

Міністерство освіти і науки України

**Проект «Удосконалення вищої освіти в Україні
заради результатів»**

**План залучення заінтересованих сторін
(ПЗС)**

Квітень 2022 року

Зміст

I. ВСТУП	6
1. Інформація про галузь	6
1.1 Інформація про Проєкт	7
1.2 Мета і цілі Плану залучення заінтересованих сторін	10
2. РЕГУЛЯТОРНИЙ КОНТЕКСТ	10
2.1 Українське законодавство із залучення громадян	10
2.2 Вимоги Світового банку щодо залучення громадян	11
3. РЕЗЮМЕ ПОПЕРЕДНІХ ЗАХОДІВ ІЗ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДЯН	12
3.1 Консультації щодо реформи освіти до цього ПЗС	12
3.2 Консультації щодо актуальної аналітичної роботи, проведені Світовим банком	13
3.3 Консультації щодо пропонованої структури /компонентів Проєкту	13
4. ВИЗНАЧЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗАІНТЕРЕСОВАНИХ СТОРІН	14
5. ПРОГРАМА ЗАЛУЧЕННЯ ЗАІНТЕРЕСОВАНИХ СТОРІН	17
5.1 План заходів із залучення заінтересованих сторін (У фазі підготовки та\або до початку індивідуальних заходів)	17
5.2 План заходів із залучення заінтересованих сторін (Фаза впровадження після початку Заходів Проєкту)	21
5.3 Графік надання коментарів та зворотного зв'язку	24
5.4 Пропонований підхід до розкриття інформації	25
5.5 Роль та обов'язки та оціночний бюджет	29
6. МЕХАНІЗМ РОЗГЛЯДУ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ СКАРГ	29
6.1 Мета механізму розгляду і врегулювання скарг	29
6.2 Побудова обізнаності	30
6.3 Роль та обов'язки механізму оскарження	31
6.4 Моніторинг та звітність щодо впровадження Механізму оскарження	31
7. ДОВІДКОВІ МАТЕРІАЛИ	32
8. ДОДАТОК А – ПРОТОКОЛ СКАРГ/ЗАПИТІВ	33
9. ДОДАТОК Б – РЕЄСТР ЗАЛУЧЕННЯ ТА ЗВОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ЗАІНТЕРЕСОВАНИХ ОСІБ (ЗА ОБЛАСТЮ/РАЙОНОМ)	34

АБРЕВІАТУРИ ТА СКОРОЧЕННЯ

CPF	Country Partnership Framework	Умови партнерства країни	УПК
ECA	Europe & Central Asia	Європа та Середня Азія	ЄСА
ESF	Environmental and Social Framework	Екологічні та соціальні умови	ЕСУ
ESS	Environmental and Social Standard	Екологічні і соціальні стандарти	ЕСС
GRM	Grievance Redress Mechanism	Механізм розгляду і врегулювання скарг	МРВС
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	УЗР
PDO	Project Development Objective	Ціль проекту щодо розвитку	ЦПР
PIU	Project Implementation Unit	Група впровадження проекту	ГВП
POM	Project Operational Manual	Операційний посібник проекту	ОПП
SEP	Stakeholder Engagement Plan	План залучення заінтересованих сторін	ПЗС
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

I. ВСТУП

1. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ГАЛУЗЬ

В системі вищої освіти України відбуваються амбітні та комплексні реформи, які можуть вивільнити та максимізувати кадровий потенціал українського суспільства, забезпечивши його економічне зростання та добробут. Останніми роками було прийнято нові важливі закони, які визначають засади модернізації на декількох рівнях освіти, включаючи Закон України «Про вищу освіту» (2014), Закон України «Про наукову і науково-технічну діяльність» (2015) та Закон України «Про освіту» (2017). З іншого боку, пандемія COVID-19 значно вплинула на викладання та навчання в українських університетах, а в період переходу до онлайн та дистанційного навчання розкрилися значні проблеми. Впродовж академічного року 2021-2022, Урядом України було збільшено стипендіальні програми, зокрема через кризу викликану COVID-19 та її вплив на підвищення вартості життя (оскільки розмір стипендій прив'язаний до прожиткового мінімуму, розмір якого було підвищено в 2022 році), і частково через те, що розміру стипендій недостатньо для покриття витрат на проживання багатьох студентів денної форми навчання. Міністерством освіти і науки України також було анонсоване збільшення кількості отримувачів академічних стипендій у 2022 році до 40-45% в порівнянні з 35% в минулому році. Попри важливість згаданих програм, фінансальний вплив від збільшення розміру стипендій та кількості отримувачів прийшовся на той час коли Україна зіштовхнулася з непередбачуваними фінансовими прогалинами викликаними триваючою війною, яка почалась 24 лютого 2022 року внаслідок вторгнення російських військ.

- **Реформа вищої освіти**

В 2014 році Законом України «Про вищу освіту» було підтримано важливі реформи, що мали на меті приведення у відповідність вищої освіти України із Болонським процесом. Ним було підтримано структуру з трьох циклів у вищій освіті – молодший бакалавр (короткий цикл), бакалавр – магістр – кандидат наук (PhD) плюс 4-й цикл пост-докторальний – Доктор наук. Законом заохочується академічна, організаційна та фінансова автономія українських університетів (дозволивши міжнародні гранти на дослідження та освіту, які можуть розміщуватися на приватних банківських рахунках, а не лише в Державному казначействі). У вересні 2017 року Парламент України прийняв поправки, якими було збільшено участь студентів в управлінні університетами, забезпечено співвіднесення фінансової допомоги до зростання вартості життя, поліпшено фінансову прозорість ЗВО, запроваджено обмеження термінів перебування на посаді для ректорів та деканів, та додатково підвищено академічну автономію. Також було реструктуризовано фінансування державних університетів з метою їх стимулювання змагатися за найкращих студентів. Наразі впроваджуються подальші реформи.

- **Підтримка Світовим банком реформи освіти в Україні**

Світовий банк був важливим партнером під час здійснення освітніх реформ в Україні. Стратегія партнерства з країною в главі **Основний напрямок 3: Ефективність та інклюзивність надання соціальних послуг** висвітлює критичну важливість освітнього сектору як для поліпшення надання державних послуг, так і для забезпечення роботи ринків. Протягом деякого часу, допомога стосувалася в основному технічної допомоги та аналітичної роботи для зміцнення спроможності до

створення політики на основі даних та доказів. Освітній флагманський звіт Світового банку визначив декілька ключових викликів у галузі вищої освіти, де Урядову програму реформ необхідно зміцнювати, зокрема, стосовно якості, ефективності та прозорості. Цей аналіз визначає можливості для більш ефективного та продуктивного використання ресурсів для зміцнення програми реформ. В цьому аналізі позначено декілька ключових питань галузі, включаючи поліпшення структури інституційного врядування та спроможності, цілеспрямоване використання ресурсів, приведення у відповідність стимулів для ключових заінтересованих сторін, та забезпечення більш ефективного зворотного зв'язку та прозорої інформації.

В той же час, в результаті російського вторгнення 24 лютого 2022 року спричинило раптове та серйозне погіршення макроекономічної ситуації в Україні. В результаті триваючої війни відбувається зростання втрат серед цивільного населення, позбавлення людей засобів до існування, руйнування об'єктів критичної інфраструктури, включаючи житлові будинки, комунікації з водопостачання та водовідведення, школи, університети та медичні установи. Велика кількість людей були вимушені виїхати до сусідніх країн або стати внутрішньо переміщеними особами.

Військові дії стали причиною значних вразливостей, які можуть стати загрозою для подальшого розвитку країни та зумовили необхідність розвитку ширшого спектру надання зворотного зв'язку. За даними ООН, війна в Україні може призвести до того, що 90% населення країни можуть опинитися в умовах бідності та будуть надзвичайно вразливими. Наразі Україна стикається з непередбачуваними фінансовими розривами, викликаними триваючою війною. В якості відповіді на надзвичайну ситуацію, яка швидко розвивається та погіршення фінансової ситуації, 28 лютого 2022 року Уряд України звернувся до Світового Банку з проханням про реструктуризацію Проєкту з метою отримання невідкладної підтримки стипендіальних програм та коригування компонентів Проєкту в силу того, що деякі активності (злиття університетів) наразі не є актуальними.

Враховуючи поточну ситуацію в Україні, Проєкт було реструктуровано та додано ще один компонент. Реструктуризація Проєкту означає перерозподіл кредитних коштів закладених для реалізації компонентів 2 і 3 на користь нового компоненту 5 для фінансування академічних та соціальних стипендій для студентів. Також було створено технічний компонент реагування на надзвичайні ситуації.

В даному оновленому Плані залучення зацікавлених сторін відображено зміни в структурі Проєкту, визначено нові групи зацікавлених сторін, оновлено програму комунікації та механізму прийому та розгляду скарг з урахуванням поточної ситуації в Україні.

1.1 Інформація про Проєкт

Проєкт «Удосконалення вищої освіти в Україні заради результатів» фокусовано на підвищенні ефективності, якості та прозорості системи вищої освіти в Україні. Проєктом передбачена підтримка Міністерства освіти і науки України у здійсненні масштабної та системної реформи сфери вищої освіти та у відповіді на виклики спричинені пандемією COVID-19, російським вторгненням та триваючою війною. Реалізація Проєкту сприяє досягненню результатів поточної Рамкової програми партнерства (FY 17-21) для України щодо ефективного та інклюзивного надання освітніх послуг, а також поліпшення системи управління, боротьби з корупцією та активізацією залучення громадян до реалізації Проєкту.

- **Цілі Проєкту щодо розвитку**

Цілями Проекту щодо розвитку (ЦПР) є поліпшення ефективності, умов для якості та прозорості системи вищої освіти в Україні. Для досягнення цієї цілі проєкт буде включати наступні компоненти:

- **Компоненти Проєкту**

Компонент 1 - Секторальне покращення управління, фінансування, якості та прозорості. Метою цього компоненту є сприяння діяльності Уряду України щодо впровадження та моніторингу секторальних реформ, що впливають на управління, фінансування, якість та прозорість вищої освіти, та підтримка у стратегічній комунікації, пов'язаній із проєктом та ширшою реформою вищої освіти. Крім того, в рамках компоненту планується фінансування проведення всеосяжної комунікаційної кампанії та роз'яснювальної роботи щодо реформування сфери вищої освіти. Цей компонент включає два взаємодоповнюючі підкомпоненти: 1.1 підтримує стратегічні секторальні інвестиції для зміцнення управління, планування та моніторингу системи, та 1.2 підтримує конкретні результати за допомогою умов, заснованих на результатах.

Підкомпонент 1.1 Стратегічні секторальні інвестиції на підтримку автономії, прозорості та моніторингу

В рамках цього підкомпоненту буде надаватися підтримка стратегічним інвестиціям для інформаційних систем, у тому числі системи управління вищою освітою (ІСУВО), оглядів/досліджень, оцінки та стандартизованих інструментів оцінювання результатів навчання, комплексній комунікаційній кампанії та інформаційно-просвітницькій діяльності щодо поточної реформи вищої освіти. Такі стратегічні інвестиції необхідні для підтримки запровадження реформи щодо автономії та системи заохочення ЗВО, заснованої на результатах діяльності, та покращення прозорості фінансування та інформаційних потоків в секторі. В рамках цього підкомпоненту також надаватиметься фінансування на розробку, створення та впровадження Національного обстеження студентів (НОС) та підтримку впровадження удосконалених стандартних інструментів оцінювання результатів вищої освіти.

Підкомпонент 1.2: Стратегічні результати для посилення заснованих на результатах стимулів у вищій освіті

Для створення стимулів щодо запровадження змін в політиці та впровадження основної діяльності, в рамках цього підкомпоненту фінансуватимуться основні умови, засновані на результатах (РВС), що стосуються запровадження та впровадження стимулів, заснованих на результатах, на системному рівні та на інституційному рівні вищої освіти. В рамках РВС, зазначених нижче, проєкт співфінансуватиме результати, які стануть основою для стимулів, заснованих на результатах, для покращення ефективності діяльності, умов для якості та прозорості у вищій освіті, в той же час базуючись на стратегічній діяльності, яка буде фінансуватися в рамках підкомпоненту 1.1. В рамках цього підкомпоненту Уряд отримуватиме відшкодування за результати, досягнуті у виконанні наступних визначених показників, пов'язаних з вибіркою (РВС):

- *РВС 1: Формула фінансування ЗВО, заснованої на результатах діяльності.* Запропонований Проєкт буде підтримувати впровадження реформ Уряду щодо фінансування та управління в секторі вищої освіти, зокрема запровадження формульного фінансування, заснованого на результатах діяльності, для державних ЗВО, що включає компонент сталого фінансування і компонент фінансування на основі результатів діяльності.

- *РВС 2: Фінансова автономія ЗВО.* Запропонований Проект підтримуватиме бачення Уряду щодо фінансової автономії ЗВО шляхом фінансування діяльності, яка створюватиме засади для такої автономії. В рамках цього РВС будуть підтримані два РВС:
 - РВС 2.1: Фінансова автономія ЗВО: пакет законів. Це включатиме необхідні правки до Закону «Про вищу освіту» та/або пов'язаних законів з метою вирішення питань щодо бюджетних установ, та пов'язаних аспектів фінансової автономії ЗВО.
 - РВС 2.2: Фінансова автономія: прийняття підзаконних актів. Це включатиме розробку і прийняття підзаконних актів щодо фінансової автономії ЗВО відповідно до діючого законодавства.
- *РВС 3: Підписані договори із ректорами, засновані на результатах діяльності, що містять цільові показники діяльності (масштабований).* В рамках фінансової автономії вищої освіти, має бути запроваджена система взаємовідносин, заснована на результатах, між МОН та ЗВО. Така система може втілюватися у формі угод (договорів), на основі результатів діяльності, цільові показники діяльності за якими узгоджуватися спільно МОН та ректором ЗВО в результаті переговорів.

Компонент 2: Об'єднання та партнерства для покращення ефективності та якості

Метою цього компоненту є надання підтримки Уряду шляхом надання технічної допомоги з питань реалізації партнерств між ЗВО, створення їх альянсів та об'єднань. Внаслідок війни та звернення Уряду щодо реструктуризації Проекту, даний компонент було значно зменшено за обсягами та розміром. За обсягом, цей компонент буде сфокусовано на проведенні аналізу умов щодо злиття ЗВО, що включатиме проведення технічного аудиту ЗВО, що є реорганізованими чи в процесі реорганізації, а також розробці дорожньої карти для здійснення реорганізації ЗВО. В рамках компоненту передбачається фінансування пакетів підтримки для реорганізації ЗВО, але тільки як пілотних заходів після проведення аудиту. Таке фінансування передбачає:

придбання товарів та проведення дрібних будівельних робіт. Це буде детально описано в Операційному посібнику проекту (ОПП). ЗВО обиратимуться МОН з метою підтримки успішного впровадження реформ щодо управління та фінансової автономії, а також якості вищої освіти¹. Зокрема, пакети підтримки об'єднання включатимуть наступне: лабораторії для викладання, досліджень та/або навчання, обладнання для лабораторій, умови для підтримки навчання та інші освітні простори, сучасну цифрову інфраструктуру та ІТ для підтримки дистанційного навчання, та дрібномасштабні ремонтні роботи/реконструкцію. Нове будівництво не підтримуватиметься.

Компонент 3 – Розбудова спроможності та розширення освітнього простору

Метою цього компоненту є розбудова спроможності академічних менеджерів та покращення освітнього середовища та дослідницького потенціалу ЗВО, зокрема з фокусом

¹ Заклади вищої освіти, що беруть участь в реалізації спільного з Європейським інвестиційним банком (ЄІБ) та Північною екологічною фінансовою корпорацією проекту «Вища освіта України», не братимуть участь в процесах об'єднання.

на підтримку ЗВО у збереженні безперервності навчання та операційної стійкості за допомогою віддаленого та дистанційного навчання. В короткостроковій перспективі, це створить підтримку для ЗВО у запровадженні нових методів роботи, зумовлених COVID-19. В середньостроковій перспективі це матиме наслідком покращення загальної відповідності, якості та зовнішньої економічної ефективності ЗВО та їхніх випускників на підтримку інновацій та економічного розвитку.

Для цілей розбудови потенціалу академічних менеджерів закладів вищої освіти за цим компонентом також надаватиметься підтримка спеціалізованому навчанню управлінського персоналу в ключових сферах його діяльності, зокрема, щодо планів управління змінами, академічних інновацій, зв'язку з ринком праці, стратегічного планування та управління змінами, підприємництва та залучення бізнесу, управління персоналом, фінансового менеджменту та оподаткування. Цей компонент також включає створення оперативної команди підтримки при МОН, до роботи в якій залучатимуться невелика кількість тематичних консультантів для сприяння процесу впровадження фінансової, академічної та інших типів автономії на інституційному рівні. Це також покращить стійкість довгострокового впровадження проєкту.

Крім того, за цим компонентом проєкт фінансуватиме попередньо визначені категорії товарів та послуг, зокрема: сучасну цифрову інфраструктуру для дистанційного навчання, цифрові прилади, мультимедійне обладнання та програмне забезпечення, електронні системи управління навчанням, та подібні види ІТ інвестицій для покращення якості дистанційних форм навчання. Інвестиції також включатимуть сучасні базові навчальні лабораторії та лабораторії для передових наукових досліджень, обладнання, маломасштабні ремонтні роботи та реконструкцію.

Цей компонент буде зменшено за обсягом і розміром. В рамках компонента буде продовжено підтримку розвитку навчального середовища та цифровізацію ЗВО, в тому числі за допомогою інвестиційних пакетів для ЗВО-бенефіціарів. Проте, через зменшення обсягів фінансування компонента, менша кількість ЗВО отримає цю підтримку.

Компонент 4: Управління Проєктом, моніторинг та оцінка

Метою цього компонента є надання підтримки у ефективному управлінні та впровадженні запропонованого проєкту. На додаток, в рамках цього компонента буде фінансуватися поточне управління проєктом та моніторинг запропонованого проєкту через створення та підтримку діяльності Групи впровадження проєкту (ГВП), або подібного органу, відповідно до Операційного посібника проєкту (ОПП), в Міністерстві освіти і науки (МОН). Надаватиметься фінансування на зарплати штату ГВП/консультантів, включно із фідучіарними зобов'язаннями, спеціалістів з питань управління екологічними і соціальними ризиками та додаткових консультантів, освітня діяльність, цільова технічна допомога та операційні витрати, включно із інформаційно-просвітницькою діяльністю, пов'язаною із проєктом та Механізм розгляду та врегулювання скарг (МРВС) проєкту.

Компонент 5. Підтримка фінансування академічних і соціальних стипендій для студентів ЗВО

Через проведення активних військових дій на території України, функціонування професійних та вищих навчальних закладів є та залишатиметься вкрай нестабільним. Станом на 14 березня близько 290 закладів фахової передвищої освіти та вищих навчальних закладів відновили навчальний процес в дистанційному форматі. Станом на кінець квітня 2022 року заклади фахової передвищої освіти в 24 областях продовжують навчання у дистанційному форматі. У 15 областях України, в яких безпекова ситуація є більш сприятливою, коледжі все більше переходять на змішану форму навчання. ЗВО у 24 областях працюють у дистанційному або змішаному форматі. В цьому контексті, актуальною є потреба у забезпеченні безперервної виплати стипендій, які є визначальними у здатності студентів сплачувати за житло, харчування та покривати інші витрати під час навчання.

В рамках цього компоненту передбачається відшкодування Урядом України коштів, які були виплачені за академічні та соціальні стипендії студентам закладів фахової передвищої та вищої освіти, які підпорядковані МОН. Згідно з оцінками, Світовим Банком будуть відшкодовані кошти, які були спрямовані Урядом на виплату соціальних стипендій 50 тисячам студентів та академічних стипендій 172 тисячам студентів в період з жовтня 2021 до квітня 2022.

Компонент 6: Компонент реагування на надзвичайні ситуації

В результаті реструктуризації Проєкту було вирішено додати новий компонент реагування на надзвичайні ситуації (CERC) з нульовою сумою витрат з метою підтримки подальшого реагування країни в разі збереження поточної чи виникнення нової надзвичайної ситуації, відповідно до процедур, які регулюються параграфом 12, розділом III Банківської політики фінансування інвестиційних Проєктів (IPF) для ситуацій, в яких необхідно є термінова допомога або обмеження потенціалу. Завдяки цьому компоненту існує можливість швидкого перерозподілу кредитних коштів в рамках інших компонентів під час настання надзвичайних ситуацій та застосування спрощені процедури закупівель та виплат.

1.2 Мета і цілі Плану залучення заінтересованих сторін

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

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

Головними цілями ПЗС є такі:

- Розуміння вимог залучення заінтересованих сторін відповідно до українського законодавства
- Визначення ключових заінтересованих сторін, яких зачіпає Проект, та/або які можуть впливати на Проект та його заходи
- Розробка процес залучення заінтересованих сторін, який дає заінтересованим сторонам можливість брати участь та впливати на структуру та впровадження Проекту
- Визначення положень щодо розкриття інформації в рамках Проекту
- Створення офіційного механізму оскарження в рамках Проекту
- Визначення ролі та обов'язків щодо впровадження ПЗС
- Визначити умови моніторингу, щоб забезпечити, що ПЗС залишається дієвим та сучасним інструментом для залучення заінтересованих сторін.

II. РЕГУЛЯТОРНИЙ КОНТЕКСТ

1.3 Українське законодавство із залучення громадян

Україна має таке законодавство, що стосується залучення громадян / заінтересованих 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. Нарешті, адміністративні платежі є дещо високими, і це не стимулює громадян шукати інформацію.

- **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 пропонованого 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.

1.4 Вимоги Світового банку щодо залучення громадян

Залучення заінтересованих сторін не є новою концепцією. Працівники Світового банку завжди залучали багаточисленних заінтересованих сторін для забезпечення ефективної підготовки проекту, впровадження проекту та моніторингу проекту. Світовий банк все більше визнає вплив на розвиток, якого можна досягти шляхом уповноваження громадян на участь в процесі розвитку, та приєднання голосу громадян до програм розвитку, як ключового чинника, що уможливорює досягнення результатів.

Для забезпечення більш узгодженого та стратегічного підходу до розуміння екологічного та соціального занепокоєння груп сторін, що зазнають впливу проектів Світового банку, Рада виконавчих директорів Банку затвердила Екологічні та соціальні рамочні принципи (ЕСРП), які вступили в силу в 2018 році. ЕСРП захищають людей та довкілля від потенційних несприятливих впливів, які можуть виникати в результаті проектів, що фінансуються Банком, та сприяють сталому розвитку. В рамках ЕСРП, десять Екологічних та соціальних стандартів (ЕСС) визначають зобов'язання Позичальників. Стандарти розроблені, щоб допомогти Позичальникам управляти ризиками та впливами проектів, а також поліпшувати екологічну та соціальну результативність, сумісну з гарними міжнародними практиками, а також національними та міжнародними зобов'язаннями.

В той час як попередні інструменти пересторог Світового банку вказували шлях для деяких публічних консультацій, відповідно до нових ЕСУ вони стали самостійною вимогою, що забезпечує ширші можливості для всіх типів заінтересованих сторін та учасників залучитися до планування, впровадження та моніторингу інвестицій Банку.

Екологічний та соціальний стандарт щодо залучення заінтересованих сторін та розкриття інформації (ЕСС 10) визначає вимоги щодо залучення заінтересованих сторін, які є такими:

- Створення системного підходу до залучення заінтересованих сторін, що допоможе Позичальникам визначити заінтересовані сторони та підтримувати конструктивні стосунки з ними
- Оцінка інтересу та підтримки проєкту заінтересованими сторонами та уможливлення врахування точки зору заінтересованих сторін під час створення структури проєкту
- Сприяння та надання засобів ефективного та інклюзивного залучення сторін, які зазнають впливу проєкту протягом усього життєвого циклу проєкту
- Забезпечення, щоб належна проєктна інформація надавалася заінтересованим сторонам своєчасно, зрозуміло, доступно та відповідно.

III. РЕЗЮМЕ ПОПЕРЕДНІХ ЗАХОДІВ ІЗ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДЯН

1.5 Консультації щодо реформи освіти до цього ПЗС

Запровадженню освітніх реформ передували широкі консультації із заінтересованими 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 спільних 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.

1.6 Консультації щодо актуальної аналітичної роботи, проведені Світовим банком

До здійснення Проєкту Світовим банком було проведено всебічні дослідження та аналіз освітньої галузі країни. Нещодавній Освітній флагманський звіт Світового банку визначив декілька ключових викликів у галузі, де урядову програму реформ можна зміцнити, особливо довкола якості, ефективності та прозорості. Цей аналіз мав на меті оцінку результативності освітньої системи України стосовно якості та справедливості результатів, та визначення можливостей для більш ефективного та продуктивного використання ресурсів для зміцнення порядку денного реформ. Цей аналіз вказав на декілька ключових питань в системі вищої освіти, вдосконалюючи структури інституційного врядування та спроможність, маючи на меті потоки ресурсів, приводячи у відповідність стимули для ключових заінтересованих сторін, та забезпечуючи більш дієвий зворотній зв'язок та прозорі інформаційні потоки.

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

предметні теми: а) Відновлення суспільної довіри до освіти та б) Збереження темпів 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.

1.7 Консультації щодо пропонованої структури /компонентів Проєкту

На основі аналітичної роботи Банку та дискусій з освітньою владою України, було визначено пропоновані 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 заінтересованих 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 провели вступний семінар заінтересованих 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.

Враховуючи війну в Україні, консультації з зацікавленими сторонами та особами які зазнають впливу від реалізації Проєкту, будуть проведені після нормалізації ситуації в країні.

IV. ВИЗНАЧЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗАІНТЕРЕСОВАНИХ СТОРІН

Є декілька група людей та соціальних груп, які заінтересовані Проєктом. У відповідності до вказівок ЕСУ Світового банку, список заінтересованих 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.

- **Інші сторони**

Люди, соціальні групи та організації, які можуть мати можливість впливу та приймати рішення щодо впровадження Проекту та/або можуть бути заінтересовані в Проекті. 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.

- **Вразливі та незахищені групи**

Незахищені/вразливі особи та групи – це ті, які не мають голосу щоб висловити своє занепокоєння або зрозуміти впливи проекту, і часто виключаються із залучення заінтересованих сторін. В контексті України, можна визначити такі вразливі групи: а) переміщені особи в результаті вторгнення російських військ на територію України; б) сім'ї з дітьми, які мають особливі освітні потреби; в) бідні домогосподарства з більш, ніж двома дітьми; 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 Проектом.

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 гарних закладів освіти, брак належних транспортних послуг.

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

1. Студенти університетів
2. Батьки студентів університетів
3. Вразливі групи, такі як внутрішньо переміщені студенти; домогосподарства з дітьми, які мають особливі освітні потреби; бідні багатодітні домогосподарства; 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, інститути політики та НУО
12. Роботодавці
13. Багатосторонні та двосторонні донори, залучені до реформи галузі освіти

● Підсумок участі заінтересованих сторін та їх впливу на Проєкт

Таблиця далі містить підсумок потенційної ролі, заінтересованості та впливу кожної з вищезгаданих заінтересованих сторін.

Заінтересована сторона	Потенційна роль заінтересованої 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

Заінтересована сторона	Потенційна роль заінтересованої сторони	Інтерес	Вплив
Батьки	Заінтересовані в забезпеченні поліпшеної освіти для своїх дітей	Високий	Низький
Вразливі та незахищені групи	Оскільки географічне охоплення діяльності Проекту не визначено, соціальна перевірка буде проведена на основі РДЕСМ з метою визначення вразливих та незахищених груп у відповідних регіонах впровадження Проекту.	Середній	Низький
Роботодавці	Отримують вигоду від покращених знань та навичок випускників університетів	Високий	Середній

V. ПРОГРАМА ЗАЛУЧЕННЯ ЗАІНТЕРЕСОВАНИХ СТОРІН

Залучення заінтересованих сторін це інклюзивний двосторонній ітеративний процес, який необхідно проводити протягом життєвого циклу Проекту аби забезпечити, щоб погляди, занепокоєння та думки груп, на які впливає Проект, було взято до уваги. Таблиця представляє всебічний, але дуже приблизний комплекс заходів із залучення, які можуть мати місце протягом фази підготовки Проекту аж до впровадження. Міністерство освіти і науки, спільно з командою Світового банку, повинні далі працювати, щоб визначити та надати пріоритет здійсненню залучення стратегічних заінтересованих сторін, особливо під час підготовчої фази.

Через всесвітню пандемію COVID-19, будь-які подальші зустрічі для консультацій із заінтересованими сторонами з метою представлення та обговорення РДЕСМ та RPF, LMP, ЕСЗП та інших документів, пов'язаних з проектом, будуть проводитися віддалено/віртуально. Зважаючи на розвиток ситуації навколо COVID-19 в Україні та у світі, не рекомендується проводити очні консультації, семінари для цілей залучення заінтересованих сторін. Організація-виконавець має вивчити альтернативні способи проведення консультацій, у повній відповідності із останніми інструкціями щодо громадського здоров'я в Україні, інструкціями ВООЗ та Світового банку щодо залучення заінтересованих сторін, з метою пристосування формату консультацій з урахуванням певних обмежень. Зокрема, такі обмеження вплинуть на вимоги Банку щодо проведення консультацій із громадськістю та залучення заінтересованих сторін до проекту, як на етапі підготовки, так і на етапі впровадження. ВООЗ видала технічні рекомендації щодо боротьби з COVID-19, зокрема: (i) Керівництво щодо плану дій з повідомленням про ризик і залучення громадськості (RCCE) для COVID-19; (ii) Керівництво щодо повідомленням про ризик і залучення громадськості (RCCE) для COVID-19; (iii) пакет з повідомлення про ризик для закладів охорони здоров'я; (iv) Підготовка робочого місця до COVID-19; та (v) посібник із запобігання та вирішення проблеми із соціальною стигмою, пов'язаною з COVID-19. Ці альтернативні види залучення заінтересованих сторін включають, зокрема, електронну пошту, відео-конференції, соціальні медіа, місцеві і національні ЗМІ, радіо, та інші засоби. Всі ці документи доступні на вебсайті ВООЗ за таким посиланням: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>.

Враховуючи війну в Україні, консультації з зацікавленими сторонами та особами, які зазнають впливу від реалізації Проекту, будуть проведені після нормалізації ситуації в країні.

1.8 План заходів із залучення заінтересованих сторін (У фазі підготовки та\або до початку індивідуальних заходів)

Компонент Проекту	Тема консультацій	Цільові заінтересовані сторони	Підняті питання / очікувані рішення	Застосований метод	Графік/місце/дати	Відповідальність
Всі	План залучення заінтересованих	Всі	Узгодження / розкриття ПЗС	Електронна пошта, листи заінтересованим сторонам із	До набрання чинності Проектом	Відповідні працівники Міністерства освіти і

	сторін, комунікації та охоплення			відповідною інформацією про ПЗС, розміщення на міністерських вебсторінках для зворотного зв'язку		науки/ГВП/працівник з комунікацій
Всі	МРВС, пов'язана з Проектом (механізм оскарження)	Всі	Угода про/розкриття системи МРВС	Електронна пошта, листи заінтересованим сторонам із базовою інформацією про ПЗС, розміщення на міністерських вебсторінках для зворотного зв'язку	До набрання чинності Проектом	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, об'єднання студентів	Обговорення часових рамок та очікувань щодо змін у формулі фінансування з тим, щоб всі університети мали однакову початкову позицію; Обговорення відбору ЗВО та очікуваних результатів; Роз'яснення, що критерії відбору на отримання інвестицій засновуються на результатах і переконливому баченні майбутнього	Електронна пошта, листи для надання базової інформації для розмірковування та розгляду; спеціальна вебсторінка (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 плюс особа(и), відповідальна за комунікації та залучення заінтересованих осіб

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 заінтересованих осіб
Компонент 3 – Розбудова спроможності та розширення освітнього простору	Опис запровадження критеріїв для ЗВО, в яких будуть проводитися ремонтні роботи та закуповуватися 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 веб-сторінка (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 заінтересованих осіб
Покращення рівня прозорості та залучення заінтересованих 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 розмірковування 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 заінтересованих осіб

	Удосконалення Єдиної електронної системи моніторингу працевлаштування випускників	професори та викладачі	відповідності для управління та їхніх зв'язків із ринком праці	наступна відео-конференція або віртуальні семінар(и) (за необхідності)		
PBCs	PBCs, що відносяться до реалізації фінансування на основі результатів діяльності, фінансової автономії ЗВО, договори на основі цільових показників діяльності для ректорів	Офіс Прем'єр-Міністра, Міністерство фінансів, Парламентський бюджетний та фінансовий комітет, Парламентський комітет з освіти та інші сторони, що зазнають впливу Проекту	Отримання згоди, визначення заінтересованості та політичної підтримки PBCs з боку Мінфіну, Офісу Прем'єр-Міністра та Парламентського бюджетного та фінансового комітету	Особисті / віртуальні зустрічі, офіційні листи	Етап підготовки проекту	Міністерство освіти і науки, Світовий банк
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	МРВС, пов'язана з Проектом (механізм оскарження)	Всі сторони, які відчують вплив проекту	Процедура виплат, МРВС	Публікації на офіційних веб-сайтах, національних медіа, сайтах навчальних закладів	Впродовж реалізації Проекту	Мінфін, МОН
--	--	---	------------------------	--	-----------------------------	-------------

1.9 План заходів із залучення заінтересованих сторін (Фаза впровадження після початку Заходів Проекту)

Міністерство освіти і науки та команда Проекту визнають цінність інформування заінтересованих сторін Проекту про поступ Проекту та виклики впровадження під час циклу проекту. Таблиця внизу представляє запропонований план залучення заінтересованих осіб/звітності протягом впровадження щодо всіх аспектів впровадження Проекту, включаючи дотримання екологічних та соціальних вимог, як національних, так і Світового банку. Так само, як і в таблиці вище, це є лише проєкт таблиці, яка вдосконалюватиметься в майбутньому після подальших обговорень.

Враховуючи війну в Україні, консультації з зацікавленими сторонами, зустрічі з особами, які зазнають впливу від реалізації Проекту будуть проведені після нормалізації ситуації в країні.

Компонент Проекту	Тема консультацій	Цільові заінтересовані сторони	Теми обговорення/очікувані рішення	Застосовуваний метод	Частота	Обов'язки
Всі	Впровадження плану залучення заінтересованих сторін, комунікацій та охоплення	Всі	Представлення звітів про впровадження, пошук зворотного зв'язку від заінтересованих сторін щодо потенційного вдосконалення	Електронна пошта, листи, звіти, що публікуватимуться на міністерській вебсторінці; семінари/відео конференції щодо прогресу впровадження, опитування	Кожні півроку	Відповідні працівники Міністерства освіти і науки/ГВП/посадова особа з питань комунікацій

Всі	Звітність щодо системи МРВС, пов'язаної з Проектом (Механізм розгляду і врегулювання скарг)	Всі	Представлення звітів про впровадження, пошук зворотного зв'язку від заінтересованих сторін щодо функціонування системи МРВС	Електронна пошта, листи, звіти, що публікуватимуться на міністерській вебсторінці; семінари/відео конференції щодо прогресу впровадження, опитування	Кожні півроку	Відповідні працівники Міністерства освіти і науки/ГВП/посадова особа з питань комунікацій
Всі	Звітність щодо перевірки вразливих та незахищених груп	Всі	Представлення результатів перевірки, запитування зворотного зв'язку від цих визначених груп	Контрольний перелік для перевірки для визначення будь-яких вразливих або незахищених груп (Додаток Х у РДЕСМ)	Відразу після визначення географічного охоплення проєкту, а потім кожні півроку	Відповідні працівники Міністерства освіти і науки/ГВП/ спеціаліст з питань комунікації
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, об'єднання студентів	Представлення звітів про впровадження, запитування зворотного зв'язку від заінтересованих сторін щодо викликів та потенційних вдосконалень/коригувань	Електронна пошта, листи, звіти, що публікуватимуться на міністерській вебсторінці; семінари/відео конференції щодо прогресу впровадження, опитування	Кожні півроку	Відповідний технічний департамент Міністерства освіти і науки/Керівник ГВП, плюс особа (-и) відповідальна за комунікації та залучення заінтересованих сторін
Компонент 2:	Інструменти технічного аудиту	Ректори університетів, декани, викладачі	Запитування зворотного зв'язку від заінтересованих сторін	Електронна пошта, листи, звіти, що	Буде визначено під час	Відповідний технічний департамент Міністерства освіти і науки/Керівник ГВП, плюс

<p>Об'єднання та партнерства для покращення ефективності та якості</p>			<p>щодо викликів та потенційних вдосконалень/коригувань</p>	<p>публікуватимуться на міністерській вебсторінці; семінари/відео конференції щодо прогресу впровадження, опитування</p>	<p>консультацій із зацікавленими сторонами</p>	<p>особа відповідальна за комунікації та залучення заінтересованих сторін</p>
<p>Компонент 3 – Розбудова спроможності та розширення освітнього простору</p>	<p>Опис запровадження критеріїв для об'єднаних ЗВО, в яких будуть проводитися ремонтні роботи та закуповуватися обладнання та для надання більш широкої підтримки, зокрема розбудова спроможності ЗВО</p>	<p>Ректори університетів, декани, викладачі, об'єднання студентів</p>	<p>Обговорення критеріїв відбору ЗВО, термінів початку впровадження, цілей компоненту</p>	<p>Електронна пошта, листи, що застосовуватимуться для надання інформації для розмірковування та дискусій; виділена вебсторінка (буде визначено), наступна відео-конференція або віртуальні семінар(и) за потреби</p>	<p>Точний відповідний термін буде визначений спільно міністерством та обласними органами влади, але до початку діяльності</p>	<p>Відповідний технічний департамент Міністерства освіти і науки/керівник ГВП плюс особа(и), відповідальна за комунікації та залучення заінтересованих осіб</p>
<p>Покращення рівня прозорості та залучення заінтересованих сторін (в рамках Компоненту 1)</p>	<p>Запровадження механізму отримання зворотного зв'язку від студентів, як-от Національне дослідження серед студентів</p>	<p>Студенти, студентські об'єднання, керівництво університетів, декани, Рада ректорів українських ЗВО, професори та викладачі</p>	<p>Представлення звітів про впровадження, запитування зворотного зв'язку від заінтересованих сторін щодо викликів та потенційних вдосконалень/коригувань</p>	<p>Електронна пошта, листи, звіти, що публікуватимуться на міністерській вебсторінці; семінари/відео конференції щодо прогресу</p>	<p>Кожні півроку</p>	<p>Відповідний технічний департамент Міністерства освіти і науки/Керівник ГВП, плюс особа відповідальна за комунікації та залучення заінтересованих сторін</p>

	Удосконалення Єдиної електронної системи моніторингу працевлаштування випускників			впровадження, опитування		
PBCs пов'язані з наданням коштів	PBCs, що відносяться до реалізації фінансування на основі результатів діяльності, фінансової автономії ЗВО, договори на основі цільових показників діяльності із ректорами	Офіс Прем'єр-Міністра, Міністерство фінансів, Парламентський бюджетний та фінансовий комітет, Парламентський комітет з освіти та інші сторони, що зазнають впливу Проекту	Представлення звітів про впровадження, пошук зворотного зв'язку від заінтересованих сторін щодо викликів та потенційних вдосконалень/коригувань	Особисті зустрічі, офіційні листи	Кожні півроку	Міністерство освіти і науки, Світовий банк
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	Представлення звітів про впровадження, пошук зворотного зв'язку від заінтересованих сторін щодо викликів та потенційних вдосконалень/коригувань	Особисті /віртуальні зустрічі, офіційні листи, звіти, опубліковані на міністерській вебсторінці; семінар/відео конференція з питань прогресу	Кожні півроку	Міністерство освіти і науки, Світовий банк

				впровадження, опитування		
Компонент 5. Підтримка фінансування академічних і соціальних стипендій для студентів ЗВО	МРВС, пов'язана з Проектом (механізм оскарження)	Студенти та інші зацікавлені сторони	Процедура виплат, МРВС	Публікації на офіційних веб-сайтах, національних медіа, сайтах навчальних закладів	Впродовж реалізації Проекту	МОН

1.10 Графік надання коментарів та зворотного зв'язку

Міністерство освіти і науки та команда Світового банку зроблять все можливе, щоб надати відповідну базову інформацію та актуальну технічну інформацію заінтересованим сторонам, зворотній зв'язок від яких потрібен щодо різних питань Проекту заздалегідь (за 5-10 робочих днів), щоб заінтересовані сторони мали достатньо часу, щоб підготуватися і дати значимий зворотній зв'язок. Команда МОН/ГВП збиратиме усні та письмові коментарі, переглядатиме їх та надсилатиме звіт назад заінтересованим сторонам, коментарі яких були включені, а якщо ні, надаватимуть обґрунтування причин, чому немає звіту через 10 або 30 днів після події залучення заінтересованих сторін.

1.11 Пропонований підхід до розкриття інформації

Таблиця внизу містить попередній підсумок пропонованої інформації, яка буде розкриватися на основі структури Проекту та тем, які можуть бути цікавими заінтересованим сторонам. Ця таблиця буде завершена після дискусій між проектними командами СБ та Міністерства освіти і науки.

Компонент Проєкту	Список/тип інформації, щоб буде розкриватися	Пропоновані методи розкриття	Час/частота	Цільові заінтересовані сторони	Відповідальні заінтересовані сторони
Всі	Пропонована структура проєкту; Документ оцінки проєкту (ДОП) (Перевірте вимоги СБ щодо розкриття ДОП)	Вебсторінка Міністерства освіти і науки https://mon.gov.ua/ua/ministerstvo/diyalnist/mizhnarodnadiilnist/spivpracyaz-mizhnarodnimi-organizacijami/svitovij-bank/udoskonalenya-vishoyi-osviti-v-ukrayini-zaradirezultativ ;, розповсюдження електронною поштою серед місцевих органів влади, вебсторінки університетів або інформаційні дошки	До набрання чинності Проєктом	Всі	Міністерство освіти і науки/команда СБ
Всі	Документація Умов екологічного та соціального менеджменту (РДЕСМ), розкриття якої вимагається СБ, включаючи План залучення заінтересованих сторін та опис МРВС	Вебсторінка Міністерства освіти і науки, розповсюдження електронною поштою серед місцевих органів влади, вебсторінки університетів або інформаційні дошки	До набрання чинності Проєктом	Всі	Міністерство освіти і науки, команда СБ

Компонент Проєкту	Список/тип інформації, щоб буде розкриватися	Пропоновані методи розкриття	Час/частота	Цільові заінтересовані сторони	Відповідальні заінтересовані сторони
Компонент 1 - Секторальне покращення управління, фінансування, якості та прозорості.	Зміни у формулі фінансування	Пост на міністерській вебсторінці; електронна пошта/листи з інформацією або посиланнями на інформацію; віртуальні воркшопи з керівництвом університетів	Щорічно	Адміністрація університетів, декани, викладачі, студентські об'єднання	Міністерство освіти і науки, ГВП, керівництво університету
Компонент 2: Об'єднання та партнерства для покращення ефективності та якості	Оприлюднення технічного завдання на проведення технічного аудиту	Пост на вебсторінці Міністерства	Буде погоджений з МОН	Реорганізовані ЗВО та ЗВО в процесі об'єднання	Міністерство освіти і науки, ГВП, керівництво університету
Компонент 3 – Розбудова спроможності та розширення освітнього простору	Критерії відбору ЗВО та цілі цього компоненту Оприлюднення списку обраних ЗВО Результати покращення навчальної бази ЗВО	Пост на міністерській вебсторінці та вебсторінці університету; електронна пошта/листи з інформацією або посиланнями на інформацію; віртуальні семінари з	Перед та після початку відбору ЗВО Після впровадження компоненту	Адміністрація університету, декани, викладачі, студентські об'єднання Зовнішні заінтересовані сторони	Міністерство освіти і науки, ГВП, керівництво університету

Компонент Проєкту	Список/тип інформації, щоб буде розкриватися	Пропоновані методи розкриття	Час/частота	Цільові заінтересовані сторони	Відповідальні заінтересовані сторони
		керівництвом університетів			
Покращення рівня прозорості та залучення заінтересованих сторін (в рамках Компоненту 1)	Оприлюднення результатів національного дослідження серед студентів Оприлюднення результатів удосконаленої Єдиної електронної системи моніторингу працевлаштування випускників		Після завершення дослідження Після завершення удосконалення системи відслідковування працевлаштування випускників	Адміністрація університету, декани, викладачі, студентські об'єднання	Міністерство освіти і науки, ГВП, керівництво університету
Показники, пов'язані з наданням коштів	ППК, що відносяться до реалізації фінансування на основі результатів діяльності, фінансової автономії ЗВО, договори на основі цільових показників діяльності для ректорів та об'єднання ЗВО	Пост на міністерській вебсторінці/ вебсторінці університету; електронна пошта/листи з інформацією або посиланнями на інформацію; віртуальні семінари з керівництвом університетів	Після прийняття відповідних законів та/або нормативно-правових актів	Адміністрації університетів, декани, викладачі, студенти, студентські об'єднання, органи місцевої влади	Міністерство освіти і науки, ГВП
Компонент 4: Управління Проєктом, моніторинг та оцінка					
Управління програмою, координація, моніторинг та оцінка	Звіти про прогрес Проєкту Звіти про моніторинг РДЕСМ, ПЗС, МРВС	Пост на міністерській вебсторінці/ вебсторінці університету;	Кожні півроку	Всі	Міністерство освіти і науки, ГВП

Компонент Проєкту	Список/тип інформації, щоб буде розкриватися	Пропоновані методи розкриття	Час/частота	Цільові заінтересовані сторони	Відповідальні заінтересовані сторони
		електронна пошта/листи з інформацією або посиланнями на інформацію; віртуальні семінари з керівництвом університетів			
Компонент 5. Підтримка фінансування академічних і соціальних стипендій для студентів ЗВО	Оприлюднено оновлений План залучення зацікавлених сторін та канали надання відгуків та скарг	Публікація на сайті Міністерства, електронна пошта/листи з інформацією або посиланнями на неї Публікація на сторінках навчальних закладів в соціальних мережах	Впродовж реалізації Проєкту	Студенти закладів фахової передвищої та вищої освіти	МОН, ГВП

1.12 Роль та обов'язки та оціночний бюджет

Загальна відповідальність за впровадження процесу залучення заінтересованих сторін та комунікацій лежить на Міністерстві освіти і науки, із вказівками та підтримкою зі сторони Світового банку, особливо під час фази підготовки Проекту. Міністерство найматиме Групу впровадження Проекту, або подібну структуру, як визначено у Операційному посібнику проекту, що відповідатиме за управління Проектом та координацію всіх заходів Проекту. В рамках цього підрозділу, фахівці з екології та соціальних справ, а також Посадова особа з питань комунікацій забезпечуватимуть дотримання Проектом стандарту ЕСУ Світового банку стосовно залучення заінтересованих сторін та розкриття інформації під загальним керівництвом Директора Проекту.

VI. МЕХАНІЗМ РОЗГЛЯДУ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ СКАРГ

1.13 Мета механізму розгляду і врегулювання скарг

Розгляд скарг, поданих особами, що зазнають впливу проектів, що фінансуються Світовим банком є важливим компонентом для управління ризиками Проекту включаючи ризики, що пов'язані із SEA/SH. МРВС може служити дієвим інструментом для раннього визначення, оцінки та розв'язання скарг, та в такий спосіб зміцнювати підзвітність перед бенефіціарами. МРВС служить важливим механізмом зворотного зв'язку, який може поліпшити вплив Проекту та пом'якшити небажані наслідки. Механізм МРВС буде доступний заінтересованим сторонам Проекту, співробітникам Проекту та іншим сторонам, які зазнають впливу проекту, щоб задавати питання, коментарі, пропозиції та/або скарги, та забезпечувати будь-яку форму зворотного зв'язку щодо всіх заходів, що фінансуються Проектом.

Процес розслідування та розв'язання скарг

- *Канал для подання скарг*

Міністерство освіти і науки встановило канали, через які громадяни/бенефіціари/особи, які постраждали від Проекту (ПЗП) можуть подавати скарги/пропозиції щодо діяльності, що фінансується проектом. Скарги та апеляції можна подавати в будь-який час під час реалізації Проекту. Способи подання скарг/пропозицій/відгуків:

1) Урядова гаряча лінія: +38 (044) 284-19-15 або 1539

2) Електронна адреса МОН: mon@mon.gov.ua та гаряча лінія: +38 (044) 481-32-21

Актуальні контакти для подання скарг у часи воєнного стану можна знайти на цьому сайті: <https://mon.gov.ua/ua/ministerstvo/pro-ministerstvo/aktualni-elektronni-adresi-pid-chas-voyennogo-stanu>

3) Офіційні сайти:

Веб-сайт Міністерства освіти і науки: <https://mon.gov.ua/ua/ministerstvo/pro-ministerstvo/kontaktna-informaciya>

Веб-сайт Державної служби якості освіти з доступною інформацією про електронні адреси та гарячі лінії: <https://old.sqe.gov.ua/index.php/uk-ua/hariacha-liniia>

4) Веб-сайт Офісу освітнього омбудсмена: <https://eo.gov.ua/> Статус повідомлення можна відстежити за посиланням <https://zvernennya.eo.gov.ua>

5) Ключові комунікаційні канали МОН у соціальних мережах:

Telegram чат-бот - <https://t.me/EducationUaBot> (для учнів та батьків, щоб допомогти з їх найпопулярнішими запитаннями та проблемами під час навчання в надзвичайних ситуаціях)

Facebook - <https://www.facebook.com/UAMON>

Twitter - https://twitter.com/MON_UKRAINE

Instagram - <https://www.instagram.com/mon.ua.official/?hl=uk>

TikTok - https://www.tiktok.com/@mon_ukraine

6) Письмово на вказану електронну адресу системи громадських петицій України: ez@mon.gov.ua.

7) Студенти закладів фахової передвищої та вищої освіти також можуть подавати свої скарги безпосередньо до органів університетського самоврядування, профспілок та керівництва їх закладу

Скаргу можна подати анонімно. Анонімну скаргу слід отримувати та розглядати так само, як скаргу від особи або організації яка була ідентифікована. Міністерство гарантує конфіденційність персональних даних скаржника.

- *Отримання та спрямування скарги*

Особа, що отримує скаргу, заповнює формуляр скарги (Див. Додаток 1), або скаржник має сам заповнити формуляр та подати його на адресу, вказану вище. Призначений спеціаліст з ЕСУ/МРВС 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 ЕСУ/МРВС направлять справу до Директора Проекту.

Протягом п'яти робочих днів Директор Проекту визначить, яка особа/департамент відповідатиме за розслідування скарги, чи потребує скарга розслідування, і який термін розв'язання скарги. Директор 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.

- *Розслідування*

Особа, відповідальна за розслідування скарги, збере та прогляне 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 Директором Проекту, і скаржник має бути поінформований протягом 10 робочих днів, про те, що:

- потрібні додаткові консультації для надання відповіді на скаргу;
- скаржник посилається на складний обсяг інформації, і необхідно для відповіді вивчити додаткові матеріали.

Після завершення розслідування, запропоновану відповідь буде представлено офіцеру з питань ЕСУ/МРВС та Директору Проєкту. Офіцер з ЕСУ/МРВС 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 ЕСУ/МРВС потім шукатиме зворотного зв'язку, чи запропоновані заходи вважаються задовільними, і запише відповідь у відповідному розділі формуляру скарги.

- *Скарги пов'язані із SEA/SH*

Оскільки значні будівельні роботи не передбачені Проєктом, немає необхідності створювати окремий МРС для вирішення скарг, пов'язаних із SEA / SH. Якщо такі скарги будуть надходити до Міністерства освіти і науки, вони будуть розглянуті в рамках загальної процедури МРС. Особисті дані скаржників будуть захищені і не будуть відображені у звітах. Відповідальна за розгляд скарг особа буде спеціально призначена в ГВП. Ця особа відвідає тренінги щодо розгляду скарг стосовно SEA / SH для збільшення спроможності ГВП пов'язаної із всебічним вирішенням SEA/SH питань.

- *Право на апеляцію*

Якщо скаржник не задоволений відповіддю, буде зроблено ще одну спробу з'ясувати підстави заходів, запропонованих працівниками МРВС/ЕСУ. Директор Проєкту 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 МРВС Проєкту.

1.14 Побудова обізнаності

Інформація про Механізм оскарження буде доступною на веб-сторінці Міністерства освіти і науки, та буде включатися в комунікації, що здійснюються із заінтересованими сторонами Проєкту, бенефіціарами, особами що зазнають впливу Проєкту шляхом комунікаційних методів та інструментів, які входять до плану залучення даної заінтересованої сторони, та плану комунікацій в рамках Проєкту, включаючи електронну пошту, веб-сторінку, семінари та особисті зустрічі.

Міністерство освіти і науки повідомлятиме керівництво університетів, а також місцеві органи влади (якщо застосовно) про систему та процедури МРВС. Зокрема, така інформація буде містити цілі МРВС, процедуру подання скарги (де, коли та як), процедуру розслідування, терміни надання відповідей на скаргу, а також принцип конфіденційності та право подання анонімної скарги.

1.15 Роль та обов'язки механізму оскарження

Обов'язки менеджменту системи МРВС включають таке, і можуть бути оновлені час від часу після консультацій з командою менеджменту Міністерства та Робочою групою Світового банку. Функції можуть виконуватися призначеними працівниками, наприклад офіцером ЕСУ/МРВС, або запрошеним зовнішнім підрядником, якщо можливості МОН/ГВП щодо опрацювання обсягів роботи будуть перевищені.

- Загальний менеджмент системи МРВС
- Розробка та підтримання розбудови обізнаності
- Збирання скарг
- Запис скарг
- Повідомлення скаржника про отримання терміни розгляду скарги
- Сортування/категоризація скарг
- Глибоке вивчення питань, включаючи причинно-наслідковий зв'язок між заходами Проєкту та заявленими збитками/шкодою/незручностями
- Прийняття рішень на основі такого вивчення
- Опрацювання звернень або постійне спілкування зі скаржниками з метою розв'язання питань мирним способом
- Публікація відповідей, якщо іншого не просять скаржники через особисті причини або інше занепокоєння (Див. 4.2 вище)
- Організація та впровадження інформаційних матеріалів та кампаній обізнаності
- Звітність та зворотній зв'язок щодо результатів МРВС

1.16 Моніторинг та звітність щодо впровадження Механізму оскарження

Політика та процедури, та регулярні оновлення щодо системи МРВС 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 заінтересованих сторін, які міститимуть таку інформацію:

- Статус створення МРВС (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 МРВС/зворотного зв'язку з бенефіціарами;
- Будь-які виправні заходи, запропоновані/прийняті.

VII. ДОВІДКОВІ МАТЕРІАЛИ

Попередній варіант проєкту «Удосконалення системи вищої освіти, спрямованої на результат» – Документ оцінки Проєкту (ДОП)

Україна : Підручник щодо прозорості та участі громадян, Рада Європи, грудень 2017 року

Світовий банк, Умови екологічного та соціального менеджменту, Світовий банк, 2017

ЕСС10 Вказівки, Світовий банк, 2017

Рамкові умови партнерства з Україною за період фінансових років 17-21

Огляд освітнього сектору в Україні: Перехід до дієвості, рівності та ефективності, Світовий банк, 2019

Посібник щодо інструкцій ВООЗ стосовно COVID-19

VIII. ДОДАТОК А – ПРОТОКОЛ СКАРГ/ЗАПИТІВ

ПРОТОКОЛ СКАРГ/ЗАПИТІВ (Форма А)				
<i>Інструкції: Цей формуляр мають заповнювати працівники, що отримують запит чи скаргу, його слід зберігати в документах Проєкту. Необхідно додати будь-яку допоміжну документацію за потреби.</i>				
Дата отримання скарги:		Прізвище працівника, який заповнив формуляр:		
Скарга отримана (поставити ✓): <input type="checkbox"/> В центральному офісі <input type="checkbox"/> Обласному <input type="checkbox"/> Районному <input type="checkbox"/> Міському/Сільському <input type="checkbox"/> Об'єднана територіальна громада				
Спосіб заповнення запиту або скарги (поставити ✓): <input type="checkbox"/> Особисто <input type="checkbox"/> Телефоном <input type="checkbox"/> Електронною поштою <input type="checkbox"/> Телефонним текстовим повідомленням <input type="checkbox"/> Веб-сторінка <input type="checkbox"/> 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 перестороги
	Категорія 2	Екологічні перестороги
	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	Інше

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