



Механізм розгляду скарг

Проект "Надання соціальних
послуг у громаді"

РОЗДІЛ 1 – МЕТА ТА ЗАСТОСУВАННЯ

1. Загальна мета Механізму розгляду скарг полягає у створенні ефективного каналу зв'язку між зацікавленими сторонами для забезпечення своєчасного зворотного зв'язку для вирішення будь-яких скарг, що стосуються Проекту, в тому числі від представників громад та інших зацікавлених сторін, а також підвищенні обізнаності громадськості щодо діяльності в рамках Проекту та наявності механізму виявлення та пом'якшення негативних впливів Проекту. Процедура розгляду скарг передбачає врегулювання шляхом посередництва та переговорів між сторонами і повинна відповідати стандартам, вимогам та практиці Світового Банку¹.

2. Цей механізм застосовується Українським фондом соціальних інвестицій під час реалізації Проекту та громадами, що беруть участь у Проекті.

РОЗДІЛ 2 – СКОРОЧЕННЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

3. Використані у цьому Порядку терміни, скорочення та абревіатури мають наступні значення:

- а) МРС – механізм розгляду скарг;
- б) УФСІ – Український фонд соціальних інвестицій;
- в) Проект – Проект Світового Банку "Надання соціальних послуг у громаді";
- г) Координатор МРС на рівні УФСІ – консультант Українського фонду соціальних інвестицій, відповідальний за збирання, реагування, ведення обліку та звітування щодо скарг, пропозицій та відгуків щодо роботи Проекту "Надання соціальних послуг у громаді", що надійшли до УФСІ;
- д) Координатор МРС на рівні громади – особа, відповідальна за збирання, реагування, ведення обліку та звітування щодо скарг, пропозицій та відгуків, що надійшли під час реалізації Проекту на місцевому рівні;
- д) Звернення/скарга – звернення, подане до МРС однією або кількома особами або їх уповноваженими представниками, під час реалізації Проекту.
- е) Заявники – фізичні та юридичні особи або їх уповноважені представники, які подали звернення/скаргу під час реалізації Проекту.
- є) ПВМП – партнери з впровадження мікропроектів;
- ж) ГВП – група з впровадження Проекту;

¹ Соціально-екологічні принципи Світового банку, <http://pubdocs.worldbank.org/en/376931518802050637/Environmental-Social-Framework-Russian.pdf>

з) СРС – Служба розгляду скарг Світового Банку.

РОЗДІЛ 3 – ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

4. МРС – це механізм опрацювання звернень/скарг на рівні Проекту, створений для отримання скарг або відгуків від людей, які бажають залишити зворотній зв'язок щодо реалізації Проекту. МРС сприяє оперативному реагуванню на звернення/скарги, а також швидкому та ефективному вирішенню порушених питань.

5. МРС сприяє забезпеченню оперативності та підзвітності УФСІ у співпраці з громадами, що беруть участь у Проекті, для виявлення проблем в ході реалізації Проекту та їх негайного вирішення. МРС передбачає докладання спільних зусиль, кінцевою метою яких є досягнення рішення та виконання конкретних дій, які задовільняють усі сторони конфлікту. Це ефективний інструмент для раннього виявлення, оцінки та реагування на скарги, що стосуються Проекту.

6. Запропонований МРС не замінює механізмів розгляду громадських спорів та вирішення конфліктів, передбачених правовою системою України, але націлений максимально мінімізувати їх використання.

РОЗДІЛ 4 – РІВНІ МРС

7. *МРС на рівні УФСІ.* Особи, групи осіб та юридичні особи, які зазнали негативного впливу Проекту, можуть подавати звернення та скарги, використовуючи наявні канали МРС, які створені та функціонують в УФСІ.

Координатор МРС на рівні УФСІ – Яна Гринчук, консультант з моніторингу, оцінки та навчання.

8. Звернення/скарги подаються заявниками одним із зазначених нижче способів:

- Електронна пошта координатора МРС на рівні УФСІ: ya.hrynychuk@usif.ua;
- Офіційний веб-сайт УФСІ (<https://usif.ua/contacts> - форма зворотного зв'язку, що знаходиться в кінці головної сторінки);
- Поштова адреса для прийому паперової кореспонденції:
04071, м. Київ, вул. Лук'янівська, буд. 77, пов. 3.
- Телефон Координатора МРС на рівні УФСІ: +38 (44) 230-25-36;

9. *МРС на рівні громад-учасниць Проекту.* ПВМП забезпечують вільний доступ мешканців громади та інших зацікавлених сторін до інформації щодо діяльності в

рамках Проекту, а також розроблені та погоджені з ГВП канали МРС. Інформація щодо доступних каналів МРС обов'язково розміщується на інформаційній дошці, на сайті громади, в соціальних мережах, та, за можливості, на інформаційному щиті на місці проведення робіт з ремонту та реконструкції об'єктів в рамках мікропроєкту тощо.

Канали подання звернень/скарг на рівні ПВМП:

- Скринька для прийому паперової кореспонденції;
- Електронна адреса координатора МРС на рівні громади (вказується на стенді в ОТГ, на веб-сайті громади);
- Телефон координатора МРС на рівні громади (вказується на стенді в ОТГ, на веб-сайті громади);
- Особистий прийом громадян.

10. *СРС на рівні Світового банку.* Особи та громади, які вважають, що Проєкт, який підтримується Світовим банком, спричинив негативний вплив, можуть подавати скарги, використовуючи існуючі механізми розгляду скарг Служби розгляду скарг (СРС) Світового банку. СРС гарантує негайну перевірку отриманих скарг для вирішення питань, пов'язаних з Проєктом.

Громади та особи, які зазнають впливу Проєкту, можуть подати скаргу до незалежної Інспекційної комісії Світового банку, яка визначає, чи була спричинена шкода заходами в рамках Проєкту, та чи мала вона місце внаслідок недотримання Світовим банком його політик та процедур. Скарги до СРС можуть бути подані в будь-який час після того, як звернення було подане на розгляд до Світового банку, і Банк мав можливість на них відреагувати.

Інформація про те, як подати скарги до корпоративної служби розгляду скарг Світового банку розміщена на сайті <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>.

Інформація про те, як подавати скарги до Інспекційної комісії Світового банку розміщена на сайті www.inspectionpanel.org.

РОЗДІЛ 5 – ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЩОДО РОЗГЛЯДУ СКАРГ

11. УФСІ визначає особу (координатора МРС на рівні УФСІ), яка буде відповідати за розгляд скарг щодо реалізації Проєкту на рівні УФСІ та звітувати Світовому Банку щодо надходження та результатів розгляду скарг (див. п. 8).

Координатор МРС на рівні УФСІ:

- (а) забезпечує уважне, відповідальне, доброзичливе ставлення до заявників;
- (б) вживає необхідні заходи для повного, об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень та скарг шляхом переговорів з заявниками;
- (в) роз'яснює заявникам існуючий порядок подання та розгляду звернень та скарг на рівні Проекту;
- (г) приймає обґрунтовані рішення та інформує заявників про рішення, прийняті за результатами розгляду звернень;
- (д) використовуючи ресурси Проекту, вживає необхідні заходи щодо відновлення порушених прав та законних інтересів заявників;
- (е) здійснює контроль за виконанням прийнятих рішень;
- (є) здійснює моніторинг та оцінку функціонування механізмів розгляду скарг на рівні громад-учасниць та вживає необхідні заходи щодо покращення їх роботи (допомагає розробити форму для реєстрації скарг - реєстр, проводить навчання/тренінги за підтримки та з використанням досвіду Світового банку, проводить навчання/тренінги з розгляду скарг, що стосуються випадків гендерно-обумовленого насильства та сексуальних домагань, а також ризиків поширення COVID-19 внаслідок реалізації заходів Проекту);
- (ж) веде реєстр одержаних звернень та скарг.

12. Кожна громада визначає особу (координатора МРС на рівні громади), яка буде відповідати за розгляд скарг та оперативне звітування координатору МРС на рівні УФСІ щодо надходження нових звернень/скарг.

13. УФСІ розробляє та публікує на офіційному веб-сайті інформаційну брошуру щодо МРС із зазначенням усіх можливих контактних даних та каналів, доступних для подання скарг. УФСІ також розміщує на офіційному веб-сайті онлайн-форму надання скарг/пропозицій² та розміщує посилання на неї у соціальних мережах з метою більш оперативного реагування на скарги.

14. Громади публікують на офіційних веб-сайтах та у соціальних мережах розроблену УФСІ інформаційну брошуру щодо МРС із зазначенням усіх можливих

² Онлайн-форма надання скарг/пропозицій УФСІ, <https://usif.ua/contacts>.

каналів, доступних для подання скарг. Громади також розміщують на офіційних веб-сайтах онлайн-форми надання скарг/пропозицій та/або форму у форматі Word, розроблену за зразком у Додатку 1 з метою більш оперативного реагування на скарги.

15. Громади забезпечують розміщення друкованих брошур щодо МРС на інформаційних стендах в приміщеннях ОТГ.

16. Громади забезпечують встановлення скриньок для збору скарг у паперовому вигляді.

РОЗДІЛ 6 – ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ СКАРГ

17. Незалежно від того, який метод використовується для отримання скарги (електронна пошта, пошта, телефон, онлайн-форма тощо), її реєстрація та внесення до реєстру обов'язково буде здійснюватися координатором МРС.

Реєстр має містити як мінімум наступну інформацію:

- індивідуальний номер звернення/скарги;
- ім'я заявника, зміст звернення/скарги, адресу та контактну інформацію;
- суть та деталі звернення/скарги, зворотного зв'язку або питання;
- дату подання скарги;
- ім'я особи, відповідальної за розгляд скарги;
- детальну інформацію щодо запропонованих варіантів вирішення питання, а також інформацію щодо особи, яка нестиме відповідальність за санкціонування і здійснення будь-яких коригувальних дій, які є частиною запропонованого рішення;
- дату, коли запропоноване рішення було повідомлено скаржнику;
- дату, коли скаржник підтвердив у письмовій формі (якщо це можливо) отримання інформації щодо запропонованого вирішення;
- інформацію щодо того, чи був заявник задоволений рішенням, і чи може скарга бути закритою;
- детальну інформацію про дії та рішення МРС на рівні громад та МРС на рівні УФСІ;
- дату прийняття рішення (якщо є).

18. Етапи розгляду скарг:

(1) подання звернення/скарги в письмовій чи усній (під час особистих зустрічей) формі;

(2) внесення звернення/скарги до реєстрів (ГВП та ПВМП);

(3) координатор МРС на рівні УФСІ або координатор МРС на рівні громади підтверджує заявнику отримання скарги протягом 7 календарних днів - письмово або усно, якщо заявник відомий та надав контактну інформацію;

(4) протягом 15 календарних днів звернення/скарги, які можна швидко вирішити, розглядаються та вирішуються на даному етапі. Заявника необхідно повідомити про можливі шляхи вирішення проблеми та, за його згоди, вжити необхідні заходи. В разі відмови заявника потрібно його повідомити про додаткові способи вирішення проблеми або обґрунтувати причини, через які звернення/скарга не може бути задоволена. Результат розгляду скарги та зворотній зв'язок від заявника (бажано – в письмовій формі) занести в реєстр. Після цього звернення/скарга вважається закритою;

(5) звернення/скарги, які потребують вивчення наданих даних, документів та/або додаткового розслідування, мають бути вирішені не пізніше, ніж за 30 календарних днів (покроковий опис дій – див. попередній пункт).

19. Відповідно до статті 8 Закону України "Про звернення громадян" письмове звернення без зазначення місця проживання, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним та розгляду не підлягає. МРС Проекту буде фіксувати одержані анонімні звернення/скарги у реєстрах скарг та включати дані про них у звіти.

РОЗДІЛ 7 – ПОРЯДОК ТА СТРОКИ ЗВІТУВАННЯ

20. Координатори МРС на рівні громад зобов'язані вести реєстри скарг та регулярно надавати інформацію про надходження та опрацювання скарг координатору МРС на рівні УФСІ.

21. Координатори МРС на рівні громад звітують координатору МРС на рівні УФСІ щодо стану розгляду скарги протягом 16 днів після отримання такої скарги (з обов'язковим наданням копій скарги та наданої відповіді).

22. Координатор МРС на рівні УФСІ веде облік реєстрації скарг, що надійшли до УФСІ, а також узагальнює інформацію щодо скарг, надану координаторами МРС на рівні громад.

23. Двічі на рік (до 1-го січня та до 1-го липня кожного року протягом періоду впровадження Проекту) координатор МРС на рівні громади направляє координатору МРС на рівні УФСІ звіт щодо функціонування МРС на рівні громади, включаючи:

- (а) кількість одержаних звернень/скарг;
- (б) статус розгляду звернень/скарг;
- (в) запропоновані рішення та вжиті заходи щодо вирішення звернень/скарг;
- (г) зворотній зв'язок від заявників щодо запропонованих рішень та вжитих заходів.

24. Координатор МРС на рівні УФСІ подає Світовому Банку інформацію щодо розгляду скарги протягом 7 днів з дати отримання звіту координатора МРС на рівні громади щодо опрацювання отриманої скарги.

25. Координатор МРС на рівні УФСІ веде реєстр одержаних звернень та скарг та включає коротку довідку щодо кількості звернень та статусу їх розгляду до звітів щодо прогресу реалізації Проекту, які охоплюють період одного календарного півріччя та подаються до Світового банку не пізніше, ніж через 45 днів після закінчення періоду, який охоплює звіт.