ПЛАН ЗАЛУЧЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН
Оновлення станом на жовтень 2026 року

Цей План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС) визначає основні заінтересовані сторони, які зазнають впливу або мають заінтересованість у Проекті «Підтримка державних видатків для забезпечення стійкого державного управління в Україні» (PEACE in Ukraine) (P178946), включаючи Додаткові фінансування (1–11). Додаткове фінансування 11 (ДФ11) продовжить фінансування прийнятних державних видатків до 31 грудня 2027 року.

Кошти Проекту PEACE спрямовуються на підтримку прийнятних видатків, а саме: фінансування фонду оплати праці працівників державних органів (крім сектору безпеки) та працівників закладів освіти, які є невід'ємною ланкою для забезпечення безперервності надання основних державних послуг (переважно у сферах державного управління та освіти) і запобігання погіршенню результатів навчання; подальшу підтримку програми державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям (ДМСП), яка є українською програмою подолання бідності, що передбачає щомісячні виплати малозабезпеченим сім'ям із дітьми, розраховані як різниця між прожитковим мінімумом для сім'ї та її середньомісячним сукупним доходом; програми житлових субсидій, що є найбільшою програмою соціальної підтримки з перевіркою доходів та надає фінансову допомогу на оплату житлово-комунальних послуг шляхом обмеження частки витрат домогосподарств на оплату нормативного обсягу споживання; соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю віком до 18 років; допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам (ВПО), пенсійних виплат, а також фонду оплати праці працівників служб екстреного реагування. Крім того, Проект фінансує виплати відповідним надавачам медичних послуг за Програмою медичних гарантій (ПМГ) для забезпечення виплати заробітної плати медичним працівникам і підтримки безперервного надання гарантованих медичних послуг.

У ПЗЗС описано інтереси зацікавлених сторін та потреби в їх залученні у зв'язку з реалізацією Проекту. ПЗЗС також окреслює умови надзвичайної ситуації, в яких мають застосовуватися відповідне національне законодавство та вимоги Світового банку щодо залучення зацікавлених сторін і розкриття інформації, а також пропонує практичні заходи із залучення, що мають бути вжиті під час реалізації Проекту. Крім того, у ПЗЗС описано Механізм розгляду скарг (МРС) на рівні Проекту, розроблений для сприяння отриманню та реагуванню на відгуки й занепокоєння, пов'язані з Проектом. МРС Проекту, який не обмежується лише питаннями екологічних та соціальних захисних заходів, забезпечує двосторонню комунікацію між громадянами та урядом і створює численні канали для отримання не лише скарг, а й зворотного зв'язку від громадян. ПЗЗС може періодично оновлюватися під час реалізації Проекту, щоб гарантувати актуальність інформації, доречність та ефективність методів залучення, а також відображати будь-які суттєві зміни у заходах і графіку реалізації Проекту.

Відповідальність за реалізацію ПЗЗС, включаючи моніторинг досягнення запланованих результатів та результатів діяльності, покладено на Міністерство фінансів (Мінфін). Мінфін здійснюватиме моніторинг реалізації ПЗЗС відповідно до вимог Екологічних та соціальних рамок (ЕСР) Світового банку та забезпечить збір інформації для підготовки регулярної звітності за проектом. Ця діяльність буде включати заходи з моніторингу результатів за компонентами щодо ризиків для ЕСР і підготовку звітів в рамках механізму розгляду скарг (МРС). ПЗЗС має бути впроваджено разом із Планом екологічних і соціальних зобов'язань проекту (ПЕСЗ) і положеннями щодо управління працею в операційному посібнику проекту (ОПП). Проект спиратиметься на існуючі канали зв'язку, що підтримуються Урядом, включаючи МОН, МОЗ та Мінсоцполітики. Пенсіонери та одержувачі допомоги на дітей, підтримку сім'ям з усіх прийнятних програм соціальної допомоги, включаючи допомогу малозабезпеченим сім'ям та ЖК субсидії, соціальну допомогу для ВПО та соціальну допомогу для людей з інвалідністю з дитинства та дітей з інвалідністю, можуть використовувати багатоканальний МРС, які використовує Мінсоцполітики. Мінсоцполітики

підтримує легкодоступний МРС із функціями, кадрами та ресурсами, що дозволяє зацікавленим сторонам подавати скарги, запити на інформацію, пропозиції та відгуки через різні канали (телефон, електронна пошта, фізична пошта, онлайн та під час візитів). Заходи щодо посилення ПЗЗС включають підтримку існуючої «гарячої лінії» Національного пенсійного фонду та оновлення інформації про послуги, що фінансуються проектом, на сайті Мінфіну.

Опитування «Слухаючи Україну» (***Listening to Ukraine Survey***), започатковане у 2023 році, забезпечує щомісячні звіти щодо отримувачів соціальної допомоги та пенсій, своєчасності виплат соціальної допомоги, перебоїв у наданні освітніх і медичних послуг, а також рівня задоволеності послугами, що підтримуються в межах Проекту РЕАСЕ. Це опитування доповнює канали залучення заінтересованих сторін та розгляду скарг Проекту, забезпечуючи регулярний зворотний зв'язок від бенефіціарів під час його реалізації. Мінфін не отримує зворотний зв'язок за результатами опитування «Слухаючи Україну» безпосередньо.

Попередні консультації Попередні консультації щодо ПЗЗС та іншої інформації, пов'язаної з Проектом, передбачали її розміщення у відкритому доступі до проведення оцінки основного Проекту у 2022 році з оголошенням періоду громадських консультацій та наданням можливості подавати зауваження й пропозиції протягом періоду розкриття інформації.
Оскільки основні заінтересовані сторони та особи, які зазнають впливу Проекту, продовжують жити й працювати в нестабільному середовищі в умовах конфлікту, методи залучення були адаптовані до поточних умов безпеки та доступності.

Водночас відбулися технічні зустрічі із залучення заінтересованих сторін за участю всіх відповідних міністерств для обміну інформацією щодо викликів у реалізації Проекту та процедур реагування на надзвичайні ситуації, запроваджених у кожному органі влади та державній установі-учасниці стосовно публічного розкриття інформації й поінформованості про МРС. Альтернативні засоби зворотного зв'язку, які використовують установи-виконавці, включають поширення інформації про Проект та надання відповідей електронною поштою, листами, через соціальні мережі, чинні місцеві та національні інформаційні агентства, радіо й інші канали. З огляду на характер діяльності за Проектом (виплата заробітної плати на чинних посадах державної служби), такі засоби залучення було визнано достатніми.

Окремих додаткових консультацій у зв'язку з підготовкою ДФ11 не проводилося, оскільки нових видів діяльності не додається. У межах ДФ11 Проект продовжуватиме впроваджувати стратегії залучення заінтересованих сторін та розкриття інформації, визначені у ПЗЗС.

Комунікаційна стратегія. Проект спиратиметься на існуючі канали зв'язку, які підтримує Уряд, у тому числі Міністерство освіти України, Міністерство охорони здоров'я України та Міністерство соціальної політики України.

Традиційні та інтернет-медіа. Для широкої громадськості визначені та надійні медіа-канали, включно з телерадіомовними ЗМІ (телебачення та радіо), веб-публікаціями та друкованими ЗМІ (газетами, журналами), використовуються для регулярного передачі важливої інформації та вказівок зацікавленим сторонам. Через засоби масової інформації поширюються публічні повідомлення, електронні публікації, прес-релізи.

Веб-сайти та соціальні медіа. Мінсоцполітики забезпечує регулярні оновлення і передає основні повідомлення, пов'язані з грошовими переказами і пенсійними програмами, які підтримуються додатковими фінансуваннями проекту через свій веб-сайт і соціальні мережі (Facebook, Telegram і YouTube). У разі внесення змін до програм грошового переказу або пенсійного забезпечення відповідні повідомлення оперативно розміщуються на сайтах Кабінету Міністрів та Мінсоцполітики. Поправки до законодавства про соціальний захист публікуються на сайті Парламенту (Верховної Ради України) - https://zakon.rada.gov.ua/. Веб-сайт Мінсоцполітики використовує універсальний дизайн та надає

інформацію у доступних форматах для осіб з обмеженими можливостями (наприклад, велика версія для друку та програмне забезпечення збільшення екрану для користувачів з вадами зору, служба інтерпретації жестів для людей з вадами слуху тощо). Огляд діяльності Пенсійного фонду України надається шляхом публікації інформації на інформаційній сторінці веб-порталу Пенсійного фонду України (https://portal.pfu.gov.ua/), сторінках соціальних мереж та на телеграм-каналі «Пенсійний фонд України».

Цифрова платформа Дія - «Країна в смартфоні», запущена Міністерством цифрової трансформації України в 2020 році, включає веб-сайт і мобільний додаток з 17.2 мільйонами користувачів. Дія дозволяє онлайн-реєстрацію в Програмі надання житлових субсидій (ЖС) і програмам соціальної допомоги внутрішньо переміщеним особам. Платформа еДопомога (eHelp), інтегрована в Дію, надає вичерпну інформацію про соціальну допомогу постраждалим від війни групам населення, включаючи внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та отримувачів соціальної допомоги в тимчасово окупованих районах. Користувачі мобільного додатку Дія регулярно отримують оновлення на доступних сервісах.

Гарячі лінії. Уряд має безплатну гарячу лінію «15-45», яка здійснює обробку інформаційних запитів і скарг від більш ніж 1.3 мільйонів осіб щорічно. Крім того, Уряд має гарячу лінію для бенефіціарів програм соціальної допомоги та осіб з інвалідністю («15-39») із службою інтерпретації жестів мови для людей з вадами слуху; гарячу лінію для жертв торгівлі людьми та домашнього насильства («15-47»); і національну гарячу лінію із запобігання домашньому насильству та гендерній дискримінації (0 800 500 335). Міністерство цифрової трансформації України оперує гарячою лінією для ВПО (0 800 331 834).

Місцеві підрозділи соціального забезпечення. У рамках реформи децентралізації, функція залучення клієнтів, включаючи залучення осіб до програм соціальної допомоги, була зміщена на рівень територіальної громади - наближення державних послуг до потенційного бенефіціара. Працівники соціальної сфери надають консультаційні послуги, оцінку, підтримку та керівництво існуючим та потенційним отримувачам соціальної допомоги та поширюють інформацію через місцеві веб-сайти, листівки та брошури.

Резюме проекту

Проект	Проект "Підтримка державних видатків для забезпечення спроможностей до стійкого державного управління в Україні" (PEACE) (P178946) та додаткові фінансування до нього (1-11)
МРП	Забезпечити підтримку інституційним спроможностям та спроможностям державної служби щодо надання послуг на національному та регіональному рівнях
Діяльність	Фінансування прийнятних видатків на виплату заробітної плати працівникам державних органів (крім сектору безпеки), закладів загальної середньої та вищої освіти; пенсій; державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям (ДМСП), житлових субсидій, допомоги особам з інвалідністю, внутрішньо переміщеним особам (ВПО) та сім'ям із дітьми; виплат за Програмою медичних гарантій (ПМГ) на підтримку оплати праці медичних працівників; а також прийнятних видатків на виплату заробітної плати працівникам служб екстреного реагування
Бенефіціари	Державні службовці (дві третини службовців державної служби в Україні це жінки) та працівників освіти (педагогічні працівники), працівники охорони здоров'я та бенефіціари таких програм соціальних виплат: гарантований мінімальний дохід, субсидія на житло та комунальні послуги, соціальна допомога інвалідам з дитинства та дітям з інвалідністю, а також соціальна допомога для внутрішньо переміщених осіб (ВПО).

Відомство відповідальне за реалізацію	Міністерство фінансів, в той час як нарахування заробітної плати відбувається через Єдиний казначейський рахунок, яким керує Державна казначейська служба, а Департамент міжнародного співробітництва Мінфіну готуватиме і надаватиме звіти
Контекст реалізації Проекту	Проект фінансує виплати відповідним надавачам медичних послуг за Програмою медичних гарантій (ПМГ) для підтримки оплати праці медичних працівників та забезпечення безперервного надання гарантованих медичних послуг. Конфлікт спричинив надзвичайну вразливість населення та комплекс політичних і соціальних проблем (невдоволень), які залишаються загрозою для подальшого розвитку країни. За оцінками ООН, війна в Україні створює ризик «стрімкого падіння в бідність» та крайньої вразливості для 90 відсотків населення країни. Цей запит на надання екстреної підтримки для збереження спроможності у наданні державних послуг опрацьовується відповідно до Політики Світового банку щодо фінансування інвестиційних проектів (ФІП), Розділ III, пункт 12: «Проекти в ситуаціях нагальної потреби в допомозі або обмеженої спроможності», а також Операційної політики/ Процедур Банку ОП/ПБ 8.0 «Оперативне реагування на кризи та надзвичайні ситуації». Це забезпечує швидке реагування з метою збереження основних (життєво необхідних) послуг (ПБ 8.0, пункт 4(c)) та збереження інституційного капіталу (ПБ 8.0, пункт 4(d)).
Класифікація екологічних ризиків	**Рівень екологічного ризику проекту класифікується як низький.** Діяльність, яку підтримує проект, не має несприятливих екологічних ризиків або впливів. Проведення спеціальних екологічних оцінок чи планів не є необхідним.
Класифікація соціальних ризиків	**Рівень соціального ризику проекту класифікується як значний.** Соціальний ризик Проекту класифікується як значний. Очікується, що заходи, які підтримуються в межах Проекту та його додаткових фінансувань, не матимуть прямих негативних соціальних ризиків чи впливів, однак вони реалізуються в украй нестабільному середовищі, яке перебуває поза безпосереднім контролем установи-виконавця. Очікується, що Проект та його додаткове фінансування принесуть безпосередню соціальну користь сім'ям державних службовців і працівників освіти (педагогічного персоналу) для забезпечення безперервності надання життєво важливих державних та освітніх послуг. Проте державні службовці та працівники освіти можуть працювати в регіонах, де виникають ризики для охорони праці, техніки безпеки та фізичної безпеки через нестабільне операційне середовище в умовах конфлікту. Ці ризики мають суто контекстуальний характер, перебувають поза безпосереднім контролем Проекту та не спричинені діяльністю, що підтримується за рахунок фінансування Банку (виплатою заробітної плати на чинних посадах, яка здійснюється за результатами досягнення показників ефективності). Запобіжні заходи, які можна вжити в умовах надзвичайної ситуації, будуть описані в Плані екологічних та соціальних зобов'язань (ПЕСЗ) та Операційному посібнику Проекту (ОПП). Вони включають принципи розкриття інформації та проведення консультацій, а також розгляд скарг з метою підтримання прозорості розподілу виплат заробітної плати, моніторингу та звітності, що здійснюються призначеними координаторами з екологічних та соціальних питань. Буде розроблено негативний перелік секторів і посад, які не підлягають підтримці з виплати заробітної плати, щоб гарантувати фінансування виключно функцій, не пов'язаних із сектором безпеки. У ПЕСЗ Проекту буде описано План залучення заінтересованих сторін, який аналізує потреби заінтересованих сторін та осіб, які зазнають впливу Проекту, а також визначає принципи розкриття інформації, можливості надання зворотного зв'язку та доступ до розгляду скарг і занепокоєнь, пов'язаних із виплатою заробітної плати. Подальші кроки

	щодо залучення заінтересованих сторін, включаючи створення багатоканального та доступного Механізму розгляду скарг Проекту, мають бути описані в ОПП..

Виявлення та аналіз зацікавлених сторін

Група зацікавлених сторін	Інтереси	Вплив	
		Інтереси	Вплив
Сторони на які проект має вплив			
Кабінет Міністрів України Міністерство фінансів України Державна казначейська служба України Національне агентство України з питань державної служби Міністерство освіти України Міністерство охорони здоров'я України Міністерство соціальної політики України Місцеві підрозділи соціального забезпечення	З метою підтримки функціонування уряду, забезпечити своєчасну виплату коштів фінансування визначеним бенефіціарам і не перенаправляти їх зі спеціальних рахунків	В	В
Державні службовці (всі категорії персоналу, консультанти, дипломати), які працюють в середині країни на національному та місцевому рівнях	Отримують базову заробітну плату в якості підтримки своїх засобів для існування та засобів для існування своїх утриманців; повинні розуміти, на що вони мають право і до кого звертатися за порадою у надзвичайних обставинах	В	В
Державні службовці (всі категорії персоналу, консультанти, дипломати), які працюють на міжнародному рівні	Отримують базову заробітну плату в якості підтримки своїх засобів для існування та засобів для існування своїх утриманців; повинні розуміти, на що вони мають право		
Працівники сфери освіти (педагогічні працівники та працівники ЗВО), включаючи тих, хто працює віддалено та виїхав з країни)	Отримують базову заробітну плату в якості підтримки своїх засобів для існування та засобів для існування своїх утриманців; повинні розуміти, на що вони мають право	В	В
Військових та поліцейський персонал виключено з переліку тих хто має право на отримання заробітної плати	Фонд заробітної плати не покривається фінансуванням Банку, але це не впливає на існуючі механізми оплати. Потрібна чітка комунікація	П	П

Бідні сім'ї з дітьми	Отримують базову заробітну плату в якості підтримки своїх засобів для існування та засобів для існування своїх утриманців; повинні розуміти, на що вони мають право	В	В
Сім'ї з кількома дітьми	Отримують базову заробітну плату в якості підтримки своїх засобів для існування та засобів для існування своїх утриманців; повинні розуміти, на що вони мають право	В	В
Діти з інвалідністю та їх сім'ї	Отримують базову заробітну плату в якості підтримки своїх засобів для існування; повинні розуміти, на що вони мають право	В	В
Одинокі батьки, одинокі усиновителі, матері (батьки) дітей, у яких другий із батьків помер і той із батьків не має права на пенсію у зв’язку з втратою годувальника або соціальну пенсію.	Отримують базову заробітну плату в якості підтримки своїх засобів для існування; повинні розуміти, на що вони мають право	В	В
Вагітні (майбутні матері)	Отримують базову заробітну плату в якості підтримки своїх засобів для існування; повинні розуміти, на що вони мають право	В	В
Батьки новонародженого або опікун, який постійно проживає з дитиною	Отримують базову заробітну плату в якості підтримки своїх засобів для існування; повинні розуміти, на що вони мають право	В	В
Особи з інвалідністю	Отримують базову заробітну плату в якості підтримки своїх засобів для існування та засобів для існування своїх утриманців; повинні розуміти, на що вони мають право	В	В
Люди похилого віку	Отримують базову заробітну плату в якості підтримки своїх засобів для існування; повинні розуміти, на що вони мають право	В	В
Безробітні	Отримують базову заробітну плату в якості підтримки своїх засобів для існування; повинні розуміти, на що вони мають право	В	В
Внутрішньо переміщені особи (ВПО) та сім’ї, які втратили свої будинки, робочі місця та заощадження через війну	Отримують базову заробітну плату в якості підтримки своїх засобів для існування та засобів для існування своїх утриманців; повинні розуміти, на що вони мають право	В	В
Малозабезпечені особи та домогосподарства	Отримують базову заробітну плату в якості підтримки своїх засобів для існування та засобів для існування своїх утриманців; повинні розуміти, на що вони мають право	В	В

Працівники сектору охорони здоров’я	Отримують базову заробітну плату в якості підтримки своїх засобів для існування та засобів для існування своїх утриманців; повинні розуміти, на що вони мають право	В	В
Відповідні працівники служб екстреного реагування	Своєчасна виплата заробітної плати; безперервність надання екстрених послуг; безпечні умови праці; чітка інформація про належні виплати (права на виплати) та канали подання скарг	В	В
Інші зацікавлені сторони			
Профспілки та організації трудящих	Висловлюють занепокоєння про те, що державні службовці повинні отримувати підтримку та консультації з питань безпечної для життя та здоров'я роботи, а також мати доступ до інформації та засобів правового захисту у надзвичайних обставинах	П	П
Неурядові та громадські організації	Висловлюють занепокоєння про те, що фінансування, у надзвичайних обставинах, використовується з правильною метою та в прозорий спосіб	П	Н
Національні та місцеві засоби масової інформації	Поширюють інформацію про міжнародну підтримку, отриману у надзвичайних обставинах. Можуть повідомляти про не цільове використання фінансових коштів.	Н	Н
Місцеві органи влади	Гарантують, що фінансування вчасно виплачується передбачуваним бенефіціарам і не перенаправляється з визначених рахунків	В	В
Уразливі групи			
Особи, на яких проект(и) можуть негативно вплинути на відміну від інших груп через їх вразливий статус (зокрема, жінки, молодь, люди похилого віку, включаючи різні етнічні групи).	Вимагають особливих зусиль щодо залучення, щоб забезпечити їх рівне представництво в процесі консультацій і прийняття рішень, пов’язаних з проектом. Інформацію про проект потрібно оприлюднити відповідними місцевими мовами та у спосіб, який є доступним і культурно прийнятним, беручи до уваги специфічні потреби груп, на які проект може по-різному або негативно впливати, або груп населення з особливими інформаційними потребами (наприклад, інвалідність, грамотність, стать, мобільність, відмінності в мові або доступність).	В	Н

Пропонована стратегія розкриття інформації

Група зацікавлених сторін	Обмін інформацією про проект	Засоби комунікації / розкриття
Кабінет Міністрів України Міністерство фінансів України Державна казначейська служба України Національне агентство України з питань державної служби	• Резюме цілей проекту та загальна інформація; регулярні оновлення даних щодо реалізації; • План екологічних та соціальних зобов'язань (ПЕСЗ); • План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС); • Механізм розгляду скарг (МРС)	Розкриття інформації на офіційних сайтах, у соціальних мережах та національних ЗМІ; урядові та громадські повідомлення. Електронні публікації та прес-релізи на офіційних веб-сайтах
Державні службовці на національному та місцевому рівнях		
Працівники освітнього сектору		
Профспілки та організації трудящих		
Неурядові та громадські організації		Громадські повідомлення. Електронні публікації та пресрелізи на веб-сайті проекту. Інформування громадськості відповідно до Закону України "Про доступ до публічної інформації".
Національні та місцеві засоби масової інформації	Резюме цілей проекту та загальна інформація	Громадські повідомлення. Електронні публікації та пресрелізи

Запропонована стратегія консультацій та взаємодії із зацікавленими сторонами

Метод / інструмент	Опис / використання	Зміст	Метод розповсюдження	Цільові групи
Надання інформації				
Публікації на офіційних веб-сайтах та інших офіційних каналах у соціальних мережах	Використовується для передачі інформації про проект та регулярного оновлення інформації про його перебіг	Розкриття офіційної інформації про проект та канали подання заяв ПЕСЗ, ПЗЗС, МРС тощо.	Публікація інформації	Усі зацікавлені сторони проекту

Розповсюдження інформації за адресами електронної пошти державних службовців	Інформування державних службовців	Інформація про здоров'я та безпеку у надзвичайних умовах праці та розмір заробітної плати відповідно до національного законодавства	Електронна пошта	Державні службовці, педагогічний персонал та інші сторони, що безпосередньо зазнають впливу.
Консультації та участь				
Публічне поширення інформації через соціальні мережі та засоби масової інформації, надання контактної інформації та озвучення прохання про зворотний зв'язок	Двостороння взаємодія з бенефіціарами, працівниками, відповідальними відомствами, громадянським суспільством та іншими заінтересованими сторонами для виявлення перешкод у доступі, питань безпеки, комунікаційних потреб та проблем, що потребують подальшого реагування	Інформація та зворотний зв'язок щодо критеріїв прийнятності й належних виплат (прав на виплати), доступу до виплат і послуг, безпеки працівників та бенефіціарів, каналів комунікації й подання скарг, а також суттєвих змін у програмах або організаційних заходах із реалізації	Оголошення про терміни проведення консультацій з громадськістю, цільові запрошення; публічне розкриття матеріалів проекту заздалегідь, до початку періоду консультацій. Вільний доступ для документальної фіксації коментарів та пропозицій у період розкриття інформації.	Усі зацікавлені сторони

Механізм розгляду скарг

Мета:	Підсилення прозорості та підзвітності перед бенефіціарами та забезпечення зацікавленим сторонам проекту каналів для зворотного зв'язку та/або направлення скарг, пов'язаних із діяльністю, що підтримується проектом.
Цілі:	Виявлення та вирішення питань, що впливають на проект; зниження ризику того, що проект матиме будь-який незапланований вплив на громадян / бенефіціарів; отримання зворотного зв'язку та навчання для покращення впливу проекту.
Заходи:	Отримання, реєстрація, оцінка та розгляд скарг і побоювань від сторін на які проект має вплив та громадян на рівні проекту, а також передача таких заяв на відповідний рівень для подальшого реагування за потреби.

Сфера діяльності:	МРС буде доступний для зацікавлених сторін проекту (особливо бенефіціарів проекту та осіб, на які проект, прямо чи опосередковано, має позитивний чи негативний вплив) та інших зацікавлених сторін для направлення питань, коментарів, пропозицій та / або скарг, або надання будь-якої форми зворотного зв'язку за всіма заходами, що фінансується проектом.
Управління:	Управління МРС здійснюється Мінфіном
Нормативноправові рамки:	Процедуру розгляду звернень, скарг та рекомендацій громадян визначено у Законі "Про звернення громадян" та поправках до нього, внесених у 2015 році в частині електронних петицій. Відповідно до зазначеного закону та статті 40 Конституції України, проект пропонує наступні канали, за якими зацікавлені сторони можуть подавати скарги щодо діяльності, що фінансується проектом

Процедура розгляду скарг	
Поширення МРС	Інформація, що була включена до ПЕСЗ і доступна на сайті Мінфіну - поширюється під час спілкування із зацікавленими сторонами.
Канали подання скарг	Безкоштовна гаряча лінія для запитів загальної інформації та скарг 15-45 Гаряча лінія для бенефіціарів програм соціальної допомоги та осіб з інвалідністю (15-39) Гаряча лінія для постраждалих від торгівлі людьми та домашнього насильства (15-47) Національна гаряча лінія з питань запобігання домашньому насильству та гендерній дискримінації (0 800 500 335) Гаряча лінія для ВПО (0 800 331 834) Електронною поштою: Адреси електронної пошти проекту**:** infomf@minfin.gov.ua У письмовому вигляді на адресу Мінфіну: вул. Межигірська, 11, м. Київ, 04071 Електронною поштою через веб-сайт Офісу Освітнього омбудсмена https://zvernennya.eo.gov.ua Урядовий контакт-центр: https://ukc.gov.ua/ Особисто: за вказаними вище адресами або за адресами організацій, яким було делеговано відповідні повноваження Анонімні скарги: можуть бути подані без зазначення особистих даних. Анонімні скарги отримані анонімно будуть розглянуті. Сторона, яка подала скаргу, має зв'язатись з Мінфіном для того, щоб отримати відповідь щодо розгляду скарги. Конфіденційність буде забезпечено у всіх випадках, включаючи ті, коли дані про особу, яка подає скаргу, є відомими.
Отримання скарги	Надсилається спеціальному координатору з питань МРС в Мінфіні Невідкладно вводиться до системи відстеження для сортування та перенаправлення у відповідний відділ / співробітника, відповідальних за розгляд та вирішення скарги. Координатор проекту відповідає за визначення того, кому надсилати скаргу, та чи потребує скарга розслідування (чи ні), а також визначення термінів для відповіді на неї. Координатор проекту має забезпечити відсутність конфлікту інтересів, тобто. всі особи, залучені до процесу розслідування, не повинні мати матеріальної, особистої чи професійної зацікавленості у його результатах, а також особистих чи професійних зв'язків із заявниками чи свідками.
Фіксація	Після того як процес розгляд було розпочато, особа, відповідальна за управління МРС, реєструє та вносить ці дані до журналу МРС.

	Кількість та тип пропозицій і питань також повинні реєструватися та вноситись у журнал, щоб їх можна було проаналізувати для покращення комунікацій проекту.
Розслідування	На звернення, що не вимагають додаткової часу на їх розгляд - відповідь надається невідкладно та не пізніше ніж протягом 15 днів після отримання Звернення, що потребують додаткової оцінки, розглядаються та вирішуються не пізніше 30 днів з моменту отримання (стаття 20 *Закону України "Про звернення громадян"*).
Оцінка	особа, яка відповідає за розгляд скарги, збирає факти, щоб скласти чітке уявлення про обставини, пов'язані зі скаргою. Розгляд / вивчення обставин може включати відвідування локацій, вивчення документів та зустрічі із тими, хто може вирішити питання. Результати розгляду та проект відповіді заявнику будуть представлені на розгляд Координатору проекту, який ухвалить рішення про порядок подальших дій. Термін розгляду може бути продовжений на 30 робочих днів Координатором проекту, про що заявника буде поінформовано у випадку, якщо: a) для підготовки відповіді на скаргу потрібні додаткові консультації; b) скарга стосується складного обсягу інформації та потребує вивчення додаткових матеріалів для відповіді.
Розгляд повідомлень з питань сексуальної експлуатації та насильства / сексуальних домагань (СЕН/СД)	Забезпечити (i) направлення постраждалих до служб підтримки (медична, юридична, психосоціальна допомога, допомога в галузі безпеки та інші види допомоги) після отримання згоди, з'ясування потреб та побажань потерпілих; (ii) зв'язок із національною правовою системою (за наявності згоди постраждалих, але за винятком випадків, коли звернення до правоохоронних органів є обов'язковим в Україні). На відміну від інших типів проблемних питань, Механізми розгляду скарг з питань СЕН/СД не передбачають проведення розслідування, здійснення жодних оголошень, або оцінки достовірності заяв; та (iii) визначення ймовірності того, що заяви з питань СЕН/СД мають будь-яке відношення до Проекту. У разі підтвердження інциденту, пов'язаного з СЕН/СД, роботодавець повинен вжити коригувальних дій щодо порушника. Висновок у справі про СЕН/СД використовується для оцінки загальної ефективності превентивних заходів щодо СЕН/СД, що вживаються Мінфіном.
Передача заяв на більш високий рівень	Звернення, які не можуть бути вирішені протягом одного місяця, передаються керівнику або заступнику керівника організації для визначення часу необхідного на їх розгляд та повідомлення про це особі, яка подала звернення (загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) днів).
Передача відповіді заявнику	Заявника буде проінформовано про результати перевірки листом або електронною поштою, залежно від того, яким чином заяву було отримано. Відповідь має бути заснована на матеріалах розслідування та, за необхідності, містити посилання на національне законодавство.
Моніторинг та звітність	Координатор Проекту в Мінфіні щомісяця / щокварталу робитиме огляд результатів РС для команди проекту та керівництва, включаючи огляд будь-яких пропозицій та питань, а також переглядатиме статус скарг для того, щоб з'ясувати, які саме скарги ще не є вирішеними, та запропонувати необхідні заходи щодо виправлення ситуації.

Звіти про хід реалізації проекту, які надаються Світовому банку	У піврічних звітах про реалізацію проекту, що подаються до Банку, Мінфін надаватиме інформацію про таке: • Стан впровадження МРС (процедури, кадрове забезпечення, проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи тощо); • Кількісні дані щодо кількості отриманих скарг, кількості тих, що стосуються Проекту (є релевантними), та кількості вирішених скарг (на основі щоквартальних звітів про функціонування МРС); • Якісні дані щодо характеру (типів) скарг і наданих відповідей, а також питань, що залишаються невирішеними; • Строк (час), витрачений на розгляд і вирішення скарг; • Кількість скарг, вирішених на первинному (найнижчому) рівні, та скарг, переданих на вищі рівні розгляду; • Будь-які конкретні проблеми, що виникали у зв'язку з процедурами, кадровим забезпеченням або використанням механізму; • Фактори, які можуть впливати на використання МРС / системи зворотного зв'язку з бенефіціарами; • Будь-які вжиті коригувальні заходи.
Направлення до МРС Світового банку	Громади та окремі особи, які вважають, що вони зазнають негативного впливу збоку проекту, який здійснюється за підтримки СБ, можуть подавати скарги до МРС, що є вищим за рівень проекту, або до Служби розгляду скарг (СРС) СБ. СРС забезпечує оперативний розгляд одержаних скарг з метою вирішення проблем, пов'язаних із проектом. Громади та окремі особи, які зазнають впливу збоку проекту, можуть подати скаргу до незалежної інспекційної комісії СБ, яка відповідає за визначення факту завданої шкоди, чи можливості її завдання внаслідок недотримання СБ своїх політик та процедур. Скарги можуть бути подані у будь-який час після того, як проблеми були доведені безпосередньо до відома Світового банку, і керівництву банку була надана можливість відповісти на них. Інформацію про те, як подавати скарги до внутрішньої служби з розгляду скарг (СРС) Світового банку, можна знайти на сайті: http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-andservices/grievance-redress-service.

Додаток: глосарій

Сторони, які зазнають впливу збоку проекту	особи, групи осіб та інші організації, що знаходяться у зоні впливу проекту (ЗВП), та на яких проект має безпосередній вплив (фактичний чи потенційний), та / або які були визначені як найбільш сприйнятливі до змін, пов'язаних із проектом, та які повинні брати безпосередню участь у визначенні впливу та його значущості, а також у прийнятті рішень про заходи щодо пом'якшення наслідків та управління проектом;
Інші зацікавлені сторони	Особи / групи осіб / організації, які можуть не відчувати прямого впливу проекту, але які вважають або сприймають свої інтереси як такі, що зазнають впливу збоку проекту та / або які можуть якимось чином вплинути на проект та процес його реалізації;
Вразливі групи	Особи, які можуть зазнати непропорційного впливу або опинитися в ще більш несприятливому становищі в результаті реалізації проекту (проектів) порівняно з будьякими іншими групами через свій вразливий стан, і яким можуть знадобитися особливі зусилля щодо залучення для забезпечення їх рівного представництва у процесі консультацій та прийнятті рішень, пов'язаних із проектом (проектами).

Консультації	Процес надання зацікавленим сторонам можливості висловити свою думку щодо можливостей, ризиків, впливів та заходів щодо пом'якшення наслідків проекту шляхом збору інформації або рекомендацій від зацікавлених сторін та врахування цих думок під час прийняття рішень щодо проекту та / або встановлення цілей та визначення стратегій.
Розкриття інформації	Надання інформації в якості основи для консультацій із зацікавленими сторонами проекту. Передбачає попереднє розкриття та розповсюдження відповідної, прозорої, об'єктивної, змістовної та легкодоступної інформації у терміни, що дозволяють провести змістовні консультації із зацікавленими сторонами у культурно прийнятному форматі, відповідною місцевою мовою (мовами) та у зрозумілому для зацікавлених сторін вигляді;
Залучення	Безперервний двосторонній процес, в ході якого відомство відповідальне за реалізацію, компанія або організація будує та підтримує конструктивні та стійкі відносини із зацікавленими сторонами, які зазнають впливу протягом усього терміну реалізації проекту. Це частина більш широкої стратегії взаємодії із зацікавленими сторонами, яка також охоплює уряди, громадянське суспільство, співробітників, постачальників та інших осіб, зацікавлених у проекті.
Принципи взаємодії із зацікавленими сторонами:	Відкритість та підхід на основі життєвого циклу: громадські консультації щодо проекту (проектів) будуть організовані протягом усього життєвого циклу і проводитимуться відкрито, без зовнішніх маніпуляцій, втручання, примусу, чи залякування. Інформована участь та зворотний зв'язок: інформація надаватиметься всім зацікавленим сторонам і широко поширюватиметься серед них у відповідному форматі; надаватимуться можливості для зворотного зв'язку із зацікавленими сторонами для аналізу та усунення зауважень та побоювань. Інклюзивність та чутливість: проводитиметься визначення зацікавлених сторін для підтримки кращої комунікації та побудови ефективних відносин. Процес участі у проектах є інклюзивним. Усі зацікавлені сторони постійно заохочують до участі у процесі консультацій. Всім зацікавленим сторонам надається рівний доступ до інформації; чутливість до потреб зацікавлених сторін є ключовим принципом, що лежить в основі вибору методів залучення. Особлива увага приділяється вразливим групам, зокрема жінкам, молоді, людям похилого віку, включаючи різні етнічні групи.