

Український фонд соціальних інвестицій
Професійна освіта в Східному партнерстві



KfW



**ПЛАН ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ
СТОРОНАМИ**

Проекту

Професійна освіта в Східному партнерстві

Версія № 1 від 29.12.2023

Затверджено Виконавчим комітетом УФСІ (протокол № 1 від 29.01.2024)

Погоджено з KfW (лист від 21.02.2024)

ЗМІСТ

Зміст

| | |
|--|----|
| Перелік скорочень | 3 |
| ВСТУП | 4 |
| 1. ОПИС ПРОЄКТУ | 5 |
| 2. МІЖНАРОДНІ ТА НАЦІОНАЛЬНІ ПРАВОВІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ ТА ГРОМАДСЬКОГО ОБГОВОРЕННЯ | 6 |
| 3. ПЛАНУВАННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ | 9 |
| 3.1 Ідентифікація зацікавлених сторін | 9 |
| 3.2 Процес розкриття інформації | 10 |
| 3.3 Громадські консультації | 11 |
| 3.4 Програма взаємодії із зацікавленими сторонами | 13 |
| 4. МЕХАНІЗМ РОЗГЛЯДУ СКАРГ | 15 |
| 5. МОНІТОРИНГ ТА ЗВІТНІСТЬ | 20 |

Перелік скорочень

| | |
|---------|---|
| KfW | Німецький банк розвитку KfW |
| ЗМІ | Засоби масової інформації |
| ЗС | Зацікавлені сторони |
| МК | Консультант з впровадження (Міжнародний консультант) |
| МОН | Міністерство освіти і науки України |
| МРС | Механізм розгляду скарг |
| ОДА | Обласна державна адміністрація |
| ОМС | Орган місцевого самоврядування |
| ПВЗС | План взаємодії із зацікавленими сторонами |
| ПЕСМ | План екологічного та соціального менеджменту |
| ПКД | Проектно-кошторисна документація |
| ПТО | Професійно-технічна освіта |
| СЕС | Соціально-екологічні стандарти Світового банку |
| СП | Субпроект |
| УФСІ | Український фонд соціальних інвестицій |
| ЦО УФСІ | Центральний офіс Українського фонду соціальних інвестицій |
| ЦПД | Центр професійної досконалості |

ВСТУП

Цей План взаємодії із зацікавленими сторонами (далі - ПВЗС) розроблено з метою належного планування та здійснення ефективної комунікації із зацікавленими сторонами проєкту (далі - ЗС), що, у свою чергу, сприятиме формуванню стійких, конструктивних та відкритих взаємин, важливих для успішного управління соціально-екологічними ризиками Проєкту та реалізації Проєкту в цілому.

Цей ПВЗС є основою для планування та виконання заходів із залучення ЗС протягом періоду впровадження субпроєктів.

Ефективна взаємодія із ЗС підвищуватиме соціально-екологічну стійкість Проєкту, поліпшуватиме його сприйняття та вноситиме суттєвий внесок в його успішну реалізацію.

Метою цього ПВЗС є:

- Застосування системного підходу до взаємодії із ЗС, що дозволяє налагоджувати і підтримувати конструктивні відносини з ЗС, зокрема зі спільнотами, на які впливає Проєкт;
- Оцінка рівня зацікавленості в Проєкті та підтримки Проєкта ЗС, а також забезпечення врахування думки ЗС у ході реалізації Проєкту та соціально-екологічної діяльності;
- Заохочення та забезпечення ефективної та інклюзивної взаємодії із сторонами, на які впливає Проєкт, протягом усього життєвого циклу Проєкту;
- Забезпечення своєчасного розкриття відповідної проєктної інформації щодо соціально-екологічних ризиків та впливів ЗС зрозумілим та доступним чином у прийнятному форматі;
- Забезпечення доступних та інклюзивних засобів, що дозволяють ЗС порушувати важливі питання, подавати скарги чи пропозиції, а виконавцю Проєкту належним чином реагувати на такі питання, скарги і пропозиції та врегульовувати їх.

Основні принципи взаємодії із ЗС протягом реалізації Проєкту:

1. Чесність, відкритість, відкрита передача інформації.
2. Дотримання вимог міжнародних стандартів та законодавства України.
3. Достовірність інформації.
4. Надання інформації у зручний для ЗС спосіб.
5. Використання найбільш зручних для ЗС майданчиків, форм та способів розміщення інформації.
6. Відсутність будь-якої упередженості та дискримінації щодо ЗС незалежно від віку, статі, віросповідання, культурних традицій.
7. Забезпечення та підтримка двостороннього діалогу та зворотного зв'язку.
8. Забезпечення ефективної комунікації протягом усього життєвого циклу Проєкту.

1. ОПИС ПРОЄКТУ

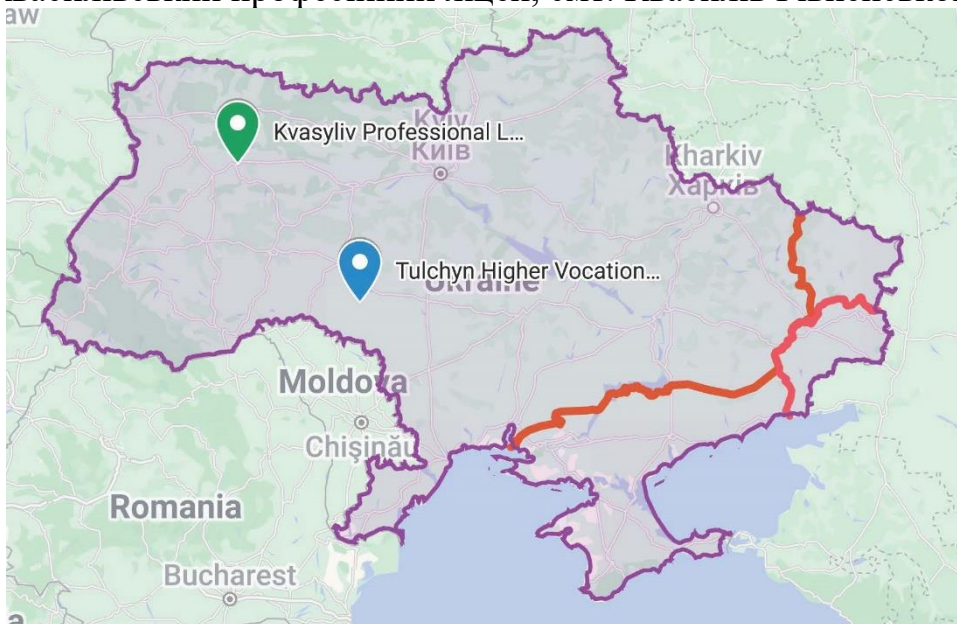
У рамках проєкту (Професійна освіта в Східному партнерстві, BMZ-№. 2018 68462) Міністерство економічного співробітництва та розвитку Німеччини (BMZ) надає 20 млн євро через Німецьке фінансове співробітництво") для підтримки процесу реформ в українському секторі професійно-технічної освіти (ПТО). Проєкт передбачає модернізацію двох закладів ПТО та їх перетворення на Центри професійної досконалості (ЦПД).

ЦПД - це професійно-технічні навчальні заклади з цілісним модельним характером. Вони мають 1) сучасну, високоякісну інфраструктуру у вигляді будівель та обладнання, 2) підготовлений педагогічний та управлінський персонал, 3) характеризуються практичною значущістю та інтенсивною співпрацею з роботодавцями, 4) є інклюзивними, сталими та пропонують привабливе середовище для викладання та навчання в цілому.

Обидва модернізовані ЦПД виконуватимуть роль шкіл-маяків і таким чином сприятимуть покращенню іміджу та привабливості професійно-технічної освіти в Україні. Заплановані будівельні заходи включають ремонт, перепланування та розширення. Щоб забезпечити цілісну концепцію, роботи включатимуть не лише навчальні аудиторії, майстерні та лабораторії, але й допоміжні будівлі, такі як гуртожитки та адміністративна інфраструктура. Модернізація має створити безбар'єрне, інклюзивне та гендерно-чутливе середовище для навчання та проживання, а також забезпечити високу енергоефективність будівель.

Два наступні заклади ПТО були попередньо відібрані для участі в проєкті та погоджені МОН:

1. Вище професійне училище № 41, м. Тульчин Вінницької області,
2. Квасилівський професійний ліцей, смт. Квасилів Рівненської області.



На додаток до інвестицій, Проект також включатиме заходи підтримки, спрямовані, серед іншого, на

- розробку концепції перетворення закладів ПТО на ЦПД,
- розробку та впровадження концепції експлуатації та технічного обслуговування, включаючи ПЕСМ на період експлуатації для кожного закладу,
- покращення практично-орієнтованої співпраці з роботодавцями (координація практичного навчання, визначення потреб в обладнанні, коефіцієнтів набору учнів тощо),
- запровадження нових професій та оновлених навчальних планів,
- розробка та реалізація концепцій навчання для викладацького, управлінського та адміністративного персоналу,
- організація заходів для сприяння передачі знань в регіоні Східного партнерства,
- розробка стратегії та маркетингової концепції для шкіл (з акцентом на покращення інклюзії та збільшення частки учнів жіночої статі).

Мета проекту. Модернізовані ЦПД повинні пропонувати високоякісну, практично-орієнтовану професійну підготовку, яка відповідає потребам ринку праці і, таким чином, покращує можливості працевлаштування випускників.

2. МІЖНАРОДНІ ТА НАЦІОНАЛЬНІ ПРАВОВІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ ТА ГРОМАДСЬКОГО ОБГОВОРЕННЯ

Україна є учасником [Орхуської Конвенції про доступ до інформації та Участь Громадськості \(UNECE\)](#). Конвенція, ратифікована [Законом України від 06.07.1999 № 832-XIV](#) спрямована на розширення участі громадськості у прийнятті рішень з питань охорони довкілля державними органами та іншими особами, які приймають рішення з екологічних питань, сприяє підзвітності та прозорості процесу прийняття рішень і посиленню громадської підтримки рішень у галузі навколишнього середовища. Отже, люди мають право на отримання інформації щодо питань, пов'язаних з навколишнім середовищем, що мають відношення до проекту.

Національне законодавство також передбачає участь громадськості у процесі прийняття рішень.

Конституцією України визначено право громадян України брати участь в управлінні державними справами та в усіх місцевих референдумах (ст. 38) та

гарантовано право громадян подавати індивідуальні чи колективні клопотання або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових осіб та посадових осіб цих органів (ст. 40). Права людей, які стосуються доступу до інформації, отримання консультацій та участі у державних справах визнаються у наступних нормативно-правових актах України:

- 1) Закон України «Про доступ до публічної інформації»,
- 2) Закон України «Про звернення громадян»,
- 3) Постанова Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 р. № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики».

Законом України «Про доступ до публічної інформації» визначено порядок здійснення та забезпечення права кожної особи на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень та інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом, а також гарантії забезпечення цього права. Згідно з ст. 3 розпорядники публічної інформації зобов'язані:

- 1) надавати та оприлюднювати інформацію;
- 2) в рамках розпорядників інформації визначати спеціальні інформаційні служби та/ або системи, що забезпечують у встановленому порядку доступ до публічної інформації;
- 3) спрощувати процедури подання запитів та отримання інформації;
- 4) забезпечувати безоплатний доступ до відкритих засідань суб'єктів владних повноважень;
- 5) здійснювати парламентський, громадський та державний контроль за дотриманням права на доступ до публічної інформації та реалізацією механізмів доступу до інформації;
- 6) нести юридичну відповідальність за порушення законодавства про доступ до публічної інформації.

Законом України «Про звернення громадян» громадянам України надано право «звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення». Також цим Законом передбачено право громадян подавати електронні петиції на відповідних порталах, створених з цією метою Адміністрацією Президента, Верховною Радою,

Кабінетом Міністрів України, центральними органами виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

Постановою Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 р. № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» визначено основні вимоги до організації і проведення органами виконавчої влади консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики.

Відповідно до положень п.п.2.2.2 п.2.2 розділу 2 Окремої угоди між KfW та УФСІ від 30.07.2020 року управління Проектом здійснюється у відповідності до вимог національного законодавства України та [соціально-екологічних стандартів Світового банку](#) (далі - СЕС).

Зокрема, цей ПВЗС підготовлений відповідно до СЕС 10 щодо залучення ЗС та розкриття інформації, згідно з яким визнається важливість відкритої та прозорої взаємодії між Реципієнтом та ЗС проекту як невід'ємний елемент належної міжнародної практики. СЕС 10 наголошує на тому, що ефективне залучення ЗС може значно покращити екологічну та соціальну стійкість проектів, підвищити сприйняття проектів та сприяти їх успішній розробці та реалізації.

Відповідно до положень СЕС 10 залучення ЗС – це всеохоплюючий процес, що реалізується протягом життєвого циклу проекту. У разі правильної розробки та впровадження, він підтримує розвиток міцних, конструктивних та ефективних відносин, важливих для успішного управління екологічними та соціальними ризиками проекту.

Основні елементи СЕС 10 включають наступне:

- залучення зацікавлених сторін найбільш ефективно тоді, коли розпочинається на початковому етапі процесу розробки проекту, і є невід'ємною частиною завчасних проектних рішень та оцінки, управління та моніторингу проекту;

- Реципієнти будуть співпрацювати із ЗС впродовж життєвого циклу проекту, починаючи таке залучення якомога раніше в процесі розробки проекту та у часові рамки, що дають змогу забезпечити проведення важливих консультацій із ЗС щодо розробки проекту. Характер, обсяг та частота залучення ЗС будуть пропорційними характеру та масштабу проекту та його потенційним ризикам і наслідкам;

- Реципієнти братимуть участь у важливих консультаціях з усіма ЗС. Реципієнти надаватимуть зацікавленим особам своєчасну, доречну, зрозумілу та доступну інформацію та проводитимуть з ними консультації у культурно прийнятний спосіб, що позбавлений маніпуляції, втручання, примусу, дискримінації та залякування;

- у відповідності до детальної інформації, викладеної у цьому екологічному та соціальному стандарті, процес залучення зацікавлених сторін передбачає таке: (i) виявлення та аналіз зацікавлених сторін; (ii) планування того, як із зацікавленими сторонами відбуватиметься взаємодія; (iii) розкриття інформації; (iv) консультації із зацікавленими сторонами; (v) розгляд та реагування на скарги; та (vi) звітування зацікавленим сторонам.

- в якості складової екологічної та соціальної оцінки Реципієнт забезпечуватиме та оприлюднюватиме задокументовану інформацію про залучення зацікавлених сторін, включаючи опис зацікавлених сторін, з якими проведено консультації, короткий опис отриманих відгуків та зауважень і коротке роз'яснення того, як відгуки та зауваження були враховані, або причини, з яких вони враховані не були.

Усі перераховані елементи СЕС 10 будуть застосовані протягом впровадження проєкту реципієнтами – закладами ПТО, за підтримки та допомоги з боку УФСІ.

3. ПЛАНУВАННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ

3.1 Ідентифікація зацікавлених сторін

ЗС – це особи, групи осіб, представники громадськості, які відіграють певну роль у Проєкті, або на яких може вплинути Проєкт, або які зацікавлені у Проєкті.

ЗС Проєкту класифікуються наступним чином:

- сторони, на які впливатиме Проєкт – особи, групи осіб чи місцеві громади, на які безпосередньо може вплинути Проєкт позитивно чи негативно,
- інші зацікавлені сторони - це більш широке коло ЗС, що можуть бути зацікавлені у Проєкті, на які Проєкт безпосередньо не впливає, але які можуть відігравати певну роль у його впровадженні,

До сторін, на які впливатиме Проєкт, відносяться:

1. Реципієнти (заклади ПТО, зокрема педагогічно-адміністративний персонал, студенти та їх батьки);
2. Потенційні учні Реципієнтів та їх батьки;
3. Потенційні роботодавці випускників Реципієнтів;
4. Місцеві громади;
5. Мешканці житлової забудови, що знаходиться поруч/неподалік об'єкта;

6. Власники, працівники та відвідувачі комерційних та інших нежитлових об'єктів, що знаходяться поруч/неподалік об'єкта;

До інших зацікавлених сторін відносяться:

1. Уряд України в особі МОН;
2. KfW;
3. УФСІ;
4. Консультант з питань впровадження Проєкту;
5. Обласні державні адміністрації (далі - ОДА), у тому числі Департаменти освіти і науки ОДА.
6. Органи місцевого самоврядування (далі - ОМС);
7. Представники проєктної організації, залучені до розроблення ПКД;
8. Постачальники обладнання;
9. Підрядники, у т.ч. персонал Підрядника, залучений безпосередньо чи опосередковано до проведення будівельних робіт;
10. Місцеві засоби масової інформації, у т.ч. інтернет-ресурси.

Особливої уваги потребують незахищені / вразливі особи або групи осіб, на які може вплинути проєкт або які можуть бути зацікавлені у ньому.

Фактори та ризики вразливості - це несприятливі наслідки, спричинені обставинами чи проєктом, що непропорційно суттєво впливають на незахищене чи вразливе населення.

Незахищеним / вразливим населенням є: діти; сім'ї з дітьми, особливо багатодітні; особи з інвалідністю (у тому числі у наслідок воєнних дій); безробітні; біженці або внутрішньо переміщені особи / сім'ї, мігранти; сім'ї з непрацевдатними особами, діти загиблих на війні батьків\одного з батьків.

Наразі заплановані заходи за Проєктом не передбачають поглиблення жодної із існуючих проблем, а навпаки матимуть певний потенційний позитивний ефект, оскільки сприятимуть зниженню рівня безробіття та нададуть можливість опанувати нову затребувану ринком праці професію у більш зручний, безпечний та ефективний спосіб.

3.2 Процес розкриття інформації

Процес розкриття інформації, що стосується розкриття інформації та документів Проєкту, буде реалізовано наступним чином:

- розміщення загальної інформації про Проєкт на веб-сайтах МОН, УФСІ, обласних державних адміністрацій та закладів ПТО;

- розкриття Механізму розгляду скарг (далі - МРС), Плану екологічного та соціального менеджменту (далі - ПЕСМ), цього ПВЗС на веб-сайтах УФСІ та освітніх шкіл для публічного обговорення;

- проведення громадських консультацій, зустрічей із громадами, на які може вплинути Проєкт та іншими ЗС, для представлення та обговорення загальної інформації про Проєкт, вищезазначених проєктів документів, розробленого та функціонуючого МРС;

- розгляд відгуків та зауважень, отриманих від ЗС щодо всього пакету оприлюдненої інформації.

На етапі підготовки Проєкту до реалізації було здійснено наступні заходи із залучення ЗС:

МОН анонсував старт проєкту (22 липня 2022 року)

<https://mon.gov.ua/ua/news/20-mln-yevro-bude-vidileno-na-stvorennya-centriv-profesijnoyi-doskonalosti-u-proftehah>

УФСІ анонсував старт проєкту (вересень 2022 року)

<https://usif.ua/project/p21>

Національні медіа опублікували інформацію щодо підписання проєктної угоди (04 серпня 2022 року)

<https://interfax.com.ua/news/general/850441.html>

Представники керівництва УФСІ та консультанти УФСІ на постійній основі взаємодіють із представниками МОН, Департаментів освіти і науки обласних державних адміністрацій обраних регіонів впровадження Проєкту, керівництвом обраних закладів ПТО.

3.3 Громадські консультації

Громадські консультації із ЗС проводяться з метою інформування громадськості щодо Проєкту, його мети та каналів для зворотного зв'язку, виявлення ризиків та впливів Проєкту, виявлення та фіксації думки та пропозицій громадськості стосовно Проєкту.

Громадські консультації ініціюються, організуються та проводяться першим і другим представництвами УФСІ:

1) на етапі підготовки Проєкту до реалізації - якомога раніше до початку реалізації Проєкту;

2) на етапі будівництва – у ході реалізації Проєкту по мірі необхідності, зокрема, але не виключно: у разі виникнення будь-яких змін у ході виконання Проєкту, що призводять до виникнення нових впливів як негативних, так і позитивних; у разі виникнення суспільної напруги, джерелом якої є Проєкт;

Принципи організації громадських консультацій:

- консультації та матеріали Проєкту мають бути за формою проведення та на мові, що є зрозумілими та доступними для ЗС;
- час та місце проведення мають бути зручними для ЗС;
- широке інформування громадськості щодо цілей, часу та місця проведення консультацій;
- усі пропозиції та зауваження мають бути прийняті до відома та зафіксовані;
- усі ЗС мають бути поінформовані щодо методів документування процесу громадських консультацій, у т.ч. висловлених пропозиції та думок.

Принципи проведення громадських консультацій:

- обов'язкова реєстрація учасників консультацій (онлайн та офлайн);
- фіксація та розгляд усіх пропозицій учасників, у тому числі тих, що не можуть бути враховані;
- надання учасникам інформації щодо врахування їх пропозицій, та пояснень чому окремі пропозиції не можуть бути враховані;
- процес консультації документується: складається протокол, що підписується керівником Реципієнта та керівником групи впровадження Проєкту у регіоні;
- надання повідомлення учасникам консультацій де і як вони можуть отримати доступ до протоколу консультацій.

Однак, враховуючи епідеміологічну ситуацію, пов'язану з COVID-19 в Україні, консультації, що передбачають особисті зустрічі, не є доцільними. Наразі планується застосування альтернативних форматів організації та проведення консультацій, як наприклад: онлайн-консультації, листування, комунікацію у соціальних мережах, місцевих та загальнодержавних газетах, радіо та інтернет-виданнях, проведення опитувань ЗС тощо.

Планується реалізувати різні види консультацій з громадськістю з урахуванням вимог безпеки у зв'язку з війною і її наслідками: онлайн-

консультації, листування, спілкування в соціальних мережах, місцеві та національні газети, радіо та інтернет-ЗМІ, тощо.

3.4 Програма взаємодії із зацікавленими сторонами

Основною метою ПВЗС є налагоджування конструктивної, ефективної та відкритої взаємодії із ЗС протягом життєвого циклу Проєкту шляхом застосування прийнятних каналів комунікації, зрозумілого та доступного механізму розгляду скарг (далі - МРС), підтримання постійного зв'язку із ЗС, у тому числі зворотного.

З цією метою буде застосована низка інструментів щодо залучення ЗС та каналів комунікацій для забезпечення змістовних консультацій, активної участі та засобів отримання відгуків та пропозицій від ЗС протягом усього життєвого циклу Проєкту. Розроблений надійний МРС в рамках Проєкту також забезпечить, що групи населення, на які вплине Проєкт, зможуть у доступній та прийнятній формі подавати свої скарги та отримувати своєчасне рішення за ними.

На етапі підготовки Проєкту до реалізації пропонуватиметься набір інструментів щодо залучення ЗС, щоб забезпечити громадам, на які впливатиме Проєкт, широкі можливості до участі, обміну ідеями та інформацією про проблеми при прийнятті рішень, що стосуються Проєкту, визначення поглядів та думок ЗС на структуру Проєкту, потенційні ризики Проєкту, очікування щодо результатів Проєкту.

Попередня Програма взаємодії із зацікавленими сторонами наведена нижче у Таблиці 3.1. Ця Програма надалі буде обговорюватися із ЗС та у разі необхідності оновлюватися відповідним чином.

Таблиця 3.1 Програма взаємодії із зацікавленими сторонами

| Етап реалізації Проєкту | Перелік інформації, що розкривається та напрями консультацій | Запропоновані методи | Цільові групи ЗС | Відповідальні особи / організації |
|--------------------------------|---|-----------------------------|-------------------------|--|
|--------------------------------|---|-----------------------------|-------------------------|--|

| | | | | |
|--------------------------|--|--|--|---|
| Підготовка до реалізації | Розкриття загальної інформації щодо Проекту | Публічні повідомлення, електронні публікації на веб-сайтах МОН, УФСІ, ОДА, Реципієнтів. Наради, форуми, зустрічі. Прес-релізи/статті у національних та місцевих ЗМІ | Персонал Реципієнта, учні та їх батьки, МОН, місцеві громади, ОДА, Донор, УФСІ, потенційні учні та їх батьки, потенційні роботодавці | УФСІ |
| | Обмін інформацією з персоналом Реципієнта, представниками ОДА | Зустрічі, обговорення та консультації, проведення опитування для заповнення переліку контрольних питань для ідентифікації екологічних та соціальних ризиків (скринінг) | Персонал Реципієнта, ОДА | Представництва УФСІ |
| | Обізнаність ЗС щодо заходів з реалізації Проекту, проєктів ОЕСВ, ПЕСМ, ПВЗС, МРС | Публічні повідомлення, електронні публікації на веб-сайтах УФСІ, ОДА, освітніх закладів, ОМС, об'яви на дошках об'яв Реципієнтів, проведення консультацій/ громадських консультацій щодо проєктів документів, ризиків та впливів | Персонал Реципієнта, учні та їх батьки, місцеві громади, ОДА, місцеві мешканці | Представництва УФСІ |
| | Роз'яснення вимог тендерної документації | Проведення перед-тендерної наради, онлайн консультацій, зустрічей (у разі необхідності) | представники Підрядника | Координатор Проекту, спеціаліст із закупівель, спеціаліст з моніторингу та оцінки, екологічних та соціальних питань |
| Будівництво | Інформація про хід реалізації Проекту, потенційні екологічні та соціальні ризики | Публічні повідомлення, консультації, електронні публікації на веб-сайтах УФСІ, ОДА, освітніх закладів. | Персонал Реципієнта, учні та їх батьки, місцеві мешканці ОДА, ОМС | УФСІ, Реципієнти, МК |

| | | | | |
|--------------|--|--|--|---|
| | Інформування про канали для подання скарг та пропозицій | Розміщення скриньки для подання скарг та пропозиції поруч з будівельним об'єктом | Персонал Реципієнта, учні та їх батьки, місцеві мешканці, ОМС, місцеві громадські організації, місцева громада | керівник Реципієнта, представництва УФСІ |
| | Надання відповіді на скаргу, розгляд пропозицій ЗС (врахування чи надання обґрунтування у разі неврахування) | Письмова відповідь | Персонал Реципієнта, учні та їх батьки, місцеві мешканці, ОМС, місцеві громадські організації, місцева громада | Відповідальна особа Реципієнта, Представництва УФСІ |
| | Інформація про основні правила виконання робіт | Стенд на будівельному майданчику | Персонал Підрядника, персонал реципієнта, персонал УФСІ | Підрядник |
| Експлуатація | Надання відповіді на скаргу, розгляд пропозицій ЗС (врахування чи надання обґрунтування у разі неврахування) | Письмова, усна відповідь, роз'яснення | Персонал Реципієнта, учні та їх батьки, місцеві мешканці, ОМС, місцеві громадські організації, місцева громада | Реципієнт |
| | Основні вимоги з охорони та безпеки праці, пожежної безпеки | Інформація/документи на дошках в приміщеннях Реципієнта, тренінги, інструктажі | Персонал Реципієнта, учні | Реципієнт |

Запропонована Програма (у т.ч. методи розкриття інформації та проведення консультацій) базується на принципах дотримання ключових прав людини щодо недискримінації, свободи переконань та їх вираження, участі у веденні державних справ, що у свою чергу базуються на вимогах підзвітності та прозорості.

Детальна інформація щодо проведених громадських консультацій та подальших запланованих заходів із залучення ЗС протягом періоду впровадження субпроектів буде зазначена в ПЕСМ, що готується УФСІ для кожного СП.

4. МЕХАНІЗМ РОЗГЛЯДУ СКАРГ

Закон України «Про звернення громадян» регулює, у тому числі, питання захисту прав громадян України, їх законних інтересів та відновлення їх у разі порушення, а також практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів.

СЕС 10: Взаємодія із зацікавленими сторонами і розкриття інформації визначає важливу роль відкритої та прозорої взаємодії із зацікавленими сторонами у рамках проєкту.

З метою зменшення стурбованості та досягнення взаємоузгодженого врегулювання скарг зацікавлених сторін УФСІ розробив механізм розгляду скарг (далі - МРС), що відповідає рівню потенційних ризиків та впливів Проєкту.

МРС забезпечує оперативне та ефективне врегулювання проблем із застосуванням зрозумілих, прозорих та культурно доречних процедур, що є доступними для всіх задіяних сторін на безоплатній основі.

Процес управління скаргами є надзвичайно важливим компонентом управління Проєкту у цілому оскільки може вказувати на зростаючу стурбованість зацікавлених сторін, яка має бути вирішена з метою недопущення подальшого її загострення.

Проєкти можуть мати низку можливих негативних впливів на людей та довкілля загалом, тому виявлення скарг є важливим механізмом зворотного зв'язку, який може покращити ефект Проєкту та зменшити небажані наслідки.

Цей МРС визначає послідовність дій щодо врегулювання скарг, роль різних залучених осіб та терміни прийняття рішення щодо скарг.

Скарги можуть бути викликані у тому числі, але не виключно, наступними чинниками:

- негативним впливом на громади, пов'язаним у тому числі, але не виключно, з фінансовими втратами, фізичною шкодою, інших незручностей від будівельної чи експлуатаційної діяльності;
- ризиками для здоров'я та безпеки;
- негативним впливом на довкілля;
- неприйнятною поведінкою осіб, задіяних у процесі впровадження Проєкту (у тому числі, але не виключно, персоналу Підрядника).

Основними завданнями МРС є:

- фіксація скарг шляхом здійснення їх реєстрації;
- вирішення скарг шляхом консультацій з усіма зацікавленими сторонами (та інформування цих зацікавлених сторін про рішення);
- передача будь-яких невирішених скарг до відповідного органу.

Цей МРС передбачає опрацювання скарг на місцевому та центральному рівнях.

Незалежно від форми подання скарги (усна, письмова) вона підлягає реєстрації (з фіксацією контактних даних скаржника, у тому числі електронної адреси або поштової адреси скаржника) у день її надходження:

На рівні Реципієнта – особою, визначеною керівником кожного окремого навчального закладу з подальшим інформуванням керівника групи впровадження проекту у відповідному регіоні.

На місцевому рівні - керівником групи впровадження проекту у регіоні впровадження з подальшим інформуванням консультанта з адміністративних питань ЦО УФСІ.

На центральному рівні – консультантом з адміністративних питань ЦО УФСІ.

Усі відповіді на скарги погоджуються, підписуються та реєструються у ЦО УФСІ.

Очікується, що більшість скарг стосуватимуться безпосередньо діяльності у рамках СП, а не Проекту в цілому та, у більшості випадків, можуть бути вирішені безпосередньо на місці.

В такому випадку незалежно від форми подання скарги, у тому числі у разі вирішення її шляхом надання усної відповіді, на місцевому рівні протягом трьох робочих днів готується проєкт відповіді та надсилається до ЦО УФСІ на погодження, підписання, реєстрацію та подальше відправлення скаржнику.

ЦО УФСІ протягом трьох робочих днів розглядає проєкт відповіді, погоджує її або повертає на доопрацювання.

Керівником групи впровадження проекту у регіоні впровадження проєкт відповіді доопрацьовується протягом двох робочих днів та надсилається повторно до ЦО УФСІ на погодження, підписання, реєстрацію та надсилання

скаржнику. Копія такої відповіді надсилається Керівнику групи впровадження проєкту у регіоні впровадження для інформації та зберігання.

Якщо скарга має більш складний характер та не може бути вирішена по суті на місці, вона протягом трьох робочих днів з моменту її реєстрації надсилається до ЦО УФСІ з відповідним обґрунтуванням неможливості такого вирішення та переліком заходів, що було здійснено з метою вирішення такої скарги.

ЦО УФСІ протягом трьох робочих опрацьовує скаргу, готує відповідь, підписує та надсилає на адресу скаржника. Копія такої відповіді надсилається Керівнику групи впровадження проєкту у регіоні впровадження для інформації та зберігання.

Скарга, що надійшла безпосередньо на адресу ЦО УФСІ, реєструється консультантом з адміністративних питань ЦО УФСІ та за рішенням керівництва передається для підготовки відповіді відповідним особам. Проєкт відповіді готується протягом не більше семи робочих днів. У разі необхідності до надання відповіді залучаються інші зацікавлені сторони.

Загальний термін надання відповіді скаржнику не повинен перевищувати 15 днів.

Надіслані відповіді зберігаються у ЦО УФСІ.

ЦО УФСІ щомісячно готує інформацію щодо отриманих скарг та здійснених для їх вирішення заходів для подальшого звітування KfW.

Цей МРС не перешкоджає доступу до адміністративних або судових засобів вирішення скарг.

Процес розгляду скарг представлено на схемі 1.

Усі заявки, скарги чи пропозиції щодо Проєкту можна надсилати за посиланням: <https://usif.ua/> або повідомляти про них за телефоном: +38 (044) 356-65-50 або електронною поштою office@usif.ua.

Інформацію щодо відповідальних осіб та каналів зв'язку на місцевому рівні та рівні Реципієнта буде доведено до відома ЗС протягом проведення громадських консультацій, а також розміщено на веб-сайті УФСІ та веб-сайтах Реципієнтів.

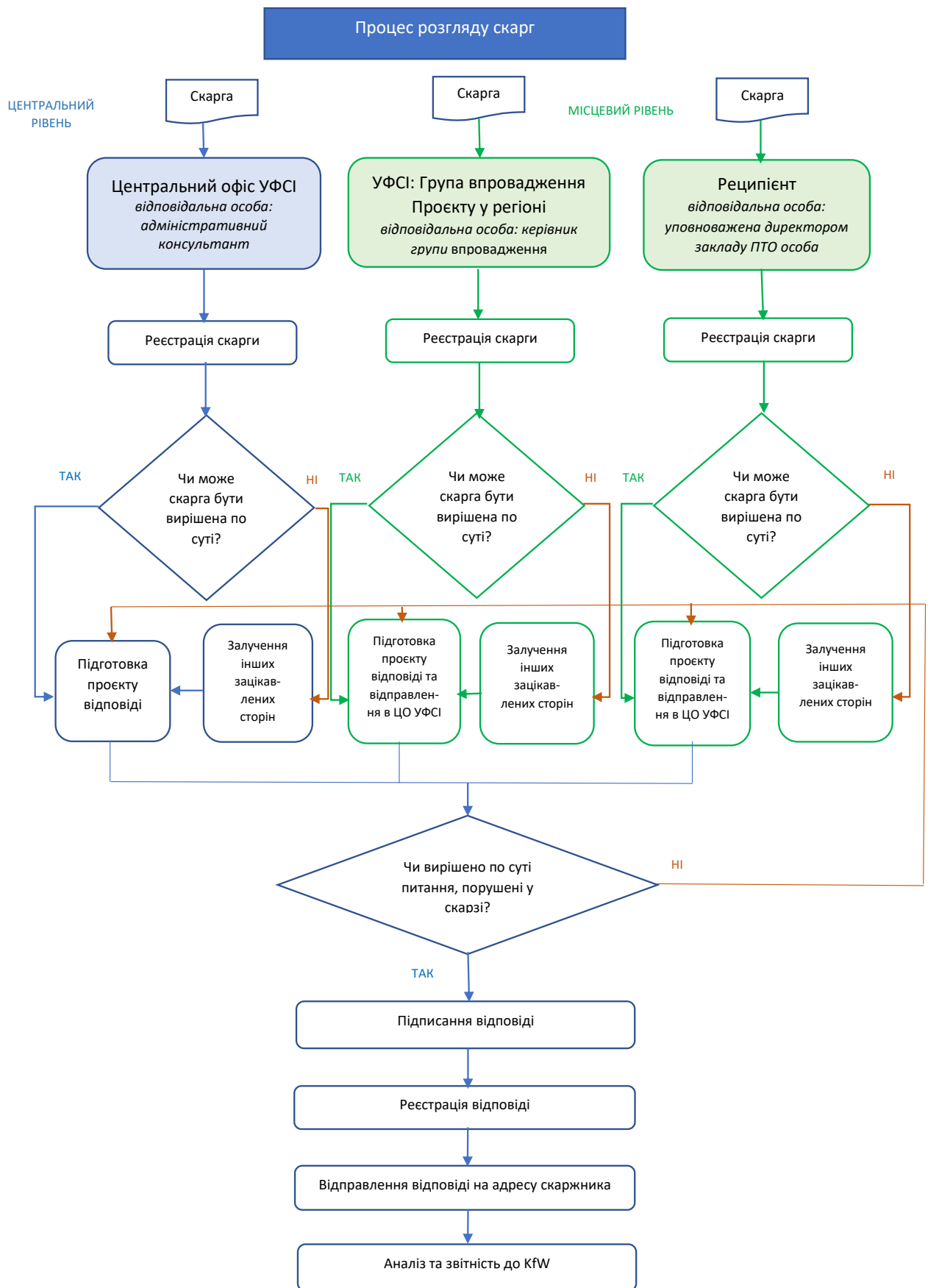


Схема 1. Процес розгляду скарг

5. МОНІТОРИНГ ТА ЗВІТНІСТЬ

Успішність виконання ПВЗС залежить від систематичних зусиль, постійного моніторингу та аналізу результатів з боку УФСІ та Реципієнтів. В якості цільових показників, що відображають ефективність комунікацій із ЗС, можуть бути використані наступні:

- кількість рекомендацій, отриманих УФСІ від ЗС за різними механізмами «зворотного зв'язку», із зазначенням результату їх розгляду (врахування чи відхилення);
- кількість скарг і претензій до процесу реалізації Проекту з боку ЗС;
- кількість публікацій про процес реалізації Проекту в місцевих, регіональних і національних ЗМІ.

До моніторингу можуть залучатись ЗС як безпосередні учасники процесу виконання зобов'язань. Питання моніторингу виконання зобов'язань перед місцевими громадами обговорюються на консультаціях. Свої спостереження та зворотні коментарі ЗС можуть передавати через механізм розгляду скарг, письмово, електронними засобами зв'язку, телефоном або через пряме звернення до відповідальних місцевих представників (керівника групи впровадження Проекту в регіоні, представника Реципієнта), а також користуючись формою зворотного зв'язку на веб-сайті УФСІ.

З метою ознайомлення ЗС з результатами заходів щодо взаємодії із ЗС:

- за результатами розгляду скарг готуються відповіді та відповідна зведена інформація, що подається KfW як складова частина періодичних звітів;
- за результатами проведення громадських консультацій готуються протоколи, що оприлюднююватимуться на сайтах Реципієнтів та відобразатимуться у періодичній звітності, що подається KfW;
- у разі надходження пропозицій чи коментарів ЗС до положень ПВЗС, ПЕСМ, МРС що оприлюднюються з метою обговорення їх із ЗС, відповідні зміни вносяться у згадані документи, які потім оприлюднюються повторно, інформація про внесені зміни обговорюється протягом зустрічей та консультацій.

ПВЗС у міру необхідності буде періодично переглядатися та оновлюватися протягом реалізації Проекту для того, щоб забезпечити

систематичне представлення у цьому документі найновішої інформації, а також, щоб визначені методи залучення ЗС залишалися доречними та ефективними з огляду на обставини та етапи реалізації Проєкту. Будь-які суттєві зміни протягом реалізації Проєкту, у тому числі пов'язані із графіком реалізації Проєкту, будуть належним чином відображені у ПВЗС.