

## План залучення зацікавлених сторін

У цьому Плані залучення зацікавлених сторін (SEP) визначаються основні зацікавлені сторони, на яких впливає проект та які зацікавлені в Проекті Підтримка державних видатків для забезпечення стійкого державного управління (PEACE) в Україні (P177895), а також описуються їхні інтереси та потреби у залученні щодо проекту. SEP описує надзвичайний контекст, за якого має застосовуватися відповідне національне законодавство та вимоги Світового банку щодо залучення зацікавлених сторін та розкриття інформації, а також пропонує практичні заходи із залучення, яких необхідно вжити під час реалізації проекту. SEP також описує Механізм розгляду скарг (GRM) на рівні проекту, призначений для полегшення процедур отримання та направлення відповіді на занепокоєння, пов'язані з проектом. SEP може періодично оновлюватися під час реалізації проекту, щоб переконатися, що інформація є узгодженою, що методи взаємодії залишаються відповідними та ефективними, а також для відображення будь-яких серйозних змін у діяльності та графіку проекту.

**Механізми впровадження** SEP, включаючи моніторинг досягнень та результатів, буде відповідальністю Міністерства фінансів (Мінфін). Міністерство фінансів здійснюватиме моніторинг виконання SEP відповідно до вимог Екологічної та соціальної платформи Світового банку (ESF) та забезпечуватиме збір інформації для регулярної звітності за проектом. Це включатиме результати компонентних заходів щодо ризиків ESF та звітів GRM. SEP має бути впроваджено разом із Планом екологічних та соціальних зобов'язань (ESCP) проекту та положеннями щодо управління питаннями праці в Оперативному посібнику проекту (POM).

**Попередні консультації** щодо SEP та іншої інформації, пов'язаної з проектом, передбачатимуть розміщення її у відкритому доступі до оцінки з оголошенням періоду публічних консультацій та можливістю зареєструвати коментарі та пропозиції протягом періоду розкриття. Оскільки ключові зацікавлені сторони, які мають інтерес та на які впливає проект, наразі живуть і працюють в умовах надзвичайної ситуації, пов'язаної з триваючим російським військовим вторгненням та поширенням COVID-19 в Україні та в усьому світі, консультації віч-на-віч не доцільні. Альтернативні засоби зворотного зв'язку, які використовують впроваджуючі установи, включають поширення інформації про проект та відповіді через електронну пошту, листи, соціальні мережі, діючі місцеві та національні інформаційні агентства, радіо та інші засоби. З огляду на характер проектної діяльності (забезпечення заробітної плати на існуючих посадах державної служби) цей спосіб залучення вважається достатнім.

### Резюме проекту

<b>Проект</b>	Підтримка державних видатків для забезпечення стійкого державного управління (PEACE) в Україні (P178946)
<b>Сума</b>	USD
<b>Мета проекту</b>	Підтримувати інституційну та державну спроможність для надання послуг на національному та регіональному рівнях
<b>Заходи</b>	Виплати за результатами роботи на основі зарплати державних службовців у секторах безпеки та освітнім працівникам (педагогічному персоналу). Для підтримки основних державних функцій принаймні 75 відсотків виплачуються вчасно на місяць (з березня по серпень 2022 р.)

<b>Бенефіціари</b>	180 тис. державних службовців (дві третини державної служби в Україні – жінки) та близько 500 тис. працівників освіти (педагогічні працівники).
<b>Відповідальний виконавець</b>	Міністерство фінансів, нарахування заробітної плати, що керується Єдиним казначейським рахунком, розміщеним у Державній казначейській службі, Департамент міжнародного співробітництва Мінфіну надаватимуть звіти
<b>Контекст проекту</b>	Україна – це країна, яка сильно постраждала від триваючої війни з Росією, яка почалася з російського вторгнення 24 лютого 2022 року. Війна спричинила надзвичайну вразливість і складний набір політичних та соціальних проблем, які залишаються загрозою для розвитку країни в майбутньому. За даними ООН, війна в Україні може призвести до того, що 90% країни «вільно впадуть у бідність» і стануть надзвичайно вразливими. Цей запит на екстрену допомогу підтримки спроможності для надання державних послуг обробляється відповідно до Політики Світового банку щодо фінансування інвестиційних проектів (IPF), розділ III, параграф 12: Проекти в ситуаціях термінової потреби в допомозі або обмеження спроможності та ОР/ВР 8.0: Швидке реагування на кризи та надзвичайні ситуації. Він забезпечує швидке реагування на підтримку збереження основних послуг (ВР 8.0 4 с) та збереження інституційного капіталу (ВР 8.0 4 d).
<b>Класифікація екологічних ризиків</b>	<b>Екологічний ризик проекту класифікується як низький.</b> Заходи, що підтримуються Проектом, не мають негативних екологічних ризиків чи впливів. Ніяких конкретних екологічних оцінок чи планів не потребуватиме.
<b>Класифікація соціальних ризиків</b>	<b>Соціальний ризик Проекту класифікується як помірний.</b> Діяльність, підтримувана Проектом, як очікується, не пов'язана з жодним безпосереднім несприятливим ризиком чи наслідком у соціальній чи екологічній сфері, але здійснюватиметься в дуже мінливих умовах за межами сфери безпосереднього контролю з боку агентства-виконавця. Очікується, що проект принесе соціальні виплати безпосередньо сім'ям державних службовців та працівникам освіти (педагогічним працівникам), забезпечить безперервність життєво важливих державних та освітніх послуг. Проте, працівники органів державної влади та педагогічні працівники, можливо, працюють там, де вони стикаються з ризиками професійних захворювань і ризиками у сфері безпеки праці та фізичної безпеки, зумовлені російським вторгненням. Ці ризики великою мірою залежать від контексту, є поза сферою безпосереднього контролю Проекту та не спричиняються діяльністю, підтримуваною фінансуванням з боку Банку (заробітна плата на вже існуючих посадах з оплатою за показниками діяльності). Профілактичні заходи, які можуть бути вжиті в надзвичайних ситуаціях, будуть описані в Плані екологічних та соціальних зобов'язань (ESCP) та Оперативному посібнику проекту (POM). Вони включають принципи розкриття інформації та консультацій, а також розгляд скарг з метою підтримки прозорості розподілу заробітної плати, а також моніторингу та звітності визначених екологічних та соціальних координаторів. Список секторів і функцій, які не підлягають підтримці з нарахування заробітної плати, буде розроблено, щоб забезпечити виконання лише функції, не пов'язаних з безпекою. План взаємодії з зацікавленими сторонами, що аналізує вплив та потреби зацікавлених сторін і викладає принципи розкриття інформації та можливості зворотного зв'язку і доступу до засобів правового захисту щодо скарг та занепокоєнь, пов'язаним із виплатою заробітної плати, буде описано в ESCP проекту. Подальші кроки діяльності із залучення зацікавлених сторін, включаючи створення

	багатоканального, доступного Механізму розгляду скарг проекту, мають бути описані в РОМ.
--	--

### Визначення та аналіз зацікавлених сторін

Група зацікавлених сторін	Інтереси	Ефект	
		Інтерес	Вплив
<b>Сторони, на які впливає проект</b>			
Кабінет Міністрів України Міністерство фінансів України Державна казначейська служба України Національне агентство України з питань державної служби	Підтримувати функціонуючий уряд, бути впевненими, що фінансування виплачується вчасно визначеним бенефіціарам і не переспрямовуються з призначених рахунків	В	В
Державні службовці (всі категорії персоналу, консультанти, дипломати), які працюють в країні на національному та місцевому рівнях	Отримувати базові оклади, щоб підтримувати свої засоби до існування та засоби до існування своїх утриманців; потреба розуміти свої права та до кого звертатися за порадою в надзвичайних ситуаціях	В	В
Державні службовці (всі категорії персоналу, консультанти, дипломати), які працюють на міжнародному рівні	Отримувати базові оклади, щоб підтримувати свої засоби до існування та засоби до існування своїх утриманців; потреба розуміти свої права		
Працівники освітньої галузі (педагогічні працівники), у тому числі ті, хто працює дистанційно та виїхав за межі країни)	Отримувати базові оклади, щоб підтримувати свої засоби до існування та засоби до існування своїх утриманців; потреба розуміти свої права	В	В
Військовослужбовці та поліція виключені від отримання заробітної плати	Заробітна плата не покривається фінансуванням Банку, але не впливає на існуючі механізми виплати. Потрібна чітка комунікація	С	С
<b>Інші зацікавлені сторони</b>			
Профспілки та організації робітників	Занепокоєні, щоб державні службовці та педагогічні працівники отримували підтримку та поради з питань здорової та безпечної праці, а також мали доступ до інформації та засобів правового захисту у надзвичайних ситуаціях	С	С
Неурядові та громадські організації	Занепокоєні тим, щоб фінансування використовувалося для правильних цілей у прозорий спосіб за надзвичайних обставин	С	Н
Національні та місцеві ЗМІ	Поширення інформації про міжнародну підтримку, отриману під час надзвичайних	Н	С

	ситуацій. Може повідомляти про нецільове використання фінансів.		
--	---	--	--

### Пропонована стратегія розкриття інформації

Група зацікавлених сторін	Інформація про проект для поширення	Засоби комунікації/розкриття
Кабінет Міністрів України Міністерство фінансів України Державна казначейська служба України Національне агентство України з питань державної служби	<ul style="list-style-type: none"> <li>Зведені цілі проекту та загальна інформація; регулярні оновлення щодо впровадження;</li> <li>План екологічних та соціальних зобов'язань (ESCP);</li> <li>План залучення зацікавлених сторін (SEP);</li> <li>Механізм розгляду скарг (GM)</li> </ul>	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, які працюють на національному та місцевому рівнях		
Працівники освітньої галузі		
Профспілки та організації робітників		
Неурядові та громадські організації		
Національні та місцеві ЗМІ	Зведені цілі проекту та загальна інформація	Публічні повідомлення. Електронні публікації та прес-релізи на веб-сайті проекту. Публічна інформація відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації».
		Публічні повідомлення. Електронні публікації та прес-релізи

### Пропонована стратегія консультацій та залучення зацікавлених сторін

Метод / Інструмент	Опис/Використання	Зміст	Метод розповсюдження	Цільові групи
<b>Інформаційне забезпечення</b>				
Публікації на офіційних веб-сайтах та інших офіційних каналах у соціальних мережах	Використовується для передачі інформації про проект та регулярних оновлень про його прогрес	Розкриття офіційної інформації про проект та канали подання ESCP, SEP, GM тощо.	Публікація інформації	Усі зацікавлені сторони проекту
Розповсюдження інформації через електронні адреси	Інформування державних службовців	Відомості про здоров'я та безпеку праці в надзвичайних	Електронною поштою	Державні службовці, працівники освіти та інші

державних службовців		умовах та розмір заробітної плати відповідно до національного законодавства		сторони, які безпосередньо постраждали
<b>Консультації та участь</b>				
Публічне розповсюдження інформації через соціальні мережі та ЗМІ та надання контактної інформації та запиту на відповідь	Представники проекту, задіяна громадськість, органи влади, регулюючі органи та інші зацікавлені сторони для детального обговорення конкретних заходів або об'єкт, який планується проектом	Зведена інформація про діяльність та/або об'єкт, про який йде мова, включаючи презентацію та інтерактивну сесію з запитаннями та відповідями з аудиторією	Оголошення періоду публічних консультацій, цільові запрошення; публічне оприлюднення матеріалів проекту до початку консультацій. Безкоштовний доступ до реєстрації коментарів та пропозицій протягом періоду розкриття інформації	Усі зацікавлені сторони

### Механізм розгляду скарг

<b>Мета:</b> <b>застосування:</b>	Зміцнити прозорість та підзвітність бенефіціарам та забезпечити канали для зацікавлених сторін проекту для надання зворотного зв'язку та/або висловлення скарг, пов'язаних із діяльністю, що підтримується проектом.
<b>Цілі:</b>	Виявляти та вирішувати проблеми, що впливають на проект; зменшити ризик ненавмисного впливу проекту на громадян/бенефіціарів; отримати зворотній зв'язок та знання, щоб допомогти покращити вплив проекту
<b>Заходи:</b>	Отримувати, реєструвати, оцінювати та розглядати скарги та занепокоєння від сторін та громадян, які постраждали в наслідок проекту і на рівні проекту, та активізувати роботу з прийняття заходів для подальшого реагування за потреби
<b>Обсяг:</b>	GM буде доступним для зацікавлених сторін проекту (особливо бенефіціарів проекту та тих, на кого проект впливає прямо чи опосередковано, позитивно чи негативно) та інших зацікавлених сторін, щоб вони могли подавати запитання, коментарі, пропозиції та/або скарги, або надавати будь-які форми зворотного зв'язку щодо всієї діяльності, що фінансується проектом.
<b>Управління:</b>	Мінфін здійснює управління GM
<b>Правова основа:</b>	Порядок розгляду звернень, скарг та рекомендацій громадян визначено Законом «Про звернення громадян» та змінами до нього, зокрема змінами щодо

	електронних петицій від 2015 року. Відповідно до згаданого закону та статті 40 Конституції, Проект пропонує наступні канали, через які зацікавлені сторони можуть подавати скарги щодо діяльності, фінансованої проектом
--	--

<b>Порядок розгляду скарг</b>	
<b>Поширення GRM</b>	Інформація включена до SEP та доступна на веб-сайті Мінфіну, розповсюджена в комунікації із зацікавленими сторонами.
<b>Канали подання скарг</b>	<p>Електронною поштою: електронні адреси проекту: <a href="mailto:infomf@minfin.gov.ua">infomf@minfin.gov.ua</a></p> <p>Письмово до Мінфіну: 04071, м. Київ, вул. Межигірська, 11</p> <p>Електронною поштою через веб-сайт Офісу Освітнього омбудсмена <a href="https://zvernennya.eo.gov.ua">https://zvernennya.eo.gov.ua</a></p> <p>Урядовий контакт-центр: <a href="https://ukc.gov.ua/">https://ukc.gov.ua/</a></p> <p>Особисто: за вказаними адресами або за адресами вказаними делегованими органами</p> <p>Анонімні скарги: можуть подаватися без особистих даних. Анонімні скарги будуть розслідуватися, але сторона, яка скаржиться, повинна ініціювати контакт з Мінфіном, щоб отримати відповідь на розслідування скарги.</p> <p>Конфіденційність буде забезпечена в усіх випадках, в тому числі, коли особа, яка подала скаргу, відома.</p>
<b>Отримання</b>	<p>Подання спеціальному визначеному координатору GM в Мінфіні</p> <p>Негайне введення в систему відстеження для сортування та перенаправлення до відповідного відділу/співробітника, відповідального за розслідування та розгляд скарги</p> <p>Координатор проекту несе відповідальність за визначення кому направити скаргу, чи потребує скарга розслідування (чи ні), і дотримання термінів для відповіді на неї.</p> <p>Координатор проекту повинен забезпечити відсутність конфлікту інтересів, тобто всі особи, які беруть участь у процесі розслідування, не повинні мати жодної матеріальної, особистої чи професійної зацікавленості в результатах, а також особистих чи професійних зв'язків із скаржниками чи свідками.</p>
<b>Запис</b>	<p>Після встановлення процесу розслідування особа, відповідальна за ведення записів GRM, вносить ці дані в журнал GM.</p> <p>Кількість і тип пропозицій і запитань також слід записувати та повідомляти, щоб їх можна було проаналізувати для покращення комунікації проекту.</p>
<b>Розслідування</b>	<p>Звернення, що не потребують додаткової оцінки – відповідь негайно та не пізніше 15 днів після отримання</p> <p>звернення, що потребують додаткової оцінки, розглядаються та вирішуються не пізніше 30 днів з дня їх надходження (стаття 20 Закону України «Про звернення громадян»).</p>
<b>Оцінка</b>	<p>особа, відповідальна за розслідування скарги, збирає факти, щоб отримати чітке розуміння обставин, що супроводжують скаргу. Розслідування/подальші заходи можуть включати відвідування місця, огляд документів та зустріч з тими, хто міг би вирішити проблему.</p> <p>результати розслідування та запропонована відповідь скаржнику будуть представлені на розгляд Координатору проекту, який прийме рішення щодо дій. Термін розслідування може бути продовжений на 30 робочих днів Координатором проекту, а скаржник повідомляється про цей факт у разі, якщо:</p>

	<p>а) необхідні додаткові консультації для надання відповіді на скаргу;</p> <p>б) скарга стосується значного обсягу інформації і для відповіді необхідно вивчити додаткові матеріали.</p>
<b>Розгляд скарг SEA/SH</b>	<p>Забезпечити (i) направлення постраждалих до служб підтримки (медичної, юридичної, психосоціальної, безпеки та іншої допомоги) на основі згоди, потреб і побажань постраждалих; (ii) зв'язок із національною правовою системою (на основі згоди постраждалих, якщо звітність до правоохоронних органів не є обов'язковою в Україні). На відміну від інших типів питань, Механізми розгляду скарг SEA/SH не проводять розслідування, не роблять жодних заяв і не оцінюють правдивість звинувачень; та (iii) визначення ймовірності того, що звинувачення SEA/SH стосуються Проекту. Якщо інцидент SEA/SH підтвердиться, очікується, що роботодавець вживатиме заходів виправлення щодо порушника. Висновок щодо справи SEA/SH використовується для оцінки загальної ефективності профілактичних заходів SEA/SH, вжитих Міністерством фінансів.</p>
<b>Продовження</b>	<p>Звернення, які не можуть бути розглянуті протягом місяця, направляються керівнику або заступнику організації для визначення необхідного строку для їх розгляду та доповіді про це особі, яка подала звернення (повний строк вирішення порушених у зверненні питань не може перевищувати сорока п'яти днів).</p>
<b>Відповідь скаржнику</b>	<p>Про результати перевірки заявник буде повідомлений листом або електронною поштою, в тому вигляді як вони отримані. Відповідь ґрунтується на матеріалах розслідування і, якщо це необхідно, містити посилання на національне законодавство.</p>
<b>Моніторинг та звітність</b>	<p>Координатор проекту надаватиме щомісячний/квартальний результати роботи GM, включаючи будь-які пропозиції та запитання команді проекту та керівництву, а також переглядатиме статус скарг, щоб відстежити, які ще не вирішені, та запропонуватиме будь-які необхідні коригуючі дії.</p>
<b>Звіти про прогрес подаються до Світового банку</b>	<p>У піврічних звітах про виконання проекту, які подаються до Банку, Мінфін надаватиме інформацію про наступне:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Статус створення GM (процедури, кадрове забезпечення, підвищення обізнаності тощо);</li> <li>• кількісні дані про обсяг отриманих скарг, кількість відповідних та розглянутих скарг;</li> <li>• Якісні дані про типи скарг та відповідей, проблеми які не вирішені;</li> <li>• Час, витрачений на розгляд скарг;</li> <li>• Кількість скарг, розглянутих на найнижчому рівні, перенесених на вищий рівень;</li> <li>• Будь-які особливі проблеми, пов'язані з процедурами/персоналом або використанням;</li> <li>• Фактори, які можуть вплинути на використання системи зворотного зв'язку GM/бенефіціарів;</li> <li>• Будь-які вжиті коригувальні заходи.</li> </ul>
<b>Звернення до GRS Світового банку</b>	<p>Громади та окремі особи, які вважають, що на них негативно впливає проект, підтримуваний СБ, можуть подавати скарги до вищезазначеного GM рівня проекту або до Служби розгляду скарг Світового банку (GRS). GRS забезпечує швидкий розгляд отриманих скарг для вирішення проблем, пов'язаних з проектом. Громади та окремі особи, які постраждали від проекту, можуть</p>

	<p>подати свою скаргу до незалежної інспекційної комісії Світового банку, яка визначає, чи виникла шкода, чи може виникнути внаслідок недотримання СБ його політики та процедур. Скарги можуть бути подані в будь-який час після того, як питання, що викликали занепокоєння були доведені до Світового банку, і керівництво Банку отримало можливість відповісти на них. Щоб отримати інформацію про те, як подати скаргу до корпоративної служби розгляду скарг (GRS) Світового банку, відвідайте: <a href="http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service">http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service</a>.</p>
--	---

**Додаток: словник термінів**

<b>Сторони, що зазнали впливу</b>	особи, групи та інші організації в зоні впливу проекту (Aol), на які безпосередньо впливає (фактично чи потенційно) проект і/або були визначені як найбільш сприйнятливі до змін, пов'язаних з проектом, та які потребують тісної взаємодії у визначенні впливів та їх значущості, а також у прийнятті рішень щодо заходів з пом'якшення та управління;
<b>Інші зацікавлені сторони</b>	особи/групи/юридичні особи, які можуть не зазнати прямого впливу від Проекту, але які вважають або відчують, що їх інтереси зазнають впливу від проекту та/або які можуть певним чином вплинути на проект та процес його реалізації;
<b>Уразливі групи</b>	особи, на яких проект(и) може вплинути непропорційно або поставити їх у невідгдане становище порівняно з будь-якими іншими групами через їх уразливий статус і які можуть вимагати особливих зусиль для забезпечення їх рівного представництва в процесі консультацій та прийняття рішень, пов'язаних з проектом(ами);
<b>Консультація</b>	Процес надання зацікавленим сторонам змогу висловити свою думку щодо можливостей проекту, ризиків, впливу та заходів щодо пом'якшення наслідків шляхом збору інформації чи порад від зацікавлених сторін та врахування цих поглядів під час прийняття проектних рішень та/або встановлення цілей та визначення стратегій;
<b>Розкриття</b>	Надання інформації як основи для консультацій із зацікавленими сторонами проекту. Передбачає попереднє розкриття та розповсюдження відповідної, прозорої, об'єктивної, значущої та легкодоступної інформації в терміни, які дають змогу проводити значущі консультації із зацікавленими сторонами у культурно відповідному форматі, відповідною місцевою мовою(ами) та є зрозумілою для зацікавлених сторін;
<b>Залучення</b>	Безперервний двосторонній процес, у якому відповідальний виконавець, компанія чи організація будує та підтримує конструктивні та стійкі відносини із зацікавленими сторонами, на які впливає проект. Це частина ширшої стратегії залучення зацікавлених сторін, яка також охоплює уряди, громадянське суспільство, працівників, постачальників та інших, зацікавлених у Проекті.
<b>Принципи залучення зацікавлених сторін:</b>	Відкритість та підхід за життєвим циклом: громадські консультації щодо проекту (проектів) будуть організовані протягом усього проектного циклу, відкрито, без зовнішніх маніпуляцій, втручання, примусу чи залякування; Інформована участь та зворотній зв'язок: інформація буде надана всім зацікавленим сторонам та широко розповсюджена у відповідному форматі; надаються можливості для передачі відгуків зацікавлених сторін, для аналізу та розгляду зауважень і занепокоєнь; Інклюзивність та чутливість: ідентифікація зацікавлених сторін здійснюється для підтримки кращого спілкування та побудови ефективних відносин. Процес участі



	<p>для проєктів(ів) є інклюзивним. Усі зацікавлені сторони завжди заохочуються до участі в процесі консультацій. Рівний доступ до інформації надається всім зацікавленим сторонам; Чутливість до потреб зацікавлених сторін є ключовим принципом, який лежить в основі вибору методів взаємодії. Особлива увага приділяється вразливим групам населення, зокрема жінкам, молоді, людям похилого віку, включаючи різні етнічні групи.</p>
--	--