**План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС)**

ВДОСКОНАЛЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ОСВІТИ В СКРУТНИЙ ЧАС (LEARN) (P504171)

**Травень 2024**

## Вступ та опис Проєкту

Проєкт «Вдосконалення результатів освіти в скрутний час» (LEARN) включає компонент «Фінансування інвестиційного проекту» (IPF).

Компонент IPF спрямований на підтримку Міністерства освіти і науки України (МОН) у впровадженні реформи Нової української школи (НУШ) у старших класах (8-12) та зміцнення спроможності МОН керувати критичними реформами та розподіляти ресурси. Таким чином, у його межах фінансуватиметься розробка навчальних методик та підвищення кваліфікації вчителів і керівників 8-12 класів, а також закупівля лабораторного та ІТ обладнання для пілотних шкіл.

Важливо, що компонент IPF також посилить управлінську спроможність МОН стосовно НУШ, зокрема щодо зміцнення (i) методів обробки даних та аналізу (ii) галузевого планування, моніторингу, та (iii) ефективності державного фінансування. Крім того, за підтримки гранту на підвищення системної спроможності (SCG), що фінансується в рамках Глобального партнерства в галузі освіти (GPE), компонент IPF підтримуватиме заходи з розбудови потенціалу МОН для реалізації Стратегічного плану діяльності у галузі освіти.

Підкомпонент 1. Підтримка розгортання НУШ у 8-12 класах (16,6 млн дол. США). Реформа НУШ впроваджується поетапно, починаючи з 8 класу у 2025 році. Цей підкомпонент має на меті підготувати навчальні заклади до розширення НУШ у i) 8-9 класах основної школи та ii) 10-12 класах старшої профільної школи шляхом оновлення навчально-методичного забезпечення відповідно до сучасних освітніх стандартів та забезпечення високоякісного професійного розвитку вчителів, а також iii) зміцнення спроможності Українського інституту розвитку освіти (УІРО) як ключової організації з впровадження реформи НУШ. Заходи включатимуть:

**a. Активність 1.1.** Реформа НУШ у 8 та 9 класах шляхом a) розробки та пілотного впровадження нового порядку експертизи навчально-методичних матеріалів для пілотування НУШ, b) розробки, друку та апробації навчально-методичних матеріалів для пілотування 9 класу, c) розробки програм підготовки вчителів для 8 та 9 класів, та d) оснащення шкіл, які беруть участь у пілотуванні реформи НУШ на рівні базової освіти, STEM-обладнанням, меблями, ICT-пристроями тощо.

**b. Активність 1.2**. Реформа НУШ у 10-12 класах шляхом a) розробки навчально-методичних матеріалів для пілотування 10-12 класів, b) розробки програм підготовки вчителів та керівників ліцеїв для 10-12 класів, та c) оснащення шкіл, які беруть участь у пілотуванні реформи НУШ на рівні старшої профільної освіти, STEM-обладнанням, меблями, ICT-пристроями тощо.

**c. Активність 1.3.** Зміцнення спроможності УІРО шляхом a) проведення аудиту організаційної спроможності, b) розробки плану розвитку спроможності, c) навчання персоналу, d) створення цифрової платформи для зберігання, розповсюдження, організації та оцінки цифрових навчальних матеріалів, та e) матеріально-технічного оснащення навчально-методичних лабораторій УІРО. Спроможність УІРО також буде додатково зміцнена завдяки технічній допомозі в розробці інструменту, призначеного для оцінки методів викладання вчителями у класах, та для впровадження цього інструменту в зразках навчальних кабінетів для 8-12 класів.

Підкомпонент 2. Зміцнення управлінської спроможності МОН (2,7 млн дол. США).

Цей підкомпонент спрямований на зміцнення спроможності щодо ефективного управління, моніторингу та оцінки впровадження реформи НУШ шляхом інвестування у i) розвиток стійкої інституційної та операційної спроможності МОН, ii) створення спеціальної онлайн-платформи (СОП) для проведення Державної підсумкової атестації (ДПА) (проводиться для учнів 4, 9 та 11 класів), iii) модернізацію інформаційної системи управління освітою (АІКОМ), та iv) планування розвитку освітньої інфраструктури.

Заходи включатимуть:

**a. Активність 2.1.** Інституційна та операційна спроможність МОН (для ефективної підтримки реагування та відновлення сектора шкільної освіти, впровадження субвенцій та продовження реформи Нової української школи, включно з розробкою та підтримкою пілотного проекту старших класів середньої школи).

**b. Активність 2.2**. Створення СОП для ДПА шляхом a) розробки та пілотування програмного забезпечення СОП, b) модернізації програмного забезпечення СОП, його технічної підтримки, та c) розширення функціональних можливостей програмного забезпечення для ДПА 9 класу. Розробка СОП доповнить реформу НУШ шляхом підвищення ефективності вимірювання та аналізу тенденцій успішності учнів у часі та у масштабах всієї країни.

**c. Активність 2.3.** Модернізація АІКОМ шляхом a) розробки нових функціональних можливостей АІКОМ, та b) підтримки сумісності АІКОМ з рішеннями/клієнтами, розробленими в рамках проекту ЮНЕСКО/GPE.

**d. Активність 2.4**. Планування освітньої інфраструктури шляхом підготовки планів розвитку інфраструктури закладів освіти для їх безпечної роботи з урахуванням викликів війни та необхідності відновлення освітньої інфраструктури за підходом «відбудувати краще ніж було». Вони можуть включати, наприклад, характеристику, розробку техніко-економічних обґрунтувань та детальних проектів для щонайменше 5 типових реконструкцій закладів дошкільної освіти.

Підкомпонент 3. Управління проєктом та моніторинг.

Метою цього підкомпоненту є підтримка ефективного управління та реалізації запропонованої програми. Цей підкомпонент фінансуватиме повсякденне управління та моніторинг проєкту через Групу впровадження проєкту (ГВП). Він покриватиме оплату послуг таких консультантів, як керівника ГВП та спеціалістів з фідуціарного управління, екологічних та соціальних питань. Також будуть фінансуватися навчальні заходи, цільова технічна допомога, збір та аналіз даних, моніторинг та оцінка проєкту, а також операційні витрати.

**Підкомпонент 4. Компонент реагування на надзвичайні ситуації** **(СERC)**

У разі настання кризи або надзвичайної ситуації, Позичальник може звернутися до Світового банку з проханням перерозподілити кошти проєкту для підтримки реагування на надзвичайні ситуації та відновлення. Цей підкомпонент використовуватиме невикористані ресурси позики/кредиту/гранту в рамках проєкту з інших підкомпонентів IPF для покриття витрат на екстрені заходи. В рамках підготовки проєкту, Позичальник готує, за підтримки Світового банку, Додаток CERC до Операційного посібника проєкту (ОПП).

1. LEARN (компонент IPF) готується відповідно до Рамкових умов Світового банку з управління навколишнім і соціальним середовищем (ESF). Відповідно до Екологічного та соціального стандарту ESS10 щодо залучення зацікавлених сторін та розкриття інформації, імплементотор Проєкту повиннен надавати зацікавленим сторонам своєчасну, релевантну, зрозумілу та доступну інформацію, а також здійснювати регулярні консультації з ними у доступній формі з урахуванням культурних особливостей. Консультації не повинні носити маніпулятивний характер, участь у консультаціях повинна бути добровільною, без проявів будь-якої форми дискримінації та не мати на меті залякування стейкхолдерів.

# 2. Мета та опис ПЗЗС

Загальною метою цього Плану залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС) є визначення програми залучення зацікавлених сторін, включаючи розкриття публічної інформації та консультації протягом усього життєвого циклу проєкту. ПЗЗС окреслює способи, якими команда проєкту буде спілкуватися із зацікавленими сторонами, та включає механізм, за допомогою якого люди можуть висловлювати занепокоєння, надавати зворотний зв'язок або подавати скарги щодо діяльності проєкту або будь-якої діяльності, пов'язаної з проєктом. ПЗЗС охоплює заходи компоненту фінансування інвестиційного проєкту (IPF).

**Інші інструменти, пов’язані з екологічним і соціальним управлінням, розроблені для Проєкту**

Оцінка системи екологічного та соціального управління (ESSA) для ширшої програми PforR, яку буде також впроваджено в рамках впровадження Проєкту. ESSA розроблена та оприлюднена Світовим банком на стадії розробки дизайну Проєкту. В ESSA визначені зацікавлені сторони для програмии PforR та описані шляхи , залучення зацікавлених сторін до різних активностей, які будуть впроваджені в рамках Проєкту. В рамках впровадження програми PforR будуть розроблені комунікаційна стратегія та стратегія залучення зацікавлених сторін. Також, для компоненту IPF було розроблено План екологічних та соціальних зобов'язань (ПЕСЗ).

# Ідентифікація та аналіз зацікавлених сторін

## Методологія

Щоб відповідати найкращим практикам, проєкт застосовуватиме наступні принципи залучення зацікавлених сторін:

* Відкритість і підхід на основі життєвого циклу: Будуть організовуватися публічні консультації щодо проєкту у відкритій формі, без зовнішнього маніпулювання, втручання, примусу або залякування, протягом усього життєвого циклу;
* Інформація та зворотній зв’язок: Інформація буде надаватися всім зацікавленим сторонам у відповідному форматі; будуть надані можливості для зворотного зв’язку від зацікавлених сторін, а також для аналізу та врахування коментарів і занепокоєнь;
* Інклюзивність та чутливість: Ідентифікація зацікавлених сторін здійснюється для підтримки кращої комунікації та побудови ефективних відносин. Процес участі в проєктах є інклюзивним. Усі зацікавлені сторони завжди заохочуються до процесу консультацій;
* Рівний доступ до інформації забезпечується для всіх зацікавлених сторін. Чутливість до потреб зацікавлених сторін є ключовим принципом при виборі методів залучення. Особлива увага приділяється вразливим групам, які можуть бути під загрозою втрати вигоди від проєкту, зокрема жінкам, літнім людям, особам з інвалідністю, переміщеним особам, трудовим мігрантам і громадам, а також культурним особливостям різних етнічних груп;
* Гнучкість: Якщо соціальне дистанціювання, культурний контекст (наприклад, певна гендерна динаміка) або фактори управління (наприклад, високий ризик репресій) ускладнюють традиційні форми особистої взаємодії, методологія повинна адаптуватися до інших форм взаємодії, включаючи різні форми інтернет- або телефонної комунікації. У звʼязку з війною в Україні залучення зацікавлених сторін обмежується умовами воєнного стану.

## Постраждалі сторони та інші зацікавлені сторони[[1]](#footnote-1)

Постраждалі сторони включають в себе: місцеві громади, члени громад та інші сторони, які можуть зазнати прямого впливу від Проєкту. Зацікавлені сторони проєкту також включають сторони, відмінні від безпосередньо постраждалих громад. Це можуть бути неурядові організації або громадські організації на місцевому та національному рівнях, власники бізнесу та постачальники послуг у зоні реалізації проєкту, інші урядові посадовці.

Зокрема, до цих двох категорій належать наступні особи та групи:

| ***Група зацікавлених сторін*** | ***Зацікавленість*** | ***Вплив*** | |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Інтерес*** | ***Вплив*** |
| **Сторони, що зазнали впливу проєкту** | | | |
| **Компонент IPF: Підтримка розгортання НУШ у 8-12 класах та зміцнення управлінської спроможності МОН** | | | |
| Вчителі шкіл та профспілки вчителів (якщо доступні) | * Професійний розвиток, кар'єрне зростання, підвищення ефективності навчального процесу * Підвищення професійної мотивації | Високий | Високий |
| Керівники шкіл | * Підвищення ефективності системи управління освітою шляхом впровадження технологій * Забезпечення належного та прозорого фінансування закладів освіти * Покращення управлінських навичок та професійного зростання | Високий | Високий |
| Учні та їхні родини | * Рівний доступ до якісних освітніх послуг * Безпечне, комфортне та інклюзивне навчальне середовище * Наявність висококваліфікованого педагогічного персоналу в закладах освіти | Високий | Низький |
| Засновники (органи місцевого самоврядування) | * Підвищення ефективності використання коштів, виділених на заклади освіти * Державна допомога у розвитку та відновленні освітньої інфраструктури на рівні громад | Високий | Середній |
| Відповідні структурні підрозділи МОН | * Розширення можливостей для формування державної політики в освітньому секторі | Високий | Високий |
| Міністерство соціальної політики | * Розширення можливостей для дітей із соціально незахищених верств населення, включаючи дітей з бідних сімей та дітей з інвалідністю * Поширення інформації | Високий | Середній |
| Український інститут розвитку освіти (УІРО) | * Розробка освітніх стандартів, навчальних планів, їх впровадження та надання методичної підтримки вчителям та школам * Розробка професійних стандартів і програм підготовки педагогічного персоналу, навчальних матеріалів та методичних рекомендацій * Надання освітньої та методичної підтримки вчителям, які працюють в інклюзивному освітньому середовищі, підготовка пропозицій щодо покращення змісту, форм і методів навчання дітей з особливими освітніми потребами | Високий | Високий |
| **Інші зацікавлені сторони** | | | |
| Кабінет Міністрів України, Міністерство фінансів України | * Надання суттєвої підтримки Уряду щодо допомоги та відновлення постраждалим від війни громадам | Високий | Високий |
| Національні та місцеві ЗМІ та неурядові організації | * Мінімізація ризику втрати вигод від проєкту через корупцію * Прозорість, підзвітність та надійний потік публічної інформації про діяльність проєкту * Представлення інтересів вразливих груп, таких як діти з інвалідністю | Середній | Високий |
| Донори | * Надання фінансування, нагляд та моніторинг реалізації | Високий | Високий |

## 3.3. Малозахищені/вразливі особи або групи[[2]](#footnote-2)

У рамках Проєкту вразливі або малозахищені групи можуть включати, але не обмежуватися наступними категоріями:

Малозахищені/вразливі особи та групи - це ті, хто може не мати голосу, щоб висловити свої занепокоєння або зрозуміти вплив проєкту, і часом виключаються з процесу залучення зацікавлених сторін.

В контексті освітнього сектору України можна виділити наступні вразливі групи:

*a) Внутрішньо переміщені внаслідок війни діти та їхні родини;*

*b) Діти з особливими освітніми потребами або діти з інвалідністю та їхні родини;*

*c) Діти з бідних сімей, що проживають у домогосподарствах, в яких більше ніж двоє дітей;*

*d) Маргіналізовані етнічні громади, такі як роми;*

*e) Сироти та соціальні сироти, які живуть в інституційному середовищі та можуть не отримати вигод та послуг, наданих проєктом;*

*f) Сільське населення, включаючи вчителів і дітей, що мають обмежений доступ до фізичних і цифрових зв’язків та освіти.*

Хоча проєкт не націлений безпосередньо на ці групи, їхні потреби повинні бути враховані як фокус заходів з нарощування потенціалу та систем, підтримуваних у рамках проєкту.

Вразливі групи в громадах, що зазнали впливу Проєкту, можуть бути додатково визначені, підтверджені та залучені до консультацій спеціальними методами, відповідно до потреб. Опис методів залучення, які будуть здійснюватися в рамках проєкту, надається у наступних розділах.

# 4. Програма залучення зацікавлених сторін

### **4.1. Резюме залучення зацікавлених сторін, здійснене під час підготовки проєкту**

Під час підготовки проєкту буде надано підсумок громадських консультаційних зустрічей.

Екологічні та соціальні звіти і плани будуть оприлюднені на вебсайті МОН. Отримані під час консультацій відгуки будуть підсумовані, а інформація про те, як були враховані коментарі, буде включена в ПЗЗС. Буде надано підсумок основних рекомендацій, отриманих під час консультацій, та інтегрованих у ПЗЗС.

### **4.2. Резюме потреб зацікавлених сторін проєкту та методів, інструментів і технік для їх залучення**

Різні методи залучення пропонуються для задоволення потреб різних зацікавлених сторін у різних видах діяльності, як зазначено в таблиці нижче.

### **4.3. План залучення зацікавлених сторін**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Етап проєкту/Частина** | **Оціночна дата/ строки** | **Тема консультації/Повідомлення** | **Використаний метод** | **Цільові зацікавлені сторони** | **Відповідальні сторони** |
| Впровадження підкомпонента 1: Підтримка розгортання НУШ  - Пілотні проєкти НУШ / матеріали для 8-12 класів  - Оснащення шкіл STEM та ІКТ обладнанням  - Зміцнення спроможності УІРО, цифрові платформи для навчальних матеріалів |  | Підключення, доступність та спроможність впроваджувати НУШ, включаючи STEM та ІКТ обладнання  Універсальний дизайн для навчання | Консультації (переважно онлайн); опитування (наприклад, за допомогою мобільних телефонів)  Розкриття проєктних матеріалів та технічних завдань  Консультації та зустрічі/обговорення фокус-груп  Листування по телефону/електронною поштою та індивідуальні зустрічі | Усі зацікавлені сторони, включаючи представництва вчителів та неурядові організації, що представляють маргіналізовані/вразливі групи  Вчителі, шкільний персонал і батьки в репрезентативних географічних регіонах, з урахуванням гендеру тощо  Державні установи | МОН, УІРО (для Діяльності 1.3)  Місцеві органи влади та шкільний персонал від імені МОН та/або УІРО  МОН, УІРО (для Діяльності 1.3) |
| Впровадження підкомпонента 2:  - Інституційне зміцнення МОН  - Розробка СОП  - Модернізація АІКОМ |  | Підключення, доступність та передбачення викликів у реалізації  Універсальний дизайн для навчання  Вирішення потреб внутрішньо переміщених дітей | Консультації  Зустрічі/обговорення фокус-груп і цілеспрямоване відбіркове опитування  Листування по телефону/електронною поштою та індивідуальні зустрічі | Усі зацікавлені сторони, включаючи вчителів, шкільний персонал і батьків, у репрезентативних географічних регіонах, з урахуванням гендеру, віку тощо  Державні установи | МОН |
| Впровадження підкомпонента 2: Планування освітньої інфраструктури |  | Екологічні та соціальні впливи, пов'язані з проєктуванням типових/модельних дитячих садків (наприклад, енергоефективність, універсальний доступ) | Індивідуальні зустрічі  Громадські та групові консультації  Листування електронною поштою/телефоном | Неурядові організації, що представляють вразливі групи  Директорат МОН | МОН |
| Впровадження підкомпонента 3: Навчальні заходи |  | Доступність та підключення до навчальних заходів  Протоколи безпеки для будь-яких очних навчань відповідно до Плану готовності до надзвичайних ситуацій | Листування по телефону/електронною поштою та індивідуальні зустрічі  Інформаційні заходи  Зворотний зв'язок та опитування з навчальних заходів | Вчителі та шкільний персонал, які отримують користь від навчання | МОН |

**Запропонована стратегія розкриття інформації**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Група зацікавлених сторін** | **Доступна інформація про проєкт** | **Засоби розкриття інформації** |
| Міністерство освіти і науки України;  ГВП | * Резюме цілей проєкту та загальна інформація. Регулярні оновлення щодо реалізації проєкту * План екологічних та соціальних зобов'язань * План залучення зацікавлених сторін та інші документи, пов'язані з Рамковими умовами екологічної та соціальної відповідальності (ESF) * Механізм розгляду скарг |  |
| Міністерство освіти і науки України;  ГВП |
| Неурядові та громадські організації  Національні та місцеві ЗМІ | * Інформація про результати консультацій з МОН * Інформація про покращення обладнання та вдосконалення освітньої системи | * Публічні оголошення, публікації та прес-релізи на офіційних вебсайтах. Запит публічної інформації відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» |
| Місцеві органи влади | * Публічні оголошення в місцевих ЗМІ та офісах, комунікація з місцевим населенням та іншими місцевими зацікавленими сторонами |
| Вчителі та керівники шкіл | * Інформація про навчання та програму підвищення спроможності | * Офіційні канали комунікації, інформація від місцевих органів освіти |
| Діти та їх родини | * Інформація про НУШ та діяльність Проєкту | * Публічні оголошення в місцевих ЗМІ та офісах, комунікація з місцевим населенням та іншими місцевими зацікавленими сторонами |

**4.4. Звітування перед зацікавленими сторонами.**

Зацікавлені сторони будуть інформовані про розвиток проєкту, включаючи звітування про екологічну та соціальну ефективність проєкту, впрвадження плану залучення зацікавлених сторін та механізм розгляду скарг, а також про загальний прогрес у впроваджені проєкту.

# 5. Ресурси та відповідальність за впровадження заходів із залучення зацікавлених сторін

### **5.1. Ресурси**

Використання існуючих агенцій та механізмів із перевіреним досвідом є ефективним підходом для реалізації операцій з надання допомоги та відновлення. Враховуючи нагальність швидкої та ефективної реалізації, наскільки це можливо, LEARN буде використовувати існуючі інституції, платформи та механізми (такі як GRM, канали залучення зацікавлених сторін тощо), які є надійними, прийнятними для Банку та мають спроможність сприяти реалізації діяльності, яка фінансується в межах Проєкту. МОН, як виконавча сторона для LEARN, має значний досвід із потужною інституційною спроможністю, розробленою під час підготовки та впровадження проєкту «Удосконалення вищої освіти в Україні заради результатів» (UIHERP), який фінансується Світовим банком.

Загальна відповідальність за впровадження проєкту, включаючи аспекти, пов’язані з екологічною та соціальною відповідальністю, покладається на Групу впровадження проєкту (ГВП) при МОН.

Проєкт буде підтримувати окремий, деталізований бюджет для реалізації ПЗЗС, включаючи забезпечення персоналом; заходи комунікації та інформування; консультаційні заходи та навчання. Слід зазначити, що заходи технічної допомоги, закуплені в рамках проєкту, повинні включати витрати на залучення зацікавлених сторін та заходи з розкриття інформації, відповідно до ПЗЗС, з урахуванням консультацій із зацікавленими сторонами та поширення інформації, специфічних для конкретної діяльності. Джерелом фінансування є бюджет Проєкту.

### **5.2. Управлінські функції та обов'язки**

Основним органом, відповідальним за проведення заходів із залучення зацікавлених сторін, є Група впровадження проєкту (ГВП) при МОН.

ГВП буде співпрацювати з Департаментом забезпечення документообігу, контролю та інформаційних технологій МОН - Відділом звернень громадян для вирішення будь-яких скарг, пов'язаних з діяльністю проєкту, які надходять через канали МОН.

Заходи із залучення зацікавлених сторін у рамках проєкту будуть документуватися шляхом піврічного звітування про реалізацію проєкту.

# 6. Механізм розгляду скарг

Основною метою механізму розгляду скарг (GM) є допомога у вирішенні скарг та нарікань своєчасно, ефективно та результативно, що задовольняє всі зацікавлені сторони.

### **6.1. Опис механізму розгляду скарг**

|  |  |
| --- | --- |
| **Мета:** | Зміцнення прозорості та підзвітності перед бенефіціарами та надання каналів для зацікавлених сторін проєкту для надання зворотного зв'язку та/або висловлення скарг, пов'язаних із діяльністю, що підтримується проєктом. |
| **Цілі:** | Виявлення та вирішення питань, що впливають на проєкт; зменшення ризику ненавмисного впливу проєкту на громадян/бенефіціарів; отримання зворотного зв'язку та навчання для покращення впливу проєкту. |
| **Заходи:** | Прийом, реєстрація, оцінка та вирішення скарг і занепокоєнь від зацікавлених сторін та громадян на рівні проєкту з можливістю поглиблення для подальшої відповіді за потреби. |
| **Сфера охоплення:** | Механізм розгляду скарг буде доступний для зацікавлених сторін проєкту (особливо бенефіціарів проєкту та тих, хто прямо або опосередковано зазнав впливу, позитивного чи негативного, від проєкту) та інших зацікавлених сторін для подання запитань, коментарів, пропозицій та/або скарг, або надання будь-якої форми зворотного зв'язку щодо всіх заходів, фінансованих проєктом. |
| **Структура впровадження:** | Механізм розгляду скарг для проєкту керується МОН/ГВП.  ГВП буде співпрацювати з Департаментом забезпечення документообігу, контролю та інформаційних технологій МОН - Відділом звернень громадян для вирішення будь-яких скарг, пов'язаних з діяльністю проєкту, які надходять через канали МОН. |
| **Правова основа:** | Процедура розгляду звернень, скарг та рекомендацій громадян визначена Законом України "Про звернення громадян" з внесеними змінами 2015 року щодо електронних петицій. Відповідно до зазначеного закону та статті 40 Конституції, проєкт пропонує наступні канали, через які всі зацікавлені сторони можуть подавати скарги щодо діяльності, що фінансується проєктом. |

**Процедура розгляду скарг**

|  |  |
| --- | --- |
| **Поширення інформації про механізм розгляду скарг** | Інформація, включена в ПЗЗС, доступна на вебсайті МОН, розповсюджується у комунікаціях із зацікавленими сторонами.  МОН буде розповсюджувати інформацію про механізм розгляду скарг для таких категорій зацікавлених сторін, як вчителі та батьки, та звітувати про такі заходи. |
| **Канали для подання скарг** | **МОН:**  За номером телефону: (044) 481-47-57, (044) 481-47-65, (044) 481-47-95  За електронною поштою: ez@mon.gov.ua  Через вебсайт: mon.gov.ua  Письмово: 01135, м. Київ, пр. Берестейський, 10  Особисто: за вищезазначеними адресами або за адресами делегованих органів  Інше: Письмові скарги до співробітників проєкту (через зустрічі проєкту)  **Служба освітнього омбудсмена:**  За електронною поштою: ez@eo.gov.ua  Через вебсайт: http://zvernennya.eo.gov.ua  Письмово: 04053, м. Київ, Львівська площа, 14А (https://eo.gov.ua/podaty-zvernennia/2020/06/21/)  За номером телефону: +380 951438726  **Контактний центр уряду:**  Телефон: 1545  **Для питань, пов'язаних із корупцією:**  Портал для повідомлень про корупцію: whistleblowers.nazk.gov.ua  Телефон: +38 (044) 481 32 06  Анонімні скарги: можуть бути подані без особистих даних.  Конфіденційність буде забезпечена у всіх випадках, включаючи випадки, коли особа, що подає скаргу, відома. |
| **Сортування, аналіз** | Уповноважена особа в МОН (Департамент забезпечення документообігу, контролю та інформаційних технологій МОН), яка отримує скаргу, реєструє її відповідно до внутрішніх правил МОН. Після отримання скарги в рамках Проєкту керівник ГВП негайно повідомляє про отриману скаргу та пересилає її відповідальній особі для розгляду в ГВП.  Спеціаліст з соціальних питань реєструє скаргу в журналі скарг. |
| **Підтвердження отримання та подальші дії** | Особа/департамент, відповідальний за розгляд скарги, збиратиме та аналізуватиме всі факти, пов'язані з поданням скарги. Процес може включати зустрічі/віртуальні консультації з заявником (за потреби) та іншими особами, які можуть сприяти вирішенню питання. Період розгляду може бути продовжений до 30 робочих днів, і заявник має бути поінформований про це протягом 15 робочих днів, незалежно від того, чи потрібні додаткові консультації для відповіді на скаргу; чи скарга включає великий обсяг інформації, і потрібно вивчити додаткові матеріали для надання відповіді.  Відповідь буде надана заявнику після завершення розгляду. Спеціаліст з соціальних питань внесе записи про вжиті заходи в журнал скарг. |
| **Валідація, розгляд** | Розгляд скарги проводиться координатором проєкту, який призначає ресурси та відповідальних осіб для розгляду скарги, включаючи збір фактів з метою формування чіткого розуміння обставин, що оточують скаргу. Розгляд/супровід може включати виїзди на місце, перегляд документів та зустрічі з тими, хто може вирішити питання. Запропоноване рішення формулюється координатором проєкту та повідомляється заявнику не пізніше ніж через 15 днів після отримання скарги.  Скарги, що потребують додаткової оцінки, розглядаються та вирішуються не пізніше одного місяця після отримання (стаття 20 Закону України «Про звернення громадян») |
| **Розгляд скарг, пов'язаних із (SEA/SH)** | Проєкт розробить процедури для обробки чутливих і конфіденційних скарг, включаючи ті, що стосуються сексуальної експлуатації та зловживання/домагань (SEA/SH) відповідно до довідника хороших практик Світового банку щодо (SEA/SH) у межах Рамкових умов Світового банку з управління навколишнім і соціальним середовищем  Процедура забезпечить (i) конфіденційне перенаправлення постраждалих до служб підтримки (медичних, юридичних, психосоціальних, охоронних та інших), на основі згоди, потреб та бажань постраждалих; (ii) зв’язок з внутрішньою правовою системою (на основі згоди постраждалих, якщо повідомлення до правоохоронних органів не є обов’язковим в Україні). На відміну від інших типів питань, механізми розгляду скарг щодо (SEA/SH) не проводять розслідування, не роблять оголошень і не судять про достовірність звинувачень; і (iii) визначення ймовірності того, що звинувачення щодо SEA/SH пов’язані з Проєктом. Якщо підтверджено випадок SEA/SH, роботодавець зобов’язаний вжити коригувальних заходів щодо винуватця. |
| **Ескалація та апеляція** | Скарги, які не можуть бути вирішені протягом одного місяця, передаються керівнику або заступнику керівника організації для визначення необхідного часу на їх розгляд та повідомлення про це особі, яка подала звернення (загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати термін в сорок п’ять днів).  Якщо заявник не задоволений запропонованим рішенням щодо скарги, і якщо були запропоновані всі можливі способи вирішення скарги, але заявник все ще не задоволений, йому слід повідомити про його право на судовий захист. |
| **Відповідь заявнику** | Заявника буде проінформовано про результати перевірки через лист або електронну пошту, залежно від способу отримання скарги. Відповідь повинна базуватися на матеріалах розслідування та, за необхідності, містити посилання на національне законодавство. |
| **Моніторинг та звітування** | Проєкт підготує піврічний звіт про результати роботи механізму розгляду скарг, включаючи будь-які пропозиції та питання, для команди проєкту та керівництва, а також перегляне статус скарг, щоб відстежувати, які з них ще не вирішені, і запропонувати необхідні коригувальні заходи. |
| **Навчання** | МОН проведе навчання для співробітників Відділу інформаційної політики та комунікацій і Департаменту забезпечення документообігу, контролю та інформаційних технологій щодо механізму розгляду скарг проєкту, включаючи анонімні скарги та вимоги ESS10 Світового банку, пов'язані з механізмом розгляду скарг. |
| **Звіти про прогрес, подані до Світового банку** | У піврічних звітах про реалізацію проєкту, що подаються до Банку, МОН надаватиме інформацію про наступне:   * Статус створення механізму розгляду скарг (процедури, персонал, підвищення обізнаності тощо); * Кількісні дані про кількість отриманих скарг, кількість відповідних та кількість вирішених; * Якісні дані про тип скарг та надані відповіді, питання, які залишаються невирішеними; * Кількісні дані про кількість скарг щодо SEA/SH; * Час, витрачений на вирішення скарг; * Кількість скарг, вирішених на найнижчому рівні, та піднятих на вищий рівень; * Будь-які особливі проблеми, з якими зіткнулися під час процедур/персоналу чи використання; * Фактори, що можуть впливати на використання системи механізму розгляду скарг/системи зворотного зв'язку від бенефіціарів; * Будь-які прийняті коригувальні заходи. |
| **Направлення до Служби вирішення скарг Світового банку (GRS)** | Громади та особи, які вважають, що вони зазнають негативного впливу від проєкту, фінансованого Світовим банком, можуть подавати скарги до вище зазначеного проєктного механізму розгляду скарг або до Служби вирішення скарг Світового банку (GRS). GRS забезпечує оперативний розгляд отриманих скарг для вирішення питань, пов'язаних з проєктом.  Громади та особи, які зазнали впливу від проєкту, можуть також подати свою скаргу до незалежної Інспекційної панелі Світового банку, яка визначає, чи була спричинена, або може бути спричинена шкода внаслідок невідповідності Проекту Світового банку його політикам та процедурам. Скарги можуть бути подані в будь-який час після того, як проблеми були безпосередньо повідомлені Світовому банку, і керівництво Банку мало можливість відповісти. Для отримання інформації про те, як подати скарги до Служби вирішення скарг Світового банку (GRS), будь ласка, відвідайте: http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service. |

Проєкт створить і запустить оперативний механізм розгляду скарг, який за стандартом ESS2 дозволить працівникам проєкту інформувати керівництво про робочі питання та піднімати питання, пов'язані з умовами праці, без побоювань репресій. Цей механізм використовуватиме ті самі канали прийому скарг, що й загальний механізм розгляду скарг проєкту, але слідуватиме окремим шляхам для вирішення скарг, пов'язаних з робочими питаннями, і буде детально описаний у Операційному посібнику проєкту (ОПП).

Світовий банк та Позичальник не допускають репресій та переслідувань проти зацікавлених сторін проєкту, які висловлюють свою думку щодо проєктів, фінансованих Банком.

# 7. Моніторинг та звітування

### **7.1. Підсумок того, як буде здійснюватися моніторинг та звітування про впровадження ПЗЗС**

МОН буде вести базу даних та записи діяльності, що містить усі деталі публічних консультацій, інформацію про розкриття та зібрані скарги протягом усього Проєкту, які будуть доступні для публічного огляду.

МОН також буде ретельно моніторити ефективну реалізацію всіх інструментів захисту (ПЗЗС, ПЕМС та механізм розгляду скарг, розроблений у рамках Проєкту).

МОН підготує та подасть до Світового банку та інших зацікавлених сторін піврічні звіти про прогрес Проєкту, які включатимуть інформацію про заходи щодо залучення зацікавлених сторін, які включатимуть:

- Проведені заходи;

- Діяльність з публічного інформування (зустрічі з зацікавленими сторонами та інформаційні матеріали);

- Записи в реєстрі скарг;

- Нові групи зацікавлених сторін (за потреби).

### **7.2. Звітування перед групами зацікавлених сторін**

План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС) буде періодично переглядатися та оновлюватися в разі потреби в процесі реалізації проєкту. Піврічні звіти та внутрішні звіти про публічні скарги, запити та пов'язані інциденти, разом зі статусом впровадження пов'язаних коригувальних/попереджувальних дій, будуть збиратися відповідальним персоналом і передаватися керівництву Проєкту. Піврічні підсумки нададуть механізм для оцінки як кількості, так і характеру скарг та запитів на інформацію, а також здатності Проєкту вирішувати їх своєчасно та ефективно. Інформація про заходи публічного залучення, проведені МОН протягом року, може бути доведена до відома зацікавлених сторін шляхом публікації звітів та публікацій на офіційному вебсайті МОН.

1. Для ефективного та цілеспрямованого залучення зацікавлені сторони запропонованого проєкту(-ів) можуть бути поділені на такі основні категорії:

   - Постраждалі сторони: Особи, групи та інші суб'єкти в зоні впливу проєкту, які безпосередньо впливають (фактично або потенційно) на проєкт і/або визначені як найбільш схильні до змін, пов'язаних з проєктом, і які потребують тісного залучення у визначення впливів та їх значущості, а також у прийняття рішень щодо заходів з пом'якшення та управління.

   - Інші зацікавлені сторони: Особи/групи/суб'єкти, які можуть не відчувати прямого впливу від проєкту, але які вважають або сприймають свої інтереси як такі, що зазнають впливу від проєкту і/або які можуть певним чином вплинути на проєкт та процес його реалізації.

   - Вразливі групи: Особи, які можуть бути непропорційно уражені або додатково постраждали через впровадження проєкту порівняно з іншими групами через свій вразливий статус і які можуть вимагати спеціальних зусиль для залучення, щоб забезпечити їх рівне представництво в процесі консультацій та прийняття рішень, пов'язаних з проєктом.

   - Важливо зазначити, що іноді проєкти мають різні компоненти з дуже різними наборами зацікавлених сторін для кожного компонента. Ці різні зацікавлені сторони повинні бути враховані при підготовці ПЗЗС. [↑](#footnote-ref-1)
2. Особливо важливо зрозуміти, чи можуть впливи проєкту непропорційно впливати на знедолених або вразливих осіб чи групи, які часто не мають можливості висловити свої занепокоєння або зрозуміти впливи проєкту, та забезпечити, щоб підвищення обізнаності та залучення зацікавлених сторін було адаптовано з урахуванням особливих чутливостей, занепокоєнь та культурних особливостей таких груп чи осіб, щоб забезпечити повне розуміння діяльності та переваг проєкту. Залучення вразливих груп і осіб часто вимагає застосування спеціальних заходів і допомоги, спрямованих на сприяння їх участі у прийнятті рішень, пов'язаних з проєктом, щоб їхня обізнаність і участь у загальному процесі були співмірними з участю інших зацікавлених сторін. [↑](#footnote-ref-2)