.3. Зміцнення стійкості

Люди та громади краще підготовлені та більш стійкі до можливих криз.

Фонд:

- підтримувати формальне та неформальне лідерство громад та місцеві ініціативи, спрямовані на зміцнення стійкості;
- сприяти місцевим можливостям прогнозування та зменшення ризиків потенційних криз;
- планувати та впроваджувати програми, що мають довгостроковий позитивний вплив на життя людей, їхні засоби до існування та довкілля;
- підтримувати місцеве лідерство в управлінні ресурсами та прийнятті рішень з самого початку співпраці.

3.4. Недопущення шкоди

Люди та громади мають доступ до підтримки, яка не завдає шкоди людям або довкіллю.

Фонд:

- виявляти, запобігати, зменшувати та усувати потенційний і фактичний негативний вплив програм на людей, громади та довкілля;
- забезпечувати безпечне, етичне та

- use fair, impartial, and transparent criteria for selecting programs and recipients of assistance;
- regularly monitor and adjust programs to ensure the timeliness and relevance of support;
- apply recognized technical standards and best practices in its work.

3.3. Strengthening Resilience

People and communities are better prepared for and more resilient to potential crises.

The Fund shall:

- support formal and informal community leadership and local initiatives aimed at strengthening resilience;
- support local capacities to anticipate and reduce the risks of potential crises;
- plan and implement programs with a long-term positive impact on people's lives, livelihoods, and the environment;
- support local leadership in resource management and decision-making from the very outset of cooperation.

3.4. Do No Harm

People and communities have access to assistance that does not cause harm to people or the environment.

The Fund shall:

- identify, prevent, mitigate, and address the potential and actual negative impact of programs on people, communities, and the environment;



ефективне управління даними відповідно до визнаних кращих практик захисту даних;

- запобігати усім формам експлуатації та зловживань, включно із сексуальною експлуатацією, зловживаннями та домаганнями з боку персоналу і волонтерів;
- мінімізувати негативний вплив діяльності Фонду на навколишнє середовище.

3.5. Зворотний зв'язок та скарги

Люди та громади можуть безпечно повідомляти про свої занепокоєння та скарги і домагатися їхнього вирішення.

Фонд:

- планувати та впроваджувати безпечні, доступні та прийнятні способи надання зворотного зв'язку та подання скарг для всіх груп громади;
- інформувати людей та громади про очікувану поведінку персоналу й волонтерів, а також про порядок подання звернень;
- управляти, розслідувати та вирішувати скарги відповідно до визнаних кращих практик, застосовуючи підхід, орієнтований на постраждалих осіб;
- приймати всі занепокоєння та скарги з увагою і розглядати їх своєчасно та належним чином.

3.6. Скоординована підтримка

Люди та громади мають доступ до скоординованої та взаємодоповнюючої підтримки.

Фонд:

- забезпечувати, щоб діяльність Фонду була скоординованою та взаємодоповнюючою з

- ensure safe, ethical, and effective data management in line with recognized data protection best practices;
- prevent all forms of exploitation and abuse, including sexual exploitation, abuse, and harassment by staff and volunteers;
- minimize the negative impact of the Fund's activities on the environment.

3.5. Feedback and Complaints

People and communities can safely report their concerns and complaints and have them addressed.

The Fund shall:

- plan and implement safe, accessible, and appropriate means of providing feedback and lodging complaints for all groups within the community;
- inform people and communities about the expected conduct of staff and volunteers, as well as the procedure for submitting requests;
- manage, investigate, and resolve complaints in line with recognized best practices, applying a survivor/victim-centered approach;
- receive all concerns and complaints with care and address them in a timely and appropriate manner.

3.6. Coordinated Assistance

People and communities have access to coordinated and complementary assistance.

The Fund shall:

- ensure that the Fund's activities are coordinated and complementary to the initiatives of communities and other stakeholders;



ініціативами громад та інших зацікавлених сторін;

- підтримувати партнерів у застосуванні зобов'язань щодо якості та підзвітності на всіх етапах спільної роботи;
- регулярно оцінювати якість взаємодії з партнерами та вживати коригувальних заходів за потреби.

3.7. Навчання та вдосконалення

Люди та громади мають доступ до підтримки, яка постійно адаптується та вдосконалюється на основі зворотного зв'язку та навчання.

Фонд:

- регулярно вислуховувати та реагувати на зворотний зв'язок від людей та громад щодо діяльності Фонду;
- збирати дезагреговані дані для прийняття рішень, що відображають різноманітність людей та громад;
- використовувати дані моніторингу, зворотного зв'язку та скарг для покращення програм і методів роботи;
- ділитися висновками зі зворотного зв'язку та моніторингу з людьми, громадами та зацікавленими сторонами.

3.8. Компетентний та поважний персонал

Люди та громади взаємодіють з поважним, компетентним та кваліфікованим персоналом і волонтерами.

Фонд:

- підтримувати безпечне та інклюзивне робоче середовище, що захищає безпеку, здоров'я та гідність персоналу і волонтерів;

- support partners in applying quality and accountability commitments at all stages of joint work;
- regularly assess the quality of partner relationships and take corrective action where necessary.

3.7. Learning and Improvement

People and communities have access to assistance that is continuously adapted and improved based on feedback and learning.

The Fund shall:

- regularly listen and respond to feedback from people and communities regarding the Fund's activities;
- collect disaggregated data for decision-making that reflects the diversity of people and communities;
- use monitoring, feedback, and complaints data to improve programs and working methods;
- share findings from feedback and monitoring with people, communities, and stakeholders.

3.8. Competent and Respectful Staff

People and communities interact with respectful, competent, and qualified staff and volunteers.

The Fund shall:

- maintain a safe and inclusive working environment that protects the safety, health, and dignity of staff and volunteers;
- provide staff and volunteers with the necessary support, skills, and competencies to fulfill their



- забезпечувати персонал і волонтерів необхідною підтримкою, навичками та компетенціями для виконання їхніх обов'язків;
- забезпечувати розуміння та дотримання персоналом і волонтерами кодексу поведінки, який забороняє експлуатацію, зловживання, домагання та дискримінацію;
- вживати своєчасних і належних заходів у відповідь на неправомірну поведінку персоналу та волонтерів.

3.9. Етичне управління ресурсами

Люди та громади можуть розраховувати, що ресурсами Фонду будуть управляти етично та відповідально.

Фонд:

- відповідально управляти фінансовими ресурсами відповідно до визнаних кращих практик;
- забезпечувати, щоб збір коштів, мобілізація ресурсів та розподіл фондів були етичними і не підривали цінностей Фонду;
- використовувати ресурси для досягнення їх призначення, мінімізуючи втрати та вплив на довкілля;
- виявляти, запобігати та управляти ризиками корупції, шахрайства, неправомірного використання ресурсів та конфлікту інтересів на всіх рівнях Фонду.

duties;

- ensure that staff and volunteers understand and comply with a code of conduct that prohibits exploitation, abuse, harassment, and discrimination;
- take timely and appropriate action in response to staff and volunteer misconduct.

3.9. Ethical Resource Management

People and communities can trust that the Fund's resources are managed ethically and responsibly.

The Fund shall:

- responsibly manage financial resources in accordance with recognized best practices;
- ensure that fundraising, resource mobilization, and fund allocation are ethical and do not undermine the Fund's values;
- use resources for their intended purpose, minimizing waste and environmental impact;
- identify, prevent, and manage risks of corruption, fraud, misuse of resources, and conflicts of interest at all levels of the Fund.

IV. МЕХАНІЗМИ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА СКАРГ

IV. FEEDBACK AND COMPLAINT MECHANISMS



D-U-N-S Number: 53-839-7077
NCAGE code - A5GUJ

Participant Identification Code (PIC)
864692048

www.SAM.gov - unique entity ID
- EQ98UV8F1W73

4.1. Фонд забезпечує наявність, доступність та функціонування різних каналів для збору зворотного зв'язку, включно зі скаргами, пропозиціями, подяками та іншими повідомленнями від бенефіціарів, громад та зацікавлених сторін.

4.2. Основні канали зворотного зв'язку включають:

- телефонні лінії ICDF;
- електронну пошту co.icdf.ukraine@gmail.com;
- паперові форми опитувань та скарг, що заповнюються під час зустрічей;
- анонімні скриньки для звернень у місцях реалізації проєктів;
- особисте спілкування з працівниками Фонду;
- контекстно-адаптовані канали (фокус-групи, пост-моніторингова оцінка тощо);
- цифрові канали, зокрема QR-коди з посиланнями на онлайн-форми зворотного зв'язку.

4.3. Усі канали адаптовані до особливостей цільової аудиторії з урахуванням віку, статі, мови, рівня грамотності, наявності інвалідності та інших вразливостей.

4.4. У разі отримання повідомлень, що можуть свідчити про сексуальну експлуатацію, насильство або домагання, такі скарги розглядаються в пріоритетному порядку відповідно до внутрішніх політик Фонду щодо захисту від сексуальної експлуатації та насильства (PSEA).

4.5. Усі звернення класифікуються відповідно до їхнього змісту, терміновості та чутливості на: інформаційні запити, подяки, пропозиції, скарги загального характеру та скарги чутливого

4.1. The Fund ensures the availability, accessibility, and functioning of various channels for collecting feedback, including complaints, suggestions, expressions of gratitude, and other communications from beneficiaries, communities, and stakeholders.

4.2. The main feedback channels include:

- ICDF telephone lines, including a hotline;
- the email address co.icdf.ukraine@gmail.com;
- paper questionnaires and complaint forms completed during meetings;
- anonymous suggestion boxes at project implementation sites;
- personal communication with Fund staff;
- context-specific channels (focus groups, post-monitoring evaluation, etc.);
- digital channels, including QR codes linking to online feedback forms.

4.3. All channels are adapted to the characteristics of the target audience, taking into account age, gender, language, literacy level, disability, and other vulnerabilities.

4.4. If reports are received that may indicate sexual exploitation, abuse, or harassment, such complaints are treated as a priority in accordance with the Fund's internal Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) policies.

4.5. All communications are classified according to their content, urgency, and sensitivity into: information requests, expressions of gratitude, suggestions, general complaints, and sensitive complaints (reports of discrimination, violence, corruption, abuse of authority, or other serious violations), which are handled in accordance with the Fund's Guidelines for Considering Complaints.



характеру (повідомлення про дискримінацію, насильство, корупцію, зловживання повноваженнями чи інші серйозні порушення), які розглядаються відповідно до Інструкції з розгляду скарг Фонду.

4.6. У випадках, коли особа бажає зберегти конфіденційність, допускається анонімне подання звернень, які так само реєструються та опрацьовуються у визначеному порядку, однак відповідь на такі звернення не надається.

4.7. Фонд забезпечує дотримання законодавства України та міжнародних стандартів у сфері захисту персональних даних. Усі канали зворотного зв'язку можуть використовуватися бенефіціарами анонімно за їхнім власним вибором, а запис розмов на гарячій лінії здійснюється виключно за умови усвідомленої згоди особи.

4.6. Where a person wishes to remain anonymous, anonymous submissions are permitted and are registered and processed in accordance with the established procedure; however, no individual response will be provided to such submissions.

4.7. The Fund ensures compliance with Ukrainian legislation and international standards on personal data protection. All feedback channels may be used anonymously by beneficiaries at their own discretion, and hotline conversations are recorded only with the individual's informed consent.

V. СТРУКТУРА ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

5.1. Загальну відповідальність за реалізацію цієї Політики несе Директор Фонду. Відповідальна особа зворотного зв'язку координує впровадження механізмів підзвітності на програмному рівні та відповідає за створення безпечного середовища для зворотного зв'язку.

5.2. Усі працівники Фонду зобов'язані:

- дотримуватися принципів цієї Політики у щоденній роботі;
- інформувати бенефіціарів про доступні канали зворотного зв'язку у зрозумілій формі;
- забезпечувати повагу, конфіденційність та безпеку при роботі зі зверненнями;

V. STRUCTURE AND RESPONSIBILITIES

5.1. Overall responsibility for the implementation of this Policy rests with the Director of the Fund. The responsible person of the Protection and Feedback coordinates the implementation of accountability mechanisms at the program level and is responsible for creating a safe environment for feedback.

5.2. All Fund employees are required to:

- adhere to the principles of this Policy in their daily work;
- inform beneficiaries about available feedback channels in an understandable manner;
- ensure respect, confidentiality, and safety when handling communications;
- promptly forward received information to

вул. Межова, 23, (Подільський район), м. Київ, 04123, Україна
тел. +380980961396,
co.icdf.ukraine@gmail.com
Ідентифікаційний код в Україні
45724663



D-U-N-S Number: 53-839-7077
NCAGE code - A5GUJ

Participant Identification Code (PIC)
864692048

23, Mezheva Street (Podil district), Kyiv, 04215, Ukraine,
phone +380980961396,
co.icdf.ukraine@gmail.com
Identification code in Ukraine
45724663

- оперативно передавати отриману інформацію відповідальним особам для належного реагування.

VI. НАВЧАННЯ ТА ПОШИРЕННЯ ПОЛІТИКИ

6.1. Усі працівники, волонтери та залучені фахівці Фонду мають бути ознайомлені з цією Політикою під час початку співпраці з ICDF та проходити регулярні тренінги щодо принципів якості, підзвітності та механізмів реагування на звернення.

6.2. Політика оприлюднюється у візуально доступній формі на офіційному сайті Фонду та в місцях реалізації програм, а інформація серед громад поширюється через брошури, інформаційні стенди, соціальні мережі та усні повідомлення під час зустрічей.

VII. МОНІТОРИНГ ТА ЗВІТНІСТЬ

7.1. Спеціаліст зворотного зв'язку здійснює постійний моніторинг ефективності впроваджених механізмів підзвітності, регулярно аналізуючи кількість, тематику та категорії отриманих звернень, а також дотримання строків їх розгляду.

7.2. Узагальнений звіт за результатами моніторингу подається Директору Фонду на регулярній основі та включає загальну кількість звернень, розподіл за категоріями, кількість чутливих звернень, строки реагування, типові проблеми та рекомендації щодо покращення роботи програм.

7.3. У разі виявлення системних проблем, зловживань або порушень етичних стандартів відповідальна особа негайно інформує

responsible persons for appropriate action.

VI. TRAINING AND POLICY DISSEMINATION

6.1. All Fund employees, volunteers, and engaged specialists must be familiarized with this Policy at the outset of their cooperation with ICDF and undergo regular training on the principles of quality, accountability, and response mechanisms.

6.2. The Policy is published in a visually accessible format on the Fund's official website and at program implementation sites, and information is disseminated among communities through brochures, information stands, social media, and verbal announcements during meetings.

VII. MONITORING AND REPORTING

7.1. The Protection and Feedback specialist continuously monitors the effectiveness of the accountability mechanisms in place, regularly analyzing the number, subject matter, and categories of communications received, as well as compliance with review deadlines.

7.2. A summary monitoring report is submitted to the Director of the Fund on a regular basis and includes the total number of communications, their breakdown by category, the number of sensitive communications, response times, recurring issues, and recommendations for improving program performance.

7.3. In the event of systemic problems, abuse, or violations of ethical standards, the responsible person shall immediately inform the Fund's



керівництво Фонду та ініціює відповідні коригувальні дії.

7.4. Щорічний звіт з підзвітності є складовою частиною річного звіту про діяльність Фонду та є доступним для ознайомлення внутрішнім і зовнішнім зацікавленим сторонам.

VIII. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Ця Політика набирає чинності з моменту її затвердження наказом Директора Фонду.

8.2. Політика може переглядатися та оновлюватися у разі змін у законодавстві України, оновлення міжнародних стандартів (зокрема CHS), на вимогу донора або за рішенням Директора Фонду.

8.3. Усі працівники, волонтери та партнери Фонду керуються цією Політикою в межах своїх функціональних обов'язків.

management and initiate appropriate corrective action.

7.4. The annual accountability report is an integral part of the Fund's annual activity report and is made available for review by internal and external stakeholders.

VIII. FINAL PROVISIONS

8.1. This Policy shall come into force upon its approval by order of the Director of the Fund.

8.2. The Policy may be revised and updated in the event of changes to Ukrainian legislation, updates to international standards (including the CHS), at the request of a donor, or by decision of the Director of the Fund.

8.3. All employees, volunteers, and partners of the Fund shall be guided by this Policy within the scope of their functional responsibilities.