**План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС)**

ЗМІЦНЕННЯ СПРОМОЖНОСТІ УРЯДУ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ ФІСКАЛЬНОЇ РЕФОРМИ STRONG (P506476)

**Вересень 2024 р.**

## 1. Вступ та опис Проекту

Проект STRONG є частиною стратегічної програми Світового банку з реагування на глобальні наслідки вторгнення Росії в Україну. Проект підтримує пріоритетні реформи, викладені в Стратегії Групи Світового банку щодо нестабільності, конфліктів і насильства на 2020-2025 роки. Проектна діяльність фінансуватиметься з Цільового фонду підтримки, відновлення, відбудови та реформування України, який має на меті забезпечити скоординований механізм фінансування та підтримки для надання допомоги Уряду України у плануванні та реалізації програми відбудови, стійкого відновлення та реформ. Таким чином, Проект STRONG підтримає реалізацію таких урядових програм, як "Дорожня карта реформування управління публічними інвестиціями на 2024 – 2028 роки", "Стратегія реформування системи управління державними фінансами на 2022 – 2025 роки" та "Національна стратегія доходів до 2030 року", зосереджуючись на пріоритетних реформах, які сприятимуть розбудові спроможності для реконструкції та відновлення.

Проект складається з шести компонентів:

1. **Компонент 1: Управління публічними інвестиціями (УПІ) для відновлення (2,5 млн дол. США).** Цей компонент спрямований на надання консультативної підтримки та навчання з метою посилення управління публічними інвестиціями для відбудови. Компонент впроваджуватиме Міністерство фінансів (Мінфін) у координації з Міністерством економіки (Мінекономіки) та Міністерством розвитку громад, територій та інфраструктури (Міністерство інфраструктури, Мінінфра). Компонент включає наступні заходи:
* Інституційна розбудова: визначення належної міжнародної практики та надання технічної допомоги щодо процесів підготовки публічних інвестиційних проєктів, пріоритезації та моніторингу; створення механізмів для обміну знаннями та розбудови спроможності між секторами, залученими до сфери УПІ; аналітичну підтримку та визначення належної міжнародної практики методологій УПІ, необхідних для інвестиційних проєктів у конкретних секторах; розбудова спроможності новостворених підрозділів, відповідальних за УПІ, у Мінфіні та Мінекономіки, а також наявних структур Мінінфраструктури, які виконують функції, пов’язані з УПІ.
* Інтеграція систем УПІ: оцінювання функціональних прогалин в ІТ-системах; оцінювання технічної сумісності; визначення необхідного проміжного програмного забезпечення та стандартів даних; оцінювання процесів управління, необхідних для нагляду за обміном інформацією. У рамках проєкту не фінансуватиметься закупівля або впровадження технічного чи програмного забезпечення в сфері інформаційних технологій.
* Врахування кліматичної проблематики в УПІ: визначення найкращих практик щодо встановлення критеріїв адаптації до зміни клімату та пом’якшення її наслідків для планування та УПІ в Україні, зокрема це охоплює міркування щодо зміни клімату при оцінюванні та відборі проєктів, оцінювання кліматичних ризиків, оцінювання тіньової ціни вуглецю та надання матеріалів для навчання найкращим практикам та принципам екологічного інвестування.

**Компонент 2: Планування міст та відбудова на субнаціональному рівні (2,5 млн дол. США).** Цей компонент спрямований на зміцнення систем планування міст на субнаціональному рівнях, а також розроблення комплексних просторових планів розвитку у містах. Компонент впроваджуватиметься Мінінфраструктури у координації з Мінфіном. Компонент включає наступні заходи:

* Зміцнення системи збирання даних для планування міст: аналіз систем збирання просторових даних для планування та розвитку міст; розроблення та впровадження цифрових інструментів збирання даних, що можуть використовуватися на рівні центральних органів влади з метою врахування міркувань, пов’язаних зі зміною клімату, при плануванні міст з одночасним забезпеченням відповідності стандартам ISO щодо методологій збирання даних з питань просторового розвитку; аналіз законодавства з метою підтримки реформи системи збирання даних та планування міст, зокрема визначення інституційних мандатів, повноважень та обов’язків установ на децентралізованому рівні, а також опрацювання будь-яких питань, пов’язаних з дублюванням таких функцій.
* Розроблення комплексних планів просторового розвитку громад: оцінювання шкоди та наслідків; аналіз просторових, економічних, інфраструктурних та демографічних питань; напрацювання комплексних планів просторового розвитку, які враховують кліматичні міркування; визначення фінансових ресурсів для інвестицій на підтримку цих планів у відібраних громадах. Підтримка зосереджуватиметься на середніх і великих міських громадах зі складною інфраструктурою, які будуть відібрані на основі критеріїв, підготовлених Мінінфраструктури (зокрема це обмеження щодо пропускної спроможності, чисельності населення та міркувань безпеки).

**Компонент 3: Фіскальне управління на рівні органів місцевого самоврядування для відновлення (1,0 млн доларів США).**

Цей компонент спрямований на посилення фінансового менеджменту, розподілу ресурсів та прозорості бюджету. Компонент реалізовуватиме Мінфін. Компонент включає наступні заходи:

* Оцінки населення та послуг: вдосконалення методик аналізу даних, призначених для оцінювань населення та користувачів послуг; напрацювання методології визначення вартості послуг; зміцнення спроможності персоналу органів місцевого самоврядування в питаннях управління даними та їх аналізу.
* Керівні принципи формування бюджету: розроблення показників ефективності, зокрема тих, що пов’язані з питаннями клімату та гендеру, відповідно до місцевих пріоритетів; напрацювання механізмів розподілу бюджетних коштів за допомогою цільових показників; навчання посадових осіб місцевих органів влади з питань програмного-цільового методу бюджетування, спрямованого, зокрема, на заходи щодо зміни клімату та гендерної рівності.

**Компонент 4: Доброчесність і дотримання вимог (комплаєнсу) щодо адміністрування доходів (0,5 млн дол. США).**

Компонент спрямований на зміцнення доброчесності та дотримання вимог (комплаєнсу) у процесах адміністрування доходів. Компонент впроваджуватиметься Мінфіном у координації з ДПС. Компонент включає наступні заходи:

* Інтеграція систем ДПС для адміністрування доходів: діагностика технічних та функціональних прогалин щодо інтеграції інформаційної системи, за допомогою якою здійснюється адміністрування податків, з державними реєстрами та базами даних, а також розбудову спроможності та технічну підтримку, зокрема тестування та впровадження системної інтеграції.
* Управління ризиками щодо дотримання вимог (комплаєнсу): аналітична підтримка та визначення належних міжнародних практик щодо розроблення профілювання ризиків відповідно до сегментів та заходів у відповідь відповідно до ризиків; навчання податківців методикам щодо оцінювання ризиків та заходам у відповідь.

**Компонент 5: Управління публічними закупівлями для відновлення (0,5 млн дол. США).** Компонент підтримує розгляд систем закупівель та бюджетування, підготовку на рівні політики щодо завчасного укладання договорів та усунення «вузьких місць» у реалізації національних проєктів і проєктів, що фінансуються міжнародними фінансовими організаціями. У рамках компонента передбачається навчання щодо процесів, пов’язаних з проєктами, що фінансуються Світовим банком, та використання стандартної закупівельної документації та умов договорів серед персоналу, відповідального за закупівлі у Мінфіні, Мінекономіки та Мінінфраструктури, а також в інших установах-виконавцях щодо процесів, пов’язаних з проєктами, що фінансуються Світовим банком. Він посилює використання замовниками рамкових угод, зміцнює застосування Державною аудиторською службою України (ДАСУ) показників закупівель, що ґрунтуються на оцінці ризиків, підтримує професіоналізацію закупівель, сприяє залученню організацій громадянського суспільства (ОГС) до їх моніторингу та передбачає адвокацію сталих та екологічних закупівель.

**Компонент 6: Управління проєктом та операційна підтримка (3 млн дол. США).** Компонент фінансуватиме дорадчі послуги та розбудову спроможності, спрямовані на підтримку впровадження як Проекту STRONG, так і Проєкту SURGE, проєктний менеджмент, нагляд та залучення зацікавлених сторін для забезпечення успішної реалізації та моніторингу Програми. Підкомпонент реалізовуватиме Мінфін. Компонент включає наступні заходи:

* Проєктний менеджмент. Цей підкомпонент підтримує: персонал, операційні витрати та розбудову спроможності персоналу у сфері управління проєктами в Мінфіні, Мінеку та Мінінфра; ініціативи з розбудови спроможності, спрямовані на посилення здатності керувати та впроваджувати ПФзР.
* Комунікації та залучення зацікавлених сторін. Цей підкомпонент підтримує: розроблення та впровадження інформаційно-комунікаційної стратегії для поширення інформації про досягнення проєкту та залучення зацікавлених сторін; проведення опитування серед зацікавлених сторін, семінарів та форумів для зворотного зв’язку та сприяння діалогу; виробництво комунікаційних матеріалів та проведення інформаційних кампаній для підвищення обізнаності про цілі та результати проєкту.
* Незалежний агент з верифікації. Цей підкомпонент підтримує залучення за договором Незалежного агента з верифікації для перевірки досягнення результатів, прив’язаних до вибірки коштів (DLR), у рамках ПФзР SURGE.

Проект STRONG розробляється відповідно до Екологічних та соціальних рамок Світового банку (ЕСР). Відповідно до Екологічного та соціального стандарту ESS10 "Взаємодія із зацікавленими сторонами та розкриття інформації", виконавчі відомства повинні надавати зацікавленим сторонам своєчасну, актуальну, зрозумілу та доступну інформацію, а також консультуватися з ними у спосіб, що є прийнятним з точки зору культури, а також без жодних маніпуляцій, втручання, примусу, дискримінації та залякування.

**2. Мета та опис ПЗЗС**

Стандарт ESS 10 Світового банку визнає важливість відкритої та прозорої взаємодії з усіма зацікавленими сторонами проекту, виходячи з того, що ефективне залучення зацікавлених сторін може підвищити екологічну та соціальну стійкість проектної діяльності, сприяти реалізації проекту, а також дозволити зацікавленим сторонам зробити свій внесок у розробку проекту. Основні цілі взаємодії із зацікавленими сторонами включають оцінку рівня зацікавленості та підтримки проекту з боку зацікавлених сторін для сприяння ефективній та інклюзивній взаємодії з усіма сторонами, на які впливає проект, а також забезпечення своєчасного та зрозумілого розкриття інформації про ризики та впливи проекту в сфері E&S.

Стандарт ESS10 Світового банку також встановлює, що Позичальник повинен взаємодіяти із зацікавленими сторонами як невід'ємну частину екологічної та соціальної оцінки проекту, а також розробки та реалізації проекту. Характер, обсяг і частота такої взаємодії повинні бути пропорційними характеру і масштабу проекту. Консультації із зацікавленими сторонами повинні бути змістовними і ґрунтуватися на ідентифікації та аналізі зацікавлених сторін, планах залучення зацікавлених сторін, розкритті інформації, фактичних консультаціях, а також на реагуванні на скарги зацікавлених сторін та звітування перед зацікавленими сторонами. Конструктивна взаємодія зі стейкхолдерами протягом усього проектного циклу є важливим аспектом належного управління проектом і надає Позичальникам можливість вивчати досвід, знання та проблеми зацікавлених сторін, а також управляти їхніми очікуваннями шляхом уточнення обсягу відповідальності та ресурсів Позичальника.

Загальною метою цього ПЗЗС є визначення програми для покращення превентивної готовності, швидкого реагування у кризових ситуаціях та посилення координації та співпраці між національними органами влади та спільної участі зацікавлених сторін, включаючи швидке розкриття публічної інформації та посилення консультацій.

Цей ПЗЗС розроблено для того, щоб системно закріпити залучення всіх зацікавлених сторін до проекту "Зміцнення спроможності уряду щодо впровадження фіскальної реформи". У ньому викладено правові та політичні вимоги щодо залучення зацікавлених сторін. Крім того, у ПЗЗС визначено шляхи, якими призначена проектна група буде спілкуватися із зацікавленими сторонами та громадськістю. Зокрема, шляхом створення механізму, за допомогою якого особи можуть висловлювати свої занепокоєння, надавати відгуки, подавати скарги або інформувати про діяльність проекту або будь-яку іншу діяльність, пов'язану з Проектом STRONG.

*ПЗЗС є живим документом і може підлягати оновленню та повторному оприлюдненню під час реалізації проекту.*

## 3. Визначення та аналіз зацікавлених сторін

## 3.1 Методологія

Для того, щоб відповідати передовим практикам, проект застосовуватиме наступні принципи залучення зацікавлених сторін:

* *Відкритість та підхід на основі життєвого циклу:* Консультації з громадськістю щодо проекту(ів) будуть організовані протягом усього життєвого циклу, здійснюватися відкрито, без зовнішніх маніпуляцій, втручання, примусу чи залякування.
* *Поінформована участь та зворотній зв'язок:* Інформація буде надана всім зацікавленим сторонам та широко розповсюджена серед них у відповідному форматі; надаються можливості для зворотного зв'язку із зацікавленими сторонами, а також для аналізу та вирішення зауважень і проблем, що викликають занепокоєння.
* *Інклюзивність та чутливість:* Виявлення зацікавлених сторін проводиться для підтримки кращої комунікації та побудови ефективних відносин. Процес участі в проектах є інклюзивним. Всі зацікавлені сторони завжди заохочуються до участі в процесі консультацій. Усім 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, які можуть опинитися поза увагою проекту, зокрема, жінкам, людям похилого віку, особам з інвалідністю, переміщеним особам, трудовим мігрантам та громадам, а також культурним особливостям різних етнічних груп.
* *Гнучкість:* Якщо соціальна дистанція, культурний контекст (наприклад, особлива гендерна динаміка) або фактори управління (наприклад, високий ризик відплати) перешкоджають традиційним формам особистої взаємодії, методологія повинна бути адаптована до інших форм взаємодії, включаючи різні форми інтернет- або телефонної комунікації. У нинішніх умовах війни в Україні взаємодія із зацікавленими сторонами обмежена умовами воєнного стану.

### **3.2. Сторони, що зазнають впливу збоку Проєкту та інші зацікавлені сторони [[1]](#endnote-1)**

До зацікавлених сторін відносяться місцеві громади, члени громади та інші сторони, які можуть зазнати прямого впливу від Проекту. Зацікавлені сторони Проекту також включають інші сторони, окрім безпосередньо зачеплених громад. До зацікавлених сторін відносяться НУО або групи громадянського суспільства на місцевому та національному рівнях, власники бізнесу та постачальники послуг на території проекту, інші державні службовці].

Зокрема, до цих двох категорій належать такі особи та групи:

| ***Група зацікавлених сторін*** | ***В чому полягає зацікавленість*** | ***Загальний вплив*** |
| --- | --- | --- |
| ***Рівень зацікавленості*** | ***Рівень впливу*** |
| **Сторони, на які впливає проект** |
| Місцеві громади  | * Покращення послуг;
* Посилення процесів залучення;
* Прозорі канали комунікації.
 | Середній | Середній |
| Підприємства | * Покращення якості та доступності державних послуг, таких як планування розвитку територій, оцінка фіскальних ризиків та ініціативи зелених інвестицій
 | Середній | Середній |
| **Інші зацікавлені сторони** |
| Уряд України, Міністерство фінансів України | * Швидкість надання послуг - попит на швидкі результати
* Надання значущої підтримки під час реалізації проекту
 | Високий | Високий |
| Урядові відомства та міністерства:Міністерство фінансів,Міністерство економіки, Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктуриДержавне агентство відновлення та розвитку інфраструктури України | * Покращення управління, моніторингу та оцінки інвестицій на національному рівні;
* Розбудова спроможностей для підготовки та впровадження Дорожньої карти реформи УДІ, Програми реформування УДФ та Стратегії національних доходів;
* Вдосконалені та інтегровані ІТ-системи для покращеного управління інвестиціями;
* Технічна допомога для реалізації програм
 | Високий | Високий |
| Органи місцевого самоврядування  | * Покращення управління, моніторингу та оцінки інвестицій на місцевому рівні;
* Покращення планування розробки та впровадження заходів з відновлення та відбудови в громадах, що постраждали від конфлікту;
* Посилення місцевого фіскального самоврядування;
* Ефективне бюджетування;
* Збільшена спроможність
 | Високий | Високий |
| Державна податкова служба України | * Покращена системна інтеграція та обмін даними;
* Удосконалення стратегій управління комплаєнс-ризиками
 | Високий | Середній |
| Національні та місцеві ЗМІ та НУО | * Мінімізація ризику втрати переваг проекту через корупцію
* Прозорість, підзвітність та надійне інформування громадськості про діяльність Проекту
* Представлення інтересів вразливих груп населення.
 | Середній | Високий |
| Залучені до реалізації проекту експерти та консультанти | * Надання підтримки та технічної допомоги в реалізації Проекту
 | Високий | Середній |
|

|  |
| --- |
| Незалежні агенти з верифікації |

 |

|  |
| --- |
| * Прозора перевірка результатів проекту
 |

 | Середній | Середній |
| Донори | * Забезпечення фінансування, нагляд та моніторинг впровадження
 | Високий | Високий |

### **3.3. Незахищені/вразливі особи або групи осіб[[2]](#endnote-2)**

Соціально незахищені та вразливі особи і групи часто не мають можливості висловити свої проблеми або повністю зрозуміти вплив проекту, що може призвести до їх виключення з процесів залучення зацікавлених сторін. Проект STRONG спрямований на підтримку комплексних реформ, що мають загальнонаціональний вплив і в кінцевому підсумку принесуть користь усім громадянам України завдяки підвищенню якості та доступності державних послуг. Ці послуги включають планування територіального розвитку, оцінку фіскальних ризиків та ініціативи зелених інвестицій. Серед бенефіціарів - вразливі та малозабезпечені групи населення, які можуть потребувати спеціальних підходів до залучення та комунікації, щоб забезпечити їхню інтеграцію та задовольнити їхні конкретні потреби.

В контексті України можна виділити наступні вразливі групи:

a) Внутрішньо переміщені особи (ВПО) внаслідок війни, що триває;

b) Люди з інвалідністю, які можуть стикатися зі значними бар'єрами у доступі до послуг;

c) Маргіналізовані етнічні спільноти, такі як ромське населення, які часто зазнають соціальної ізоляції;

d) Сільське населення, яке перебуває в несприятливому становищі з точки зору фізичного та цифрового зв'язку, що обмежує їхній доступ до основних послуг та можливостей;

e) Люди похилого віку, які можуть стикатися з проблемами мобільності та доступності;

f) Жінки та діти, особливо в районах, що постраждали від конфлікту, які можуть переживати підвищений ризик експлуатації та насильства;

g) Малозабезпечені сім'ї, яким може не вистачати ресурсів для доступу до державних послуг.

Хоча проект не орієнтований безпосередньо на ці групи, їхні потреби мають бути невід'ємною частиною заходів з розбудови спроможності та систем, що підтримуються проектом. Врахування потреб цих груп допоможе створити більш інклюзивні та ефективні реформи.

Вразливі групи в громадах, на які впливає проект, можуть бути додатково визначені, підтверджені та долучені до консультацій за допомогою спеціальних та культурно чутливих засобів, за необхідності. Це дозволить забезпечити те, щоб їхні голоси були почуті, а проблеми були вирішені.

## 4. Програма залучення зацікавлених сторін

### **4.1. Резюме питань взаємодії із зацікавленими сторонами під час підготовки проекту**

Попередні консультації щодо ПЗЗС та іншої інформації, пов'язаної з проєктом, передбачають розміщення її у відкритому доступі до проведення оцінки з оголошенням періоду громадських консультацій та можливістю документувати коментарі та пропозиції протягом періоду розкриття інформації. Оскільки ключові зацікавлені та постраждалі сторони наразі живуть і працюють в умовах надзвичайної нестабільності, пов'язаної з розвитком російського військового вторгнення та подальшим поширенням COVID-19 в Україні та світі, проведення особистих консультацій не є доцільним. Однак технічна зустріч із зацікавленими сторонами з усіма відповідними міністерствами та неурядовими організаціями відбулася з метою обмінятися думками щодо викликів, пов'язаних з реалізацією проєкту, та надзвичайних процедур, що діють у кожному відомстві та державній установі, які беруть участь у проєкті, щодо розкриття інформації та обізнаності з питань МРС.

Основна дискусія точилася навколо компоненту проекту, який включає в себе фіскальний менеджмент на місцевому рівні та вдосконалення системи місцевих трансфертів. Одна з НУО висловила занепокоєння щодо тенденцій до централізації повноважень з прийняття рішень та організації грошових потоків на місцевому рівні, в той час як реформа децентралізації триває, і існує різний рівень фінансової спроможності/обізнаності громад. Було рекомендовано вивчити, як розподіляються кошти між центральним і місцевими бюджетами, і надати більш детальну інформацію про механізми, які будуть використовуватися для місцевих трансфертів, а також окреслити, чи планується підтримка розробки законодавчих ініціатив щодо децентралізації в рамках документації проекту STRONG або документації проекту SURGE який доповнює попередній проект.

Екологічні та соціальні звіти і плани будуть оприлюднені на веб-сайті Мінфіну. Відгуки, отримані під час консультацій, будуть узагальнені, а інформація про те, як були враховані коментарі буде включена до ПЗЗС. Буде надано резюме основних рекомендацій, отриманих та інтегрованих до Плану залучення зацікавлених сторін.

### **4.2. Короткий опис потреб зацікавлених сторін проекту та методів, інструментів і прийомів залучення зацікавлених сторін**

Пропонуються різні методи залучення, які відповідають різним потребам зацікавлених сторін для різних видів діяльності, як зазначено в таблиці нижче.

**4.3. Запропонована стратегія консультацій та залучення зацікавлених сторін**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Метод / Інструмент** | **Опис/використання** | **Зміст** | **Спосіб розповсюдження** | **Цільові групи** |
| **Інформаційне забезпечення** |
| Публікації на офіційних веб-сайтах та інших офіційних каналах у соціальних мережах  | Використовується для передачі інформації про проект та регулярних оновлень про його хід  | Розкриття офіційної проектної інформації та каналів подання ПЕСЗ, ПЗЗС, МРС тощо.  | Публікація інформації | Всі зацікавлені сторони проекту |
| Розповсюдження інформації через офіційні електронні адреси | Інформування та залучення до підготовки та реалізації проекту | Інформація про підготовку та реалізацію проекту, звітність, моніторинг. | Електронна пошта | Національні урядові відомства та міністерства, донори, органи місцевого самоврядування |
| **Консультації та участь** |
| Публічне поширення інформації через соціальні мережі та засоби масової інформації, надання контактної інформації та запит про зворотній зв'язок  | Представники Проекту, представники громадськості, органів влади, регуляторних органів та інших зацікавлених сторін для детального обговорення конкретного виду діяльності або об'єкта, запланованого в рамках Проекту. | Коротка інформація про діяльність та/або об'єкт, що розглядається, включаючи презентацію та інтерактивну сесію запитань і відповідей з аудиторією. | Оголошення періоду проведення консультацій з громадськістю, цільовий підхідЗа запрошенням; Публічне розкриття матеріалів проекту до початку періоду консультацій. Вільний доступ до документування коментарів та пропозицій протягом періоду розкриття інформації | Всі зацікавлені сторони |

**Запропонована стратегія розкриття інформації**

Інформація буде оприлюднена українською та англійською мовами.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Група зацікавлених сторін** | **Обмін інформацією про проект** | **Засоби розкриття інформації** |
|  Національні урядові відомства та міністерства:Міністерство фінансів,Міністерство економіки, Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктуриДержавне агентство з відновлення та розвитку інфраструктури УкраїниОргани місцевого самоврядуванняДержавна податкова служба УкраїниЗалучені до реалізації проекту експерти та консультантиДонори | * Резюме цілей проекту та загальна інформація. Регулярне оновлення інформації про реалізацію проекту
* План екологічних та соціальних зобов'язань
* План взаємодії із зацікавленими сторонами та інші документи, пов'язані з ESF
* Механізм подання скарг
 | Офіційні електронні листи; Розкриття інформації на офіційних веб-сайтах, у соціальних мережах та національних ЗМІ; Урядові та громадські повідомлення. Електронні публікації та прес-релізи на офіційних веб-сайтах |
| Національні ЗМІ та НУОГромадяни УкраїниБізнес | * Резюме цілей проекту та загальна інформація
* План взаємодії із зацікавленими сторонами та інші документи, пов'язані з ESF
* Механізм подання скарг
 | * Публічні повідомлення, публікації та прес-релізи на офіційних веб-сайтах. Запит на отримання публічної інформації відповідно до Закону України "Про доступ до публічної інформації"
 |
| Місцеві ЗМІ та НУОМісцеві громадиБізнес | * Публічні оголошення в місцевих ЗМІ та офісах, комунікація з місцевим населенням та іншими місцевими зацікавленими сторонами
 |
| Вразливі та малозабезпечені групи населення | * Інформація для вразливих груп буде опублікована з використанням різних форматів, таких як шрифт Брайля, крупний шрифт, аудіозаписи та переклад;
* Поширення інформації через громадські організації;
* Публікація інформації в місцях, доступних для вразливих та незахищених груп, таких як громадські центри та медичні заклади.
 |

### **4.4. Звітування перед зацікавленими сторонами**

Зацікавлені сторони будуть інформовані про хід реалізації проекту, включаючи звітність про екологічні та соціальні показники проекту, реалізацію плану залучення зацікавлених сторін та Механізму розгляду скарг, а також про загальний хід реалізації проекту.

## 5. Використання ресурсів та відповідальність за реалізацію заходів із залучення зацікавлених сторін

### **5.1. Використання ресурсів**

Використання існуючих установ і механізмів з перевіреною репутацією є ефективним підходом до реалізації операцій з надання допомоги та відновлення. Враховуючи нагальну потребу у швидкому та ефективному впровадженні, програма STRONG використовуватиме існуючі установи, платформи та механізми (такі як ГРМ, канали залучення зацікавлених сторін тощо), які користуються довірою, є прийнятними для Банку та здатні сприяти впровадженню заходів з фінансування проектів. Мінфін, як установа-виконавець проекту STRONG, має значний досвід та потужну інституційну спроможність, сформовану під час підготовки та реалізації Проекту "Підтримка державних видатків для забезпечення стійкого державного управління в Україні" (PEACE), що фінансується Світовим банком.

Загальна відповідальність за реалізацію проекту, включаючи аспекти, пов'язані з екологічною та соціальною відповідальністю, покладається на Групу реалізації проекту (ГРП) у складі Мінфіну.

Проект матиме спеціальний, деталізований бюджет на реалізацію ПЗЗС, включаючи кадрове забезпечення, комунікації та інформаційно-просвітницьку діяльність, консультаційні заходи та навчання. Слід зазначити, що заходи з надання технічної допомоги, що закуповуються в рамках проекту, повинні включати витрати на залучення зацікавлених сторін та розкриття інформації відповідно до ПЗЗС, з огляду на проведення консультацій із зацікавленими сторонами та поширення інформації щодо конкретних видів діяльності. Джерелом фінансування є бюджет Проекту.

### **5.2. Функції та обов'язки керівництва**

Основним органом, відповідальним за проведення заходів із залучення зацікавлених сторін, є Група реалізації проекту (ГРП) при Мінфіні.

Діяльність із залучення зацікавлених сторін в рамках проекту буде задокументована в піврічних звітах про реалізацію проекту.

## 6. Механізм розгляду скарг (МРС)

Основна мета МРС - сприяти вирішенню скарг і претензій у своєчасний, ефективний і результативний спосіб, який задовольняє всі зацікавлені сторони. МРС проекту, який не обмежується лише відповідними запобіжниками, дозволяє забезпечити двосторонній зв'язок між громадянами та Урядом і створити кілька каналів для отримання не лише скарг, але й зворотного зв'язку від громадян. Під час реалізації проекту ПЗЗС може періодично оновлюватися, щоб забезпечити узгодженість інформації, доречність та ефективність методів взаємодії, а також відображення будь-яких суттєвих змін у діяльності та графіку проекту. Механізм розгляду скарг буде розроблений для прийняття та сприяння оперативному, ефективному та прозорому вирішенню проблем і скарг, пов'язаних із Проєктом, включаючи занепокоєння та скарги, подані анонімно, з урахуванням законодавства щодо їх розгляду, у спосіб, який є культурно-прийнятним та легкодоступним для всіх сторін, що зазнали впливу Проєкту, передбачає безоплатність та відсутність покарання для них, а також узгоджується з ЕСС 10.

### **6.1. Опис МРС**

|  |  |
| --- | --- |
| **Мета:** | Посилити прозорість та підзвітність перед бенефіціарами та забезпечити канали для надання зворотного зв'язку та/або висловлення скарг, пов'язаних з діяльністю, що підтримується проектом.  |
| **Ціль:** | Виявлення та вирішення питань, що впливають на проект; зменшення ризику ненавмисного впливу проекту на громадян/бенефіціарів; отримання зворотного зв'язку та навчання з метою покращення впливу проекту |
| **Діяльність:** | Отримувати, реєструвати, оцінювати та вирішувати скарги та занепокоєння від сторін, на які впливає проект, та громадян на рівні проекту, а також, за необхідності, переадресовувати їх для подальшого реагування.  |
| **Охоплення:** | Зацікавлені сторони проекту (особливо бенефіціари проекту та ті, на кого проект прямо чи опосередковано вплине, позитивно чи негативно,) та інші зацікавлені сторони можуть подавати запитання, коментарі, пропозиції та/або скарги, а також надавати будь-які форми зворотного зв'язку щодо всіх видів діяльності, які фінансуються в рамках проекту, через МРС. |
| **Управління**: | Управління МРС здійснює Мінфін |
| **Правова основа:** | Процедура розгляду звернень, скарг та рекомендацій громадян визначена Законом України "Про звернення громадян" з внесеними змінами від 2015 року щодо електронних петицій. Відповідно до зазначеного закону та статті 40 Конституції України, Проект пропонує наступні канали, через які зацікавлені сторони можуть подавати скарги щодо діяльності, яка фінансується Проектом |

|  |
| --- |
| **Процедура розгляду скарг** |
| **Поширення інформації про МРС** | Інформація, включена до ПЗЗС та доступна на вебсайті Мінфіну: mof.gov.ua, поширюється шляхом комунікації із зацікавленими сторонами.  |
| **Канали для подання скарг** | **Мінфін:****Електронна пошта:** infomf@minfin.gov.ua (для юридичних осіб)zvernennya@minfin.gov.ua (для фізичних осіб)**Засоби поштового зв’язку:** вул. Межигірська, 11, м. Київ, 04071Веб-сторінка: [www.minfin.gov.ua](http://www.minfin.gov.ua)**Урядовий контактний центр:** вебсайт: <https://ukc.gov.ua/>телефон урядової «гарячої лінії» - 1545Особисто: за вищевказаними адресами або за адресами органів, яким було делеговано відповідні повноваженняАнонімні скарги: можуть бути подані без зазначення особистих даних. Конфіденційність буде забезпечена в усіх випадках, включаючи випадки, коли особа, яка подає скаргу, відома.  |
| **Отримання скарг**  | Усі скарги, що надходять до Мінфіну централізовано реєструються в системі електронного документообігу АСКОД Департаментом документообігу та контролю за виконанням документів і направляються керівництву Мінфіну відповідно до розподілу обов’язків для визначення виконавця.Координатором Проекту відповідно до документів Проекту є перший заступник Міністра фінансів.Після отримання скарги в рамках Проекту керівник ГРП негайно повідомляє про отриману скаргу та направляє її відповідальній особі для розгляду в ГРП.Координатор проекту повинен забезпечити відсутність конфлікту інтересів, тобто всі особи, залучені до процесу розгляду скарг, не повинні мати жодної матеріальної, особистої чи професійної зацікавленості в його результатах, а також жодних особистих чи професійних зв'язків із заявниками або свідками. |
| **Документування** | Після того, як процес розгляду розпочато, особа, відповідальна за управління МРС, реєструє ці дані та вносить їх до журналу МРС. Кількість і тип пропозицій та запитань також слід реєструвати і вносити до звітів з тим, щоб їх можна було згодом проаналізувати для покращення комунікації в рамках проекту.  |
| **Розгляд** | Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. |
| **Оцінка** | Особа, відповідальна за розгляд скарги, збирає необхідні фактичні дані з метою формування чіткого розуміння обставин, пов'язаних зі скаргою. Розгляд/подальші дії можуть включати виїзди на місця, розгляд документів і зустрічі з тими, хто може вирішити проблему. Результати розгляду скарги та запропонована відповідь скаржнику будуть представлені на розгляд Координатору проекту, який прийме рішення щодо подальших дій. Термін розгляду скарги може бути продовжений додатково на 30 робочих днів Координатором проекту в наступних випадках, про що буде повідомлено скаржника: 1. для надання відповіді на скаргу необхідні додаткові консультації;
2. скарга стосується великого обсягу складної інформації і для відповіді необхідно вивчити додаткові матеріали.
 |
| **Розгляд скарг щодо СЕН/СД** | Забезпечити (i) перенаправлення постраждалих до служб підтримки (медичної, юридичної, психосоціальної, безпекової та іншої допомоги) за умови згоди, з’ясування потреб та побажань постраждалих; (ii) зв'язок з національною правовою системою (на основі згоди постраждалих, за винятком випадків, коли звернення до правоохоронних органів є обов'язковим в Україні). На відміну від інших типів питань, Механізми розгляду скарг, що стосуються сексуальної експлуатації та насильства/сексуальних домагань (СЕН/СД), не передбачають проведення розслідування, здійснення жодних заяв, або оцінки правдивості звинувачень; та (iii) визначення ймовірності того, що звинувачення щодо СЕН/СД пов'язані з Проектом. Якщо випадок, пов'язаний з СЕН/СД, підтверджується, роботодавець повинен вжити коригувальних заходів щодо порушника.  |
| **Передача скарги на вищий рівень** | Звернення, які не можуть бути вирішені в місячний термін, передаються на розгляд керівнику або заступнику керівника організації для визначення необхідного часу для їх розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення (загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів). |
| **Надання відповіді заявнику** | Про результати перевірки заявник буде поінформований листом або електронною поштою, залежно від способу отримання скарги. Відповідь має ґрунтуватися на матеріалах розгляду та, за необхідності, містити посилання на національне законодавство.  |
| **Моніторинг та звітність** | Координатор проекту щопіврічно надаватиме команді проекту та керівництву короткий огляд результатів роботи МРС, включаючи будь-які пропозиції та питання, а також аналізуватиме статус скарг, щоб з’ясувати які з них ще не вирішені, та пропонувати будь-які необхідні заходи для їхнього вирішення. |
| **Звіти про хід виконання проекту, подані до Світового банку** | У піврічних звітах про виконання проекту, що подаються до Банку, Мінфін надаватиме інформацію про наступне: * Щодо стану реалізації МРС (процедури, кадрове забезпечення, підвищення обізнаності тощо);
* Кількісні дані про кількість отриманих скарг, кількість релевантних скарг та кількість вирішених скарг;
* Якісні дані про тип скарг та надані відповіді, питання, які залишилися невирішеними;
* Час, необхідний для вирішення скарг;
* Кількість скарг, вирішених на найнижчому рівні, та скарг, що були направлені на вищі рівні;
* Інформація про будь-які окремі проблеми, пов'язані з процедурами/кадрами або використанням системи;
* Фактори, які можуть впливати на використання системи механізму розгляду скарг/системи зворотного зв'язку МРС/бенефіціарів;
* Інформація про будь-які вжиті коригувальні заходи.
 |
| **Направлення до Служби розгляду скарг Світового банку (GRS)** | Громади та окремі особи, які вважають, що вони зазнали негативного впливу в результаті реалізації проекту, що реалізується за підтримки СБ, можуть подавати скарги до вище зазначеного МРС на рівні проекту або до Служби розгляду скарг Світового банку (GRS). Служба гарантує, що отримані скарги будуть оперативно розглянуті з метою вирішення проблем, пов'язаних з проектом. Громади та окремі особи, які постраждали від реалізації проекту, можуть подавати скарги до незалежної Інспекційної комісії СБ, яка визначає, чи було завдано, або чи може бути завдано шкоди в результаті недотримання СБ своїх політик та процедур. Скарги можна подавати в будь-який час після того, як проблема була доведена безпосередньо до відома Світового банку, а керівництву Банку була надана можливість відреагувати на неї. Інформацію про те, як подавати скарги до корпоративної Служби розгляду скарг (GRS) Світового банку, можна знайти за посиланням: http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service. |

Проект забезпечить створення та функціонування оперативного механізму розгляду скарг, який дозволить працівникам Проекту інформувати керівництво про трудові питання в рамках ESS2 та озвучувати проблеми щодо ситуації на робочому місці та питання, пов'язані з трудовими відносинами, без жодних переслідувань у відповідь. Цей механізм використовуватиме ті ж канали, що й загальний МРС проекту, а також окремі шляхи для вирішення скарг, пов'язаних з трудовими питаннями, і буде більш детально описаний у Операційному посібнику проекту.

Світовий банк і Позичальник не допускають репресій та переслідувань проти зацікавлених сторін проекту, які відкрито висловлюють власні погляди про проекти, що фінансуються Банком.

## 7. Моніторинг та звітність

### **7.1. Короткий опис того, як буде здійснюватися моніторинг та звітування щодо реалізації ПЗЗС**

Мінфін забезпечуватиме ведення бази даних та документів щодо проектної діяльності, що містить детальну інформацію про всі консультації з громадськістю, інформацію про розкриття інформації та скарги, зібрані в рамках Проекту, які будуть доступні для громадськості за запитом.

Мінфін також уважно стежитиме за ефективним впровадженням усіх інструментів захисту.

Мінфін готуватиме та подаватиме до СБ та інших зацікавлених сторін піврічні звіти про хід реалізації Проекту, які включатимуть інформацію про діяльність із залучення зацікавлених сторін, зокрема:

* Проведені заходи;
* Інформаційно-просвітницька діяльність (зустрічі з зацікавленими сторонами та інформаційні бюлетені);
* Записи в реєстрі скарг;
* Нові групи зацікавлених сторін (за потреби).

### 7.2. Звітування перед групами зацікавлених сторін

ПЗЗC буде періодично переглядатися та оновлюватися за необхідності в ході реалізації проекту. Піврічні звіти та внутрішні звіти щодо скарг, запитів та пов'язаних з ними подій/випадків, а також статус виконання відповідних коригувальних/попереджувальних дій будуть узагальнюватися відповідальним персоналом та передаватися вищому керівництву Проекту. Піврічні звіти забезпечать механізм для оцінки кількості та характеру скарг і запитів на інформацію, а також здатності Проекту вирішувати їх вчасно та ефективно. Інформація про заходи із взаємодії з громадськістю, проведені Мінфіном протягом року, може бути доведена до відома зацікавлених сторін через публікацію Звітів та публікацій на офіційному вебсайті Мінфіну.

**Додатки та глосарій термінів**

|  |  |
| --- | --- |
| **Постраждалі сторони** | Особи, групи та інші суб'єкти в межах зони впливу проекту (ЗВП), на яких безпосередньо впливає (фактично або потенційно) проект та/або які були визначені як найбільш вразливі до змін, пов'язаних з проектом, і які повинні бути безпосередньо залучені до визначення впливів та їх значущості, а також до прийняття рішень щодо заходів з пом'якшення наслідків та управління ними; |
| **Інші зацікавлені сторони** | Особи/групи/організації, які можуть не зазнати прямого впливу від Проекту, але які вважають або сприймають свої інтереси як такі, що потрапляють під вплив збоку Проекту, та/або які можуть певним чином вплинути на Проект та процес його реалізації;  |
| **Вразливі групи населення** | Особи, які можуть зазнати непропорційного впливу збоку проекту(ів) або опинитися в більш несприятливому становищі порівняно з будь-якими іншими групами через свій вразливий статус, і які можуть потребувати спеціальних зусиль із залучення для забезпечення їхнього рівного представництва в процесі консультацій та прийняття рішень, пов'язаних з проектом (проектами). |
| **Консультація** | Процес надання зацікавленим сторонам можливості висловити свою думку щодо можливостей, ризиків, впливів та заходів з пом'якшення наслідків проекту шляхом збору інформації або консультацій від зацікавлених сторін та врахування цих думок при прийнятті проектних рішень та/або встановленні цілей та визначенні стратегій. |
| **Розкриття інформації** | Надання інформації як основи для консультацій із зацікавленими сторонами проекту. Передбачає попереднє розкриття та поширення відповідної, прозорої, об'єктивної, змістовної та легкодоступної інформації в терміни, які уможливлюють проведення змістовних консультацій із зацікавленими сторонами у відповідності з культурними особливостями, відповідною місцевою мовою (мовами) та у зрозумілий для зацікавлених сторін спосіб; |
| **Залучення** | Безперервний двосторонній процес, в якому виконавча установа, ппідприємство або організація будує і підтримує конструктивні і стійкі відносини із зацікавленими сторонами, на яких впливає проект, протягом усього терміну його реалізації. Це частина ширшої стратегії залучення зацікавлених сторін, яка також охоплює органи влади, громадянське суспільство, працівників, постачальників та інших осіб, зацікавлених у проекті. |
| **Принципи залучення зацікавлених сторін:**  | Відкритість та підхід на основі життєвого циклу: громадські консультації щодо проекту(ів) будуть організовані протягом усього життєвого циклу, здійснюватися відкрито, без зовнішніх маніпуляцій, втручання, примусу чи залякування; поінформована участь та зворотній зв'язок: інформація буде надаватися та широко розповсюджуватися серед усіх зацікавлених сторін у відповідному форматі; надаються можливості для передачі зворотного зв'язку від зацікавлених сторін, аналізу та вирішення зауважень і проблем; інклюзивність та чутливість: визначення зацікавлених сторін здійснюється з метою сприяння кращій комунікації та побудови ефективних взаємовідносин. Процес участі у проектах є інклюзивним. Усі зацікавлені сторони щоразу заохочуються до участі в 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. |

**Примітки**

1. З метою ефективного та цілеспрямованого залучення, зацікавлені сторони запропонованого проекту(ів) можна поділити на такі основні категорії:

	* **Сторони, що зазнають впливу:** Особи, групи та інші суб'єкти в межах зони впливу проекту (ЗВП), на яких безпосередньо впливає (фактично або потенційно) проект та/або які були визначені як найбільш вразливі до змін, пов'язаних з проектом, і які повинні бути безпосередньо залучені до визначення впливів та їх значущості, а також до прийняття рішень щодо заходів з пом'якшення наслідків та управління ними.
	* **Інші зацікавлені сторони:** Особи/групи/організації, які можуть не зазнати прямого впливу від Проекту, але які вважають або сприймають свої інтереси як такі, що потрапляють під вплив збоку Проекту, та/або які можуть певним чином вплинути на Проект та процес його реалізації.
	* **Вразливі групи:** Особи, які можуть зазнати непропорційного впливу збоку проекту(ів) або опинитися в більш несприятливому становищі порівняно з будь-якими іншими групами через свій вразливий статус, і які можуть потребувати спеціальних зусиль із залучення для забезпечення їхнього рівного представництва в процесі консультацій та прийняття рішень, пов'язаних з проектом.
	* Важливо зазначити, що іноді проекти мають різні компоненти з дуже різними групами зацікавлених сторін за кожним їх компонентом. Ці різні зацікавлені сторони повинні бути враховані при підготовці ПЗЗС. [↑](#endnote-ref-1)
2. Особливо важливо розуміти, чи може вплив проекту непропорційно стосуватись малозабезпечених або вразливих осіб або групи осіб, які часто не мають можливості висловити свої занепокоєння або зрозуміти вплив проекту, а також забезпечити, щоб заходи з підвищення обізнаності та залучення зацікавлених сторін були адаптовані з урахуванням особливої чутливості, занепокоєння та культурних особливостей таких груп або осіб, а також для забезпечення повного розуміння діяльності та переваг проекту. Взаємодія з вразливими групами та окремими особами часто вимагає застосування спеціальних заходів і допомоги, спрямованих на сприяння їхній участі у прийнятті рішень, пов'язаних з проектом, щоб їхня обізнаність і внесок у загальний процес були співмірні з обізнаністю та внеском інших зацікавлених сторін. [↑](#endnote-ref-2)