**План залучення зацікавлених сторін**

**Проєкт «Інвестиції у соціальний захист задля підвищення охоплення, стійкості та ефективності» (INSPIRE)**

**План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС) визначає основні зацікавлені сторони, на яких впливає проект та які зацікавлені в Проекті «Інвестиції у соціальний захист задля підвищення охоплення, стійкості та ефективності» (INSPIRE)**, а також описує їхні інтереси та потреби у залученні стосовно заходів проекту. ПЗЗС визначає терміни та методи залучення зацікавлених сторін упродовж циклу підготовки та впровадження проєкту, а також *сторони, які зазнають впливу проєкту[[1]](#footnote-2)* та інші зацікавлені сторони. ПЗЗС також визначає обсяг та строки надання інформації сторонам, які зазнають впливу проєкту, та іншим зацікавленим сторонам~~.~~

ПЗЗС проєкту INSPIRE описує контекст надзвичайної ситуації, в якому мають застосовуватись положення чинного законодавства України та вимоги Світового банку щодо залучення зацікавлених сторін і розкриття інформації, а також пропонує практичні заходи із залучення під час реалізації проєкту. ПЗЗС описує також пов’язаний із проєктом Механізм розгляду скарг (МРС), створений для отримання відгуків і скарг та надання відповідей на них. Цей ПЗЗС може періодично оновлюватись під час реалізації проєкту для забезпечення узгодженості інформації про проєкт, збереження відповідності та дієвості методів залучення, а також урахування в ньому усіх значних змін щодо заходів проєкту та термінів його реалізації.

Міністерство соціальної політики України (Мінсоцполітики), яке впроваджує проєкт INSPIRE, буде відповідальним за механізми впровадження ПЗЗС. Мінсоцполітики буде здійснювати моніторинг реалізації ПЗЗС відповідно до вимог Екологічних та соціальних засад (ЕСЗ) Світового банку[[2]](#footnote-3) і забезпечуватиме збір даних для регулярної звітності за проєктом у відповідності до Угоди про позику. ПЗЗС реалізовуватиметься у поєднанні з Планом виконання екологічних та соціальних зобов’язань (ПЕСЗ) проєкту та положеннями Операційного посібника Проєкту (ОПП) INSPIRE, який буде затверджений Мінсоцполітики.

**Консультації з зацікавленими сторонами.** Мінсоцполітики провело консультації із різними зацікавленими сторонами для одержання зворотного зв’язку на пропоновані заходи та дизайн (структуру та інструменти) проєкту INSPIRE. Консультації проводились в онлайн режимі з урахуванням ситуації, спричиненої повномасштабним вторгненням Росії. Консультації із зацікавленими сторонами триватимуть і на більш пізніших стадіях реалізації проєкту INSPIRE та/або на вимогу зацікавлених сторін, а одержаний зворотний зв’язок буде відображено у ПЗЗС.

**Комунікаційна стратегія.** Проєкт спиратиметься на наявні канали комунікації, які використовуються Мінсоцполітики та іншими органами виконавчої влади та органами соціального захисту населення, включаючи поширення інформації про проєкт та альтернативні засоби зворотнього зв’язку для надання відповіді через електрону пошту, листи, традиційні медіа, інтернет, соціальні мережі та інші засоби.

*Традиційні медіа, Інтернет і соціальні мережі*. Для регулярного доведення важливої інформації до широкого загалу та зацікавлених сторін можуть використовуватися засоби масової інформації, в тому числі телебачення та радіо, публікації в Інтернеті та друкованих ЗМІ. Повідомлення для громадськості, електронні публікації та прес-релізи щодо заходів, які фінансуються проєктом INSPIRE, можуть поширюватися також через соціальні мережі Мінсоцполітики (YouTube, Facebook і Telegram[[3]](#footnote-4)).

*Вебсайт Мінсоцполітики* <https://www.msp.gov.ua/main/Pro-ministerstvo.html>(доступний двома мовами - українською та англійською; сайт має вкрсію для осіб з вадами зору).

*Цифрові платформи. «Дія» — https://diia.gov.ua/.* В Україні цифровізація послуг має на меті надання громадянам доступу до усіх публічних послуг у відповідності до концепції «Держава у смартфоні». На початку 2020 року Міністерство цифрової трансформації України ввело в експлуатацію цифрову платформу «Дія», доступну через мобільний застосунок та вебпортал. Ця подія стала ключовим поштовхом у розвитку онлайн послуг у сфері соціального захисту. Нині громадяни мають доступ до широкого діапазону послуг для фізичних та юридичних осіб, у тому числі до подання заяв на призначення соціальної допомоги через «Дію» (допомоги при народженні дитини, допомоги при усиновленні дитини, соціальної допомоги одиноким батькам, соціальної допомоги інвалідам з дитинства або дітям з інвалідністю, соціальної допомоги особі, що доглядає за хворою дитиною, а також субсидій на оплату житлово-комунальних послуг). Дія також дозволяє подати заяву на перерахунок пенсії, компенсацію роботодавцю за працевлаштування внутрішньо переміщених осіб (ВПО), отримання та скасування статусу безробітного, отримання кредитів на житло для ВПО та грантів для започаткування власної справи.[[4]](#footnote-5) На платформі «Дія» є «Гід з державних послуг» (<https://guide.diia.gov.ua>), з якого громадяни можуть дізнатися про інші види соціальної допомоги (включаючи ті, які фінансує проєкт INSPIRE). Громадяни, які не мають комп’ютера чи смартфона, мають змогу користуватись платформою «Дія» за підтримки працівників у офлайн-центрах «Дія», утворених на базі Центрів надання адміністративних послуг.

*Гарячі лінії.* Безоплатна «гаряча лінія» 15-45 Урядового контактного центру працює цілодобово без вихідних; щороку центр обробляє інформаційні запити та скарги від більш ніж 1.8 млн осіб[[5]](#footnote-6), у тому числі від осіб, які перебувають за кордоном (тел. +38 044 284-19-15). Урядова «гаряча лінія» приймає скарги і звернень, що стосуються соціальної допомоги та пенсій. Крім того, функціонують окремі урядові гарячі лінії для консультування осіб з інвалідністю (15-39) з послугою перекладу жестовою мовою для осіб з порушенням слуху; з питань протидії торгівлі людьми та домашньому насильству (15-47); цілодобова «гаряча лінія» для ВПО та інших осіб, що постраждали від війни (15-48).

*Органи місцевого самоврядування.* Починаючи з 2021 р., у зв’язку з реформою децентралізації усі звернення щодо призначення різних видів соціальної допомоги, пільг, субсидій та компенсацій громадяни мають подавати через фронт-офіси територіальних громад - для наближення державних послуг до потенційних одержувачів допомоги. У зв’язку з цим структурні підрозділи з питань соціального захисту виконавчих органів громад, які мають власні комунікаційні засоби та механізми розгляду скарг, є одним з каналів комунікації з потенційними бенефіціарами проєкту.

**Короткий опис Проєкту INSPIRE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Проєкт** | **Проєкт «Інвестиції у соціальний захист задля підвищення охоплення, стійкості та ефективності» (INSPIRE)** |
| **Мета** | Посилення стійкості та спроможності для наданняі соціальної допомоги вразливим групам населення під час війни, покращення доступу до соціальних виплат та послуг для малозабезпечених та ВПО, а також вдосконалення інструментів (механізмів) адміністрування для покращення адаптивності системи соціальної підтримки при реагуванні на можливі виклики. |
| **Заходи** | Фінансування (відшкодування) прийнятних видатків, які будуть спрямовані у державний бюджет при досягненні 6-ти Умов, пов’язаних з результатами (УПР), які стосуються реформування системи соціальної підтримки населення.  Зокрема, проєкт відшкодує Урядові фактичні видатки у розмірі до 1 200 млн доларів США на 31 вид соціальної допомоги (див. Додаток 1) за 2023 календарний рік та за січень-лютий 2024 року. Прийнятними видатками є такі, які були здійснені на користь отримувачів (домогосподарств, сімей та фізичних осіб), які мають право на отримання соціальної допомоги відповідно до порядку, встановленого чинним законодавством для кожного виду допомоги.  Проєкт INSPIRE має три компоненти:  **Компонент 1. Розширення доступувразливих категорій осіб до державної допомоги малозабезпеченим сім’ям (ДСДМС) та допомоги ВПО.** Цей компонент забезпечить відшкодування прийнятних видатків після виконанням Урядом умов (УПР) щодо (і) підвищення рівня забезпечення прожиткового мінімуму для призначення ДСДМС; (іі) запровадження перевірки доходів і майнового стану при призначенні соціальної допомоги ВПО та (ііі) перевірки відповідності ВПО новим критеріям призначення допомоги.  **Компонент 2. Удосконалення інструментів адміністрування соціальної допомоги та послуг.** Цей компонент забезпечить відшкодування прийнятних видатків за умови (запровадження спрощення порядку надання населенню житлових субсидій; запровадження автоматизованого обміну даними між надавачами житлово-комунальних послуг та Пенсійним фондом України; запуску пілоту щодо закупівлі соціальних послуг для окремих соціально незахищених груп населення за рахунок коштів державного бюджету.  **Компонент 3. Забезпечення сталого надання соціальної допомоги вразливим верствам населення під час війни**. Цей компонент забезпечить фінансування соціальних виплат, передбачених за п’ятьма бюджетними програмами у державному бюджеті (див. таблицю 3). Цими видами допомоги охоплено близько 2,8 мільйонів отримувачів (домогосподарств та осіб). |
| **Бенефіціари** | Очікується, що заходи Проєкту INSPIRE (відшкодування видатків та виконання УПР) будуть мати вплив на близько 10 млн осіб, що є отримувачами соціальної допомоги та/або соціальних послуг. Проєкт INSPIRE, який буде впроваджувати Мінсоцполітики на всій території країни, сприятиме фінансуванню 31 виду соціальних виплат в межах семи бюджетних програм, які надаються вразливим сім’ям та дітям, малозабезпеченим, домогосподарствам, які потребують підтримки для забезпечення доступу до житлово-комунальних послуг, особам з інвалідністю та особам, які їх доглядають, ветеранам війни та жертвам нацистських переслідувань у часи Другої світової війни, соціально вразливим студентам, жертвами торгівлі людьми та іншим групам (див. більш докладну інформацію у Додатку 1). Крім того, Проєкт підтримує реформування системи соціальної підтримки для забезпечення її ефективності та стійкості, в тому числі державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім’ям, субсидій на оплату житлово-комунальних послуг та соціальної допомоги ВПО, які разом охоплюють близько 7 млн отримувачів. |
| **Відповідальний виконавець** | Міністерство соціальної політики України |
| **Контекст Проєкту** | 1. Дев’ятнадцять місяців війни призвели до значної кількості постраждалих серед цивільного населення, спричинили найбільшу міграційну кризу в Європі з часів Другої світової війни та внутрішнє переміщення мільйонів людей, глобальну енергетичну та продовольчу кризу, а також масштабне руйнування інфраструктури країни та припинення надання послуг, критично необхідних для розбудови та захисту людського капіталу (у сфері соціального захисту, охорони здоров’я, освіти тощо). З початку повномасштабного вторгнення 24 лютого 2022 року до 30 липня 2023 року Управління Верховного комісара ООН з прав людини зареєструвало в країні 26 015 втрат серед цивільного населення: 9 369 загиблих і 16 646 поранених. Вторгнення викликало також одну з наймасштабніших у світі криз, спричинених масовим вимушеним переміщенням населення: близько 5,09 млн людей (12% довоєнної чисельності населення) перемістилися в безпечні місця в межах України, понад 6,9 млн громадян країни (близько 17% населення) покинули свої домівки та перебувають за кордоном.   Від війни та зумовлених нею потрясінь найбільше страждають малозабезпечені та вразливі верстви населення**.** Рівень бідності зріс, за оцінками, з 5,5% у 2021 році до 24,1% у 2022 році, внаслідок чого чисельність бідного населення зросла на 7,1 млн осіб (Світовий банк, травень 2023 р.) Рівень бідності в регіонах, що найбільше постраждали від війни, зросте, як очікується, ще більше. Понад 40% домогосподарств України мають «значний» або «винятковий» рівень потреб у засобах до існування; близько 10% з них повідомляють, що соціальні виплати, які вони отримують від держави, є для них головним джерелом доходів (REACH, березень 2023 р.)   1. Уряд України продемонстрував виняткову стійкість у забезпеченні функціонування усіх необхідних систем та адаптації державної політики до надзвичайних умов. Соціальний захист малозабезпечених та вразливих є одним з пріоритетів Уряду попри обмеженість фінансових ресурсів. Цей напрямок діяльності підтримує фінансова та технічна допомога з боку Світового банку, який мобілізував та спрямував близько 38 млрд доларів США на підтримку України, з яких було виплачено майже 28 млрд доларів (Світовий банк, станом на 25 вересня 2023 року). Маючи на меті подолання безпрецедентних фінансових викликів, зумовлених повномасштабним вторгненням, проєкт INSPIRE підтримає спроможність Уряду надавати соціальну підтримку бідним та незахищеним групам населення під час війни. |
| **Класифікація екологічних та соціальних ризиків** | Проєкт націлений на досягнення значних результатів у соціальній сфері та буде мати позитивний соціальний вплив. Він допоможе вдосконалити систему соціального захисту для пом’якшення наслідків війни для малозабезпечених та вразливих груп населення в Україні та забезпечити стійкість та адаптивність системи до можливих викликів у майбутньому. Проєкт має позитивні довгострокові наслідки, які пов’язані із вдосконаленням функціонування системи соціальної допомоги.  Попри те, що війна триває, в країні повністю функціонує система соціального захисту, яка була адаптована до потреб воєнного часу. Проєкт INSPIRE підтримуватиме реалізацію заходів державної політики, що сприятимуть збільшенню доступу та охоплення населення соціальною допомогою та послугами та подоланню виключення тих, хто потребує допомоги. Проєкт також сприятиме вдосконаленню адресності для спрямування коштів держави тим, хто найбільше потребує підтримки. У зв’язку із впровадженням заходів Проєкту INSPIRE не очікується жодного потенційного, широкомасштабного, значного та/або безповоротного негативного впливу на довкілля або соціальне середовище.  Попередня оцінка показує, що ризики для довкілля, зумовлені заходами, що фінансуються Проєктом, є «низькими», а соціальні ризики — «помірними». |

**Визначення та аналіз зацікавлених сторін**

**Для забезпечення дієвого та цілеспрямованого залучення зацікавлених сторін, на ранній стадії підготовки проєкту Мінсоцполітики визначило основні зацікавлені сторони проєкту, що можуть бути віднесені до таких категорій:**

**Сторони, які зазнають впливу Проєкту:** люди, групи осіб та інші суб’єкти, які безпосередньо (фактично чи потенційно) зазнають впливу проєкту та/або були ідентифіковані як такі, що є найбільш чутливими стосовно змін, пов’язаних із Проєктом. З огляду на характер заходів Проєкту INSPIRE, зацікавлені сторони, що належать до категорії ***вразливих та незахищених осіб і груп*** (тобто таких для яких вплив заходів Проєкту може виявитись непропорційно значним, або які можуть потрапити у ще скрутніше становище внаслідок впровадження або скасування заходів Проєкту у порівнянні з іншими групами) належать *сторони, які зазнають впливу Проєкту*, адже вони є одержувачами соціальних виплат, які фінансує відшкодовує Проєкт.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Зацікавлені сторони** | **Інтереси** | **Вплив** | |
| **Зацікавленість** | **Наслідки** |
| **Сторони, які зазнають впливу Проєкту / Вразливі та незахищені особи та групи** | | | |
| Одержувачі соціальної допомоги | * Соціальна допомога та соціальні послуги надаються вчасно та у повному обсязі для забезпечення базових потреб одержувачів, які мають право на соціальну підтримку. * Удосконалення критеріїв призначення соціальної допомоги для забезпечення підвищення охоплення допомогою. * Доступність надійних способів подання заяв на отримання допомоги – особисто та онлайн * Зручні механізми отримання виплат – через мережу уповноважених банків та через «Укрпошту». * Доступні соціальні послуги, що надаються в громадах, достатні за кількістю видів послуг та якістю * Доступні механізми подання скарг та інформаційних запитів з питань соціальної допомоги через різні канали. | Вел. | Вел. |
| **Інші зацікавлені сторони** | | | |
| Кабінет Міністрів України  Міністерство фінансів України | * Надання фінансової підтримки, яка спрямовується в бюджет для подолання викликів, спричинених війною * Стабільність надання соціальної допомоги найбільш вразливим верствам населення * Удосконалення системи соціальної допомоги для підтримки людського капіталу, який матиме вирішальне значення для сталої відбудови країни після відновлення миру * Зменшення наслідків економічних та фінансових викликів, закладання підвалин для сталого відновлення | Вел. | Вел. |
| Міністерство соціальної політики | * Ефективне формування та реалізація державної політики у сфері соціального захисту * Вдосконалення чинної системи соціальної підтримки населення * Зміцнення адресності соціальної допомоги для спрямування підтримки тим, хто її потребує найбільше * Збільшення охоплення вразливого населення та вдосконалення доступу до соціальної допомоги тих, хто має на неї право, для забезпечення соціальної захищеності під час та після війни * Удосконалення системи надання соціальних послуг для сприяння виходу із складних життєвих обставин, подолання залежності від соціальної допомоги, збільшення можливостей для працевлаштування * Удосконалення адміністрування соціальної допомоги та послуг та запровадження нових механізмів для забезпечення проактивної та ефективної підтримки | Вел. | Вел. |
| Місцеві органи виконавчої влади Структурні підрозділи з питань соціального захисту | * Забезпечення необхідного рівня соціального захисту населення * Наявність ефективних систем та механізмів для проактивного виявлення одержувачів та забезпечення населення соціальною допомогою * Запровадження механізму закупівлі соціальних послуг коштом державного бюджету | Вел. | Вел. |
| Громадські організації | Забезпечення належного захисту осіб та сімей у складних життєвих ситуаціях впродовж та після війни | Помірн. | Помірн. |
| Міжнародні організації та донори | * Забезпечення ефективного та узгодженого реагування, яке має на меті захист життів, засобів до існування та гідності людей, постраждалих внаслідок війни, в тому числі шляхом адвокації та мобілізації фінансових ресурсів * Цілеспрямовані заходи, що охоплюють тих, хто найбільше потребує допомоги * Зниження ризику надмірності та дублювання зусиль з іншими міжнародними фінансовими організаціями та донорами | Помірн. | Помірн. |

**Пропонована стратегія розкриття інформації**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Зацікавлені сторони** | **Поширювана інформація про проєкт** | **Засоби взаємодії/розкриття інформації** |
| Кабінет Міністрів України  Міністерство фінансів України | * Загальна інформація про Проєкт та його завдання; Регулярні повідомлення про перебіг реалізації; * План екологічних та соціальних зобов’язань (ПЕСЗ); * План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС); * Інші документи щодо екологічних та соціальних аспектів Проєкту;   Інформація щодо Механізму розгляду скарг (МРС) | Розкриття/поширення інформації на офіційних веб-сайтах, у соціальних мережах в засобах масової інформації, в урядових повідомленнях, публікаціях і прес-релізах, соціальних мережах (українською та/або англійською мовами)  Надання публічної інформації відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації»  Офіційні та інформаційні повідомлення в місцевих ЗМІ |
| Міністерство соціальної політики та  Група управління Проектом |
| Неурядові та інші громадські організації  Національні та місцеві ЗМІ |
| Місцева влада та структурні підрозділи соціального захисту |

**Пропонована стратегія проведення консультацій і залучення зацікавлених сторін**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Методи/інструменти** | **Опис/Порядок використання** | **Зміст** | **Метод поширення** | **Цільові групи** |
| **Надання інформації** | | | | |
| Публікації на офіційних веб-сайтах та/або в соціальних мережах | Для надання інформації про Проєкт та перебіг його впровадження | Розкриття офіційної інформації про проєкт, ПЕСЗ, ПЗЗС та інформація про механізм розгляду скарг | Оприлюднення інформації мовою місцевого населення (українською мовою) | Усі зацікавлені сторони проєкту |
| Розповсюдження інформації в місцевих ЗМІ та/або у інформаційних ресурсах місцевих органів виконавчої влади та структурних підрозділів соціального захисту | Інформування населення та працівників структурних підрозділів соціального захисту | Інформація про проєкт  Канали подання скарг, організаційні питання, час і місце проведення консультацій з громадськістю тощо | Інформація мовою місцевого населення (українською мовою)  Публікації в місцевих ЗМІ | Усі зацікавлені сторони |
| **Консультації та участь** | | | | |
| Повідомлення через веб-ресурси та/або соціальні мережі, надання контактної інформації | Структура проєкту та заходи, що фінансуються проєктом. Інформування зацікавлених сторін (у тому числі незахищених груп) про перебіг реалізації проєкту, потенційні екологічні та ризики та передбачені заходи їх подолання | Інформація про заходи проєкту та заохочення до діалогу | Оголошення публічних консультацій; оприлюднення інформації.  Можливість вільно висловити  зауваження та пропозиції щодо проєкту | Усі зацікавлені сторони |

**Механізм розгляду скарг (МРС), що буде використовуватись Проєктом INSPIRE**

1. **МРС на рівні Проєкту**

На рівні проєкту буде створено МРС, доступний для всіх зацікавлених сторін (зокрема, його бенефіціарів, та осіб, які зазнають прямого чи опосередкованого, позитивного або негативного впливу проєкту), працівників проєкту та інших зацікавлених сторін для надсилання запитань, зауважень, пропозицій та/або скарг, або забезпечення інших форм зворотного зв’язку щодо всіх заходів, що фінансуються Проєктом. Скарги, що надійшли різними каналами (в тому числі телефоном, електронною поштою, звичайною поштою) будуть негайно розглянуті відповідальною особою з Група управління Проєктом (ГУП) з наданням відповідних роз’яснень. Мінсоцполітики здійснює заходи, необхідні для підготовки та реалізації Проєкту. Один з консультантів ГУП відповідає за функціонування МРС на рівні проєкту. Усім працівники проєкту можуть використовувати наявний механізм розгляду скарг для подання скарг, які стосуються їх робочих питань. Механізм розгляду скарг має забезпечити можливість отримання, реєстрацію та розв’язання скарг, які стосуються випадків сексуальної експлуатації та насильства, а також сексуальних домагань у безпечний та конфіденційний спосіб, у тому числі шляхом направлення потерпілих до надавачів послуг, які сприяють подоланню наслідків таких дій.

**Порядок розгляду скарг.** 1) подання скарги усно або у письмовій формі через наявні канали подання скарг (див. нижче); 2) реєстрація скарги (внесення даних про неї у внутрішній реєстр проєкту) та її класифікація для підвищення ефективності реагування та якнайшвидшого надання відповіді; 3) підтвердження одержання скарги особою, відповідальною за МРС, упродовж 7 днів, при цьому скарги та інформаційні запити, які можна задовольнити, розглядаються вже на цьому етапі (протягом 15 днів); 4) інші скарги, що потребують розслідування, розглядаються протягом 30 днів з інформуванням заявника про пропоновані заходи; якщо питання залишається невирішеним, вживаються подальші заходи, а термін розгляду збільшується до 45 днів; 5) особа, відповідальна за МРС відповідає за моніторинг функціонування МРС, у тому числі за аналіз, узагальнення висновків і звітування з використанням даних внутрішнього реєстру; 6) особам, що подали звернення або скаргу, пропонується надати зворотний зв’язок щодо рівня їхньої задоволеності тим, як працює МРС.

**Канали для подання скарг:** ГУП Міністерства соціальної політики:

Адреса: вул. Еспланадна, 8/10, м. Київ, 01601, Україна (для скарг у письмовій формі)

Електронна пошта: [proskurnina@mlsp.gov.ua](mailto:proskurnina@mlsp.gov.ua); press@mlsp.gov.ua

Месенджер Facebook: https://www.facebook.com/pg/modernization.msp/about/?ref=page\_internal

Телефон: (044) 287-47-38

1. **МРС на рівні Мінсоцполітики**

Одержувачі усіх видів соціальних виплат, які фінансує INSPIRE, можуть використовувати багатоканальний МРС Мінсоцполітики. Мінсоцполітики забезпечує функціонування легкодоступного МРС з функціями, кадровим забезпеченням та ресурсами, що дає зацікавленим сторонам змогу подавати скарги, заяви, інформаційні запити, пропозиції через різні канали (телефоном, електронною поштою, звичайною поштою, та в онлайн чаті[[6]](#footnote-7)).

Для подання скарг та інших звернень з питань соціального захисту, можна звернутися на безоплатну «гарячу лінію» 15-45 Урядового контактного центру, яка працює цілодобово без вихідних; гарячу лінію для дзвінків з-за кордону - тел. +38 044 284-19-15; гарячу лінію для консультування осіб з інвалідністю (15-39) з послугою перекладу жестовою мовою для осіб з порушенням слуху; лінію з питань протидії торгівлі людьми та домашньому насильству (15-47). До інформаційних каналів Мінсоцполітики належать також веб-сайт (<https://www.msp.gov.ua>) та соціальні мережі — сторінки у Facebook і канал у YouTube, де є можливість коментування[[7]](#footnote-8), а також Телеграм канал.

Мінсоцполітики оприлюднює піврічні звіти щодо роботи зі зверненнями на своєму сайті[[8]](#footnote-9). У 2022 році у центральному апараті Міністерства зареєстровано 22 961 звернення громадян, у тому числі 252 – колективних. З них: 10 846 надійшли електронною поштою, 4 098 - від інших органів (установ, організацій), у тому числі 4 009 звернень від Державної установи „Урядовий контрактний центр”, 3 284 - через органи влади, 3 183 – поштою; 1 549 - від громадян на особистому прийомі. Станом на січень ня 2023 року структурними підрозділами Міністерства надані відповідні роз’яснення та необхідна інформація на 11 054 звернення, надіслано за належністю 9 418 звернень, не підлягало розгляду 416 звернень, повернуто авторові – 7 звернень, знаходилися у стадії розгляду – 2 066 звернень.

**Нормативна база.** Порядок роботи зі зверненнями, що застосовується Мінсоцполітики, регулюється національним законодавством та відповідними наказами:

1. Законом України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 2 жовтня 1996 року зі змінами та доповненнями[[9]](#footnote-10);
2. Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади й місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа» від 14 квітня 1997 року № 348, зі змінами та доповненнями[[10]](#footnote-11);
3. Указом Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»;
4. Наказом Міністерства соціальної політики України від 07 листопада 2011 року № 426 «Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві соціальної політики України»;
5. Дорученням Кабінету Міністрів України від 5 березня 2018 року № 8815/1/1-18 «Про звітність центральних і місцевих органів виконавчої влади про роботу зі зверненнями громадян».

**Порядок роботи зі скаргами.** Установлено наступний порядок роботи зі скаргами/зверненнями: після надходження звернень до Відділу звернень громадян здійснюється їх реєстрація у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня на реєстраційно-контрольних картках, придатних для комп’ютерного оброблення; електронні звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. 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 15 днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

Канали подання звернень доступні для громадськості в усіх місцевих відділах соціального захисту населення та сервісних центрах Пенсійного фонду, які можуть одержувати скарги/звернення від отримувачів соціальної допомоги, субсидій та пільг різними каналами (телефоном, електронною або фізичною поштою, особисто, через поштові скриньки для скарг і пропозицій).

1. **Служба розгляду скарг Світового банку**

Спільноти та особи, які, на їх думку, є постраждалими внаслідок реалізації проєкту, що фінансується Світовим банком, зможуть подати скарги в рамках наявних механізмів розгляду скарг через механізми на рівні проєкту або через Grievance Redress Service («Службу розгляду скарг» — СРС) Світового банку. СРС забезпечить оперативний розгляд скарг, що надійшли, для розв'язання проблем, пов'язаних із проєктом. Спільноти та окремі особи, що опиняться під впливом Проєкту, матимуть змогу подати свої скарги на розгляд незалежної інспекційної комісії СБ, котра визначить, чи шкоду було або могло бути заподіяно внаслідок недотримання Світовим банком власної політики та процедур. Скарги можна подавати в будь-який час після того, як проблема була доведена безпосередньо до відома Світового банку, і керівництво Банку мало можливість відреагувати на неї. Інформацію про порядок подання скарг у корпоративну Службу розгляду скарг Світового банку (СРС) подано на сайті <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

**ДОДАТОК 1. Соціальні виплати, які охоплює проєкт INSPIRE**

| **КПКВК ДБ**  **(2023 рік)** | **Види соціальних виплат, які фінансує Проєкт INSPIRE** |
| --- | --- |
| **2501400** | **Соціальний захист дітей та сім’ї:** |
| 1 | Виплата допомоги на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування |
| 2 | Допомога на дітей, хворих на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні орфанні захворювання, онкологічні, онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі психічні розлади, цукровий діабет I типу (інсулінозалежний), гострі або хронічні захворювання нирок IV ступеня, на дитину, яка отримала тяжку травму, потребує трансплантації органа, потребує паліативної допомоги, яким не встановлено інвалідність |
| 3 | Тимчасова допомога на дітей, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце перебування їх невідоме |
| 4 | Допомога на дітей, які виховуються у багатодітних сім’ях |
| 5 | Відшкодування послуги з догляду за дитиною до трьох років, («Муніципальна няня») |
| 6-8 | Виплата державної соціальної допомоги на дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, осіб з їх числа, у тому числі з інвалідністю, які перебувають у дитячих будинках сімейного типу *(3 види виплат)* |
| 9-11 | Виплата грошового забезпечення батькам-вихователям за надання соціальних послуг у дитячих будинках сімейного типу, прийомних сім’ях і за послуги патронату над дитиною *(3 види виплат)* |
| 12 | Виплата одноразової винагороди жінкам, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» |
| **2501540** | **Підтримка малозабезпечених сімей** |
| 13 | Монетизовані пільги на оплату житлово-комунальних послуг |
| 14 | Монетизовані знижки з вартості твердого й рідкого палива та скрапленого газу |
| **2501530** | **Соціальний захист громадян, які потрапили у складні життєві обставини** |
| 15 | Виплата державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю |
| 16 | Виплата тимчасової державної соціальної допомоги непрацюючій особі, яка досягла загального пенсійного віку, але не набула права на пенсійну виплату |
| 17 | Виплата державної соціальної допомоги на догляд |
| 18 | Виплата щомісячної грошової допомоги особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, яка за висновком лікарської комісії медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, на догляд за нею |
| 19 | Виплата соціальних стипендій студентам (курсантам) закладів фахової передвищої та вищої освіти |
| 20 | Виплата щомісячної компенсаційної виплати непрацюючій працездатній особі, яка доглядає за особою з інвалідністю І групи, а також за особою, яка досягла 80-річного віку |
| 21-24 | Соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи *(4 види виплат)* |
| 25 | Виплата одноразової матеріальної допомоги особам, які постраждали від торгівлі людьми |
| **2501160** | **Довічні державні стипендії** |
| 26 | Довічні державні стипендії |
| **2507110** | **Соціальний захист осіб з інвалідністю** |
| 27-30 | Заходи з реабілітації осіб з інвалідністю *(4 види виплат)* |

**ДОДАТОК 2.**

**Протокол**

**наради Світового банку з** **Міністерством фінансів України**

**29 серпня 2023 року, м. Київ**

Нарада за участю представників Міністерства фінансів України та Світового банку відбулася 29 серпня 2023 року. В нараді взяли участь:

* від Міністерства фінансів: Денис Улютін, перший заступник міністра; Роман Єрмоличев, заступник міністра; Ольга Зикова, заступник міністра та інші представники Міністерства.
* від Світового банку: Міхал Рутковський (регіональний директор, HECDR); Паоло Беллі (керівник практики, HECSP); Геворг Саркісян (голова Представництва, ECCEE); Катерина Петрина (старший спеціаліст з питань соціального захисту, HECSP); Нітін Умапаті (старший економіст, HECSP); Анна Баранова (спеціаліст з питань соціального захисту, HECSP); Олена Дорошенко (старший економіст з питань охорони здоров’я, HECHN) та інші представники Банку.

**Резюме обговорення підготовки проєкту INSPIRE**

Учасники наради наголосили на важливості тісної співпраці між Міністерством фінансів (Мінфіном) та командою Світового банку для остаточного визначення дизайну та обсягу проєкту INSPIRE і забезпечення його вчасного подання на розгляд Ради директорів Банку у листопаді 2023 року.

* Проєкт «Інвестиції у соціальний захист задля підвищення охоплення, стійкості та ефективності» (INSPIRE) має на меті зміцнити спроможність Уряду України надавати соціальну підтримку малозабезпеченим і вразливим особам під час і після війни, а також поліпшити доступність, достатність та стійкість соціальних виплат і послуг для малозабезпечених, вразливих та внутрішньо переміщених осіб.
* Проєкт INSPIRE — це інвестиційний проєкт з Умовами, пов’язаними з результатами (УПР); його фінансування здійснюватиметься коштом позики МБРР у розмірі 1,2 млрд доларів США. Проєкт розробляється як операція зі швидкою вибіркою коштів: щонайменше 900 млн доларів США має бути виплачено до кінця 2023 календарного року, а ще 300 млн доларів США — в березні 2024 року.
* Проєкт направлений на надання підтримки шляхом фінансування великої частини державних соціальних виплат (30 видів виплат), які не фінансуються за проєктом PEACE. Виплата коштів позики відбуватиметься в разі виконання 6 УПР, які узгоджено із запланованими заходами щодо реформування системи соціальної підтримки з метою поліпшення ефективності та адресності соціальної допомоги для ВПО, державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім’ям, субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, а також соціальних послуг.
* Світовий банк потенційно може розглянути збільшення обсягів фінансування на підтримку подальших заходів з реформування системи соціальної підтримки шляхом надання Додаткового фінансування до INSPIRE у 2024 р. - за умови наявності/залучення додаткових фінансових ресурсів.
* Команда Банку тісно співпрацює з Мінсоцполітики та Мінфіном для остаточного визначенням змісту пакету реформ, що їх підтримуватиме Проєкт INSPIRE:

1. Мінфін розглянув і погодив перелік соціальних виплат (31 вид), які пропонується фінансувати за проєктом INSPIRE, та надав свої прогнози видатків по ним за період з січня 2023 року по кінець лютого 2024 року. Використовуючи інструмент ретроактивного фінансування, проєкт INSPIRE, як очікується, до кінця березня 2024 року виплатить 1,2 млрд доларів США в державний бюджет.
2. Мінфін розглянув перелік умов, пов’язаних з виплатами, запропонований Мінсоцполітики, та вніс до нього зміни. Було досягнуто домовленості про проведення у вересні 2023 року ще однієї спільної наради для повторного підтвердження ймовірності виконання умов УПР для забезпечення вчасної виплати коштів або, в разі потреби, внесення до змін до цих Умов.

**Протокол**

**наради Світового банку з Міністерством соціальної політики України**

**30 серпня 2023 року, м. Київ**

Нарада за участю представників Міністерства соціальної політики України та Світового банку відбулася 30 серпня 2023 року. В ній узяли участь:

* від Міністерства соціальної політики: Оксана Жолнович, Міністр соціальної політики України; Дарина Марчак, перший заступник міністра соціальної політики України; інші представники керівництва та фахівці Міністерства
* від Світового банку: Міхал Рутковський (регіональний директор, HECDR); Паоло Беллі (керівник практики, HECSP); Геворг Саркісян (голова Представництва, ECCEE); Катерина Петрина (старший фахівець із соціального захисту, HECSP); Нітін Умапаті (старший економіст, HECSP); Анна Баранова (фахівець із соціального захисту, HECSP); та інші представники Банку.

**Резюме обговорення діяльності Світового банку в Україні у сфері соціального захисту**

1. Команда Світового банку відзначила важливість соціального захисту для забезпечення подальшого надання підтримки незахищеним групам населення під час війни. Команда підтвердила прагнення Світового банку підтримувати Україну шляхом фінансування та технічної допомоги для надання підтримки, забезпечення сталого відновлення та стійкої відбудови.

* Війна, що триває, ставить під загрозу здобутки України у сфері розвитку людського капіталу, що може мати тривалі соціальні наслідки. Водночас Уряд України продемонстрував дивовижну стійкість у підтриманні функціонування системи соціального захисту, зокрема з використанням фінансування та технічної допомоги Світового банку. Команда Світового банку відзначила лідерство Мінсоцполітики у запровадженні заходів реагування, покликаних забезпечити надання підтримки найбільш незахищеним групам населення впродовж війни (на зразок розширення програми допомоги для ВПО, продовження строку здійснення виплат, запровадження механізмів нарахування та виплати грошових допомог, пільг та житлових субсидій на період дії воєнного стану) з одночасним здійсненням заходів зі зміцнення існуючих механізмів соціальної підтримки.
* Протягом перших місяців війни Світовий банк провів реструктуризації поточних проєктів з метою надання фінансування для програм соціальної допомоги. Зокрема, проєкти «Модернізація системи соціальної підтримки населення України», «Східна Україна: возз’єднання, відновлення, відродження» та «Удосконалення вищої освіти в Україні заради результатів» спільними зусиллями перерозподілили кошти в обсязі близько 255 млн доларів США, які були направлені на співфінансування державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім’ям, соціальної допомоги ВПО та соціальних стипендій. Проєкт PEACE, обсяг фінансування якої сягнув нині 23 млрд доларів США, спрямовує значну частину цих коштів на фінансування соціальних виплат, в тому числі державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім’ям, пенсій, виплат особам з інвалідністю, допомоги на дітей та виплати ВПО. Команда Світового банку зазначила свою готовність надалі підтримувати Україну шляхом поєднання фінансування із технічною допомогою та світовим досвідом.

1. Учасники наради відзначили важливість продовження діалогу з питань державної політики та тісної співпраці між Урядом і командою Світового банку для визначення дизайну та заходів Проєкту INSPIRE.

* Перед Україною стоять три основні виклики, пов’язані із наданням соціальною допомоги під час війни, запропонований Проєкт сприятиме подоланню цих викликів у 2023 році. *По-перше*, потребують вдосконалення адресні види допомоги, які надаються найбільш вразливим групам населення, оскільки рівень охоплення соціальною допомогою та розмір виплат є низькими. *По-друге*, соціальна допомога внутрішньо переміщеним особам має бути фінансово стабільною та адресною, тобто має надаватися з урахуванням доходу одержувачів. *По-третє*, існує потреба в посиленні можливості до швидкого розширення програми субсидій на оплату житлово-комунальних послуг в разі підвищення тарифів на енергоносії.
* Команда Світового банку працює над підготовкою проєкту «Інвестиції у соціальний захист задля підвищення охоплення, стійкості та ефективності» (INSPIRE), що має на меті зміцнити спроможність Уряду України надавати соціальну підтримку малозабезпеченим і незахищеним особам під час і після війни й поліпшувати доступність, ефективність та стійкість соціальних виплат і послуг.
* Проєкт INSPIRE — це інвестиційний проєкт з Умовами, пов’язаними з результатами (УПР); його фінансування здійснюватиметься коштом позики МБРР у розмірі 1,2 млрд доларів США. Проєкт розробляється як операція зі швидкою вибіркою коштів: щонайменше 900 млн доларів США має бути виплачено до кінця 2023 календарного року, а ще 300 млн доларів США — в березні 2024 року.
* Проєкт направлений на надання допомоги шляхом фінансування великої частки соціальної допомоги, які не фінансуються проєктом PEACE та сприяння (і) підвищенню адресності та фінансової стабільності соціальної допомоги ВПО; (іі) розширення охоплення малозабезпечених державною соціальною допомогою малозабезпеченим сім’ям; (ііі) удосконалення механізмів для кращого реагування на зростання тарифів та забезпечення спроможності субсидій на оплату житлово-комунальних послуг розширюватися у разі необхідності; (iv) пілотне впровадження вдосконалених підходів до фінансування та надання соціальних послуг на рівні громад. Команда Світового банку працює з Мінсоцполітики та Мінфіном над узгодженням детального змісту пакету реформ, який підтримуватиме проєкт INSPIRE.

1. Міністр соціальної політики пані Жолнович наголосила на важливості подальшого розвитку соціальних послуг в громадах, для забезпечення підтримки та реабілітації осіб, що постраждали від війни, включно з сиротами, особами похилого віку та особами з інвалідністю, забезпечення інтеграції внутрішньо переміщених осіб у приймаючі громади, а також ефективного реагування на численні виклики, що стоять перед родинами загиблих військовослужбовців та ветеранів війни.

* Міністр відзначила, що розвиток соціальних послуг одним із ключових пріоритетів для Мінсоцполітики.
* Внаслідок реформи децентралізації обов’язки з надання соціальних послуг було передано на рівень територіальних громад. Отже, розвиток соціальних послуг в громадах є передумовою для ефективного поєднання соціальних виплат із соціальними послугами та активізацією на ринку праці, щоб допомогти отримувачам вийти зі стану бідності та відмовитися від соціального забезпечення. Проте спроможності та фінансові ресурси громад обмежені, це призводить до значної нерівності щодо доступу до послуг, якості та фінансування соціальних послуг.
* У межах Всеукраїнської програми ментального здоров’я, ініційованої першою леді України Уряд реалізовує комплексну програму забезпечення універсального доступу до психо-соціальних послуг. Мінсоцполітики ініціювало створення центрів життєстійкості -безбарʼєрних інклюзивних просторів, що стануть пунктом звернення для надання соціальних послуг, включно з послугами психосоціальної підтримки. Очікується, що діяльність таких Центрів сприятиме зміцненню психосоціальної стійкості населення громади та координації волонтерської діяльності.
* Існує потреба у запровадженні ефективних механізмів фінансування соціальних послуг з різних джерел і розвитку ринку соціальних послуг. Мінсоцполітики планує запустити у пілотний проєкт зі створення закупівельного агентства для фінансування на тимчасовій основі комплексної соціальної послуги формування життєстійкості. Мінсоцполітики потребуватиме технічної та фінансової допомоги в розбудові спроможності закупівельного агентства.
* Команда Світового банку підтвердила прагнення підтримувати розвиток соціальних послуг. А саме:

1. Поточний проєкт Світового банку JSDF «Надання соціальних послуг в громаді» безпосередньо підтримує розвиток соціальних послуг на рівні територіальних громад. Цей проєкт впроваджується у 28 територіальних громадах Тернопільської та Одеської областей України. Під час війни цей проєкт сприяв відкриттю та розширенню десяти центрів надання соціальних послуг, які надають послуги ВПО, сім’ям з дітьми, особам похилого віку та особам з інвалідністю, а також іншим вразливим групам.
2. Проєкт INSPIRE підтримає пілотне впровадження закупівлі соціальних послуг за кошти держбюджету через одну з Умов, пов’язаних з результатами.

Підсумки публічних консультацій (в онлайн форматі)

МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

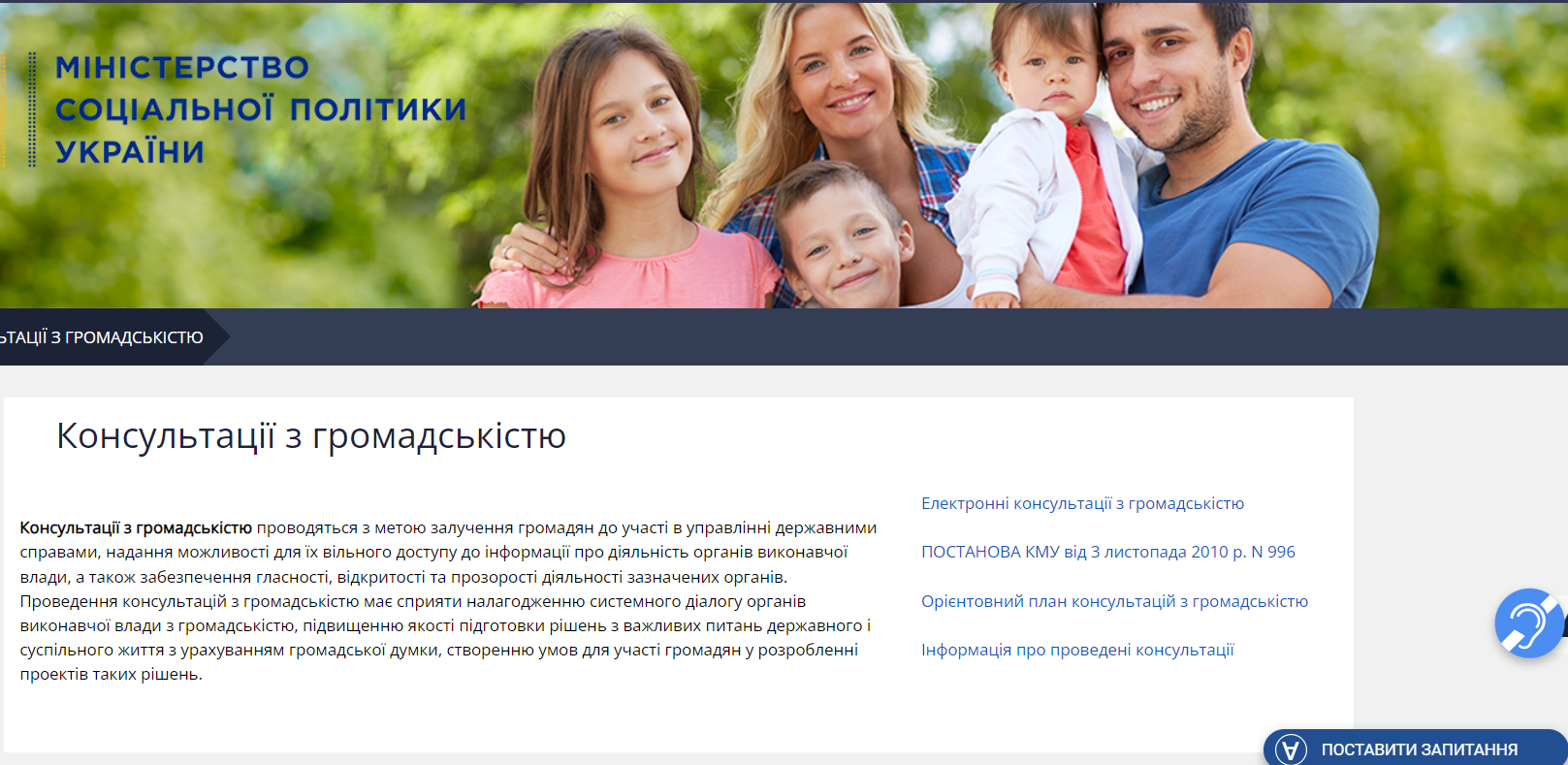
**3 жовтня 2023 року, 15:00-16:00**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Учасники:** |  |  |
| Представники зацікавлених сторін: |  | Олександр Вознюк, голова ВГОІ "Правозахисна спілка інвалідів"  Ольга Ілюшко, ВГОІ "Правозахисна спілка інвалідів"  Ростислав Кісь, Карітас, благодійна організація  Ольга Ярощук, директор Волинського обласного центру соціальних служб, ГО «Ліга соціальних працівників Волині»  Дмитро Посунько, ГО «Національна асоціація спинальнтків України»  Громадська організація "Турбота"  Юлія Галкіна, Служба у справах дітей, Вилківська ТГ  Департамент соціальної політики Чернівецької міської ради  Марія Стьопіна, Департамент соціальної політики  Чернівецької міської ради  Анна Дудник, Департамент соціальної політики Рівненської міської ради  Любов Хавтур, Байковецька сільська рада  Юрій Чучко |
| Міністерство соціальної політики |  | Дарія Марчак, перший заступник Міністра соціальної політики України  Тетяна Шиптенко  Інна Варченко |
| Світовий банк |  | Баранова Анна, спеціаліст з питань соціального захисту  Нікітова Марія, спеціаліст з питань соціального розвитку  Ірина Калачова, консультант  Вергелес Віталіна, асистент команди |

**Підсумки публічних консультацій:**

* Учасники підтвердили, що проєкт є важливим та своєчасним інструментом підтримки України під час війни, та зазначили, що заходи проєкту мають бути націленими на отримувачів соціальної допомоги та послуг, враховуючи їх інтереси.
* Схвальні відгуки учасників отримали плани Мінсоцполітики щодо реалізації експериментального проєкту, направленого на запровадження комплексної соціальної послуги життєстійкості, підтримку психічного здоров’я населення та зниження загального рівня стресу і тривожності серед громадян, адаптацію населення до нових умов життя, кризових ситуацій, зокрема, воєнних дій, набуття навичок стресостійкості задля повноцінного функціонування та попередження психологічної травматизації, мінімізації ризиків повторних випадків психологічної травматизації (ретравматизації), створення цілісного механізму забезпечення соціальними послугами осіб та сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах та / або належать до вразливої групи населення, підвищення соціальної згуртованості громади.
* Зацікавленість учасників викликала аналітична робота, яку проводить Мінсоцполітики разом з донорами щодо оцінки потреб у соціальних послугах в громадах.
* Учасники наголосили на необхідності сприяння розвитку громадського суспільства в Україні та залучення його представників до формування та реалізації заходів, що стимулюватимуть розвиток надання соціальних послуг на рівні громади (участь у робочих групах, консультаціях тощо). Учасники висловили думку про те, що недержавні організації могли б також виконувати роль посередників між Мінсоцполітики та громадами, надаючи актуальну інформацію про потреби на місцях. Перспектива закупівлі соціальних послуг коштом державного бюджету та залучення недержавних та приватних надавачів соціальних послуг до надання послуг викликала великий інтерес і схвальні відгуки учасників.

**Повідомлення про консультації з громадськістю (**[посилання](https://www.msp.gov.ua/timeline/Konsultacii-z-gromadskistyu.html)**)**:



**Додаток 3. Глосарій**

|  |  |
| --- | --- |
| **Сторони, які зазнають впливу Проєкту** | Особи, групи та інші суб’єкти, які зазнають безпосереднього впливу проєкту (фактично або потенційно) та/або яких було ідентифіковано як найбільш чутливих до змін, пов’язаних із проєктом, і яких потрібно залучати до ухвалення рішень щодо пом’якшення негативних наслідків проєкту у разі їх виявлення. |
| **Інші зацікавлені сторони** | Особи, групи та інші суб’єкти, які можуть не зіткнутися з безпосередніми наслідками проєкту та його фінансування, але вважають, що проєкт впливає на їхні інтереси, та/або особи, організації, органи влади, які можуть у якийсь спосіб впливати на проєкт і процес його реалізації. |
| **Вразливі та незахищені групи** | Особи, для яких наслідки проєкту можуть виявитись непропорційно значущими або які можуть потрапити внаслідок проєкту у ще скрутніше становище в порівнянні з іншими групами через свою незахищеність, і які можуть потребувати особливих зусиль для забезпечення їхнього представництва під час консультацій та ухвалення рішень, пов’язаних із проєктом (проєктами). |
| **Консультації** | Процес надання зацікавленим сторонам можливості для висловлення своїх поглядів щодо заходів проєкту, його ризиків, наслідків та заходів з їх пом’якшення шляхом збору інформації або рекомендацій від зацікавлених сторін і врахування їхніх поглядів під час ухвалення рішень щодо проєкту та/або встановлення планових показників проєкту. |
| **Розкриття інформації** | Надання інформації як основи для проведення консультацій з зацікавленими сторонами проєкту. Розкриття передбачає попереднє розкриття та поширення доречної, прозорої, об’єктивної, змістовної та легкодоступної інформації у строки, що уможливлюють проведення консультацій із зацікавленими сторонами у прийнятному форматі, відповідною мовою (мовами), якою говорить місцеве населення. |
| **Залучення** | Безперервний процес, який відбувається у двох напрямках, у межах якого агенція з впровадження розбудовує конструктивні та сталі відносини з зацікавленими сторонами, які зазнають впливу проєкту, протягом усього строку реалізації проєкту. Цей процес є однією зі складових ширшої стратегії залучення зацікавлених сторін, у якому також беруть участь уряд, громадянське суспільство, працівники проєкту, постачальники та інші особи, що мають власний інтерес у проєкті та його фінансуванні. |
| **Принципи залучення зацікавлених сторін** | * Відкритість: консультації з громадськістю проводитимуться протягом усього життєвого циклу у відкритий спосіб без зовнішнього втручання, перешкод, примусу чи залякування. * Інформована участь і зворотний зв’язок: інформація надаватиметься всім зацікавленим сторонам і поширюватиметься серед них у відповідному форматі; надаватимуться можливості для зворотного зв’язку з боку зацікавлених сторін для аналізу та врахування зауважень і питань. * Інклюзивність та врахування чутливих аспектів: ідентифікація зацікавлених сторін проводиться для забезпечення кращої комунікації та з метою розбудови дієвих взаємовідносин. Процес участі у проєкті є інклюзивним. Зацікавлені сторони завжди запрошуються до участі у процесі консультацій. * Рівність: усім зацікавленим сторонам надається рівний доступ до інформації. * Чутливість до потреб зацікавлених сторін є ключовим принципом, що лежить в основі вибору методів їх залучення. Вразливим групам, зокрема жінкам, молоді, людям похилого віку, а також представникам різних етнічних груп, приділяється особлива увага. |

1. Сторони, які зазнають впливу проєкту - люди, групи осіб та інші суб’єкти, які безпосередньо (фактично чи потенційно) зазнають впливу проєкту та/або були ідентифіковані як такі, що найбільш чутливими стосовно змін, пов’язаних із проєктом. [↑](#footnote-ref-2)
2. Екологічні та соціальних засади (ЕСЗ) Світового банку, <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/837721522762050108-0290022018/original/ESFFramework.pdf> [↑](#footnote-ref-3)
3. Сторінки Мінсоцполітики в соціальних мережах: Facebook — <https://www.facebook.com/MLSP.gov.ua/?locale=uk_UA>; YouTube — <https://www.youtube.com/@MinSocUA> і Telegram — <https://t.me/s/MinSocUA>. [↑](#footnote-ref-4)
4. «Дія» — <https://diia.gov.ua/services/categories/gromadyanam/pensiyi-pilgi-ta-dopomoga> [↑](#footnote-ref-5)
5. Урядовий контактний центр, статистика: <https://ukc.gov.ua/a-statystyka-a/stats/> [↑](#footnote-ref-6)
6. Мінсоцполітики, https://www.msp.gov.ua/content/kontakt.html [↑](#footnote-ref-7)
7. Мінсоцполітики у Facebook та YouTube: <https://facebook.com/MLSP.GOV.UA>, <https://www.youtube.com/@MinSocUA> [↑](#footnote-ref-8)
8. <https://www.msp.gov.ua/timeline/Zvernennya-gromadyan.html> [↑](#footnote-ref-9)
9. https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/en/393/96-%D0%B2%D1%80#Text [↑](#footnote-ref-10)
10. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF#Text [↑](#footnote-ref-11)