

**Український фонд соціальних інвестицій**

**ПРОЕКТ: EU4Skills: Модернізація інфраструктури системи професійно-технічної освіти в Україні**



**співпраця з  
німеччиною**  
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

**EU4Skills**  
BETTER SKILLS FOR MODERN UKRAINE

**KfW**



# **ПЛАН ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ**

## **Проекту EU4Skills**

Редакція № 3 від 01.09.2021

КИЇВ-2021

## ЗМІСТ

Перелік скорочень.....	3
<b>ВСТУП.....</b>	<b>4</b>
<b>1 ОПИС ПРОЄКТУ.....</b>	<b>5</b>
<b>2 МІЖНАРОДНІ ТА НАЦІОНАЛЬНІ ПРАВОВІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ ТА ГРОМАДСЬКОГО ОБГОВОРЕННЯ.....</b>	<b>7</b>
<b>3 ПЛАНУВАННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ.....</b>	<b>9</b>
3.1 Ідентифікація зацікавлених сторін.....	9
3.2 Процес розкриття інформації.....	11
3.3 Громадські консультації.....	12
3.4 Комунікації та візуалізація результатів .....	13
3.5 Програма взаємодії із зацікавленими сторонами.....	14
<b>4 МЕХАНІЗМ РОЗГЛЯДУ СКАРГ.....</b>	<b>19</b>
<b>5 МОНІТОРИНГ ТА ЗВІТНІСТЬ.....</b>	<b>24</b>

## Перелік скорочень

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

## ВСТУП

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

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

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

Метою цього ПВЗС є:

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

Основні принципи взаємодії із ЗС протягом реалізації Проєкту:

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

## 1. ОПИС ПРОЄКТУ

Уряд України та Комісія Європейських Співтовариств уклали угоду від 17 грудня 2018 року щодо фінансування заходів «EU4Skills: Кращі навички для сучасної України», які частково впроваджуватимуться і фінансуватимуться через Німецький Банк розвитку KfW (далі - KfW). На основі цієї Угоди, а також на основі Угоди про внесок від 2 жовтня 2019 року між Європейським Союзом в особі Європейської комісії ("Європейська комісія") та KfW (далі - Угода про внесок) підписано Фінансову та проектну угоду про грант № ENI/2019/410-215 від 30.07.2020 року (далі – Угода про грант) між KfW та Українським фондом соціальних інвестицій (УФСІ) на впровадження Проєкту «EU4Skills: Модернізація інфраструктури системи професійно-технічної освіти в Україні» (далі – Проєкт). Даний Проєкт стосується модернізації системи професійно-технічної освіти і навчання (ПТО) в Україні. Він спрямовуватиметься на реконструкцію та модернізацію закладів ПТО та закупівлі обладнання.

Відповідно до Угоди про грант, відповідальним за впровадження Проєкту є Український фонд соціальних інвестицій (далі - УФСІ).

Бенефіціаром Проєкту виступає Міністерство освіти і науки України (далі - МОН).

Реципієнтами є заклади професійно-технічної освіти.

Мета Проєкту: створення сучасної інфраструктури професійної (професійно-технічної) освіти, що сприяє підвищенню привабливості серед учнів здобуття освіти у закладах професійної (професійно-технічної) освіти та створює основу для ефективної освіти, що орієнтована на отримання навичок у професіях, які затребувані на українському ринку праці.

Опис Проєкту: 15 визначених закладів професійної (професійно-технічної) освіти отримають інвестиції у формі здійснення енергоефективної реконструкції освітніх приміщень та забезпечення необхідним для освітнього процесу обладнанням.

Географічний регіон Проєкту: Вінницька, Запорізька, Львівська, Миколаївська, Полтавська, Рівненська, Чернівецька області.

Впровадження субпроєктів буде здійснюватися у тісній співпраці із обласними державними адміністраціями.

У рамках субпроєктів планується виконати реконструкцію приміщень закладів професійної (професійно-технічної) освіти та забезпечити обладнанням, необхідним для ефективного здійснення освітнього процесу.

Очікувані результати від реалізації Проєкту: оновлена інфраструктура низки діючих закладів професійної (професійно-технічної) освіти забезпечує якісний освітній процес із використанням сучасних технологій та обладнання.

Кількісні та якісні критерії досягнення результативності Проєкту:

- наочні результати реалізації Проєкту наявні вже у перші роки реалізації;
- кількість закладів професійної (професійно-технічної) освіти, у яких здійснено модернізацію інфраструктури;
- кількість модернізованих майстерень (лабораторій) у закладах професійної (професійно-технічної) освіти;
- нове додатково придбане обладнання ефективно інтегроване в освітній процес і активно використовується за призначенням;
- у багатьох закладах-учасниках налагоджено співробітництво з об'єднаннями роботодавців, бізнесом тощо.

Очікуваний позитивний вплив/внесок Проєкту на розвиток відповідної галузі або регіону:

- покращення сприйняття системи професійної (професійно-технічної) освіти серед потенційних споживачів освітніх послуг;
- підвищення привабливості випускників системи професійно-технічної освіти на українському ринку праці;
- скорочення рівня безробіття у регіонах впровадження Проєкту;
- підвищення ефективності праці у регіонах впровадження Проєкту.

МОН і Донором спільно визначено перелік освітніх закладів, що отримають фінансування. Перелік закладів затверджено Наглядовою радою УФСІ у липні 2020 року. Остаточний перелік освітніх закладів, прийнятних для фінансування за результатами проведеного технічного обстеження, наведено у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 Перелік обраних закладів ПТО

№	Область	Назва освітнього закладу
1	Рівненська	Вище професійне училище № 22, м. Сарни
2	Рівненська	Рівненське вище професійне училище ресторанної справи і торгівлі, м. Рівне
3	Вінницька	Вінницьке міжрегіональне вище професійне училище, м. Вінниця
4	Вінницька	Вінницьке вище професійне училище сфери послуг, м. Вінниця
5	Запорізька	Запорізький політехнічний центр професійно-технічної освіти, м. Запоріжжя
6	Запорізька	Мелітопольське вище професійне училище, м. Мелітополь
7	Полтавська	Вище професійне училище № 7, м. Кременчук
8	Полтавська	Решетилівський професійний аграрний ліцей ім.

№	Область	Назва освітнього закладу
		І.Боровенко, м.Решетилівка
9	Полтавська	Вище професійне училище № 44, м. Миргород
10	Львівська	Вище професійне училище № 19, м. Дрогобич
11	Львівська	Вище професійне училище № 34, м. Стрий
12	Чернівецька	Вище професійне училище № 8, м. Чернівці
13	Чернівецька	Чернівецьке вище професійне училище радіоелектроніки, м. Чернівці
14	Чернівецька	Вище професійне училище № 24, м. Заставна
15	Миколаївська	Новоодеський професійний аграрний ліцей, м. Нова Одеса

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

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

Національне законодавство також передбачає участь громадськості у процесі прийняття рішень.

Конституцією України визначено право громадян України брати участь в управлінні державними справами та в усіх місцевих референдумах (ст. 38) та гарантовано право громадян подавати індивідуальні чи колективні клопотання або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових осіб та посадових осіб цих органів (ст. 40). Права людей, які стосуються доступу до інформації, отримання консультацій та участі у державних справах визнаються у наступних нормативно-правових актах України:

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

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

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

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

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

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

Зокрема, цей ПВЗС підготовлений відповідно до СЕС 10 щодо залучення ЗС та розкриття інформації, згідно з яким визнається важливість відкритої та прозорої взаємодії між Реципієнтом та ЗС проекту як невід'ємний елемент

належної міжнародної практики. СЕС 10 наголошує на тому, що ефективне залучення ЗС може значно покращити екологічну та соціальну стійкість проєктів, підвищити сприйняття проєктів та сприяти їх успішній розробці та реалізації.

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

Основні елементи СЕС 10 включають наступне:

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

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

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

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

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

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

### **3. ПЛАНУВАННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ**

### 3.1 Ідентифікація зацікавлених сторін

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

ЗС Проєкту класифікуються наступним чином:

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

До сторін, на які впливатиме Проєкт, відносяться:

1. Реципієнти (заклади професійно-технічної освіти, зокрема педагогічно-адміністративний персонал, студенти та їх батьки);
2. Потенційні учні Реципієнтів та їх батьки;
3. Потенційні роботодавці випускників Реципієнтів;
4. Місцеві громади;
5. Мешканці житлової забудови, що знаходиться поруч/неподалік об'єкта;
6. Власники, працівники та відвідувачі комерційних та інших нежитлових об'єктів, що знаходяться поруч/неподалік об'єкта;
7. Місцеві асоціації роботодавців;
8. Місцеві громадські організації;

До інших зацікавлених сторін відносяться:

1. Міністерство освіти і науки України (далі - МОН);
2. KfW;
3. УФСІ;
4. Консультант з питань впровадження Проєкту;
5. Обласні державні адміністрації (далі - ОДА), у тому числі Департаменти освіти і науки ОДА.
6. Органи місцевого самоврядування (далі - ОМС);
7. Представники проектної організації, залучені до розроблення ПКД;
8. Постачальники обладнання;
9. Підрядники, у т.ч. персонал Підрядника, залучений безпосередньо чи опосередковано до проведення будівельних робіт;
10. ЄС;
11. Наглядний комітет Програми EU4Skills;
12. Інші потенційні донори;
13. Експертні організації, що здійснюють експертизу проєктів будівництва;
14. Органи державного архітектурно-будівельного контролю;

15. Місцеві водоканали;
16. Місцеві теплотранспортуючі організації;
17. Місцеві компанії з підключення до електромереж;
18. Місцеві засоби масової інформації, у т.ч. інтернет-ресурси.

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

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

Незахищеним / вразливим населенням є: діти; сім'ї з дітьми, особливо багатодітні; особи з інвалідністю; безробітні; біженці або внутрішньо переміщені особи / сім'ї, мігранти; сім'ї з непрацевдатними особами.

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

### 3.2 Процес розкриття інформації

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

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

- розкриття Механізму розгляду скарг (далі - МРС), Оцінки екологічних та соціальних впливів (далі - ОЕСВ), Плану екологічного та соціального менеджменту (далі - ПЕСМ), цього ПВЗС на веб-сайтах УФСІ, регіональних державних адміністрацій та освітніх шкіл для публічного обговорення;

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

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

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

У грудні 2020 року УФСІ анонсував початок впровадження Проєкту, розмістивши відповідну новину на веб-сайті: <https://usif.ua/news/start-eu4skills>.

Протягом 2019-2020 років МОН здійснено низку публікацій на веб-сайті з інформацією щодо запланованих заходів у рамках Проєкту:

<https://mon.gov.ua/ua/news/ganna-novosad-viznacheno-7-oblastej-sho-zmagatimutsya-za-mozhlivist-pobuduvati-suchasnij-centr-profesijnoyi-doskonalosti-v-mezhah-proyektu-eu4skills> (25.10.2019).

<https://mon.gov.ua/ua/news/ganna-novosad-do-2023-roku-programa-eu4skills-zminit-umovi-ta-zmist-profosviti> (05.12.2019).

<https://mon.gov.ua/ua/news/mon-rozpochalo-seriyu-regionalnih-narad-z-pilotnimi-oblastyami-programi-eu4skills> (05.11.2020).

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

### 3.3 Громадські консультації

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

Громадські консультації ініціюються, організуються та проводяться керівником групи впровадження Проєкту у регіоні:

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

Принципи організації громадських консультацій:

- консультації та матеріали Проєкту мають бути за формою проведення та на мові, що є зрозумілими та доступними для ЗС;
- час та місце проведення мають бути зручними для ЗС;
- широке інформування громадськості щодо цілей, часу та місця проведення консультацій;
- усі пропозиції та зауваження мають бути прийняті до відома та зафіксовані;

- усі ЗС мають бути поінформовані щодо методів документування процесу громадських консультацій, у т.ч. висловлених пропозиції та думок.

Принципи проведення громадських консультацій:

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

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

### 3.4 Комунікації та візуалізація результатів

Сектор ПТО потребує покращення іміджу, як серед потенційних студентів, так і серед роботодавців. Саме тому одним з завдань УФСІ у рамках виконання Проєкту є реалізація комунікаційної кампанії, метою якої, зокрема є:

- інформування цільових груп про цілі, діяльність та досягнення Проєкту;
- популяризація професійно-технічної освіти серед потенційних студентів та їх батьків, як галузі яка модернізується;
- демонстрація внеску ЄС та його країн-учасниць позитивного впливу їхнього внеску на розвиток сектору ПТО.

Цільові групи комунікаційної кампанії мають переконатися, що система ПТО змінюється та заклади-учасники Проєкту забезпечують освіту, яка користується попитом серед роботодавців.

Для забезпечення організаційних, творчих та матеріально-технічних аспектів комунікаційної кампанії, УФСІ укладено договір із ТОВ «Компанія «Брендком».

Серед основних інструментів комунікаційної кампанії, яку реалізовуватиме ТОВ «Компанія «Брендком», визначено наступні:

- розміщення інформації про Проєкт у ЗМІ та у соціальних мережах;
- виготовлення відео-роликів;
- підготовка інфографіки;
- фотозйомка об'єктів;
- виготовлення буклетів;
- проведення прес-конференцій.

### 3.5 Програма взаємодії із зацікавленими сторонами

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

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

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

З метою виявлення загального ставлення до Проєкту, інформованості про заходи Проєкту, а також рівня задоволеності педагогічно-адміністративного персоналу та учнів закладів ПТО процесом комунікації з представниками УФСІ щодо заходів Проєкту, а також їх очікувань щодо результатів реалізації Проєкту розроблено опитувальник для педагогічно-адміністративного персоналу закладу ПТО, шаблон якого наведений у Додатку 1 та опитувальник для учнів та їх батьків, шаблон якого наведений у Додатку 2.

Попередня Програма взаємодії із зацікавленими сторонами наведена нижче у Таблиці 3.2. Ця Програма надалі буде обговорюватися із ЗС та у разі необхідності оновлюватися відповідним чином.

Таблиця 3.2 Програма взаємодії із зацікавленими сторонами

Етап реалізації Проекту	Перелік інформації, що розкривається та напрями консультацій	Запропоновані методи	Цільові групи ЗС	Відповідальні особи
Підготовка до реалізації	Розкриття загальної інформації щодо Проекту	Публічні повідомлення, електронні публікації на веб-сайтах МОН, УФСІ, ОДА, Реципієнтів. Наради, форуми, зустрічі. Прес-релізи/статті у національних та місцевих ЗМІ	Персонал Реципієнта, учні та їх батьки, МОН, місцеві громади, ОДА, Донор, УФСІ, потенційні учні та їх батьки, потенційні роботодавці	УФСІ, ТОВ «Компанія «Брендком»
	Обмін інформацією з персоналом Реципієнта, представниками ОДА	Зустрічі, обговорення та консультації, проведення опитування для заповнення переліку контрольних питань для ідентифікації екологічних та соціальних ризиків (скринінг)	Персонал Реципієнта, ОДА	Спеціаліст з моніторингу та оцінки, екологічних та соціальних питань та/або Керівник групи впровадження у регіоні
	Обізнаність ЗС щодо заходів з реалізації Проекту, проєктів ОЕСВ, ПЕСМ, ПВЗС, МРС  Проведення громадських	Публічні повідомлення, електронні публікації на веб-сайтах УФСІ, ОДА, освітніх закладів, ОМС, об'яви на дошках об'яв Реципієнтів, проведення консультацій/	Персонал Реципієнта, учні та їх батьки, місцеві громади, ОДА, консультанти УФСІ на центральному та регіональному рівнях, мешканці	Спеціаліст з моніторингу та оцінки, екологічних та соціальних питань, Керівник групи впровад-

	консультацій щодо Проєкту, ПСЕМ, ПВЗС, МРС, очікуваних екологічних та соціальних впливів, змін в освітньому процесі (зміни розкладу та класів)	громадських консультацій щодо проєктів документів, об'яви на входах та дошках об'яв комерційних та інших нежитлових будівель, офлайн та онлайн консультації, проведення опитування персоналу Реципієнта, студентів та їх батьків (електронні опитувальники у гугл-формі, паперові версії опитувальників (у разі потреби))	житлової забудови, що знаходиться поруч/неподалік, власники, працівники та відвідувачі комерційних та інших нежитлових об'єктів, що знаходяться поруч/неподалік об'єкта, ОДА, ОМС, місцеві громадські організації	ження у регіоні
	Роз'яснення вимог тендерної документації, вимог ОВНС	Проведення перед-тендерної наради, онлайн консультацій, зустрічей (у разі необхідності)	представники Підрядника	Координатор Проєкту, спеціаліст із закупівель, спеціаліст з моніторингу та оцінки, екологічних та соціальних питань, спеціаліст з фінансового менеджменту, керівник групи впровадження Проєкту у регіоні
	Питання здійснення заходів з впровадження Проєкту (за необхідності)	консультації, зустрічі	Персонал Реципієнта, ОДА, ОМС, місцева громада	Керівник групи впровадження Проєкту у регіоні
Будівництво	Інформація про хід реалізації Проєкту, потенційні екологічні та соціальні ризики	Публічні повідомлення, громадські консультації, електронні публікації на веб-сайтах УФСІ, ОДА, освітніх закладів. Наради,	Персонал Реципієнта, учні та їх батьки, мешканці житлової забудови, що знаходиться поруч/неподалік,	УФСІ, Реципієнти, ТОВ «Компанія «Брендком»

		форуми, зустрічі. Прес-релізи у національних та місцевих ЗМІ	власники, працівники та відвідувачі комерційних та інших нежитлових об'єктів, що знаходяться поруч/неподалік об'єкта, ОДА, ОМС	
	Консультації з питань здійснення заходів з впровадження Проекту: демонтаж та поводження з небезпечними відходами, дотримання вимог охорони праці та пожежної безпеки	Онлайн навчання, тренінги, консультації, зустрічі	Персонал Реципієнта, ОДА, ОМС, місцева громада	Підрядник, Керівник групи впровад- ження Проекту у регіоні, УФСІ
	Інформування про канали для подання скарг та пропозицій	Розміщення скриньки для подання скарг та пропозиції поруч з будівельним об'єктом	Персонал Реципієнта, учні та їх батьки, мешканці житлової забудови, що знаходиться поруч/неподалік, власники, працівники та відвідувачі комерційних та інших нежитлових об'єктів, що знаходяться поруч/неподалік об'єкта, місцеві громадські організації, місцева громада	керівник Реципієнта, Керівник групи впровад- ження Проекту у регіоні
	Надання відповіді на скаргу, розгляд пропозицій ЗС (врахування чи надання	Письмова відповідь	Персонал Реципієнта, учні та їх батьки, мешканці житлової забудови, що	Відпові- дальна особа Реципієнта, Керівник групи впровад-

	обґрунтування у разі неврахування)		знаходиться поруч/неподалік, власники, працівники та відвідувачі комерційних та інших нежитлових об'єктів, що знаходяться поруч/неподалік об'єкта, місцеві громадські організації, місцева громада	ження Проєкту у регіоні, консультант УФСІ
	Інформація про основні правила виконання робіт	Стенд на будівельному майданчику	Персонал Підрядника, персонал реципієнта, персонал УФСІ	Підрядник
	Рекомендації щодо запобігання поширенню COVID-19	Стенд на будівельному майданчику	Персонал Підрядника	Підрядник
Експлуатація	Проведення опитування рівня задоволеності результатами Проєкту	Паперові анкети в будівлі Реципієнтів, електронні анкети	Персонал Реципієнта, учні та їх батьки	Спеціаліст з моніторингу та оцінки, екологічних та соціальних питань, Керівник групи впровадження у регіоні
	Основні вимоги з охорони та безпеки праці, пожежної безпеки	Інформація/документи на дошках в приміщеннях Реципієнта, тренінги, інструктажі	Персонал Реципієнта, учні	Реципієнт
	Інформування про канали для подання скарг та пропозицій	Розміщення інформації на веб-сайті Реципієнта	Персонал Реципієнта, учні та їх батьки, мешканці житлової забудови, що знаходиться поруч/неподалік, власники, працівники та відвідувачі комерційних та	Реципієнт

			інших нежитлових об'єктів, що знаходяться поруч/неподалік об'єкта, місцеві громадські організації, місцева громада	
	Надання відповіді на скаргу, розгляд пропозицій ЗС (врахування чи надання обґрунтування у разі неврахування)	Письмова відповідь	Персонал Реципієнта, учні та їх батьки, мешканці житлової забудови, що знаходиться поруч/неподалік, власники, працівники та відвідувачі комерційних та інших нежитлових об'єктів, що знаходяться поруч/неподалік об'єкта, місцеві громадські організації, місцева громада	Реципієнт
	Співпраця з потенційними роботодавцями	Публічні повідомлення, електронні публікації на веб-сайтах ОДА, Реципієнтів, участь у нарадах, форумах, зустрічах, конкурсах, підписання меморандумів про співпрацю, проходження навчальної практики	Асоціації роботодавців, потенційні роботодавці, МОН, ОДА	Реципієнт

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

Детальна інформація щодо проведених громадських консультацій та подальших запланованих заходів із залучення ЗС протягом періоду впровадження субпроектів буде зазначена в ОВНС, що готується

консультантом УФСІ - спеціалістом з моніторингу та оцінки, екологічних та соціальних питань для кожного субпроєкту за результатами обстеження закладів освіти (скринінг) на предмет можливих соціально-екологічних ризиків кожного СП.

#### **4. МЕХАНІЗМ РОЗГЛЯДУ СКАРГ**

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

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

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

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

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

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

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

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

- негативним впливом на громади, пов'язаним у тому числі, але не виключно, з фінансовими втратами, фізичною шкодою, інших незручностей від будівельної чи експлуатаційної діяльності;
- ризиками для здоров'я та безпеки;

- негативним впливом на довкілля;
- неприйнятною поведінкою осіб, задіяних у процесі впровадження Проєкту (у тому числі, але не виключно, персоналу Підрядника).

Основними завданнями МРС є:

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

Цей МРС передбачає опрацювання скарг на місцевому та центральному рівнях.

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

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

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

На центральному рівні – консультантом з адміністративних питань ЦО УФСІ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Загальний термін надання відповіді скаржнику не повинен перевищувати 15 днів.

Надіслані відповіді зберігаються у ЦО УФСІ.

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

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

Процес розгляду скарг представлено на схемі 1.

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

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



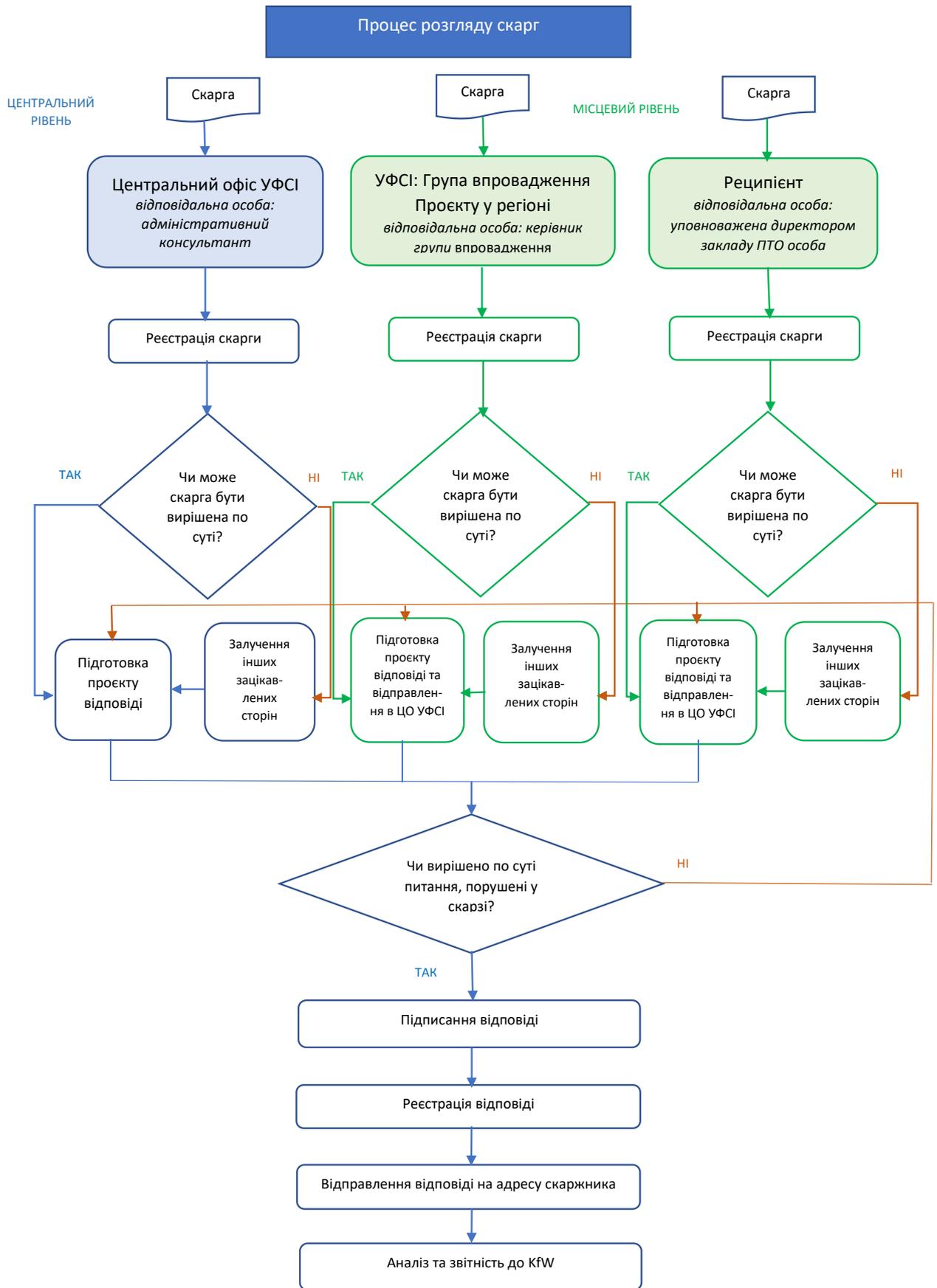


Схема 1. Процес розгляду скарг

## 5. МОНІТОРИНГ ТА ЗВІТНІСТЬ

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

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

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

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

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

ПВЗС у міру необхідності буде періодично переглядатися та оновлюватися протягом реалізації Проєкту для того, щоб забезпечити систематичне представлення у цьому документі найновішої інформації, а також, щоб визначені методи залучення ЗС залишалися доречними та ефективними з огляду на обставини та етапи реалізації Проєкту. Будь-які

суттєві зміни протягом реалізації Проєкту, у тому числі пов'язані із графіком реалізації Проєкту, будуть належним чином відображені у ПВЗС.