**План залучення зацікавлених сторін**

Додаткове фінансування до Проєкту

«Інвестиції у соціальний захист задля підвищення охоплення, стійкості та ефективності» (INSPIRE)

## **Опис Додаткового фінансування**

Проєкт «Інвестиції у соціальний захист задля підвищення охоплення, стійкості та ефективності» (INSPIRE) (далі – Проєкт INSPIRE) був затверджений Світовим банком 30 листопада 2023 року та набув чинності 6 грудня 2023 року. Фінансування було надано за рахунок позики Міжнародного банку реконструкції та розвитку (МБРР) у розмірі 1,2 мільярда доларів США через механізм капіталізації ресурсів МБРР – шляхом збільшення суми кредиту за рахунок коштів Цільового фонду «Просування необхідного кредитування для України» (ADVANCE Ukraine), що підтримується урядом Японії. Цей проєкт є невіддільною частиною пакету міжнародної підтримки Україні, наданої протягом 2023-2024 років.

Очікується, що проєкт Додаткове фінансування (ДФ) до INSPIRE отримає фінансування від МБРР у розмірі 630 мільйонів доларів США, яке може бити надане до діючого успішного проєкту (INSPIRE) з метою продовження реформ системи соціальної допомоги України. Серед заходів, які може підтримати ДФ, - реалізація важливих реформ, включаючи підготовку до запровадження базової соціальної допомоги, яке є вагомим зрушенням у розвитку соціальної політики України, що має на меті підвищення ефективності, адресності та стабільності системи соціальної підтримки населення. Також планується, що новий проєкт отримає грантові кошти у розмірі 2 млн доларів США від Партнерства з раннього навчання Світового банку на співфінансування допомоги на відшкодування вартості послуги з догляду за дитиною «муніципальна няня» з урахуванням її розширення.

На даному етапі підготовки ДФ до INSPIRE планується, що проєкт підтримає заходи із підготовки до впровадження базової соціальної допомоги та ряд інших заходів, а саме: (i) пілотування запровадження базової соціальної допомоги перед повномасштабним впровадженням, (ii) розширення програми державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям для підтримки сімей з низьким рівнем доходу під час переходу до базової соціальної допомоги, (iii) надання субсидій на оренду житла та покращення доступу до соціальних послуг стаціонарного догляду, підтриманого проживання та послуги з догляду за дітьми для внутрішньо переміщених осіб (ВПО); та (iv) покращення адміністрування соціальних виплат шляхом централізації платежів. Крім того, проєкт ДФ, який фінансує 29 видів соціальних виплат (див. Додаток 1), сприятиме забезпеченню сталості надання соціальної допомоги під час повномасштабного вторгнення. В концепції проєкту можливі зміни, фінальний перелік заходів проєкту ДФ до INSPIRE буде оприлюднено після його затвердження.

|  |  |
| --- | --- |
| **Проєкт (назва)** | Додаткове фінансування до Проєкту «Інвестиції у соціальний захист задля підвищення охоплення, стійкості та ефективності» (INSPIRE) |
| **Мета проєкту у сфері розвитку** | Метою ДФ, як і основного Проєкту INSPIRE, є (і) сприяння сталому наданню соціальної допомоги та (іі) покращення охоплення та ефективності окремих видів соціальної підтримки.  |
| **Заходи проєкту** | ДФ до INSPIRE — це інвестиційний проєкт, який передбачає фінансування (відшкодування) прийнятних видатків, визначених проєктом. Кошти проєкту будуть спрямовані у державний бюджет за умови досягнення 6-ти Умов, пов’язаних з результатами, які стосуються реформування системи соціальної підтримки населення. **Компонент 1 - Надання соціальної допомоги вразливим групам населення**. В рамках Компоненту 1 проєкт співфінансує фактичні видатки на 27 видів соціальної допомоги з II кварталу 2024 року та 2025 рік. Прийнятними видатками є такі, що були здійснені на користь одержувачів, які мають право на отримання соціальної допомоги відповідно до порядку, встановленого чинним законодавством для кожного виду допомоги. **Компонент 2 – Покращення доступу до послуг із догляду за дітьми для вразливих сімей** фінансуватимевідшкодування вартості послуг: (1) з догляду за дитиною до трьох років "муніципальна няня"; (2) з догляду за дитиною "муніципальна няня" на період воєнного стану та протягом трьох місяців після його припинення або скасування.  |
| **Бенефіціари проєкту** | Очікується, що заходи ДФ до INSPIRE будуть мати вплив на близько 2.6 млн осіб, які є отримувачами соціальної допомоги. З огляду на характер проєкту більшість із них належать до малозабезпечених та вразливих верств населення, в тому числі тих, які постраждали внаслідок війни. Оскільки проєкт сприятиме зміцненню спроможності Уряду України надавати соціальну допомогу та соціальні послуги під час війни, одержувачі допомоги (фізичні особи та домогосподарства) є безпосередніми бенефіціарами заходів проєкту. Проєкт INSPIRE, який впроваджує Міністерство соціальної політики (Мінсоцполітики), а також ДФ до нього, направлені на фінансування 29 видів соціальних виплат в рамках в рамках 5 бюджетних програм, спрямованих на: соціальний захист дітей та сім’ї, надання пільг громадянам на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу, соціальний захист громадян, які потрапили у складні життєві обставини (допомога особам, які не мають права на пенсію, особам з інвалідністю та особам, які здійснюють догляд за ними, постраждалим внаслідок Чорнобильської катастрофи та торгівлі людьми тощо), соціальний захист осіб з інвалідністю, виплати особам, які мають особливі та особливі трудові заслуги перед Батьківщиною або за роботу в спеціальних умовах. |
| **Агенція, яка впроваджує проєкт** | Міністерство соціальної політики України |
| **Екологічні та соціальні ризики** | Проєкт націлений на досягнення значних результатів у соціальній сфері та буде мати позитивний соціальний вплив. Він допоможе вдосконалити систему соціальної підтримки для пом’якшення негативного впливу війни на малозабезпечені та вразливі групи населення та забезпечити підвищення стійкості та адаптивності системи до можливих викликів у майбутньому. Попри те, що війна триває, в країні функціонує система соціального захисту, яка була адаптована Урядом до потреб воєнного часу. Проєкт INSPIRE та ДФ підтримують реалізацію заходів державної політики, що сприяють збільшенню охоплення населення соціальною допомогою та соціальними послугами та забезпечення включення тих, хто потребує допомоги. У зв’язку із впровадженням заходів Проєкту INSPIRE не очікується жодного потенційного, широкомасштабного, значного та/або безповоротного негативного впливу на довкілля або соціальне середовище. Попередня оцінка показує, що ризики для довкілля, зумовлені заходами, що фінансуються Проєктом, є «низькими», а соціальні ризики — «помірними». |

## **2.** **Мета та опис Плану залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС)**

Мета ПЗЗС полягає в тому, щоб описати методи та строки взаємодії із зацікавленими сторонами протягом життєвого циклу проєкту ДФ до INSPIRE, розрізняючи *сторони, які зазнають впливу проєкту,* та *інші зацікавлені сторони*. ПЗЗС описує їхні інтереси та потреби у отриманні інформації щодо проєкту та ступінь їх залучення на етапі підготовки та впровадження. ПЗЗС також визначає обсяг та терміни надання інформації сторонам, які зазнають впливу проєкту, та іншим зацікавленим сторонам.

ПЗЗС ДФ до Проєкту INSPIRE описує положення чинного законодавства України та вимоги Світового банку щодо залучення зацікавлених сторін і розкриття інформації, що є можливими в контексті надзвичайної ситуації через повномасштабне вторгнення в Україну, а також пропонує підходи та заходи щодо залучення зацікавлених сторін під час реалізації проєкту. ПЗЗС описує також Механізм розгляду скарг (МРС) материнського Проєкту INSPIRE, створений для отримання звернень і скарг та надання відповідей на них, який буде застосовуватись до заходів, які підтримує ДФ. Цей ПЗЗС може періодично оновлюватись під час реалізації проєкту для актуалізації інформації про його заходи, забезпечення відповідності та дієвості методів залучення, а також врахування усіх значних змін щодо заходів проєкту та термінів його реалізації.

## **3. Визначення та аналіз зацікавлених сторін**

## **3.1 Методологія**

З метою забезпечення відповідності найкращим практикам, Проєкт INSPIRE та ДФ застосовують такі принципи залучення зацікавлених сторін:

- *Поширення інформації*: Інформація про Проєкт буде надаватися та розповсюджуватися серед усіх зацікавлених сторін; будуть надані можливості та канали для обміну думками та надання зворотного зв’язку, особливо щодо аспектів проєкту, які викликають занепокоєння зацікавлених сторін.

- *Гнучкість*: Під час повномасштабного вторгнення залучення зацікавлених сторін може відбуватися з певними обмеженнями, передбаченими воєнним станом. Проєкт буде використовувати доступні форми взаємодії, включаючи різні форми онлайн, телефонного та/або особистого спілкування.

### **3.2. Сторони, які зазнають впливу проєкту та інші зацікавлені сторони**

Для забезпечення дієвого та цілеспрямованого залучення зацікавлених сторін, на ранній стадії підготовки проєкту Мінсоцполітики визначило основні зацікавлені сторони проєкту, що можуть бути віднесені до таких категорій:

*Сторони, які зазнають впливу проєкту*: люди, групи осіб та інші суб’єкти, які безпосередньо (фактично чи потенційно) зазнають впливу проєкту та/або були ідентифіковані як такі, що є найбільш чутливими стосовно змін, пов’язаних із проєктом. З огляду на характер заходів Проєкту INSPIRE та ДФ, *сторони, які зазнають впливу проєкту*, належать до категорії *вразливих осіб і груп* (тобто таких, для яких вплив заходів проєкту може виявитись непропорційно значним, або які можуть потрапити у ще скрутніше становище внаслідок впровадження або скасування заходів проєкту).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Зацікавлені сторони** | **Інтереси** | **Вплив** |
| **Зацікавле-****ність** | **Наслідки** |
| **Сторони, які зазнають впливу Проєкту / Вразливі та незахищені особи та групи** |
| Одержувачі соціальної допомоги | * Соціальна допомога та соціальні послуги надаються вчасно та у повному обсязі для забезпечення базових потреб одержувачів, які мають право на соціальну підтримку
* Удосконалення критеріїв призначення соціальної допомоги для забезпечення підвищення охоплення допомогою
* Доступність надійних способів подання заяв на отримання допомоги – особисто та онлайн
* Зручні механізми отримання виплат
* Доступні соціальні послуги
* Доступні механізми подання скарг та інформаційних запитів з питань соціальної допомоги через різні канали
 | Вел. | Вел. |
| **Інші зацікавлені сторони** |
| Кабінет Міністрів УкраїниМіністерство фінансів України | * Надання фінансової підтримки, яка спрямовується в бюджет для подолання викликів, спричинених війною
* Стабільність надання соціальної допомоги найбільш вразливим верствам населення
* Удосконалення системи соціальної допомоги для підтримки людського капіталу, який матиме вирішальне значення для сталої відбудови країни після відновлення миру
* Зменшення наслідків економічної та фінансової кризи, закладання підвалин для сталого відновлення
 | Вел. | Вел. |
| Міністерство соціальної політики України | * Ефективне формування та реалізація державної політики у сфері соціального захисту
* Вдосконалення чинної системи соціальної підтримки населення
* Підвищення адресності соціальної допомоги для спрямування підтримки тим, хто її потребує найбільше
* Збільшення охоплення вразливого населення та вдосконалення доступу до соціальної допомоги тих, хто має на неї право, для забезпечення соціальної захищеності під час та після війни
* Удосконалення системи надання соціальних послуг для сприяння виходу із складних життєвих обставин, подолання залежності від соціальної допомоги, збільшення можливостей для працевлаштування
* Удосконалення адміністрування соціальної допомоги та послуг та запровадження нових механізмів для забезпечення проактивної та ефективної підтримки
* Пілотування базової соціальної допомоги для виявлення аспектів програми, які потребують вдосконалення перед загальнонаціональним впровадженням.
 | Вел. | Вел. |
| Місцеві органи виконавчої влади Структурні підрозділи з питань соціального захисту | * Забезпечення необхідного рівня соціального захисту населення
* Наявність ефективних систем та механізмів для забезпечення населення соціальною допомогою
* Пілотування базової соціальної допомоги для виявлення аспектів програми, які потребують вдосконалення перед загальнонаціональним впровадженням
* Запровадження механізму закупівлі соціальних послуг коштом державного бюджету та розвиток ринку соціальних послуг
 | Вел. | Вел. |
| Громадські організації | ▪ Забезпечення належного захисту осіб та сімей у складних життєвих ситуаціях впродовж та після війни▪ Запровадження механізму закупівлі соціальних послуг коштом державного бюджету та розвиток ринку соціальних послуг | Помірн. | Помірн. |
| Міжнародні організації та донори | * Забезпечення ефективного та узгодженого реагування, яке має на меті захист життів, засобів до існування та гідності людей, постраждалих внаслідок війни, в тому числі шляхом адвокації та мобілізації фінансових ресурсів
* Цілеспрямовані заходи, що охоплюють тих, хто найбільше потребує допомоги
* Зниження ризику дублювання зусиль з іншими міжнародними фінансовими організаціями та донорами
 | Помірн. | Помірн. |

## **4. Програма залучення зацікавлених сторін**

### **4.1. Короткий опис залучення зацікавлених сторін**

Мінсоцполітики провело консультації із зацікавленими сторонами з інших міністерств та державних органів, включаючи Міністерство фінансів, та запланувало консультації з іншими зацікавленими сторонами, включаючи організації громадянського суспільства, з метою отримання відгуків щодо запропонованих заходів та дизайну ДФ до INSPIRE, які відображені у ПЗЗС. Консультації будуть відбудуться в онлайн форматі, який є найбільш прийнятним в умовах повномасштабного вторгнення. Консультації із зацікавленими сторонами продовжаться на більш пізніх етапах впровадження проєкту, вони можуть бути ініційовані Мінсоцполітики у зв’язку із значними змінами в проєкті або відбутися у відповідь на запити зацікавлених сторін.

### **4.2. План залучення зацікавлених сторін**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Термін** | **Методи/інструменти** | **Опис/Порядок використання** | **Зміст** | **Метод поширення** | **Цільові групи** |
|  | **Надання інформації** |
| Жовтень 2024 | Публікації на офіційних веб-сайтах та/або в соціальних мережах | Для надання інформації про Проєкт та перебіг його впровадження | Розкриття офіційної інформації про проєкт, План екологічних та соціальних зобов’язань (ПЕСЗ), ПЗЗС та інформація про механізм розгляду скарг (в ПЗЗС) | Оприлюднення інформації українською мовою | Усі зацікавлені сторони проєкту |
| Листопад –грудень2024 | Публікація інформації в місцевих ЗМІ та/або у інформаційних ресурсах місцевих органів виконавчої влади та структурних підрозділів соціального захисту  | Інформування населення та працівників структурних підрозділів соціального захисту | Інформація про проєктКанали подання скарг, організаційні питання, час і місце проведення консультацій з громадськістю тощо | Інформація українською мовою Публікації в місцевих ЗМІ | Усі зацікавлені сторони |
|  | **Консультації та участь** |
| Жовтень2024 –грудень2025 | Повідомлення через веб-ресурси та/або соціальні мережі, надання контактної інформації | Структура проєкту та заходи, що фінансуються проєктом. Інформування зацікавлених сторін (у тому числі незахищених груп) про перебіг реалізації проєкту, потенційні екологічні та ризики та передбачені заходи їх подолання | Інформація про перебіг реалізації заходів проєкту та заохочення до діалогу | Оголошення публічних консультацій; оприлюднення інформації. Можливість вільно висловити зауваження та пропозиції щодо проєкту | Усі зацікавлені сторони |

### **4.3. Пропонована стратегія розкриття інформації**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Зацікавлені сторони** | **Поширювана інформація про проєкт** | **Засоби взаємодії/розкриття інформації** |
| Кабінет Міністрів УкраїниМіністерство фінансів України | * Загальна інформація про проєкт та його завдання; Регулярні повідомлення про перебіг реалізації;
* ПЕСЗ, ПЗЗС;
* Інші документи щодо екологічних та соціальних аспектів проєкту;

Інформація щодо Механізму розгляду скарг (МРС) | Розкриття/поширення інформації на офіційних веб-сайтах, у соціальних мережах в засобах масової інформації, в урядових повідомленнях, публікаціях і прес-релізах, соціальних мережах (українською та/або англійською мовами)Надання публічної інформації відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації»Офіційні та інформаційні повідомлення в місцевих ЗМІ  |
| Міністерство соціальної політики України таГрупа впровадження проєкту |
| Неурядові та інші громадські організаціїНаціональні та місцеві ЗМІ |
| Місцева влада та структурні підрозділи соціального захисту |

### **4.4. Звітування перед зацікавленими сторонами**

Зацікавлені сторони будуть отримувати інформацію про заходи проєкту, включаючи екологічні та соціальні показники проєкту, впровадження ПЗЗС та роботу Механізму розгляду скарг, а також про загальний прогрес реалізації проєкту.

## **5. Ресурси та відповідальність щодо впровадження ПЗЗС**

Мінсоцполітики, яке впроваджує Проєкт INSPIRE, включаючи ДФ, буде відповідальним за механізми впровадження ПЗЗС. Мінсоцполітики є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України і який забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері соціального захисту. Мінсоцполітики буде здійснювати моніторинг реалізації ПЗЗС відповідно до вимог Екологічних та соціальних засад (ЕСЗ) Світового банку і забезпечить збір даних для регулярної звітності проєкту у відповідності до Угоди про позику. ПЗЗС буде реалізовано у поєднанні з Планом екологічних та соціальних зобов’язань (ПЕСЗ) проєкту та положеннями Операційного посібника проєкту INSPIRE, який буде оновлено та затверджено Мінсоцполітики після затвердження ДФ.

Реалізація ПЗЗС здійснюватиметься за допомогою спроможностей, створених у Мінсоцполітики для реалізації діючого Проєкту «Модернізація системи соціальної підтримки населення України» та материнського Проєкту INSPIRE. А саме, Група впровадження проєкту (ГВП), створена в Мінсоцполітики, буде безпосередньо організовувати і проводити відповідні заходи із залучення зацікавлених сторін. ГВП має в своєму складі консультантів, які відповідають за інформування, комунікацію, моніторинг та оцінку заходів проєктів, а також підтримку МРС на рівні проєктів. Діяльність щодо впровадження ПЗЗС буде задокументовано у звітах щодо реалізації Проєкту INSPIRE.

**6. Механізм розгляду скарг (МРС)**

1. **МРС на рівні Проєкту**

На рівні Проєкту INSPIRE було створено МРС, доступний для всіх зацікавлених сторін (зокрема, для бенефіціарів проєкту, та осіб, які зазнають прямого чи опосередкованого, позитивного або негативного впливу проєкту), працівників проєкту та інших зацікавлених сторін для надсилання запитань, зауважень, пропозицій та/або скарг, або забезпечення інших форм зворотного зв’язку щодо усіх заходів, що фінансуються проєктом та ДФ. Скарги, що надійшли різними каналами (в тому числі телефоном, електронною поштою, поштою) негайно розглядаються відповідальною особою з ГВП з наданням відповідних роз’яснень. Мінсоцполітики здійснює заходи, необхідні для підготовки та реалізації проєкту. Один з консультантів ГВП відповідає за функціонування МРС на рівні проєкту. Усім працівники проєкту можуть використовувати наявний механізм розгляду скарг для подання скарг, які стосуються робочих питань та охорони праці. Механізм розгляду скарг забезпечує можливість отримання, реєстрації та розв’язання скарг, які стосуються випадків сексуальної експлуатації та насильства, а також сексуальних домагань у безпечний та конфіденційний спосіб, у тому числі шляхом направлення потерпілих до надавачів послуг, які сприяють подоланню наслідків таких дій.

**Порядок розгляду скарг.** 1) подання скарги усно або у письмовій формі через наявні канали подання скарг (див. нижче); 2) реєстрація скарги (внесення даних про неї у внутрішній реєстр проєкту) та її класифікація для підвищення ефективності реагування та якнайшвидшого надання відповіді; 3) підтвердження одержання скарги особою, відповідальною за МРС, упродовж 7 днів, при цьому скарги та інформаційні запити, які можна задовольнити, розглядаються вже на цьому етапі (протягом 15 днів); 4) інші скарги, що потребують розслідування, розглядаються протягом 30 днів з інформуванням заявника про пропоновані заходи; якщо питання залишається невирішеним, вживаються подальші заходи, а термін розгляду збільшується до 45 днів; 5) особа, відповідальна за МРС відповідає за моніторинг функціонування МРС, у тому числі за аналіз, узагальнення висновків і звітування з використанням даних внутрішнього реєстру; 6) особам, що подали звернення або скаргу, пропонується надати зворотний зв’язок щодо рівня їхньої задоволеності тим, як працює МРС.

**Канали для подання скарг:** ГУП Міністерства соціальної політики:

Адреса: вул. Еспланадна, 8/10, м. Київ, 01601, Україна (для скарг у письмовій формі)

Електронна пошта: proskurnina@mlsp.gov.ua; press@mlsp.gov.ua

Месенджер Facebook: https://www.facebook.com/pg/modernization.msp/about/?ref=page\_internal

Телефон: (044) 287-47-38

1. **МРС на рівні Мінсоцполітики**

Одержувачі усіх видів соціальних виплат, які фінансує INSPIRE та ДФ, можуть використовувати багатоканальний МРС Мінсоцполітики. Мінсоцполітики забезпечує функціонування легкодоступного МРС з функціями, кадровим забезпеченням та ресурсами, що дає зацікавленим сторонам змогу подавати скарги, заяви, інформаційні запити, пропозиції через різні канали (телефоном, електронною поштою, звичайною поштою, та в онлайн чаті[[1]](#footnote-2)).

Для подання скарг та інших звернень з питань соціального захисту, можна звернутися на безоплатну «гарячу лінію» 15-45 Урядового контактного центру, яка працює цілодобово без вихідних; гарячу лінію для дзвінків з-за кордону - тел. +38 044 284-19-15; гарячу лінію для консультування осіб з інвалідністю (15-39) з послугою перекладу жестовою мовою для осіб з порушенням слуху; лінію з питань протидії торгівлі людьми та домашньому насильству (15-47). До інформаційних каналів Мінсоцполітики належать також веб-сайт (<https://www.msp.gov.ua>) та соціальні мережі — сторінки у Facebook і канал у YouTube, де є можливість коментування[[2]](#footnote-3), а також Телеграм канал.

Мінсоцполітики оприлюднює піврічні звіти щодо роботи зі зверненнями на своєму сайті[[3]](#footnote-4). У І півріччі 2024 року у центральному апараті Мінсоцполітики зареєстровано 11 814 звернень громадян, у тому числі 220 колективних. Із зазначеної кількості звернень за формою надходження:

5 495 – електронною поштою, що складає 46,5 % від загальної їх кількості;

3 554 (30,1 %) через органи влади, з них 2 364 від Кабінету Міністрів України;

1 411 (11,9 %) від інших органів (установ, організацій), у тому числі 1386 звернень від Державної установи „Урядовий контрактний центр”; 1045 (8,9 %) – поштою; 309 (2,6 %) від громадян на особистому прийомі. У порівнянні з відповідним періодом 2023 року спостерігається зменшення кількості звернень громадян до Мінсоцполітики на 11,5 %. Найбільше звернень стосувалося пенсійного забезпечення – 3 437 (29,1 % від загальної кількості звернень); соціальний захисту внутрішньо переміщених осіб – 2 224 (18,8 %); та соціального захисту сімей з дітьми – 891 (7,5 %). Станом на 5 липня 2024 року структурними підрозділами Мінсоцполітики надані відповідні роз’яснення та необхідна інформація на 6 642 звернення, надіслано за належністю в інші органи влади – 4 747 звернень, не підлягало розгляду чи повернуто авторові – 17 звернень, знаходилися у стадії розгляду – 408 звернень.

**Нормативна база.** Порядок роботи зі зверненнями, що застосовується Мінсоцполітики, регулюється національним законодавством та відповідними наказами:

1. Законом України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 2 жовтня 1996 року зі змінами та доповненнями[[4]](#footnote-5);
2. Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади й місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа» від 14 квітня 1997 року № 348, зі змінами та доповненнями[[5]](#footnote-6);
3. Указом Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»;
4. Наказом Міністерства соціальної політики України від 07 листопада 2011 року № 426 «Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві соціальної політики України»;
5. Дорученням Кабінету Міністрів України від 5 березня 2018 року № 8815/1/1-18 «Про звітність центральних і місцевих органів виконавчої влади про роботу зі зверненнями громадян»;
6. Наказом Міністерства соціальної політики від 15.03.2012 № 139 „Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян і запитами на інформацію у Міністерстві соціальної політики України”, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 23.03.2012 за № 438/20751.

**Порядок роботи зі скаргами.** Установлено наступний порядок роботи зі скаргами/зверненнями: після надходження звернень до Відділу звернень громадян здійснюється їх реєстрація у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня на реєстраційно-контрольних картках, придатних для комп’ютерного оброблення; електронні звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

Канали подання звернень доступні для громадськості в усіх місцевих відділах соціального захисту населення та сервісних центрах Пенсійного фонду, які можуть одержувати скарги/звернення від отримувачів соціальної допомоги, субсидій та пільг різними каналами (телефоном, електронною або фізичною поштою, особисто, через поштові скриньки для скарг і пропозицій).

1. **Служба розгляду скарг Світового банку**

Спільноти та особи, які, на їх думку, є постраждалими внаслідок реалізації проєкту, що фінансується Світовим банком, зможуть подати скарги в рамках наявних механізмів розгляду скарг через механізми на рівні проєкту або через Grievance Redress Service («Службу розгляду скарг» — СРС) Світового банку. СРС забезпечить оперативний розгляд скарг, що надійшли, для розв'язання проблем, пов'язаних із проєктом. Спільноти та окремі особи, що опиняться під впливом проєкту, матимуть змогу подати свої скарги на розгляд незалежної інспекційної комісії СБ, котра визначить, чи шкоду було або могло бути заподіяно внаслідок недотримання Світовим банком власної політики та процедур. Скарги можна подавати в будь-який час після того, як проблема була доведена безпосередньо до відома Світового банку, і керівництво Банку мало можливість відреагувати на неї. Інформацію про порядок подання скарг у корпоративну Службу розгляду скарг Світового банку (СРС) подано на сайті [*http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service*](http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service).

Світовий банк та Позичальник забезпечать нульову толерантність щодо переслідувань або помсти зацікавленим сторонам, які мають критичне ставлення до заходів проєктів, які фінансуються Світовим банком.

## **7. Моніторинг та звітування**

Мінсоцполітики забезпечує облік опублікованої інформації про проєкт та скарги, отримані протягом всього терміну впровадження проєкту. Дана інформація надається зацікавленим сторонам за запитом. В звітність за Проєктом INSPIRE передбачено включення інформації про інформаційно-комунікаційну діяльність в рамках проєкту, отримані скарги та статус їх розгляду, а також нові зацікавлені сторони у разі їх появи. Інформація про заходи із залучення зацікавлених сторін та громадськості, які здійснюються Мінсоцполітики у зв’язку із впровадженням проєкту, можуть бути оприлюднені на сайті Мінсоцполітики.

 **Додаток 1. Соціальні виплати, фінансування яких підтримує Проєкт INSPIRE та Додаткове фінансування до нього**

| **КПКВК ДБ (2024)** | **Види соціальних виплат** |
| --- | --- |
| **2501400** | **Соціальний захист дітей та сім’ї:** |
| 1 | Допомога на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування |
| 2 | Допомога на дітей, хворих на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні орфанні захворювання, онкологічні, онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі психічні розлади, цукровий діабет I типу (інсулінозалежний), гострі або хронічні захворювання нирок IV ступеня, допомоги на дитину, яка отримала тяжку травму, потребує трансплантації органа, потребує паліативної допомоги, яким не встановлено інвалідності |
| 3 | Тимчасова державна допомога дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання (перебування) їх невідоме |
| 4 | Допомога на дітей, які виховуються у багатодітних сім’ях |
| 5 | Відшкодування вартості послуги з догляду за дитиною до трьох років "муніципальна няня" |
| 6 | Відшкодування вартості послуги з догляду за дитиною "муніципальна няня" на період воєнного стану та протягом трьох місяців після його припинення або скасування |
| 7 | Державна соціальна допомога на дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, осіб з їх числа, у тому числі з інвалідністю, які перебувають у дитячих будинках сімейного типу |
| 8 | Державна соціальна допомога на дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, осіб з їх числа, у тому числі з інвалідністю, які перебувають прийомних сім’ях |
| 9 | Соціальна допомога на утримання дитини в сім’ї патронатного вихователя  |
| 10 | Грошове забезпечення батькам-вихователям за надання соціальних послуг у дитячих будинках сімейного типу, в тому числі здійснення видатків на сплату за них єдиного внеску на загальнообов’язкове державне соціальне страхування |
| 11 | Грошове забезпечення прийомним батькам за надання соціальних послуг у прийомних сім’ях, в тому числі здійснення видатків на сплату за них єдиного внеску на загальнообов’язкове державне соціальне страхування |
| 12 | Оплата послуги патронату над дитиною та здійснення видатків, зокрема на сплату за патронатного вихователя єдиного внеску на загальнообов’язкове державне соціальне страхування |
| 13 | Одноразова винагорода жінкам, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»  |
| 14 | Тимчасова допомога на дітей, щодо яких встановлено факт відсутності батьківського піклування та які тимчасово влаштовані в сім’ю родичів, знайомих, прийомну сім’ю або дитячий будинок сімейного типу, «Дитина не одна» |
| **2506110** | **Виплата житлових субсидій та пільг громадянам на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу:** |
| 15 | Пільги на оплату житлово-комунальних послуг і придбання палива  |
| **2501530** | **Соціальний захист громадян, які потрапили у складні життєві обставини:** |
| 16 | Державна соціальна допомога особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю |
| 17 | Тимчасова державна соціальна допомога, призначеної у період з 1 січня 2018 р. по 31 грудня 2020 р., непрацюючій особі, яка досягла загального пенсійного віку, але не набула права на пенсійну виплату |
| 18 | Державна соціальна допомога на догляд (крім державної соціальної допомоги на догляд особам, зазначеним у пунктах 1-3 частини першої статті 7 Закону України “Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю |
| 19 | Щомісячна грошова допомога особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, яка за висновком лікарської комісії медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, на догляд за нею |
| 20 | Соціальні стипендії студентам (курсантам) закладів фахової передвищої та вищої освіти |
|  | *Доплати, компенсації, допомога та пільги певних видів громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи* (4 види виплат): |
| 21 | Доплати за роботу у зоні відчуження, надання щорічної та додаткової відпусток, збереження заробітної плати у разі переведення на нижчеоплачувану роботу та у зв'язку з відселенням, громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи |
| 22 | Компенсації та інші допомоги певних видів, передбачених Законом, громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи |
| 23 | Видатки на безоплатне харчування дітей, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи |
| 24 | Допомога по тимчасовій непрацездатності громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи |
| 25 | Одноразова матеріальна допомога особам, які постраждали від торгівлі людьми |
| **2501250** | **Виплата особам, які мають особливі та особливі трудові заслуги перед Батьківщиною або за роботу в спеціальних умовах:** |
| 26 | Довічні державні стипендії |
| **2507110** | **Соціальний захист осіб з інвалідністю:** |
| 27 | Забезпечення допоміжними засобами реабілітації (технічними та іншими засобами реабілітації) осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю та інших окремих категорій населення – в частині виплати грошової компенсації вартості за самостійно придбані такі засоби  |
| 28 | Одноразова компенсація та надання щорічної допомоги на оздоровлення особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю, постраждалим внаслідок дії вибухонебезпечних предметів |
| 29 | Забезпечення пільгового санаторно-курортного лікування – в частині виплати компенсації вартості самостійного санаторно-курортного лікування осіб, стосовно яких установлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України |

**Консультації із зацікавленими сторонами щодо Додаткового фінансування до Проекту INSPIRE заплановано на 18 жовтня 2024 р., з 15:00 до 16:00**

**Microsoft Teams** [Need help?](https://aka.ms/JoinTeamsMeeting?omkt=en-US)

[**Join the meeting now**](https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3Ameeting_M2Y3MzcwMGMtODhkZC00ZjQ4LTk2ZjktNGQxODhiODI1MTJl%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%2231a2fec0-266b-4c67-b56e-2796d8f59c36%22%2c%22Oid%22%3a%22b86a9b1e-664d-4c1e-900c-9986398c5ed7%22%7d#_blank)

Meeting ID: 249 700 393 310

***Dial in by phone***

*+1 509-408-0991,,722003151#* *United States, Liberty Lake*

[*Find a local number*](https://dialin.teams.microsoft.com/e272f916-d2f5-419f-ad42-73599dac03c0?id=722003151)

*Phone conference ID: 722 003 151#*

***Join on a video conferencing device***

*Tenant key:* *wbg@m.webex.com*

*Video ID: 113 910 527 7*

[*More info*](https://www.webex.com/msteams?confid=1139105277&tenantkey=wbg&domain=m.webex.com#_blank)

*For organizers:* [*Meeting options*](https://teams.microsoft.com/meetingOptions/?organizerId=b86a9b1e-664d-4c1e-900c-9986398c5ed7&tenantId=31a2fec0-266b-4c67-b56e-2796d8f59c36&threadId=19_meeting_M2Y3MzcwMGMtODhkZC00ZjQ4LTk2ZjktNGQxODhiODI1MTJl@thread.v2&messageId=0&language=en-US#_blank) *|* [*Reset dial-in PIN*](https://dialin.teams.microsoft.com/usp/pstnconferencing#_blank)

1. Мінсоцполітики, https://www.msp.gov.ua/content/kontakt.html [↑](#footnote-ref-2)
2. Мінсоцполітики у Facebook та YouTube: <https://facebook.com/MLSP.GOV.UA>, [https://www.youtube.com/@MinSocUA](https://www.youtube.com/%40MinSocUA) [↑](#footnote-ref-3)
3. <https://www.msp.gov.ua/timeline/Zvernennya-gromadyan.html> [↑](#footnote-ref-4)
4. https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/en/393/96-%D0%B2%D1%80#Text [↑](#footnote-ref-5)
5. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF#Text [↑](#footnote-ref-6)