

Додаток IV.С План залучення зацікавлених сторін

АБРЕВІАТУРИ ТА СКОРОЧЕННЯ

CPF	Country Partnership Framework	Умови партнерства країни	УПК
ECA	Europe & Central Asia	Європа та Середня Азія	ЕСА
ESF	Environmental and Social Framework	Екологічна та соціальна рамка	ЕСФ
ESS	Environmental and Social Standard	Екологічні і соціальні стандарти	ЕСС
GRM	Grievance Redress Mechanism	Механізм розгляду скарг	МРС
HE	Higher Education	Вища освіта	ВО
HEI	Higher Education Institution	Заклад вищої освіти	ЗВО
M&E	Monitoring & Evaluation	Моніторинг та оцінка	МО
MOES	Ministry of Education and Science	Міністерство освіти і науки	МОН
MOF	Ministry of Finance	Міністерство фінансів	МФ
NAHEQA	National Agency for Higher Education Quality Assurance	Національне агентство забезпечення якості вищої освіти	НАЗЯВО
PBCs	Performance-based conditions	Умови, засновані на результатах	УПР
PDO	Project Development Objective	Ціль проєкту щодо розвитку	ЦПР
PIU	Project Implementation Unit	Група впровадження проєкту	ГВП
POM	Project Operational Manual	Операційний посібник проєкту	ОПП
SEP	Stakeholder Engagement Plan	План залучення зацікавлених сторін	ПЗЗС
SEA/SH	Sexual Exploitation and Abuse/Sexual Harassment	Сексуальна експлуатація та жорстоке поводження/ Сексуальне домагання	SEA/SH
TA	Technical Assistance	Технічна допомога	ТД
TOR	Terms of Reference	Технічне завдання	ТЗ
UCEQA	Ukrainian Center for Education Quality Assessment	Український центр оцінювання якості освіти	УЦОЯО
WB	World Bank	Світовий банк	СБ

Зміст

1. ВСТУП	4
1.1 <i>Інформація про галузь</i>	4
1.2 <i>Інформація про Проєкт</i>	5
1.3 <i>Мета і цілі Плану залучення зацікавлених сторін</i>	7
2. РЕГУЛЯТОРНИЙ КОНТЕКСТ	8
2.1 <i>Українське законодавство із залучення громадян</i>	8
2.2 <i>Вимоги Світового банку щодо залучення громадян</i>	9
3. РЕЗЮМЕ ПОПЕРЕДНІХ ЗАХОДІВ ІЗ ЗАЛУЧЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН	10
3.1 <i>Консультації щодо реформи освіти до цього ПЗЗС</i>	10
3.2 <i>Консультації щодо актуальної аналітичної роботи, проведені Світовим банком</i>	10
3.3 <i>Консультації щодо пропонованої структури /компонентів Проєкту</i>	10
4. ВИЗНАЧЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН	11
5. ПРОГРАМА ЗАЛУЧЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН	14
5.1 <i>План заходів із залучення зацікавлених сторін</i>	14
6. МЕХАНІЗМ РОЗГЛЯДУ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ СКАРГ	18
6.1 <i>Мета механізму розгляду і врегулювання скарг</i>	18
6.2 <i>Моніторинг та звітність щодо впровадження Механізму оскарження</i>	21
ДОДАТОК А – ПРОТОКОЛ СКАРГ/ЗАПИТІВ	22

1. ВСТУП

1.1 Інформація про галузь

Метою цієї частини є підтримка Уряду в підвищенні фінансової ефективності у секторі вищої освіти та створення передумов для об'єднання університетів, зокрема, шляхом розробки та впровадження технічних та економічних обґрунтувань об'єднання університетів і партнерств, а також розробки керівних принципів і «дорожньої карти» для реалізації таких об'єднань та партнерств. Ця частина також може фінансувати пакети підтримки об'єднання університетів у пілотному режимі після реалізації зазначених заходів.

Уряд України впроваджує проєкт «Вдосконалення вищої освіти в Україні заради результатів» (далі – Проєкт), який підтримується Міжнародним банком реконструкції та розвитку (далі – МБРР). З метою гармонізації та реалізації положень реформи у сфері вищої освіти Уряд, через Міністерство освіти і науки України (далі – МОН), звернувся до Світового банку із запитом про фінансову підтримку. Ця проєктна пропозиція для ініціювання спільного проєкту зі Світовим банком була подана Міністерством освіти і науки України до Міністерства фінансів України 10 жовтня 2020 року відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України (далі – КМУ) від 27 січня 2016 року № 70 «Про затвердження Порядку підготовки, реалізації, моніторингу та завершення проєктів економічного і соціального розвитку України, що підтримуються міжнародними фінансовими організаціями».

Фінансування Проєкту забезпечує стратегічні інвестиції відповідно до традиційних методів використання коштів, а також підтримку конкретних результатів, що передбачає виконання умов на основі результатів (РВС), де виплати здійснюються за досягнення результату та підтвердження відповідних витрат. Фінансування Проєкту доповнюється коштами державного бюджету, які сприяють реалізації реформ у сфері вищої освіти. Діяльність Проєкту переважно охоплює державні заклади вищої освіти (ЗВО), однак окремі законодавчі, урядові та фінансові політики впливатимуть на всю галузь, включно з приватними ЗВО.

Згідно з аналітичним звітом Світового банку про освіту¹, були визначені ключові виклики у секторі вищої освіти, де урядова програма реформ може бути посилена, зокрема щодо підвищення якості, ефективності та прозорості. У звіті вказано на можливості більш ефективного та продуктивного використання ресурсів для зміцнення реформи. Окремо було відзначено такі ключові питання, як удосконалення управлінських структур і потенціалу закладів, спрямування потоків ресурсів, узгодження стимулів для основних зацікавлених сторін та забезпечення більш ефективного зворотного зв'язку й прозорості інформації.

Водночас, вторгнення Російської Федерації 24 лютого 2022 року призвело до різкого та значного погіршення макроекономічної ситуації в Україні. Війна спричинила значні людські втрати, зростання кількості цивільних жертв, порушення джерел засобів до існування та пошкодження критичної інфраструктури, включно з житловими будинками, системами водопостачання та водовідведення, школами, університетами та медичними закладами. Значна кількість людей була змушена залишити свої домівки, переміщуючись як усередині країни, так і за кордон.

Війна створила стан крайньої вразливості, який може залишатися загрозою для розвитку країни в майбутньому, та виявила необхідність розширення каналів для збору зворотного зв'язку. За даними ООН, війна в Україні створює ризик, що 90% населення країни опиняться за межею бідності та в умовах крайньої вразливості. Україна нині стикається з непередбачуваним дефіцитом фінансування, спричиненим війною. Як відповідь на швидко змінювану ситуацію та погіршення фінансового становища, 28 лютого 2022 року Уряд України звернувся із запитом на реструктуризацію проєкту з метою надання невідкладної підтримки для захисту стипендіальних програм, а також адаптації

¹ <https://documents1.worldbank.org/curated/en/790931568661644788/pdf/Overview.pdf>

структури проєкту у зв'язку з неможливістю реалізації деяких заходів (зокрема щодо об'єднання університетів).

З огляду на поточні обставини в Україні, проєкт було реструктуризовано та додано новий компонент. Реструктуризація передбачає перерозподіл коштів позики з Компонентів 2 і 3 на новий Компонент 5, який спрямований на підтримку академічних і соціальних стипендій для студентів. Також було створено технічний компонент надзвичайного реагування (CERC).

Оновлений План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС) відображає зміни в структурі Проєкту шляхом ідентифікації нових груп зацікавлених сторін, оновлення програми комунікації та механізму розгляду скарг (МРС) відповідно до поточної ситуації в Україні.

1.2 Інформація про Проєкт

Ціллю Проєкту в сфері розвитку (ЦПР) є підвищення ефективності та покращення умов для забезпечення якості та прозорості системи вищої освіти України.

Досягнення ЦПР Проєкту очікується за рахунок реалізації компонентів, як описано нижче:

Частина 1: Удосконалення врядування, фінансування, якості та прозорості на рівні сектору

Метою цієї частини є підтримка діяльності Уряду України щодо впровадження та моніторингу секторальних реформ, які впливають на управління, фінансування, якість і прозорість у сфері вищої освіти. Ця частина включає два взаємодоповнюючі підрозділи:

Компонент 1.1 – Стратегічні загальносекторальні інвестиції для підтримки автономії, прозорості та моніторингу, зокрема:

- розробка інформаційних систем для залучення зацікавлених сторін, підвищення прозорості та забезпечення обґрунтованої політики у сфері вищої освіти позичальника;
- розробка стандартизованих цифрових інструментів для оцінювання результатів навчання у закладах вищої освіти;
- проведення комунікаційних кампаній.

Компонент 1.2 – Стратегічні результати для посилення стимулів, заснованих на результатах, у вищій освіті

Частина 2: Об'єднання та партнерства для підвищення ефективності та якості

Метою цієї частини є підтримка Уряду в підвищенні фінансової ефективності у секторі вищої освіти та створення передумов для об'єднання університетів, зокрема, шляхом розробки та впровадження технічних та економічних обґрунтувань об'єднання університетів і партнерств, а також розробки керівних принципів і «дорожньої карти» для реалізації таких об'єднань та партнерств. Ця частина також може фінансувати пакети підтримки об'єднання університетів у пілотному режимі після реалізації зазначених заходів.

Покращення умов для якісного навчання та викладання в окремих державних закладах вищої освіти (ЗВО), які розпочали процес об'єднання, включає:

- оснащення сучасних базових навчальних лабораторій та передових науково-дослідних лабораторій;
- забезпечення інформаційними технологіями;
- проведення дрібних ремонтних і відновлювальних робіт;
- проведення досліджень та надання необхідної технічної допомоги для планування процесів об'єднання.

Компонент 2.1. Стратегічні інвестиції для успішного об'єднання університетів

У межах цього підкомпоненту проєкт може фінансувати пакети інвестицій як пілотні проєкти для реалізації у консолідованих (реорганізованих) ЗВО, що стосуються ключових пріоритетів у вищій освіті: покращення якості викладання, навчання та науково-дослідної діяльності із забезпеченням цифрової трансформації у секторі. Забезпечення успішного впровадження консолідації на інституційному та/або програмному рівні (враховуючи специфіку кожного об'єднання). Важливим аспектом є те, що ці інвестиційні пакети мають сприяти процесу консолідації та підтримувати заходи з підвищення якості, які інакше було б важко реалізувати або які ЗВО не могли б впровадити самостійно без додаткового початкового фінансування, наданого у межах проєкту. Перелік визначених інвестиційних пакетів для реорганізованих ЗВО включатиме товари та дрібні ремонтні роботи. Їх обиратиме Міністерство освіти і науки (МОН) для сприяння успішній реалізації реформ у сфері управління та фінансової автономії, а також для підвищення якості та актуальності. Пакети підтримки об'єднань включатимуть, зокрема, навчальні, науково-дослідні та/або навчально-практичні лабораторії, лабораторне обладнання, засоби підтримки навчання та інші освітні засоби, сучасну цифрову інфраструктуру для підтримки дистанційного навчання, а також дрібні ремонтні роботи. Будівництво нових об'єктів не передбачено.

Частина 3: Розбудова потенціалу та покращення освітнього середовища

Ця частина включає, зокрема:

- розробку планів управління змінами;
- забезпечення цифровими освітніми ресурсами, цифровими пристроями, мультимедійним обладнанням та програмним забезпеченням, а також сучасною цифровою інфраструктурою для забезпечення безперервного навчання через дистанційні форми;
- забезпечення сучасними базовими навчальними лабораторіями та передовими науково-дослідними лабораторіями;
- навчання управлінського персоналу для підтримки реформ у сфері вищої освіти;
- виконання робіт з ремонту, відновлення та реконструкції
- надання підтримки МОН та вибраним державним ЗВО для зміцнення академічних інновацій, зв'язків із ринком праці, стратегічного планування й управління змінами, залучення підприємців і бізнесу, управління людськими ресурсами, фінансового менеджменту та оподаткування.

Проєкт фінансуватиме визначені категорії товарів і послуг, включаючи сучасну цифрову інфраструктуру для дистанційного навчання, цифрові пристрої, мультимедійне обладнання та програмне забезпечення, системи електронного управління навчанням та інші ІТ-інвестиції для підвищення якості дистанційного навчання. Інвестиції також включатимуть сучасні базові навчальні та науково-дослідні лабораторії, відповідне обладнання, цільове навчання управлінців для підтримки реформ, виконання робіт з ремонту, відновлення та реконструкції, а також допомогу у розробці планів управління змінами, академічних інновацій, зв'язків із ринком праці, стратегічного планування й управління змінами, залучення бізнесу й підприємців, управління людськими ресурсами та фінансового менеджменту/оподаткування.

Відповідно до змін до Кредитної угоди від 16 липня 2024 року, Частини 2 та 3 Проєкту (2024) можуть включати виконання робіт з ремонту, відновлення та реконструкції у відібраних державних закладах вищої освіти, а також встановлення обладнання та проведення передпроєктних і техніко-економічних досліджень.

Ці заходи можуть передбачати виконання будівельних робіт обмеженого масштабу, встановлення лабораторного, цифрового та енергетичного обладнання, а також проведення технічних оцінок з метою підтримки модернізації інфраструктури, інституційної консолідації та забезпечення безперервності освітніх послуг.

Такі види діяльності можуть спричиняти тимчасові екологічні та соціальні ризики та впливи, які управлятимуться відповідно до Екологічно-соціальної рамки (ESF) та відповідних Екологічних і соціальних стандартів (ЕСС).

Частина 4: Управління проектом, моніторинг та оцінка

Метою цієї частини є підтримка ефективного управління та реалізації запропонованого проекту. Діяльність у межах проекту потребує підтримки спеціальної групи індивідуальних консультантів, надалі — Група впровадження проекту (ГВП). Ці консультанти посилять спроможність Міністерства освіти і науки щодо реалізації проекту, надаючи експертизу в управлінні проектом, закупівлях, фінансовому та юридичному управлінні/контролі, моніторингу та оцінці, а також екологічному та соціальному управлінні та запобіжних заходах тощо. ГВП буде залучена для підтримки реалізації проекту на постійній основі протягом усього періоду проекту під керівництвом і наглядом Координатора/Співкоординатора.

Частина 5: Підтримка академічних та соціальних стипендій для студентів закладів вищої освіти

Ця частина підтримуватиме академічні стипендії, надані Міністерством освіти і науки, та соціальні стипендії, надані Міністерством соціальної політики України. Міністерство освіти і науки адмініструє академічні стипендії відповідно до усталеної законодавчої та нормативної бази, описаної в Додатку 10 цього Керівництва. Станом на 2022 рік базовий розмір академічної стипендії для студентів ЗВО становить у середньому 2000 грн на місяць (приблизно 67 доларів США). Базовий розмір академічної стипендії, встановлений Урядом України, є однаковим у різних регіонах та ЗВО, хоча заклади можуть призначати студентам додаткові винагороди. Кількість отримувачів стипендій визначається на основі семестрової успішності, контрольованої Вченою радою ЗВО. У 2022 році середньорічна кількість бенефіціарів становить приблизно 172 000 студентів, які навчаються на денній формі. У межах Частини 5 проект відшкодує Міністерству освіти і науки витрати на академічні стипендії, виплачені протягом 2021–2022 навчального року, починаючи з дати підписання змін до Угоди про позику і щонайменше до кінця квітня 2022 року, для студентів професійної передвищої та вищої освіти.

Міністерство соціальної політики України призначає соціальні стипендії студентам ЗВО з числа вразливих верств населення, як описано в Додатку 11 цього Керівництва. Закон визначає категорії студентів, які мають право на соціальні стипендії, наприклад, студенти-сироти або внутрішньо переміщені особи, особи з особливими освітніми потребами або з малозабезпечених сімей. Розмір цих стипендій коливається від 1180 до 3720 грн (приблизно 40–125 доларів США) залежно від категорії. Щорічна кількість студентів, які отримують соціальні стипендії, становить близько 50 000. У межах Частини 5 проект відшкодує соціальні стипендії, виплачені протягом 2021–2022 навчального року, починаючи з дати підписання змін до Угоди про позику і щонайменше до кінця квітня 2022 року, для студентів професійної передвищої та вищої освіти.

Частина 6: Компонент реагування на надзвичайні ситуації на випадок непередбачених обставин

Компонент екстреного реагування (CERC), викладений у Додатку 12 цього Керівництва, має на меті підтримати майбутню реакцію країни в разі, якщо поточна надзвичайна ситуація триватиме або виникне нова непередбачена надзвичайна ситуація, відповідно до процедур, регламентованих пунктом 12, Розділу III Політики Банку щодо фінансування інвестиційних проектів (IPF) для проектів у ситуаціях нагальної потреби в допомозі або обмеженої спроможності. Існує ймовірність, що поточна надзвичайна ситуація в Україні триватиме деякий час, що вимагатиме подальших змін у дизайні проекту для забезпечення термінових втручань. Також можливо, що під час реалізації виникне стихійне лихо, епідемія чи інша надзвичайна ситуація, яка спричинить серйозні негативні економічні та/або соціальні наслідки. Передбачаючи таку подію, цей CERC із нульовим фінансуванням дозволяє Уряду України переорієнтувати кошти проекту на заходи реагування на відповідну кризу чи надзвичайну ситуацію.

1.3 Мета і цілі Плану залучення зацікавлених сторін

Процес взаємодії із зацікавленими сторонами стосується цілеспрямованого залучення та комунікації із зацікавленими сторонами, включаючи визначення вразливих груп на всіх етапах життєвого циклу проекту. Використовуючи різноманітні інструменти взаємодії, система управління проектом забезпечує:

- обмін інформацією та встановлення відносин із партнерами та зацікавленими сторонами проекту;
- визначення їхніх потреб та інтересів;
- ідентифікацію будь-яких ризиків для екологічного та соціального контексту, пов'язаних із діяльністю проекту;
- визначення чинних заходів, спрямованих на систематичне зменшення виявлених ризиків.

Міністерство освіти і науки (МОН) України визнає критичну важливість ефективних комунікацій та залучення зацікавлених сторін для успішного впровадження запропонованого пакету реформ. З цією метою, Проект матиме потужний елемент комунікацій та залучення зацікавлених сторін, щоб забезпечити, що всіх зацікавлених сторін буде поінформовано та з ними будуть проведені консультації як до так і під час впровадження Проекту.

Метою ПЗЗС є забезпечення рамкових умов для належних консультацій із зацікавленими сторонами, та розкриття інформації, що є належним в контексті країни. Метою ПЗЗС є сприяння прийняттю рішень шляхом залучення осіб, на яких впливає Проект, та інших зацікавлених сторін своєчасно, щоб ці групи отримували достатньо можливостей для висловлення своїх думок та занепокоєння. ПЗЗС є корисним інструментом для управління комунікаціями між МОН та його зацікавленими сторонами.

2. РЕГУЛЯТОРНИЙ КОНТЕКСТ

2.1 Українське законодавство із залучення громадян

Україна має таке законодавство, що стосується залучення громадян та зацікавлених сторін, що охоплює як право на доступ до інформації, так і на участь у розробці політики та прийнятті рішень:

Законодавство про доступ до інформації, вказівки та практика

Конституція України гарантує право на доступ до інформації для громадян України (Стаття 43 пункти 2 та 3). Закони №2939 «Про доступ до публічної інформації», №2657 «Про інформацію» та №183 «Про державну таємницю» забезпечують регуляторну базу для доступу до різних типів публічної інформації. Відповідно до Закону «Про доступ до публічної інформації», інформацію, якою володіє державна влада, не можна обмежувати, якщо тільки не віднести її до категорії конфіденційної, таємної, або лише для внутрішнього використання. Обмеження має пройти «трискладовий тест» публічної інформації, як вказано в Статті 6, пункті 2. Закон зобов'язує державні установи створювати структурні підрозділи або призначати посадових осіб з питань свободи інформації. Закон доручає функції моніторингу Секретаріатові Уповноваженого Парламенту України з прав людини (Офіс омбудсмена). Порушення права вимагати та отримувати інформацію громадянами карається штрафами, в той час як відмова надати доступ журналістам під час їхньої роботи може бути покарана штрафом, або 3 роками ув'язнення (Стаття 171 Кримінального кодексу). З іншої сторони, покарання за розкриття державної таємниці може досягати 5 років ув'язнення.

За оцінкою Ради Європи, законодавство України про доступ до інформації є передовим та добре розвиненим. Разом з тим, деякі недоліки все ще існують, і в основному мають місце через відсутність знань держслужбовців про правові інструменти та їх застосування на практиці. Іншою проблемою є те, що відповіді, які надаються, є часто поганої якості, неповними або із запізненням.

Українське законодавство про залучення громадян

Процедура громадських консультацій описана в двох державних нормах. По-перше, це норматив №996 «Щодо процедури консультацій з громадськістю щодо створення та впровадження державної політики», яка визначає форми та методи громадських консультацій та розрізняє прямі консультації, такі як конференції, зустрічі, семінари, веб-конференції, та непрямі форми, такі як громадські опитування. Другим є норматив №976 «Про процедуру громадської експертизи діяльності

виконавчих органів влади», що зобов'язує державні органи влади здійснювати консультації з громадськістю на вимогу НУО, профспілок, громадських асоціацій, роботодавців та представників місцевого самоврядування.

Україна вживала кроків, щоб зробити консультації з громадськістю юридично обов'язковими шляхом пропонуваного законопроекту «Про публічні консультації». Цей закон оцінювався та отримав позитивні відгуки ОБСЄ, але наразі не зрозуміло, чи цей закон було прийнято та/або на якій фазі законодавчого процесу він тепер знаходиться.

Український механізм оскарження

Закон №393 «Про звернення громадян» визначає (Стаття 3, пункт 4) та регулює (Статті 16-19) застосування механізму оскарження. Яка національні, так і місцеві органи влади зобов'язані об'єктивно розглядати скарги громадян, відшкодовувати громадянам за будь-які порушення їхніх прав, та надавати обґрунтування будь-якого рішення, прийнятого під час розгляду скарги. Порушення вищезгаданих законів тягне за собою дисциплінарну, адміністративну чи кримінальну відповідальність державних чиновників. Все більша кількість державних органів влади, регіональних та міських адміністрацій створюють механізми онлайн для подання скарг/оскарження громадянами. При цьому виникають приклади найкращої практики, такі як в місті Одеса.

2.2 Вимоги Світового банку щодо залучення громадян

Проект фінансується Світовим банком, і тому будуть застосовуватись Екологічні та соціальні стандарти Світового банку (документ "Екологічні та соціальні стандарти 2018 року") та його 10 стандартів (ЕСС) для забезпечення належної перевірки впровадження запобіжних заходів у рамках проекту. Зокрема, цей План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС) підготовлено відповідно до ЕСС 10, який стосується залучення зацікавлених сторін та розкриття інформації, що визнає важливість відкритої та прозорої взаємодії між Позичальником і зацікавленими сторонами проекту як невід'ємного елемента міжнародної найкращої практики. Згідно з ЕСС 10, ефективно залучення зацікавлених сторін може значно покращити екологічну та соціальну стійкість проектів, підвищити рівень сприйняття проектів зацікавленими сторонами, що є важливим внеском у їхнє успішне впровадження. Ключові елементи ЕСС 10 включають таке:

- "Залучення зацікавлених сторін є найбільш ефективним, коли воно розпочинається на ранніх етапах розробки проекту і є невід'ємною частиною підготовчої фази".
- "Позичальник буде взаємодіяти із зацікавленими сторонами протягом усього життєвого циклу проекту, починаючи таку взаємодію якомога раніше в процесі розробки проекту і в часових рамках, які дозволяють проводити громадські консультації із зацікавленими сторонами. Природа, масштаб і частота взаємодії із зацікавленими сторонами будуть пропорційними природі та масштабу проекту, а також його потенційним ризикам і наслідкам".
- Позичальники проводитимуть громадські консультації з усіма зацікавленими сторонами. Вони надаватимуть зацікавленим сторонам своєчасну, релевантну, зрозумілу та доступну інформацію і консультиватимуться з ними у культурно прийнятний спосіб, без маніпуляцій, втручання, примусу, дискримінації та залякування.
- Відповідно до детальної інформації, викладеної у цьому стандарті, процес залучення зацікавлених сторін включає наступне: ідентифікацію та аналіз зацікавлених сторін; планування способів взаємодії із зацікавленими сторонами; розкриття інформації; консультації з зацікавленими сторонами; розгляд та реагування на звернення; звітування перед зацікавленими сторонами. Як частину оцінки впливу на довкілля та соціального впливу, Позичальник забезпечить належну документацію інформації щодо залучення зацікавлених сторін, включаючи опис зацікавлених сторін, які брали участь у консультаціях, та резюме цих консультацій.

3. РЕЗЮМЕ ПОПЕРЕДНІХ ЗАХОДІВ ІЗ ЗАЛУЧЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН

3.1 Консультації щодо реформи освіти до цього ПЗЗС

Впровадженню освітніх реформ передували широкі консультації із зацікавленими сторонами, та тими, які зазнавали впливу. Цей процес включав фокус-групи з викладачами, учнями, батьками, керівниками університетів та регіональною владою, де вони мали можливість висловити свої думки стосовно прогалин в існуючій системі та запропонувати поліпшення на майбутнє. Розповсюдивши перший проєкт для консультацій та отримавши розширений зворотний зв'язок, Міністерство освіти і науки створило додаткові робочі групи для подальшого вдосконалення та включення комплексів питань, що викликали занепокоєння, та з'явилися після першого раунду консультацій:

- 1) Як створити дієве партнерство між викладачами, батьками та студентами з належним балансом прав, обов'язків та відповідальності;
- 2) Автономія університету та викладача і визначення належного балансу між очікуваною розширеною автономією та підзвітністю за результати; та
- 3) Справедливий розподіл освітнього фінансування.

3.2 Консультації щодо актуальної аналітичної роботи, проведені Світовим банком

До здійснення Проєкту Світовим банком було проведено всебічне дослідження та аналіз освітньої галузі країни. В результаті цього дослідження Світовим Банком було випущено звіт "Дослідження сфери освіти в Україні", в якому було визначено декілька ключових викликів у галузі, точки до зростання, особливо в плані якості освіти, підвищення ефективності та прозорості системи.

Команда Світового банку спільно з Міністерством освіти і науки провела два раунди консультацій (в лютому, а потім в травні 2019 року) із зацікавленими сторонами, що розробляють політику (науково-педагогічними працівниками, НУО, представниками університетів та іншими) щодо попередніх результатів та остаточної версії Огляду сектора освіти, який зосередився на рівності та ефективності в освіті. Теми дебатів широко охопили дві предметні теми:

- a) Відновлення суспільної довіри до освіти та
- b) Збереження темпів впровадження реформ.

На основі зворотного зв'язку, отриманого під час першого раунду консультацій, були визначені декілька основних питань, зокрема: різниця витрат між місцями бюджетного фінансування та приватного фінансування за різними освітніми програмами в університетах; та механізми фінансування для стимулювання об'єднання ЗВО та оптимізації мережі.

Команда Світового банку відвідала та обговорила початкові результати із окремими університетами Львівської, Запорізької та Харківської областей, що є важливим.

3.3 Консультації щодо пропонуваної структури /компонентів Проєкту

На основі аналітичної роботи Банку та дискусій з освітньою владою України, було визначено пропонувані компоненти Проєкту для задоволення найбільш невідкладних потреб, де Міністерство освіти і науки України скористається додатковими ресурсами та підтримкою у розробці політик вищої освіти на основі даних у відповідь на виклики зменшення кількості студентів та потреби в спрямуванні ресурсів тим закладам вищої освіти, які є актуальними з огляду на вимоги ринку праці та надають

якісну освіту. Міністерство освіти і науки визначило, що потужна комунікація та залучення зацікавлених сторін є ключовими чинниками для забезпечення схвалення, потрібного для успішного впровадження компонентів проєкту.

Стосовно обізнаності з гендерних питань та інклюзивності, проєкт підтримуватиме розробку Національного дослідження серед студентів для оцінки кількісних та якісних показників в цій сфері, що також стане вхідним інструментом та механізмом надання зворотного зв'язку щодо загального університетського середовища та рівня обізнаності щодо гендерних питань та інклюзивності. Такий зворотний зв'язок дозволить університетам розробляти інформовані політики та плани щодо залучення студентів, академічного наставництва, викладання та в інших відповідних сферах.

8 жовтня 2019 року та 27 лютого 2020 року команда Світового банку та Міністерство освіти і науки України провели вступний семінар зацікавлених сторін із представниками науки, університетів, регіональної влади та інших донорів, що співпрацюють в системі вищої освіти, щоб отримати від них зворотній зв'язок щодо пропонованих компонентів Проєкту.

З огляду на обмежений масштаб і технічний характер додаткової діяльності, а також враховуючи, що публічні консультації вже були проведені у 2021 році під час підготовки Проєкту, проведення окремого раунду публічних консультацій на момент реструктуризації не вважалось необхідним.

Відповідні зацікавлені сторони й надалі інформуються та залучаються через механізми, визначені у Плані залучення зацікавлених сторін.

4. ВИЗНАЧЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН

У відповідності до вказівок ЕСС Світового банку, список зацікавлених сторін категоризується таким чином:

Сторони, на які впливає Проєкт

Люди, соціальні групи та організації, які зазнають прямого та опосередкованого впливу Проєкту: ця група включає студентів закладів вищої освіти, батьків студентів, керівництво університетів, а також викладачів і професорів університетів, які скористаються запропонованими інвестиціями, або зазнають впливу через зміни у формулі фінансування вищої освіти та пов'язані з ними інвестиції в краще освітнє середовище, а також загальне університетське середовище. Виконання робіт з ремонту, відновлення, реконструкції та встановлення обладнання в рамках Части 2 та 3 Проєкту може впливати на додаткові групи зацікавлених сторін. До них належать підрядники та субпідрядники, залучені до виконання будівельних робіт та встановлення обладнання, тимчасові та будівельні працівники, постачальники обладнання, а також місцеві громади, мешканці прилеглих територій і суб'єкти господарювання, розташовані поблизу закладів вищої освіти, де здійснюються роботи.

Інші сторони

Люди, соціальні групи та організації, які можуть мати можливість впливу та приймати рішення щодо впровадження Проєкту та/або можуть бути зацікавлені в Проєкті. Ця група включає урядові відомства, такі як Міністерство освіти і науки, Міністерство фінансів, інші центральні органи виконавчої влади, багатосторонніх та двосторонніх донорів, які також залучені до реформи вищої освіти; національні експертні центри та НУО, та профспілки. Інші зацікавлені сторони можуть включати органи місцевого самоврядування, відповідальні за містобудування, видачу дозволів на будівництво, забезпечення комунальних послуг, охорону довкілля та громадську безпеку, а також органи нагляду, що здійснюють контроль за дотриманням вимог у сфері безпеки праці, охорони здоров'я працівників та екологічної відповідності у зв'язку з виконанням робіт з ремонту та реконструкції.

Вразливі та незахищені групи

Незахищені/вразливі особи та групи – це ті, які не мають голосу щоб висловити своє занепокоєння або зрозуміти впливи проєкту, і часто виключаються із залучення зацікавлених сторін. В контексті України, можна визначити такі вразливі групи: а) переміщені особи в результаті вторгнення російських військ на територію України; б) студенти, які мають особливі освітні потреби; студенти з прифронтових та окупованих територій; в) маргіналізовані етнічні громади, такі як Роми; г) сироти та соціальні сироти, які живуть в інституціолізованому середовищі, і які можуть не отримати вигод та послуг, що надаються Проєктом.

Очікується, що реалізація нового Компонента 5 також дасть змогу вразливим групам студентів оплачувати житло в гуртожитках, харчування та інші витрати на проживання під час навчання. У той же час, це частково полегшить економічне навантаження на сім'ї студентів, оскільки багато стипендіатів покладаються на підтримку батьків під час навчання, але поточна криза чинить значне навантаження на фінанси домогосподарств і обмежує здатність батьків забезпечувати своїх дітей. Крім того, певна група отримувачів соціальних стипендій втратила батьків, і стипендія часто є єдиним доходом, на який вони можуть розраховувати.

Абсолютно вразливі та незахищені групи, які були би включені або не мали доступу до якісної освіти, як такі відсутні, хоча існує значний розрив між міським і сільським населенням. В сільській місцевості більшість людей, які залучені до сільськогосподарської діяльності та сільськогосподарського виробництва з метою забезпечення засобів до існування, вважаються бідними. Діти в сільській місцевості знаходяться у несприятливому становищі через брак відповідних закладів освіти, погану інфраструктуру доріг для забезпечення досяжності закладів освіти, брак належних транспортних послуг.

Основні групи зацікавлених сторін, визначених до сьогодні, вказані в таблиці далі. Список можна оновити та змінити під час розробки чи впровадження Проєкту. Після визначення точної географічної території діяльності, працівники Проєкту, що відповідатимуть за комунікації / залучення зацікавлених сторін вестимуть реєстр різних конкретних зацікавлених сторін, що відносяться до категорій, вказаних далі:

1. Студенти університетів
2. Батьки студентів університетів
3. Вразливі групи, такі як внутрішньо переміщені студенти; домогосподарства зі студентами, які мають особливі освітні потреби; студенти з прифронтових та окупованих територій; студенти-сироти та соціальні сироти, студенти, які були вимушені виїхати за межі України з міркувань безпеки
4. Міністерство освіти і науки
5. Національне агентство забезпечення якості вищої освіти
6. Державна установа «Науково-методичний центр вищої та фахової передвищої освіти»
7. Національне агентство кваліфікацій
8. Заклади вищої освіти та їх керівні органи
9. Викладачі університетів
10. Міністерство фінансів
11. Місцеві експертні центри, інституції та НУО
12. Роботодавці
13. Багатосторонні та двосторонні донори, залучені до реформи галузі освіти
14. Підрядники та субпідрядники
15. Прилеглі громади
16. Місцевий бізнес

Підсумок участі зацікавлених сторін та їх впливу на Проєкт

Таблиця далі містить підсумок потенційної ролі, зацікавленості та впливу кожної з вищезгаданих зацікавлених сторін.

Зацікавлена сторона	Потенційна роль зацікавленої сторони	Інтерес	Вплив
МОН	Є головним чинником та установою, що впроваджує реформу	Високий	Високий
Мінфін	Забезпечує фінансування в секторі вищої освіти	Високий	Високий
ЗВО	Зазнають впливу формули фінансування, є бенефіціарами інвестування	Високий	Середній
НАЗЯВО	Забезпечують умови та методологію оцінки якості	Середній	Середній
Державна установа «Науково методичний центр вищої та фахової передвищої освіти»	Підтримка інституалізації реформи вищої та фахової передвищої освіти	Середній	Середній
Національне агентство кваліфікацій	Відповідальне за впровадження державної політики в сфері кваліфікацій	Середній	Середній
Викладачі університетів	Основні бенефіціари програм навчання та інвестицій у лабораторії та обладнання, що зазнають впливу формули фінансування	Високий	Високий
Експертні центри	Надають альтернативні дані та політичні консультації	Середній	Низький
Багатосторонні та двосторонні донори	Надають інвестиції в подібні сфери та потребують координації, щоб уникнути дублювання та максимізувати вплив	Високий	Середній
Студенти	Отримують вигоди від поліпшеної освіти, яка може впливати на їх потенціал заробляти кошти протягом життя. Забезпечення стипендіями	Високий	Низький
Батьки	Зацікавлені в забезпеченні поліпшеної освіти для своїх дітей	Високий	Низький
Вразливі та незахищені групи	Оскільки географічне охоплення діяльності Проєкту не визначено, соціальна перевірка буде проведена на основі РДЕСМ з метою визначення вразливих та незахищених груп у відповідних регіонах впровадження Проєкту.	Середній	Низький
Роботодавці	Отримують вигоду від покращених знань та навичок випускників університетів	Високий	Середній
Підрядники	Відповідальні за виконання будівельних робіт, постачання та встановлення обладнання; дотримання технічних, екологічних та соціальних вимог; забезпечення стандартів охорони праці та дотримання строків виконання робіт	Високий	Високий
Прилеглі громади	Можуть зазнавати впливу від діяльності проєкту на території або поблизу закладів вищої освіти; надають зворотний зв'язок щодо потенційних екологічних та соціальних впливів (шум, трафік, управління відходами, безпека); беруть участь у консультаціях та використовують механізм розгляду скарг (МРС) за потреби	Середній	Низький
Місцевий бізнес	Може зазнавати непрямого впливу від діяльності, пов'язаної з проєктом (тимчасові обмеження доступу, шум, попит на послуги); потенційні постачальники послуг або товарів у рамках реалізації проєкту; надають зворотний зв'язок через консультації	Середній	Низький

5. ПРОГРАМА ЗАЛУЧЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН

Залучення зацікавлених сторін є інклюзивним двостороннім процесом, який має здійснюватися протягом усього циклу впровадження Проєкту, щоб забезпечити можливість висловити свою думку щодо прогресу реалізації Проєкту, яка буде врахована. У таблиці наведено приблизний перелік заходів із залучення зацікавлених сторін, які можуть бути проведені під час етапу підготовки Проєкту. Міністерство освіти і науки України разом із командою Світового банку продовжать роботу над ідентифікацією та пріоритизацією залучення зацікавлених сторін на підготовчому етапі.

У зв'язку із ситуацією з безпекою в країні, усі подальші консультаційні зустрічі із зацікавленими сторонами для представлення та обговорення Рамкового документа з екологічного та соціального управління (ESMF), Рамкового документа з переселення (RPF), Плану управління трудовими ресурсами (LMP), цього плану та інших документів, пов'язаних із проєктом, будуть проводитися дистанційно/віртуально. З урахуванням ситуації в Україні, пов'язаної з вторгненням Російської Федерації, рішення щодо формату залучення зацікавлених сторін (очне або віртуальне) прийматиметься окремо в кожному конкретному випадку.

5.1 План заходів із залучення зацікавлених сторін

Компонент Проєкту	Тема консультацій	Цільові зацікавлені сторони	Підняті питання / очікувані рішення	Застосований метод	Графік/місце/дати	Відповідальність
Всі	План залучення зацікавлених сторін, комунікації та охоплення	Всі	Узгодження / розкриття ПЗЗС	Електронна пошта, листи зацікавленим сторонам із відповідною інформацією про ПЗЗС, розміщення на міністерських вебсторінках для зворотного зв'язку	До набрання чинності Проєктом	Відповідні працівники Міністерства освіти і науки/ГВП/працівник з комунікацій
Всі	МРС на рівні субпроєкту	Всі	Угода про/розкриття системи МРС	Електронна пошта, листи зацікавленим сторонам із базовою інформацією про ПЗЗС, розміщення на міністерських вебсторінках для зворотного зв'язку	До набрання чинності Проєктом	Відповідні працівники Міністерства освіти і науки/ГВП/працівник з комунікацій
Компонент 1 Секторальне покращення управління, фінансування, якості та прозорості	Очікувані зміни у врядуванні та фінансуванні університетів	Керівництво університетів, ректори, декани, Мінфін, Рада ректорів українських ЗВО,	Обговорення часових рамок та очікувань щодо змін у формулі фінансування з тим, щоб всі університети мали однакову початкову позицію;	Електронна пошта, листи для надання базової інформації; офіційні веб-ресурси (буде визначено) відео Конференції або віртуальні семінар(и) за необхідності	Точний відповідний термін буде визначений спільно міністерством та керівництвом ЗВО, але до початку діяльності	Відповідний технічний департамент Міністерства освіти і науки/керівник ГВП, особа(и), відповідальна за комунікації та залучення стейкхолдерів

Компонент Проєкту	Тема консультацій	Цільові зацікавлені сторони	Підняті питання / очікувані рішення	Застосований метод	Графік/місце/дати	Відповідальність
		об'єднання студентів	Обговорення відбору ЗВО та очікуваних результатів; Роз'яснення, що критерії відбору на отримання інвестицій засновуються на результатах і переконливому баченні майбутнього			
Компонент 2: Об'єднання та партнерства для покращення ефективності та якості	Розробка технічного завдання для проведення технічного аудиту та впровадження його результатів	Адміністрація ЗВО, МОН	Обговорення цілі та змісту діяльності	Електронна пошта, листи, що Застосовуватимуться для надання базової інформації для розмірковування та дискусій; виділена вебсторінка (буде визначено), наступна відео- конференція або семінар(и) (за необхідності)	Точний відповідний термін буде визначений спільно міністерством та обласними органами влади	Відповідний департамент Міністерства освіти і науки/керівник ГВП плюс особа(и), відповідальна за комунікації та залучення зацікавлених осіб
Частина 2: Альянси та партнерства для підвищення ефективності та якості Частина 3: Розбудова спроможності та покращення освітнього середовища	Заплановані роботи з ремонту, відновлення, реконструкції, встановлення обладнання та проведення техніко-економічних досліджень	Керівництво закладів вищої освіти, викладацький склад, студенти, підрядники, працівники, місцеві громади, мешканці прилеглих територій, органи місцевого самоврядування	Обсяг та строки виконання робіт; потенційні екологічні та соціальні впливи (шум, пил, обмеження доступу); заходи з охорони праці та безпеки громад; механізми розгляду скарг	Обсяг та строки виконання робіт; потенційні екологічні та соціальні впливи (шум, пил, обмеження доступу); заходи з охорони праці та безпеки громад; механізми розгляду скарг	До початку виконання робіт та протягом усього періоду реалізації	МОН, ГВП, керівництво закладів вищої освіти, підрядники
Частина 2: Альянси та партнерства для підвищення ефективності та якості	Консультації щодо скринінгового процесу ESMP та інших	Керівництво закладів вищої освіти, МОН, ГВП	Обговорення цілей, обсягу та змісту Контрольного переліку ESMP та інших відповідних ES	Електронні листи та офіційні повідомлення для надання матеріалів для ознайомлення та обговорення; окрема	Під час реалізації Проєкту	Відповідний структурний підрозділ Міністерства освіти і науки / Директор ГВП за участі відповідальних осіб з екологічного та соціального

Компонент Проєкту	Тема консультацій	Цільові зацікавлені сторони	Підняті питання / очікувані рішення	Застосовуваний метод	Графік/місце/дати	Відповідальність
якості Частина 3: Розбудова спроможності та покращення освітнього середовища	екологічних і соціальних (ЕС) документів		документів (включаючи ESMF, LMP, ПЗЗС); уточнення екологічних та соціальних вимог, ролей і відповідальності, заходів з пом'якшення впливів, механізмів моніторингу та зобов'язань щодо звітності	вебсторінка (буде визначена); відеоконференції або онлайн-воркшопи за потреби		управління, комунікацій та залучення зацікавлених сторін
Компонент 3 Розбудова Спроможності та розширення освітнього простору	Опис запровадження критеріїв для ЗВО, в яких будуть проводитися ремонтні роботи та закупка обладнання та для надання більш широкої підтримки, зокрема розбудова спроможності ЗВО	Ректори університетів, декани, викладачі, об'єднання студентів	Обговорення критеріїв відбору ЗВО, термінів початку впровадження, цілей компоненту	Електронна пошта, листи, що Застосовуватимуться для надання інформації для розмірковування та дискусій; виділена вебсторінка (буде визначено), наступна відео- конференція або віртуальні воркшопи (за потреби)	Точний відповідний термін буде визначений спільно міністерством та керівництвом ЗВО, але до початку діяльності	Відповідний технічний департамент Міністерства освіти і науки/керівник ГВП плюс особа(и), відповідальна за комунікації та залучення зацікавлених осіб
Покращення рівня прозорості та залучення зацікавлених сторін (в рамках Компоненту 1)	Запровадження механізму отримання зворотного зв'язку від студентів, як-от Національне дослідження серед студентів	Студенти, студентські об'єднання, керівництво університетів, декани, Рада ректорів українських ЗВО,	Обговорення цілей інструментів, які мають бути впроваджені; термінів; відповідності для покращення освітнього процесу ЗВО;	Електронна пошта, листи, що Застосовуватимуться для надання інформації для обговорення та дискусій; виділена вебсторінка (буде визначено),	Точний відповідний термін буде визначений спільно міністерством та обласними органами влади, але до початку діяльності	Відповідний технічний департамент Міністерства освіти і науки/керівник ГВП плюс особа(и), відповідальна за комунікації та залучення зацікавлених осіб

Компонент 4: Управління проектом, моніторинг та оцінка						
Моніторинг Проекту	Організація впровадження, моніторингу, звітності та оцінки	Мінфін, Офіс Прем'єр-Міністра, Парламентські комітети з освіти, бюджету та фінансів та інші сторони, що зазнають впливу Проекту	З'ясування ролей та сфер відповідальності щодо організації управління Проектом	Особисті зустрічі, офіційні листи	Етап підготовки Проекту	Міністерство освіти і науки, Світовий банк
Компонент 5. Підтримка фінансування академічних і соціальних стипендій для студентів ЗВО						
Моніторинг Проекту	Організація впровадження, моніторингу, звітності та оцінки	Мінфін, Офіс Прем'єр-Міністра, Парламентські комітети з освіти, бюджету та фінансів та інші сторони, що зазнають впливу Проекту	З'ясування ролей та сфер відповідальності щодо організації управління Проектом	Особисті зустрічі, офіційні листи	Етап підготовки Проекту	Міністерство освіти і науки, Світовий банк

6. МЕХАНІЗМ РОЗГЛЯДУ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ СКАРГ

6.1 Мета механізму розгляду і врегулювання скарг

Розгляд скарг, пов'язаних з впливом реалізації проєктів, що фінансуються Світовим банком, є важливим компонентом управління ризиками проєкту, включаючи випадки гендерно обумовленого або сексуального насильства. Механізм розгляду скарг (МРС) може бути ефективним інструментом для ранньої ідентифікації, оцінки та вирішення скарг. МРС служить важливим механізмом зворотного зв'язку, який може покращити вплив проєкту та пом'якшити небажані наслідки. МРС буде доступним для зацікавлених сторін проєкту, включаючи працівників, залучених до діяльності проєкту, та інших осіб, які зазнали впливу від заходів, фінансованих проєктом.

Механізм розгляду скарг (МРС) також охоплюватиме скарги, пов'язані з виконанням робіт з ремонту, відновлення та реконструкції, встановленням обладнання, а також проведенням техніко-економічних досліджень, що фінансуються в рамках Проєкту. Це включає скарги, пов'язані з екологічними впливами, охороною праці та безпекою працівників, безпекою громад, обмеженням доступу, порушеннями, спричиненими будівельними роботами, а також поведінкою підрядників і працівників.

Канали подання скарг. На рівні Міністерства освіти і науки України (МОН) буде створено наступні канали, через які фізичні або юридичні особи, що зазнали впливу від проєкту, можуть подавати скарги щодо заходів, профінансованих у рамках реалізації проєкту:

- a) **Електронна пошта:** mon@mon.gov.ua або uiherp@mon.gov.ua
- b) **Інтернет:** вебсайт Міністерства освіти і науки України
- c) **Поштова адреса:** 01135, м. Київ, проспект Берестейський, 10

Процедура розгляду звернень, скарг і рекомендацій громадян визначена Законом України "Про звернення громадян" та його змінами. Відповідно до цього Закону та статті 40 Конституції України, скарги можуть бути подані за наступними каналами:

Електронна пошта: informzapyt@mon.gov.ua

Поштова адреса: МОН, 01135, м. Київ, проспект Берестейський, 10

Через сайт Освітнього омбудсмена: <https://zvernennya.eo.gov.ua>

Контактний центр уряду: <https://ukc.gov.ua/>

Особисто: за вказаними адресами або адресами, зазначеними уповноваженими органами.

Зацікавлені сторони також можуть подавати скарги через адміністрацію закладу вищої освіти або деканат.

Анонімні скарги: можуть бути подані без вказання персональних даних.

Координатор проєкту в МОН негайно передає скаргу відповідальному співробітнику МОН для її розгляду. Координатор проєкту відповідає за визначення відповідального виконавця, необхідність розслідування (чи ні) та дотримання строків надання відповіді. Координатор повинен забезпечити відсутність конфлікту інтересів.

Заявника буде поінформовано про результати розгляду скарги листом або електронною поштою. Відповідь буде базуватися на матеріалах розслідування та міститиме посилання на норми національного законодавства.

Координатор проекту готує щомісячний/щоквартальний звіт, який включає пропозиції та запитання до команди проекту, а також розгляд статусу скарг для відстеження невіршених питань і пропозиції необхідних коригувальних заходів. Звіт повинен містити кількісні дані про кількість отриманих скарг, їх типи, відповіді, невіршені проблеми, вжиті заходи тощо.

Анонімні скарги будуть розглядатися так само, як і скарги від ідентифікованих осіб чи юридичних осіб, однак без надання відповіді заявнику. МОН гарантує конфіденційність персональних даних заявників.

Після відбору субпроектів механізм подання і розгляду скарг також буде створено на рівні закладів вищої освіти (ЗВО). ЗВО під час проведення публічних консультацій і шляхом розміщення відповідної інформації на офіційному вебсайті інформуватимуть місцевих зацікавлених сторін про доступні канали подання скарг на рівні субпроекту.

Отримання та спрямування скарги. Особа, що отримує скаргу, заповнює протокол скарги (Див. Додаток 1), або скаржник має сам заповнити протокол та подати його на адресу, вказану вище. Призначений спеціаліст з МРС в Групі впровадження проекту (або еквівалентному органі) зареєструє скаргу в Реєстрі Скарг та поінформує скаржника про терміни, коли він/вона може очікувати відповіді. Потім працівники МРС направлять справу до Керівника Проекту. Протягом п'яти робочих днів Керівник Проекту визначить, яка особа/департамент відповідатиме за розслідування скарги, чи потребує скарга розслідування, і який термін розв'язання скарги. Керівник Проекту забезпечить, щоб не було конфлікту інтересів для офіцера, що здійснює розслідування. Тривалість процесу розслідування залежатиме від складності справи. Разом з тим, всі скаржники мають отримувати зворотній зв'язок щодо статусу їхньої скарги протягом десяти робочих днів.

Розгляд. Особа, відповідальна за розслідування скарги, збере та перевірить всі факти, пов'язані зі скаргою. Цей процес може включати зустрічі/віртуальні консультації з особою, яка подала скаргу (якщо вона бажає зустрічатися), та тими хто може сприяти розв'язанню. Крайній термін розслідування скарги може бути продовжений до 30 робочих днів відповідним Керівником Проекту, і скаржник має бути поінформований протягом 10 робочих днів, про те, що: 1) потрібні додаткові консультації для надання відповіді на скаргу; 2) скаржник посилається на складний обсяг інформації, і необхідно для відповіді вивчити додаткові матеріали. Після завершення розслідування, пропонувану відповідь буде представлено офіцеру з питань МРС та Директору Проекту. Офіцер з МРС запише запропоновані заходи в Реєстрі Скарг в розділі, де описуються запропоновані заходи (Див. Додаток 1).

Відповідь на скаргу. Скаржника буде поінформовано про результати перевірки листом, електронною поштою або звичайною поштою, так само, як було отримано скаргу. Відповідь має базуватися на матеріалах розслідування та, якщо доцільно, містити посилання на національне законодавство. Офіцер МРС потім шукатиме зворотного зв'язку, чи запропоновані заходи вважаються задовільними, і запише відповідь у відповідному розділі форми скарги.

Скарги пов'язані із SEA/SH. Хоча масштабні будівельні роботи не передбачаються, Проект може включати виконання робіт з ремонту, відновлення та реконструкції, а також залучення підрядників і тимчасових працівників. Такі види діяльності можуть створювати ризики, пов'язані з притоком робочої сили та взаємодією зі студентами і місцевими громадами.

У зв'язку з цим скарги, пов'язані із сексуальною експлуатацією та насильством або сексуальними домаганнями (SEA/SH), розглядатимуться через механізм розгляду скарг Проекту відповідно до підходу, орієнтованого на постраждалу особу, із забезпеченням конфіденційності, безпеки та поваги до побажань постраждалого/постраждалої.

Відповідальні особи у складі ГВП здійснюватимуть розгляд скарг, пов'язаних із SEA/SH, та проходитимуть відповідне навчання.

Механізм розгляду скарг для працівників (GRM)

ЕСС2 вимагає створення механізму розгляду скарг для всіх працівників проекту, включаючи прямих та контрактних працівників (а також, за необхідності, їхні організації), з метою порушення питань,

пов'язаних з умовами праці. Такі працівники будуть поінформовані про механізм розгляду скарг під час прийняття на роботу, а також про заходи, спрямовані на захист їх від будь-яких форм переслідування у зв'язку з його використанням. Будуть вжиті заходи для забезпечення легкого доступу до механізму розгляду скарг для всіх таких працівників проекту; з цією метою буде створено окремий механізм для розгляду їхніх скарг, як це передбачено Приміткою 17 до ЕСС2.

МОН за технічної та адміністративної підтримки ГВП забезпечує функціонування ефективного механізму розгляду скарг для працівників. Цей механізм підтримуватиметься протягом усього періоду реалізації Проекту. Оскільки МОН є уповноваженою законом установою та стороною, що укладає договори, воно несе повну відповідальність за отримання, реєстрацію, оцінку та моніторинг скарг. Працівники ГВП надають підтримку у щоденному функціонуванні механізму; однак, як надавачі послуг, залучені на підставі цивільно-правових договорів, вони не можуть нести інституційну або юридичну відповідальність за функціонування механізму розгляду скарг.

Інформація про наявність механізму розгляду скарг є легко доступною для всіх працівників проекту (як прямих, так і контрактних) через електронні засоби комунікації та внутрішні канали зв'язку. Крім того, механізм розгляду скарг буде описаний під час вступних та ознайомчих зустрічей для прямих працівників.

Усі підрядники зобов'язані мати механізм розгляду скарг для своїх працівників (контрактних працівників), і ця вимога буде визначена у відповідних договорах.

Механізм розгляду скарг функціонує на основі таких принципів:

- скарги розглядаються конфіденційно, оцінюються неупереджено та вирішуються прозоро;
- подання та розгляд скарг є безоплатними для заявників;
- МОН за підтримки ГВП забезпечує всім сторонам, яких стосується проект, рівні можливості для подання скарг у доступний спосіб. Учасники проекту можуть використовувати різні способи комунікації (телефон, електронна пошта, поштова адреса тощо). Механізм розгляду скарг є доступним для всіх працівників проекту;
- МОН за підтримки ГВП допускає подання анонімних скарг;
- працівники проекту можуть подавати скарги у будь-який момент під час реалізації проекту та протягом усього періоду їх офіційного залучення;
- усі скарги, незалежно від їх складності, розглядаються та вирішуються у найкоротші можливі строки;
- заходи, вжиті у відповідь на скаргу, повинні бути своєчасними, рішучими та конструктивними.

У разі якщо заявник не задоволений результатом механізму мирного врегулювання, він/вона може подати апеляцію відповідно до процедури, викладеної нижче. Працівники також можуть звернутися до суду на будь-якому етапі процесу розгляду скарги.

Право на апеляцію. Якщо скаржник не задоволений відповіддю, буде зроблено ще одну спробу з'ясувати підстави заходів, запропонованих працівниками МРС. Директор Проекту та особа/департамент, що займалися розслідуванням, та інші актуальні особи можуть бути залучені до процесу апеляції. Остаточне рішення буде прийнято після апеляційного засідання. Якщо відповідь залишиться незадовільною для скаржника, він/вона/вони можуть вдатися до оскарження поза межами системи МРС Проекту.

6.2 Моніторинг та звітність щодо впровадження Механізму оскарження

Політика та процедури, та регулярні оновлення щодо системи МРС будуть доступні на веб- сторінці Міністерства освіти і науки. МОН/ГВП регулярно слідкуватиме та здійснюватиме моніторинг статусу скарг для забезпечення розв'язання всіх скарг в межах визначених термінів. МОН/ГВП також надаватиме та публікуватиме піврічні звіти, доступні для команди Світового банку та всіх зацікавлених сторін, які міститимуть таку інформацію:

- Статус створення МРС (процедури, персонал, побудова обізнаності тощо);
- Кількісні дані щодо кількості отриманих скарг, кількість з них актуальних, та кількість розв'язаних;
- Якісні дані щодо типу скарг та наданих відповідей, питань що залишилися нерозв'язаними;
- Час, витрачений на розв'язання скарг;
- Будь-які питання що виникли стосовно процедури/працівників чи застосування;
- Чинники, які можуть впливати на застосування системи МРС/зворотного зв'язку з бенефіціарами;
- Будь-які виправні заходи, запропоновані/прийняті.

ДОДАТОК А – ПРОТОКОЛ СКАРГ/ЗАПИТІВ

ПРОТОКОЛ СКАРГ/ЗАПИТІВ (Форма А)

Інструкції: Цей протокол мають заповнювати працівники, що отримують запит чи скаргу, його слід зберігати в документах Проєкту. Необхідно додати будь-яку допоміжну документацію за потреби.

Дата отримання скарги:		Прізвище працівника, який заповнив форму:		
Скарга отримана (поставити ✓): <input type="checkbox"/> МОН <input type="checkbox"/> ЗВО <input type="checkbox"/> Органи місцевого самоврядування				
Спосіб заповнення запиту або скарги (поставити ✓): Особисто <input type="checkbox"/> Телефонно <input type="checkbox"/> Електронною поштою <input type="checkbox"/> Телефонним текстовим повідомленням <input type="checkbox"/> Веб-сторінка Ящик для скарг та пропозицій <input type="checkbox"/> Зустріч з громадою <input type="checkbox"/> Публічні консультації <input type="checkbox"/> Інше _____				
Прізвище особи, що скаржиться: (інформація факультативна і завжди вважається конфіденційною) Стать: <input type="checkbox"/> Чоловіча <input type="checkbox"/> Жіноча				
Адреса або контактна інформація Скаржника (інформація факультативна та конфіденційна) Місце, де виявилася проблема, що є предметом скарги [напишіть]				
Країна:	Область:	Район:	Село:	Об'єднана територіальна громада
Короткий опис скарги чи запиту: (Вкажіть якомога більше подробиць та фактів)				

Категорія 1	Соціальні аспекти
Категорія 2	Екологічні аспекти
Категорія 3	Скарги стосовно порушення політики, вказівок та процедур
Категорія 4	Скарги стосовно порушення контрактів
Категорія 5	Скарги стосовно зловживання коштів/відсутності прозорості, або іншого занепокоєння щодо фінансового менеджменту
Категорія 6	Скарги стосовно зловживання владою/втручання зі сторони проєкту або державних чиновників
Категорія 7	Скарги стосовно результативності роботи працівників МОН
Категорія 8	Повідомлення про форс-мажор
Категорія 9	Скарги з приводу інтервенцій Проєкту
Категорія 10	Скарги, пов'язані з виконанням робіт з ремонту, відновлення, реконструкції або встановленням обладнання (шум, пил, відходи, обмеження доступу)
Категорія 11	Питання охорони праці та безпеки, пов'язані з діяльністю в рамках Проєкту
Категорія 12	Питання безпеки громад, пов'язані з роботами, що фінансуються Проєктом
Категорія 13	Інше

Хто буде займатися подальшою роботою зі скаргою:
Прогрес у розв'язанні скарги (наприклад, надано відповідь, вирішується, вирішено):