

**Східна Україна: возз'єднання, відновлення, відродження
(Проект ЗВ)
План залучення зацікавлених сторін
компонента реагування на надзвичайні ситуації (ПЗЗС-КРНС)**

Цей План залучення зацікавлених сторін компоненту реагування на надзвичайні ситуації (ПЗЗС-КРНС) визначає головні зацікавлені сторони, на яких впливає проект, і зацікавлені сторони компоненту реагування на надзвичайні ситуації (КРНС) Проекту Східна Україна: возз'єднання, відновлення, відродження (Проект ЗВ)(Р172348) з метою підтримки реагування уряду України на військовий наступ Російської Федерації. У цьому документі описано їхні інтереси та потреби в залученні щодо проекту. ПЗЗС описує надзвичайний контекст, до якого мають застосовуватися відповідне національне законодавство та вимоги Світового банку щодо залучення зацікавлених сторін та розкриття інформації, а також пропонує практичні заходи із залучення, які необхідно вжити під час реалізації проекту. ПЗЗС також описує Механізм розгляду скарг, призначений для полегшення отримання зворотного зв'язку та реагування на проблеми, пов'язані з діяльністю, що фінансується в рамках КРНС. ПЗЗС-КРНС може періодично оновлюватися під час впровадження КРНС, щоб переконатися, що інформація є узгодженою, що методи взаємодії залишаються відповідними та ефективними, а також зберігається відображення будь-яких серйозних змін у діяльності та графіку проекту.

Заходи з імплементації ПЗЗС-КРНС включають моніторинг вихідних та підсумкових результатів, за що буде відповідальний Координаційний орган, тобто Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України (МРТОТ), яке утримує Групу впровадження проекту ЗВ та координує імплементацію компоненту КРНС з Міністерством соціальної політики (МСП), яке відповідає за адміністрування програми соціальної допомоги для ВПО, включаючи надання грошових переказів бенефіціарам програми. Місцеві органи виконавчої влади, підрозділи соціального забезпечення та центри надання адміністративних послуг виконують функцію прийому пільговиків та особисто приймають на облік ВПО. ГВП МРТОТ здійснюватиме моніторинг виконання ПЗЗС-КРНС відповідно до вимог Механізмів екологічного та соціального управління Світового банку та забезпечуватиме збір інформації для регулярної звітності за проектом. Це включатиме вимірювання компонентів щодо ризиків соціально-екологічних механізмів та звіти Механізмів розгляду скарг, описані нижче. ПЗЗС-КРНС має бути впроваджено разом з Операційним посібником з надзвичайних ситуацій (ОПНС), яке є додатком до Операційного посібника проекту МРТОТ (МРТОТ ОПП).

Попередні консультації щодо ПЗЗС-КРНС та іншої інформації, пов'язаної з проектом, передбачатимуть розміщення її у відкритому доступі (наприклад, розміщення на веб-сайтах МРТОТ та Світового банку) до активації КРНС з оголошенням та можливістю зареєструвати коментарі та пропозиції. Оскільки ключові зацікавлені та постраждалі сторони наразі живуть і працюють в надзвичайних умовах, пов'язаних із прогресуючим російським військовим вторгненням та триваючим розповсюдженням COVID-19 в Україні та у всьому світі, особисте консультування не є доцільним. Альтернативні засоби зворотного зв'язку, які досліджують суб'єкти-виконавці, включають поширення інформації про проект та відповіді через електронну пошту, листи, соціальні мережі, діючі місцеві та національні інформаційні агентства, радіо та інші засоби. З огляду на характер проектної діяльності (надання грошових переказів на банківські рахунки зареєстрованих осіб) цей спосіб залучення вважається достатнім.

Короткий виклад КРНС

Компонент	Компонент реагування на надзвичайні ситуації (КРНС) Проекту Східна Україна: возз'єднання, відновлення, відродження (Проект 3В) (P172348)
Сума	99 млн. дол.
Мета КРНС	Покращення умов проживання внутрішньо переміщених осіб (ВПО) шляхом надання їм короткострокової фінансової допомоги для задоволення невідкладних базових потреб.
Заходи	<ul style="list-style-type: none"> • Щомісячні грошові перекази зареєстрованим внутрішньо переміщеним особам, що складаються з надання адресної допомоги для покриття витрат на проживання, яка надається за двома категоріями: <ul style="list-style-type: none"> o i) 3000 грн/місяць для осіб з обмеженими можливостями та дітей; o ii) 2000 грн/місяць для інших бенефіціарів. <p>Сума отриманої допомоги не буде врахована під час розрахунку загального доходу сім'ї для участі в програмах допомоги, що перевіряються матеріальними цінностями. Таким чином, пільговики програми мають право продовжувати отримувати інші види допомоги або брати участь в інших видах програм соціальної допомоги.</p>
Бенефіціари	<p>Щоб отримати право на участь, заявники повинні зареєструватися, щоб отримати довідку ВПО.</p> <p>Зареєстровані ВПО подають заявку на участь у програмі особисто або онлайн. Заявки можна подавати через платформу «Дія», яка використовує інформацію з державних реєстрів та геолокації для перевірки даних.</p> <p>Для осіб, переміщених протягом березня-квітня 2022 року, право на отримання допомоги за програмою мали такі зареєстровані ВПО:</p> <ul style="list-style-type: none"> • особи, які переїхали з тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим та міста Севастополя; • особи, які після введення воєнного стану (24 лютого 2022 р. о 5:30 за київським часом) були змушені залишити місце проживання, розташоване в 14 регіонах з активним конфліктом; • особи, які станом на 01.03.2022 р. перебували на обліку як ВПО у 14 постраждалих від війни регіонах та отримували пільги за попередньою (від конфлікту 2014 р.) програмою – «щомісячна адресна соціальна допомога ВПО на покриття витрат на проживання, у т.ч. житлово-комунальні послуги». <p>14 адміністративно-територіальних одиниць, які постраждали від війни, це: Чернігівська, Сумська, Харківська, Херсонська, Миколаївська, Запорізька, Донецька, Луганська, Київська, Житомирська, Одеська, Волинська, Дніпропетровська області та місто Київ.</p> <p>Допомоги виплачуються за повний місяць, незалежно від дати звернення та дати припинення дії воєнного стану. Зокрема, трансферти ВПО, які звернулися до 30 квітня 2022 року, надаються протягом двох повних місяців (березень-квітень 2022 року).</p> <p>Станом на 11 травня 2022 року близько 1 мільйона сімей ВПО отримали виплати на загальну суму трансферту 5,8 мільярда гривень (198 мільйонів доларів).</p>

	<p>Для осіб, переміщених з 1 травня 2022 року, грошові перекази надаватимуть лише для:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ВПО, які переїхали з тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим та м. Севастополя; • ВПО, які переїхали з територіальних громад, розташованих у районах активних бойових дій, або тих, які тимчасово окуповані чи оточені (заблоковані); • внутрішньо переміщені особи, чиї будинки були зруйновані або пошкоджені таким чином, що вони непридатні для проживання людей, і які звернулися за компенсацією за втрату та (с). <p>Ці зміни до програми були внесені для надання допомоги найбільш вразливим групам, які постраждали від війни – тим, хто її найбільше потребує.</p>
Виконавець і партнери	<p>Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України утримує Групу впровадження проекту ЗВ, Координаційний орган та координує реалізацію компонента КРНС з Міністерством соціальної політики (МСП), яке відповідає за адміністрування програми соціальної допомоги ВПО та використовує його Дані. Обробний центр для обробки даних заявника, поданих заявниками в режимі онлайн через портал електронного урядування «Дія» або особисто в місцеві підрозділи соціального забезпечення чи Центри надання адміністративних послуг, які потім передають ці дані до Центру обробки даних МСП.</p>
Контекст проекту	<p>Україна – це країна, яка сильно постраждала від тривалої війни з Росією, яка почалася з російського вторгнення 24 лютого 2022 року, що ознаменувало значну ескалацію збройного конфлікту, який раніше був зосереджений у східній частині країни на початку 2014 року після анексії Росією півострова Крим. Майже вісім років активних бойових дій на сході України (з 2014 по лютий 2022 року) призвели до внутрішнього переміщення понад 1,4 мільйона українців. Війна викликала надзвичайну вразливість і складний набір політичних і соціальних проблем, які залишаються загрозою для розвитку країни в майбутньому. За даними ООН, війна в Україні може призвести до того, що 90% країни «вільно впадуть у бідність» і стане надзвичайно вразливою. Активізація Компоненту реагування на надзвичайні ситуації (КРНС) забезпечить підтримку задоволення першочергових потреб понад 1 мільйона людей (600 000 сімей) із приблизно 8 мільйонів осіб, які, за оцінками Міжнародної організації з міграції, були внутрішньо переміщеними з 24 лютого. Станом на 5 квітня 1,6 млн. ВПО вже зареєструвалися для отримання адресної допомоги в органах влади 13 обласних адміністрацій. КРНС функціонує в рамках існуючої операції Світового банку з фінансування інвестиційних проектів (ФІП), проекту «Східна Україна: Відновлення, відновлення, відновлення (ЗВ)» (P172348). Невиплачені кошти від цієї операції перерозподіляються на заходи, що фінансуються в рамках КРНС. Ці заходи повністю відрізняються від тих, які плануються для фінансування в рамках інших компонентів проекту.</p>
Екологічні ризики	<p>Діяльність, яку підтримує КРНС, не має негативних екологічних ризиків чи впливів. Ніяких конкретних екологічних оцінок чи планів не буде потрібно.</p>
Соціальні ризики	<p>Очікується, що заходи, які підтримує КРНС, не матимуть прямих несприятливих соціальних ризиків або впливу, але відбуватимуться в дуже нестабільному</p>

	<p>контексті поза безпосереднім контролем виконавчого агентства. Очікується, що проект забезпечить соціальні виплати безпосередньо внутрішньо переміщеним особам, а також тим, хто має на утриманні (члени сім'ї-люди з обмеженими можливостями та/або діти), одержання посиленої допомоги. ВПО можуть подорожувати або проживати в нестабільних районах, де у них мало інформації про їх право на цю допомогу. Ризик виключення є дуже контекстуальним і не залежить від безпосереднього контролю проекту та не спричинений діяльністю, яку підтримує фінансування Банку (надання соціальної допомоги ВПО для покриття витрат на проживання у вигляді щомісячної допомоги зареєстрованим ВПО). Кілька пом'якшувальних факторів дають впевненість у спроможності операції подолати ризик виключення: (i) система соціальної допомоги є повністю функціональною, надійною та володіє надійними змеханізмами систематичного реагування для отримання та розгляду звернень; (ii) він використовує адаптивні механізми, які можуть швидко вносити зміни в адміністрування та надання пільг під час кризи (онлайн-реєстрація, цифрові платежі тощо); (iii) програма широко висвітлюється як у традиційних медіа, так і в соціальних мережах, і (iv) додаток «Дія» надсилав push-сповіщення про програму своїм 17 мільйонам користувачів (майже 56 відсотків населення віком від 15 років). Превентивні заходи, які можуть вжити державні органи влади в надзвичайних ситуаціях, будуть описані в Керівництві з надзвичайних операцій проекту, в цьому ПЗЗС-КРНС і в плані діяльності, який буде фінансуватися. Ці заходи включають вимоги щодо права на реєстрацію (некомбатантів, які переїхали з районів, які безпосередньо постраждали від війни), посилення допомоги тим ВПО з утриманнями, принципи розкриття інформації та консультацій, а також розгляд скарг з метою підтримки прозорості розподілу цільової допомоги та опитування щодо зворотного зв'язку бенефіціарів, яке буде проведено визначеними екологічними та соціальними координаторами. Цей ПЗЗС-КРНС аналізує потреби зацікавлених сторін та викладає принципи розкриття інформації та можливості зворотного зв'язку та доступу до реагування на скарги та проблеми, пов'язаних із виплатою цільової допомоги, також буде описано в Операційному посібнику з надзвичайних ситуацій проекту. Подальші кроки діяльності із залучення зацікавлених сторін, включаючи створення багатоканального, доступного Механізму розгляду скарг проекту, описані в ПЗЗС-КРНС.</p>
<p>Механізм виплат</p>	<p>Головним розпорядником бюджетних коштів, що виділяються на соціальну допомогу ВПО, є МСП. МСП подає до Державного казначейства України клопотання про перерахування соціальної допомоги ВПО на покриття витрат на проживання та платіжні доручення на перерахування бюджетних коштів АТ «Державний ощадний банк – АТ «Ощадбанк». Кошти програми перераховуються до Ощадбанку - до 3, 13, 23 числа кожного місяця на підставі реєстру ВПО, створеного ДП «Центр обробки даних Мінсоцполітики». Ощадбанк перераховує кошти на рахунки одержувачів - не пізніше наступного робочого дня з дня надходження коштів. Виплати зараховуються на індивідуальні банківські рахунки, які пільговики вказали під час звернення про соціальну допомогу для покриття витрат на проживання. Записи цих платежів будуть використовуватися для документування витрат, які підлягають відшкодуванню через КРНС ЗВ.</p>

Визначення та аналіз зацікавлених сторін

Група зацікавлених сторін	Інтерес	Вплив	
		Інтерес	Ефект
Сторони на які впливає проєкт			
Внутрішньо переміщені особи, які відповідають критеріям відбору за регіонами та були змушені залишити місце проживання, чиї будинки були зруйновані або пошкоджені так, що вони непридатні для проживання	отримувати щомісячні грошові виплати, щоб підтримувати свої засоби до існування; Потреба розуміти свої права та до кого звертатися за порадою в надзвичайних ситуаціях	В	В
Внутрішньо переміщені особи з дітьми та/або людьми з обмеженими можливостями	Потреба розуміти свої права, що вони мають право на більші виплати та до кого звертатися за порадою в надзвичайних ситуаціях	В	В
Незареєстровані Внутрішньо переміщені особи	Потреба розуміти свої права, розуміти їх та знати як зареєструватися, щоб мати можливість скористатись цим правом	В	В
Військовослужбовці та працівники поліції відсторонені від отримання виплат	Необхідно знати, що вони не мають права на соціальну допомогу ВПО і що існують штрафи за отримання коштів, якщо вони свідомо надають неправдиву інформацію для отримання статусу/довідки ВПО	С	С
Інші зацікавлені сторони			
Неурядові та громадські організації	Занепокоєні тим, що фінансування використовується для правильних цілей у прозорий спосіб за надзвичайних обставин	С	Н
Загальнонаціональні та місцеві ЗМІ	Поширення інформації про міжнародну підтримку, отриману під час надзвичайних ситуацій. Може повідомляти про нецільове використання фінансів.	Н	С

Пропонована стратегія розкриття інформації

Група зацікавлених сторін	Інформація спільного користування за Проєктом	Засоби комунікації/ розкриття інформації
Кабінет Міністрів України Міністерство Фінансів; Міністерство реінтеграції тимчасово окупованих територій; Міністерство соціальної політики	<ul style="list-style-type: none"> Зведені цілі проєкту та загальна інформація; регулярні оновлення щодо впровадження План дій з надзвичайних ситуацій та Операційний посібник з надзвичайних ситуацій (який є додатком 	Розкриття інформації на офіційних сайтах, у соціальних мережах та національних ЗМІ; Урядові та громадські повідомлення. Електронні публікації та прес-релізи на офіційних веб-сайтах. Доступність для людей з обмеженими можливостями
Місцеві підрозділи соціального забезпечення та		

Центри надання адміністративних послуг	до Операційного посібника проекту МРТОТ)	для включення в комунікаційну діяльність.
Внутрішньо переміщені особи та особи які знаходяться на їх утриманні	План залучення зацікавлених сторін КРНС (ПЗЗС-КРНС); • Механізм розгляду скарг (МРС)	Місцеві органи виконавчої влади, підрозділи соціального забезпечення та Центри надання адміністративних послуг отримали інформацію про правила програми, критерії прийнятності та штрафи за отримання платежів неправомірними одержувачами, а також шаблони заяв, які використовуються для виконання функції залучення клієнтів та доведення цієї інформації до пільговиків.
Неурядові та громадські організації, особливо групи, які надають підтримку ВПО та особам з обмеженими можливостями		Публічні повідомлення. Електронні публікації та прес-релізи на сайті проекту. Публічна інформація відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації».
Загальнонаціональні та місцеві ЗМІ	Зведені цілі проекту та загальна інформація	Публічні повідомлення. Електронні публікації та прес-релізи

Пропонована стратегія консультацій та залучення зацікавлених сторін

Метод / Інструмент	Опис/Застосування	Зміст	Метод розповсюдження	Цільові групи
Інформаційне забезпечення				
Публікації на офіційних веб-сайтах та інших офіційних каналах у соціальних мережах	Використовується для передачі інформації про проект та регулярних оновлень про його прогрес	Розкриття офіційної інформації про проект та План дій з надзвичайних ситуацій, ПЗЗС-КРНС, канали подання Механізму розгляду скарг тощо.	Публікація інформації	Усі зацікавлені сторони проекту
Розповсюдження інформації через електронні	Інформування державних службовців	Відомості про права та пільги для дітей та осіб	Електронна пошта	Державні службовці та інші

адреси державних службовців		із обмеженими можливостями		безпосередньо зацікавлені сторони
Консультації та участь				
Публічне розповсюдження інформації через соціальні мережі та ЗМІ та надання контактної інформації на запит у відповідь	Представники проекту, громадськість на яку впливає Проект, органи державної влади, регулюючі органи та інші зацікавлені сторони	Коротка інформація про захід та/або засіб, про який йде мова,	Оголошення періоду публічних консультацій, цільове запрошення до коментарів; Публічне оприлюднення матеріалів проекту перед впровадженням КРНС. Безкоштовний доступ до реєстрації коментарів та пропозицій протягом періоду розкриття інформації	Всі зацікавлені сторони
Опитування відгуків бенефіціарів	Спільні відгуки бенефіціарів щодо питань, включаючи доступність інформації, своєчасність надання допомоги, реагування на скарги та запити, а також інформацію про використання коштів	Електронне та/або телефонне опитування	З компанією для проведення опитування буде укладено контракт на підготовку інструменту опитування, збір даних по телефону або іншим електронним способом, аналіз даних та надання звіту.	Одержувачі грошових переказів з розбивкою за статтю, інвалідністю та віком, якщо це можливо

Механізм розгляду скарг

Мета:	Зміцнити прозорість та підзвітність бенефіціарам та забезпечити канали для зацікавлених сторін проекту для надання зворотного зв'язку та/або висловлення скарг, пов'язаних із діяльністю, що підтримується проектом.
Ціль:	Виявлення та вирішення проблем, що впливають на проект; зменшення ризику ненавмисного впливу проекту на громадян/бенефіціарів; отримання зворотного зв'язку та вжиття заходів для покращення впливу проекту
Заходи:	Отримання, реєстрація, оцінка та вирішення скарг і занепокоєння сторін на яких вплинув проект, та громадян на рівні проекту та за потреби скерування цих скарг для подальшого розгляду та реагування.
Область застосування:	Механізм розгляду скарг, яким керує МРТОТ, буде доступним для зацікавлених сторін проекту (особливо бенефіціарів проекту та тих, на кого проект прямо чи опосередковано впливає, позитивно чи негативно) та інших зацікавлених сторін, щоб подати запитання, коментарі, пропозиції та/або скарги або надати будь-яку форму зворотного зв'язку з усіма видами діяльності, що фінансуються проектом. Крім того, ВПО можуть користуватися багатоканальним Механізмом розгляду скарг, яким керує МСП, який відкритий для подання звернень (заяв, скарг, пропозицій) від пільговиків усіх державних програм соціального захисту. МСП підтримує легкодоступний Механізм розгляду скарг з функціями, штатом і ресурсами, що дозволяє зацікавленим сторонам подавати скарги через різні канали (телефон, електронна пошта, фізична пошта та онлайн). Крім того, на урядову гарячу лінію «15-45» можна подавати скарги щодо надання соціальної допомоги до МСП. Урядова гаряча лінія «15-47» надає послуги жертвам торгівлі людьми та домашнього насильства, а Національна гаряча лінія 0 800 500 335 надає послуги щодо запобігання домашньому насильству та гендерної рівності. Також існує окрема цілодобова гаряча лінія «15-39» для консультацій та зворотного зв'язку для людей з обмеженими можливостями. Міністерство цифрової трансформації, яке керує платформою «Дія», запустило «гарячу лінію» щодо переказів готівки групам, які постраждали від війни (0 800 331 834). У квітні на гарячу лінію надійшло 77 тис. дзвінків.
Управління:	Механізм розгляду скарг проекту керується МРТОТ. Скарги та пропозиції, які надходять до МСП та будь-яких інших відповідних міністерств, повідомляються МРТОТ для включення до загальної звітності проекту ЗВ.
Правова основа:	Порядок розгляду звернень, скарг та пропозицій громадян визначено Законом «Про звернення громадян» та змінами до нього шляхом внесення змін до електронних петицій від 2015 року. Відповідно до згаданого закону та статті 40 Конституції, Проект пропонує канали, описані в цьому ПЗЗС-КРНС, через які всі зацікавлені сторони можуть подавати скарги щодо діяльності, що фінансується проектом.

Порядок розгляду скарг	
Поширення Механізму Розгляду скарг	Інформація включена в ПЗЗС-КРНС та доступна на веб-сайті МРТОТ, розповсюджена у комунікації із зацікавленими сторонами.
Канали подання скарг	Email: info@minre.gov.ua <u>За Телефоном:</u> +38 (044) 355-14-67 <u>Через посилання:</u> https://www.minre.gov.ua/section/skargy-zapyty

	<p>Лист на офіційну адресу МРТОТ/ГВП: Східна Україна: возз'єднання, відновлення, відродження (Проект ЗВ), 03186, м. Київ, Чоколівський бульвар, 13</p> <p><u>Особисто:</u> за вказаними адресами або за адресами делегованих останнім повноважень</p> <p><u>Анонімні скарги:</u> можуть подаватися без особистих даних. Анонімні скарги будуть розслідуватися, але сторона, яка скаржиться, повинна зв'язатися з МРТОТ, щоб отримати відповідь на розслідування скарги.</p> <p><u>Конфіденційність буде забезпечена в усіх випадках, в тому числі, коли особа, яка подала скаргу, відома.</u></p>
Отримання	<p>Надати спеціально уповноваженій особі за розгляд скарг в Групі впровадження проекту МРТОТ (ГВП)</p> <p>Негайно вноситься в систему відстеження для сортування та перенаправлення до відповідного відділу/персоналу, відповідального за розслідування та розгляд скарги</p> <p>Керівник ГВП МРТОТ відповідає за визначення особи, кому направити скаргу, чи потребує скарга розслідування (чи ні), та строки надання на неї відповіді..</p> <p>Керівник ГВП МРТОТ повинен забезпечити відсутність конфлікту інтересів, тобто всі особи, які беруть участь у процесі розслідування, не повинні мати жодної матеріальної, особистої чи професійної зацікавленості в результатах, а також особистих чи професійних зв'язків із заявниками чи свідками.</p>
Реєстр	<p>Після запуску процесу розслідування особа, відповідальна за управління даними в рамках механізму розгляду скарг, вносить ці дані до Реєстру скарг.</p> <p>Кількість та тип пропозицій і питань також слід фіксувати та звітувати про них, щоб їх можна було проаналізувати для покращення комунікації за Проектом</p>
Розслідування	<p>На звернення які не потребують додаткового вивчення, – відповідь необхідна невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.</p> <p>Згідно із статтею 20 Закону України «Про звернення громадян», звернення які потребують додаткового вивчення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження.</p>
Оцінка	<p>Для розгляду скарги особа, відповідальна за розслідування скарги, збиратиме факти, щоб сформувавши чітке розуміння обставин, що стосуються скарги. Розслідування/ подальші заходи можуть включати відвідування об'єктів, вивчення документів та зустрічі з тими, хто може вирішити проблему</p> <p>Результати розслідування та запропонована відповідь скаржнику будуть представлені на розгляд координатору проекту, який прийме рішення про хід дій.</p> <p>Кінцевий термін розгляду скарги може бути продовжений на 30 робочих днів координатором проекту, і скаржник повинен бути проінформований про цей факт, що:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • необхідні додаткові консультації для надання відповіді на скаргу; • скарга стосується складного обсягу інформації і необхідно вивчити додаткові матеріали для надання відповіді.
Розгляд скарг щодо сексуальної експлуатації та насильства/сексуальних домагань	<p>Забезпечення (i) скерування постраждалих до служб підтримки (медичної, юридичної, психосоціальної, безпекової та інших видів допомоги) на основі згоди, потреб і побажань постраждалих; (ii) Взаємозв'язок із національною правовою системою (на основі згоди постраждалих, якщо звітність до правоохоронних органів не є обов'язковою в Україні). На відміну від інших типів питань, Механізми розгляду скарг щодо сексуальної експлуатації та насильства/сексуальних домагань не передбачає проведення розслідування, не включає жодних заяв та оцінки правдивості звинувачень; та (iii) визначення ймовірності того, що звинувачення щодо сексуальної експлуатації та насильства/сексуальних домагань стосуються Проекту. Якщо інцидент сексуальної експлуатації та насильства/сексуальних домагань підтвердиться, очікується, що роботодавець вживатиме заходи щодо виправлення злочину. Висновок по справі сексуальної експлуатації та насильства/сексуальних домагань використовується для оцінки загальної ефективності профілактичних заходів протидії сексуальної експлуатації та насильства/сексуальних домагань, вжитих Міністерством фінансів.</p>
Загострення	<p>Звернення, які не можуть бути вирішені протягом місяця, передаються керівнику ГВП МРТОТ для визначення необхідного часу для їх розгляду та доповіді про це особі, яка подала звернення (повний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів).</p>
Відповідь скаржнику	<p>Про результати перевірки скаржника буде повідомлено листом або електронною повідомленням у відповідності до способу, в який скаргу було отримано. Відповідь ґрунтуватиметься на матеріалах розслідування та, якщо необхідно, міститиме посилання на національне законодавство.</p>
Моніторинг та звітність	<p>Керівник ГВП МРТОТ забезпечуватиме щомісячний/щоквартальний зріз результатів функціонування механізму розгляду скарг, включаючи будь-які пропозиції та запитання, проектній групі та керівництву та аналіз статусу скарг, щоб відстежити, які скарги ще не вирішені, та запропонувати будь-які необхідні заходи із усунення недоліків.</p>
Звіти про роботу, які подаються до Світового банку	<p>У піврічних звітах про хід виконання Проекту, що подаватимуться до Банку, МРТОТ надаватиме інформацію щодо скарг отриманих МРТОТ та із стандартного звіту МСП щодо всіх програм соціальної допомоги, включаючи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Стан механізму розгляду скарг (процедури, кадрове забезпечення, підвищення обізнаності тощо); • Кількісні дані про отримані скарги, кількість скарг, які виявилися доречними, та кількість вирішених;

	<ul style="list-style-type: none"> Якісні дані про тип наданих скарг та відповідей, питання, які залишаються не вирішеними, кількість вирішених, відхилених скарг, та тих які були передані до інших урядових органів.
Звернення до Служби розгляду скарг Світового банку	<p>Громади та окремі особи, які вважають, що на них негативно впливає проект, підтримуваний СБ, можуть подавати скарги за вищезазначеними Каналами розгляду скарг Проекту або до Служби розгляду скарг Світового банку (СРС). СРС забезпечує швидкий розгляд отриманих скарг для вирішення проблем, пов'язаних з проектом. Громади та окремі особи, які постраждали від проекту, можуть подати свою скаргу до незалежної інспекційної комісії Світового банку, яка визначає, чи виникла шкода чи може виникнути внаслідок недотримання СБ його політики та процедур. Скарги можуть бути подані в будь-який час після того, як Світовий банк звернув увагу на занепокоєння, і керівництво банку отримало можливість відповісти. Щоб отримати інформацію про те, як подати скаргу до корпоративної служби розгляду скарг (СРС) Світового банку, відвідайте: http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service.</p>

Додаток: Словник термінів

Сторони, на яких впливає проект	особи, групи та інші організації в зоні впливу проекту, на які безпосередньо впливає (фактично чи потенційно) проект і/або були визначені як найбільш сприйнятливі до змін, пов'язаних з проектом, і які потребують тісної взаємодії у визначенні впливів та їх значущості, а також у прийнятті рішень щодо заходів з пом'якшення та управління;
Інші зацікавлені сторони	особи/групи/юридичні особи, які можуть не зазнати прямого впливу від Проекту, але які вважають або сприймають як зацікавлені проектом/або які можуть певним чином вплинути на проект та процес його реалізації;
Уразливі групи	особи, на яких проект(и) може вплинути непропорційно або поставити їх у невідгідне становище порівняно з будь-якими іншими групами через їх уразливий статус і які можуть вимагати особливих зусиль для забезпечення їх рівного представництва в процесі консультацій та прийняття рішень, пов'язаних з проектом (и).
Консультації	Процес надання зацікавленим сторонам можливості висловити свою думку щодо можливостей проекту, ризиків, впливу та заходів щодо пом'якшення наслідків шляхом збору інформації чи порад від зацікавлених сторін та врахування цих поглядів під час прийняття проектних рішень та/або встановлення цілей та визначення стратегій.
Розкриття	Надання інформації як основи для консультацій із зацікавленими сторонами проекту. Передбачає попереднє розкриття та розповсюдження відповідної, прозорої, об'єктивної, значущої та легкодоступної інформації в терміни, які дають змогу проводити значущі консультації із зацікавленими сторонами у культурно відповідному форматі, відповідною місцевою мовою(ами) та є зрозумілою для зацікавлених сторін;
Залучення	Безперервний двосторонній процес, у якому агенція-виконавець, компанія чи організація будує та підтримує конструктивні та стійкі відносини із зацікавленими сторонами, на які впливає протягом життя проекту. Це частина ширшої стратегії

	залучення зацікавлених сторін, яка також охоплює уряди, громадянське суспільство, співробітників, постачальників та інших осіб, зацікавлених у Проекті.
Принципи залучення зацікавлених сторін:	<p>Відкритість та підхід за життєвим циклом: громадські консультації щодо проекту (проектів) будуть організовані протягом усього життєвого циклу, відкрито, без зовнішніх маніпуляцій, втручання, примусу чи залякування;</p> <p>Інформована участь та зворотний зв'язок: інформація буде надана всім зацікавленим сторонам та широко розповсюджена у відповідному форматі; надаються можливості для передачі відгуків зацікавлених сторін, для аналізу та вирішення зауважень і проблем;</p> <p>Інклюзивність та чутливість: ідентифікація зацікавлених сторін здійснюється для підтримки кращого спілкування та побудови ефективних відносин. Процес участі для проекту (ів) є інклюзивним. Усі зацікавлені сторони завжди заохочуються до участі в процесі консультацій.</p> <p>Рівний доступ до інформації надається всім зацікавленим сторонам;</p> <p>Чутливість до потреб зацікавлених сторін є ключовим принципом, який лежить в основі вибору методів взаємодії. Особлива увага приділяється вразливим групам населення, зокрема жінкам, молоді, людям похилого віку, включаючи різні етнічні групи.</p>