



ЗАТВЕРДЖЕНО/APPROVED

Наказом БО «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД ТІМ4ЮА» /
by Resolution of the Director of CO «CF TEAM4UA»
01 серпня 2025/August, 01, 2025

**ПОЛІТИКА ЩОДО ПІДЗВІТНОСТІ ГРОМАДІ І
ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ**

**COMMUNITY ACCOUNTABILITY REPORTING
MECHANISM (CARM) and FEEDBACK POLICY**

ЗМІСТ

I. Вступ.....	3
II. Загальні положення.....	4
2.1. Мета та завдання Політики.....	4
2.2. Головні принципи.....	4
2.3. Основні поняття.....	5
III. Сфера застосування, структура та обов'язки TEAM4UA.....	6
3.1. Сфера застосування.....	6
3.2. Структура команди.....	6
3.3. Обов'язки працівників Фонду щодо реалізації Політики.....	7
IV. Механізми зворотного зв'язку та скарг.....	7
V. Навчання та поширення політики.....	9
VI. Моніторинг та звітність.....	9
VII. Прикінцеві положення.....	10

CONTENTS

I. Introduction	3
II. General provisions	4
2.1. Purpose and objectives of the Policy	4
2.2. Main principles	4
2.3. Basic concepts.	5
III. Scope of application, structure and responsibilities of TEAM4UA	6
3.1. Scope of application.	6
3.2. Team structure	6
3.3. Responsibilities of Fund employees regarding the implementation of the Policy	7
IV. Feedback and complaint mechanisms	7
V. Training and policy dissemination	9
VI. Monitoring and reporting	9
VII. Final provision	10

I. ВСТУП

1.1. БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД ТІМ4ЮА» (надалі — «ТЕАМ4ЮА» або «Фонд») надає допомогу вразливим групам населення, зокрема шляхом реалізації гуманітарних, освітніх, соціальних та інших програм. Ефективність цієї діяльності забезпечується не лише якістю послуг, але й постійним урахуванням потреб, досвіду та зворотного зв'язку від бенефіціарів і зацікавлених сторін.

1.2. Політика щодо підзвітності громаді та зворотного зв'язку (далі — Політика) визначає єдиний підхід до взаємодії з бенефіціарами, громадами, партнерами й донорами, спрямований на забезпечення відкритості, прозорості та відповідального реагування на звернення й скарги.

1.3. Працівники ТЕАМ4ЮА відіграють ключову роль у формуванні довіри до Фонду. Ця Політика встановлює чіткі правила роботи зі зверненнями та орієнтири для етичної, відповідальної та професійної поведінки працівників Фонду у повсякденній діяльності.

II. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1. Мета та завдання Політики

2.1.1. Метою Політики є забезпечення відкритого, прозорого та відповідального підходу у діяльності ТЕАМ4ЮА шляхом системного врахування потреб, очікувань та відгуків бенефіціарів, громад і партнерів з метою підвищення якості гуманітарного реагування та зміцнення довіри до Фонду.

2.1.2. Політика передбачає умови, за яких надання зворотного зв'язку та скарг є доступним, їх розгляд — своєчасним і неупередженим, а результати — проаналізованими та використаними для покращення якості програм, підвищення довіри та відповідальності Фонду.

I. INTRODUCTION

1.1. CHARITABLE ORGANISATION “CHARITY FUND TEAM4UA” (hereinafter referred to as TEAM4UA or the ‘Fund’) assists vulnerable groups of the population, in particular through the implementation of humanitarian, educational, social, and other programs. The effectiveness of these activities is ensured not only by the quality of the services but also by the constant consideration of the needs, experiences, and feedback from beneficiaries and stakeholders.

1.2. The Community Accountability and Feedback Policy (hereinafter referred to as the Policy) outlines a unified approach to interacting with beneficiaries, communities, partners, and donors, ensuring openness, transparency, and a responsible response to inquiries and complaints.

1.3. TEAM4UA employees play a key role in building trust in the Fund. This Policy establishes clear rules for handling complaints and guidelines for ethical, responsible, and professional conduct by Fund employees in their daily activities.

II. GENERAL PROVISIONS

2.1. Purpose and objectives of the Policy

2.1.1. The purpose of the Policy is to ensure an open, transparent, and accountable approach in TEAM4UA's activities by systematically taking into account the needs, expectations, and feedback of beneficiaries, communities, and partners to improve the quality of humanitarian response and strengthen trust in the Fund.

2.1.2. The policy sets out the conditions under which feedback and complaints can be submitted, considered in a timely and impartial manner, and the results analyzed and used to improve program quality, trust, and accountability of the Fund.

2.1.2. Основні завдання Політики:

- інформування бенефіціарів та інших стейкхолдерів про діяльність TEAM4UA, критерії доступу до допомоги та наявні канали комунікації;
- забезпечення зручних, безпечних і доступних каналів для надання зворотного зв'язку, скарг і пропозицій;
- встановлення чіткого порядку обробки звернень, включно з реєстрацією, реагуванням і наданням відповіді;
- формування культури підзвітності серед працівників TEAM4UA шляхом навчання, координації та аналізу отриманого зворотного зв'язку;
- впровадження превентивних механізмів проти зловживань та забезпечення етичної поведінки у діяльності TEAM4UA.
- Організація ефективного механізму перенаправлення, який передбачає направлення бенефіціарів до відповідних сервісів або партнерських організацій у випадках, коли запит виходить за межі мандату або спеціалізації TEAM4UA, з метою забезпечення своєчасної, належної та комплексної підтримки.

2.2. Головні принципи

2.2.1. **Прозорість** - відкритий доступ до достовірної, повної та своєчасної інформації про діяльність TEAM4UA, ухвалені рішення, доступні послуги та досягнуті результати.

2.2.2. **Доступність і зручність** - адаптація інформації про механізми зворотного зв'язку до потреб різних категорій бенефіціарів.

2.2.3. **Залучення громад** - активне поширення інформації про зворотний зв'язок, участь громад у плануванні та оцінці програм.

2.2.4. **Своєчасне реагування** - розгляд звернень у визначені строки, з відповідним документуванням, рішенням та відповіддю.

2.1.2. Main objectives of the Policy:

- informing beneficiaries and other stakeholders about TEAM4UA activities, eligibility criteria for assistance, and available communication channels;
- ensuring convenient, secure, and accessible channels for feedback, complaints, and suggestions;
- establishing a straightforward procedure for handling requests, including registration, response, and follow-up;
- building a culture of accountability among TEAM4UA staff through training, coordination, and analysis of feedback received;
- implementing preventive mechanisms against abuse and ensuring ethical behavior in TEAM4UA's activities.
- establishing of an effective referral mechanism that directs beneficiaries to relevant services or partner organizations in cases where the request falls outside the mandate or specialization of TEAM4UA, with a view to ensuring timely, adequate, and comprehensive support.

2.2. Main principles

2.2.1. **Transparency** – open access to reliable, complete, and timely information about TEAM4UA activities, decisions made, services available, and results achieved.

2.2.2. **Accessibility and convenience** – adaptation of information on feedback mechanisms to the needs of different categories of beneficiaries.

2.2.3. **Community involvement** – active dissemination of feedback, community participation in program planning and evaluation.

2.2.4. **Timely response** - consideration of appeals within specified time limits, with appropriate documentation, decision, and response.

2.2.5. **Конфіденційність та безпека** - захист особистих даних і гарантії безпеки особам, що подали звернення.

2.2.6. **Рівність і недискримінація** - забезпечення рівного доступу до механізмів зворотного зв'язку незалежно від ознак (з урахуванням положень [Політики рівності, різноманіття та інклюзивності](#)).

2.2.7. **Нульова толерантність до зловживань** - неприпустимість проявів сексуального насильства, корупції, шахрайства (згідно з [Політикою захисту бенефіціарів](#) і [Політикою PSEA](#)).

2.2.8. **Постійне вдосконалення** - регулярний перегляд системи підзвітності та її вдосконалення на основі зібраного досвіду.

2.3. Основні поняття.

2.3.1. **Зворотний зв'язок** — це будь-які повідомлення, коментарі, оцінки або скарги, що надходять від бенефіціарів чи інших зацікавлених осіб щодо діяльності TEAM4UA.

2.3.2. **Канали звернень** – визначені канали комунікації, за допомогою яких особа може повідомити про порушення або надати зворотний зв'язок.

2.3.3. **Моніторинг** – безперервний процес збору, аналізу та використання інформації для відстеження прогресу проекту чи програми в реальному часі, зосереджуючись на ресурсах, діяльності та проміжних результатах, щоб забезпечити виконання плану та вчасно вносити корективи.

2.3.4. **Підзвітність** – реалізація зобов'язання TEAM4UA бути відповідальними за свою діяльність та ефективно використання ресурсів через інформування, врахування думок та звітування перед бенефіціарами, донорами та іншими ключовими стейкхолдерами щодо діяльності TEAM4UA: видів та особливостей допомоги й послуг, показників і результатів на всіх рівнях діяльності TEAM4UA, а також покращення програм через аналіз та врахування отриманого зворотного зв'язку і скарг.

2.2.5. **Confidentiality and security** - protection of personal data and security guarantees for persons who have submitted requests.

2.2.6. **Equality and non-discrimination** – ensuring equal access to feedback mechanisms regardless of characteristics (taking into account the provisions of the [Equality, Diversity and Inclusion Policy](#)).

2.2.8. **Zero tolerance for abuse** - no tolerance for sexual violence, corruption, or fraud (by [the Beneficiary Protection Policy](#) and [the PSEA Policy](#)).

2.2.8. **Continuous improvement** - regular review of the accountability system and its improvement based on the experience gained.

2.3. Basic concepts.

2.3.1. **Feedback** is any message, comment, evaluation, or complaint received from beneficiaries or other interested parties regarding TEAM4UA's activities.

2.3.2. **Channels of communication** – designated channels of communication through which a person can report violations or provide feedback.

2.3.3. **Monitoring** is a continuous process of collecting, analyzing, and utilizing information to track the progress of a project or program in real-time, focusing on resources, activities, and intermediate results to ensure that the plan is being implemented. Adjustments are made promptly.

2.3.4. **Accountability** – TEAM4UA fulfills its commitment to be accountable for its activities and the effective use of resources by informing, taking into account the opinions of, and reporting to beneficiaries, donors, and other key stakeholders on TEAM4UA's activities: types and characteristics of assistance and services, indicators and results at all levels of TEAM4UA's activities, as well as improving programs through analysis and consideration of feedback and complaints received.

2.3.5. Перенаправлення або скерування — процес, за якого TEAM4UA направляє бенефіціара до відповідної організації, установи чи служби для отримання допомоги або послуг, що виходять за межі мандату чи спеціалізації TEAM4UA, з метою забезпечення комплексної, ефективної та своєчасної підтримки.

2.3.5. Referral or redirection is the process whereby TEAM4UA directs a beneficiary to the appropriate organization, institution, or service to receive assistance or services that are beyond the mandate or specialization of TEAM4UA, with the aim of ensuring comprehensive, effective, and timely support.

III. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ, СТРУКТУРА ТА ОBOB'ЯЗКИ TEAM4UA

III. SCOPE OF APPLICATION, STRUCTURE, AND RESPONSIBILITIES OF TEAM4UA

3.1. Сфера застосування.

3.1. Scope of application.

3.1.1. Політика застосовується до всіх працівників Фонду незалежно від їх посади чи форми зайнятості, а також до волонтерів консультантів та партнерських організацій, які діють від імені TEAM4UA.

3.1.1. The policy applies to all employees of the Fund, regardless of their position or form of employment, as well as to volunteer consultants and partner organizations acting on behalf of TEAM4UA.

3.1.2. Положення Політики охоплюють усі напрямки діяльності Фонду, зокрема: планування, впровадження, моніторинг та оцінювання проєктів та програм, що передбачають взаємодію з бенефіціарами та іншими стейкхолдерами.

3.1.2. The provisions of the Policy cover all areas of the Fund's activities, including planning, implementation, monitoring, and evaluation of projects and programs that involve interaction with beneficiaries and other stakeholders.

3.2. Структура команди

3.2. Team structure

3.2.1. Департамент захисту та зворотного зв'язку функціонує в межах програмного сектору під керівництвом Директора з програмної діяльності.

3.2.1. The Protection and Feedback department operates within the program sector under the supervision of the Head of programmes.

3.2.2. До складу департаменту входять

3.2.2. The department consists of

- менеджер з питань захисту та зворотного зв'язку (Protection and Feedback manager);
- спеціалісти зворотного зв'язку (Feedback Officer);
- Оператори зворотного зв'язку (Feedback Associates).
- Спеціаліст із запобігання сексуальній експлуатації та насилля (ЗСЕН).

- a Protection and Feedback Manager;
- Feedback Officers;
- Feedback Associates.
- Sexual Exploitation and Abuse Prevention Officer (PSEA).

3.2.3. Розподіл функцій та обов'язків визначається внутрішньою структурою програмного сектору та узгоджується з пріоритетами у сфері підзвітності.

3.2.2. The distribution of functions and responsibilities is determined by the internal structure of the program sector and is aligned with accountability priorities.

3.3. **Обов'язки працівників Фонду щодо реалізації Політики**

3.3.1. Усі працівники TEAM4UA повинні:

- дотримуватись принципів Політики у щоденній роботі;
- інформувати бенефіціарів про доступні канали зворотного зв'язку у зрозумілій для бенефіціарів формі;
- забезпечувати повагу, конфіденційність та безпеку при роботі зі зверненнями;
- оперативно передавати отриману інформацію до відповідальних осіб/підрозділів для належного реагування.

3.3.2. Обов'язки менеджера та співробітників з питань захисту та зворотного зв'язку описані в Стандартному порядку роботи відділу зворотнього зв'язку.

3.3.3. Менеджер департаменту в відповідальний за:

- реалізацію принципів підзвітності
- координацію зворотного зв'язку на програмному рівні;
- створення безпечного середовища для зворотного зв'язку

IV. **МЕХАНІЗМИ ЗВОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА СКАРГ**

4.1. TEAM4UA забезпечує наявність, доступність і функціонування різних каналів для збору зворотного зв'язку, включаючи скарги, пропозиції, подяки або інші повідомлення від бенефіціарів, громад і зацікавлених сторін.

4.2. Основні канали зворотного зв'язку включають:

- телефонні лінії TEAM4UA (у тому числі гарячі лінії);
- електронну пошту;
- паперові форми опитувань та скарг, які заповнюються під час зустрічей;
- анонімні скриньки для звернень у місцях реалізації проектів;
- особисте спілкування з працівниками TEAM4UA;

3.3. **Responsibilities of Fund employees regarding the implementation of the Policy**

3.3.1. All TEAM4UA employees must:

- adhere to the principles of the Policy in their daily work;
- inform beneficiaries about available feedback channels in a form that is understandable to beneficiaries;
- ensure respect, confidentiality, and security when handling requests;
- promptly forward the received information to the responsible persons/departments for an appropriate response.

3.3.2. The responsibilities of the manager and staff members responsible for protection and feedback are described in the Standard Operating Procedures for the Feedback Department.

3.3.3. The department manager is responsible for:

- implementing accountability principles
- coordinating feedback at the program level
- creating a safe environment for feedback

IV. **FEEDBACK AND COMPLAINT MECHANISMS**

4.1. TEAM4UA ensures the availability, accessibility, and functioning of various channels for collecting feedback, including complaints, suggestions, acknowledgments, or other messages from beneficiaries, communities, and stakeholders.

4.2. The main channels for feedback include:

- TEAM4UA telephone lines (including hotlines);
- e-mail
- paper questionnaires and complaint forms filled out during meetings
- Anonymous suggestion boxes at project sites
- personal communication with TEAM4UA staff

- контекстно-адаптовані канали (наприклад: фокус-групи, постмоніторингова оцінка тощо).
- цифрові канали, такі наприклад як QR-коди з посиланнями на Гугл-форми і Телеграм Бот з опитуванням (з можливістю залишити анонімний відгук)
- context-specific channels (e.g., focus groups, post-monitoring evaluation, etc.).
- digital channels, such as QR codes with links to Google Forms and Telegram Bot with a questionnaire (with the option to leave anonymous feedback)

4.3. Всі канали повинні бути адаптовані до особливостей цільової аудиторії з урахуванням віку, статі, мови, рівня грамотності, наявності інвалідності або інших вразливостей.

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

4.5. Усі звернення класифікуються відповідно до їхнього змісту, терміновості та чутливості:

- інформаційні запити — звернення з проханням надати роз'яснення щодо діяльності TEAM4UA, умов надання допомоги, прав і обов'язків;
- подяки — позитивні відгуки на адресу працівників або програм TEAM4UA;
- пропозиції — ідеї або зауваження щодо вдосконалення діяльності TEAM4UA або підвищення її ефективності;
- скарги загального характеру — стосуються незадоволення якістю послуг, умовами, поведінкою працівників відсутністю або затримкою допомоги;
- скарги чутливого характеру — містять повідомлення про дискримінацію, насильство, корупцію, зловживання повноваженнями або інші серйозні порушення (такі скарги підлягають обробці відповідно до Інструкції розгляду скарг та Політики PSEA).

4.6. Збір і первинна обробка звернень здійснюється відповідно до внутрішньої класифікації рівнів (1–6), як передбачено в

4.3. All channels should be tailored to the characteristics of the target audience, taking into account age, gender, language, literacy level, disability, or other vulnerabilities.

4.4. If reports are received that may indicate sexual exploitation, abuse, or harassment, complaints are treated as a priority and are handled by the provisions of the Policy on Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA).

4.5. All inquiries are classified according to their content, urgency, and sensitivity:

- information requests — inquiries asking for clarification regarding TEAM4UA's activities, conditions for providing assistance, rights, and obligations;
- thanks — positive feedback about TEAM4UA employees or programs;
- suggestions — ideas or comments on how to improve TEAM4UA's activities or make them more effective;
- general complaints — about dissatisfaction with the quality of services, conditions, employee behavior, or lack of or delayed assistance;
- sensitive complaints — reports of discrimination, violence, corruption, abuse of authority, or other serious violations (such complaints are handled by the Guidelines for considering complaints and PSEA Policy).

4.6. The collection and initial processing of requests are carried out by the internal classification of levels (1–6), as specified in the Standard

Стандартному порядку роботи відділу зворотнього зв'язку.

4.7. У випадках, коли особа бажає зберегти конфіденційність, допускається анонімне подання звернень, які також реєструються та опрацьовуються за визначеним порядком. Однак зворотній зв'язок на такі звернення не надається.

4.8. Завершення обробки звернення включає надання відповіді (де можливо), закриття скарги та аналіз для покращення діяльності Фонду.

4.9. TEAM4UA зобов'язується забезпечувати дотримання норм законодавства України та міжнародних стандартів у сфері захисту персональних даних. Усі канали зворотного зв'язку, включно з гарячою лінією, електронною поштою, онлайн-формами та іншими засобами комунікації, можуть використовуватись бенефіціарами анонімно — за їхнім власним вибором.

Запис телефонних розмов на гарячій лінії здійснюється виключно за умови активної усвідомленої згоди бенефіціара, що фіксується до початку розмови. У разі відмови від надання згоди, розмова не записується, а допомога надається у межах доступних неідентифікованих форматів.

TEAM4UA не збирає, не зберігає та не обробляє персональні дані без законних підстав і без інформування бенефіціара про його права, мету обробки та обсяг даних. Усі отримані дані захищено відповідними технічними і організаційними заходами.

V. НАВЧАННЯ ТА ПОШИРЕННЯ ПОЛІТИКИ

5.1. Усі працівники, волонтери та залучені фахівці TEAM4UA мають бути ознайомлені з цією Політикою.

5.2. Менеджер з питань захисту та зворотного зв'язку відповідає за організацію регулярних тренінгів і інструктажів з питань

Operating Procedures for the Feedback Department.

4.7. In cases where a person wishes to maintain confidentiality, anonymous submissions are permitted and are registered and processed by established procedures. However, no feedback will be provided on such submissions.

4.8. The completion of the handling of a complaint includes providing a response (where possible), closing the complaint, and analyzing it to improve the Fund's activities.

4.9. TEAM4UA is committed to ensuring compliance with Ukrainian legislation and international standards on personal data protection. All feedback channels, including the hotline, email, online forms, and other means of communication, may be used anonymously by beneficiaries, if they so choose.

Phone conversations via the hotline are recorded only with the beneficiary's explicit and informed consent, which is obtained prior to the start of the conversation. If consent is not granted, the conversation is not recorded, and assistance is provided using available non-identifiable formats.

TEAM4UA does not collect, store, or process personal data without a lawful basis and without informing the beneficiary about their rights, the purpose of processing, and the scope of data. All received data is protected by appropriate technical and organizational measures.

V. TRAINING AND POLICY DISSEMINATION

5.1. All TEAM4UA employees, volunteers, and involved specialists must be familiar with this Policy.

5.2. The Protection and Feedback Manager is responsible for organizing regular training and

підзвітності, механізмів реагування на звернення та застосування пов'язаних політик

5.3. За необхідності Політика може бути оприлюднена у візуально доступній формі (на вебсайті TEAM4UA, в місцях реалізації програм).

5.4. Поширення інформації серед громад також здійснюється через брошури, інформаційні стенди, соціальні мережі та усні повідомлення під час зустрічей.

VI. МОНІТОРИНГ ТА ЗВІТНІСТЬ

6.1. Департамент захисту та зворотного зв'язку здійснює постійний моніторинг ефективності впроваджених механізмів підзвітності. Для цього регулярно аналізуються кількість, тематика та категорії отриманих звернень, а також дотримання строків їх розгляду.

6.2. Регулярно складається узагальнений звіт за результатами моніторингу, який подається Директору з програмної діяльності.

Звіт включає:

- загальну кількість звернень;
- розподіл за категоріями (інформаційні, подяки, скарги тощо);
- кількість чутливих звернень;
- строки реагування та їх дотримання;
- повторювані теми й типові проблеми;
- запропоновані рекомендації для покращення роботи програм і процедур.

6.3. Інформація про оброблені звернення та ключові висновки фіксується у внутрішній базі даних відповідно до стандартів захисту персональних даних.

6.4. У випадку виявлення системних проблем, зловживань або порушень етичних стандартів, Менеджер Департаменту захисту та зворотного зв'язку негайно інформує керівництво TEAM4UA та ініціює відповідні коригувальні дії.

6.5. Щорічний звіт з підзвітності є складовою частиною річного звіту про діяльність Фонду. Він містить аналітичні висновки, статистику звернень, опис

briefings on accountability, response mechanisms, and the application of related policies

5.3. If necessary, the Policy may be published in a visually accessible format (on the TEAM4UA website or at program implementation sites).

5.4. Information is also disseminated among communities through brochures, information stands, social nets and verbal announcements during meetings.

VI. MONITORING AND REPORTING

6.1. The Protection and Feedback Department continuously monitors the effectiveness of the accountability mechanisms in place. To this end, it regularly analyzes the number, subject matter, and categories of complaints received, as well as compliance with the deadlines for their consideration and resolution.

6.2. A summary report of the monitoring results is compiled and submitted to the Program Director regularly.

The report includes:

- total number of inquiries;
- breakdown by category (information, thanks, complaints, etc.);
- number of sensitive inquiries;
- response times and compliance;
- recurring themes and typical problems;
- recommendations for improving programs and procedures.

6.3. Information about processed requests and key findings is recorded in an internal database by the standards for personal data protection.

6.4. In the event of systemic problems, abuse, or violations of ethical standards, the Protection and Feedback Department Manager shall immediately inform TEAM4UA management and initiate appropriate corrective actions.

6.5. The annual accountability report is an integral part of the Fund's annual activity report. It contains analytical conclusions, statistics on

впроваджених змін, а також рекомендації на наступний період. Звіт повинен бути доступний для ознайомлення внутрішнім і зовнішнім стейкхолдерам.

VII. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Ця Політика набирає чинності з моменту її затвердження Наказом Директора Фонду

7.2. Політика може переглядатися та оновлюватися у разі змін у законодавстві України, міжнародних стандартів, на вимогу донора або за рішенням Директора Фонду.

7.3. Всі працівники Фонду керуються цією Політикою у межах своїх функціональних обов'язків.

appeals, a description of the changes implemented, and recommendations for the next period. The report must be available for review by internal and external stakeholders.

VII. FINAL PROVISIONS

7.1. This Policy shall come into force upon its approval by the Order of the Director of the Fund.

7.2. The policy may be revised and updated in the event of changes in Ukrainian legislation, international standards, at the donor's request, or the discretion of the Fund's Director.

7.3. This Policy shall guide all employees of the Fund within the scope of their functional responsibilities.