

«Соціальні технології змін: як залучити однодумців і поліпшити якість життя у громаді»

Кадрія Сафіуліна

Додатковий матеріал: «План залучення заінтересованих сторін: структура та зміст»

Під час викладення першої теми «Соціальні технології змін: як залучити однодумців і поліпшити якість життя у громаді» четвертої програми «Соціальні технології успішної реалізації громадських ініціатив» для організацій громадянського суспільства з-поміж інших питань старша спеціалістка із залучення громадськості, кандидатка технічних наук, доцента Кадрія Сафіуліна зупинилася на плані залучення заінтересованих сторін (ПЗЗС) – документі, який розробляється в рамках реалізації міських інфраструктурних проєктів.

Ці проєкти найчастіше стосуються поліпшення в українських містах систем водопостачання та водовідведення, тепlopостачання, поводження з побутовими відходами, громадського транспорту, дорожнього господарства тощо. Вони фінансуються міжнародними фінансовими інституціями, зокрема Світовим банком (СБ), Європейським банком реконструкції та розвитку (ЄБРР), Європейським інвестиційним банком (ЄІБ) та іншими. Розроблення ПЗЗС зазвичай є однією з вимог цих організацій.

ПЗЗС складається з таких розділів:

1. Вступ.
2. Опис ініціатора розроблення проєкту та самого проєкту.
3. Законодавча база та вимоги.
4. Ідентифікація заінтересованих сторін.
5. Огляд попередньої практики взаємодії ініціатора розроблення проєкту із заінтересованими сторонами.
6. Аналіз заінтересованих сторін.
7. Оприлюднення інформації та взаємодія із заінтересованими сторонами.
8. Механізм розгляду скарг і звернень.
9. Моніторинг та звітність плану залучення заінтересованих сторін.

Стисло розглянемо розділи ПЗЗС.

У вступі йдеться про мету плану залучення заінтересованих сторін, зазначається, хто несе відповідальність за проєкт та реалізацію ПЗЗС. Відмічається, що план враховує кращі міжнародні практики розкриття інформації й визначає загальні принципи залучення заінтересованих сторін, які будуть прийняті підприємством, що впроваджує проєкт.

У документі описані методи, процедури і дії, які застосовує підприємство для своєчасного інформування заінтересованих сторін про потенційні наслідки проєкту. У цьому плані ідентифіковано основні заінтересовані сторони. Якщо якісь із заінтересованих сторін не були враховані, вони можуть звернутися до підприємства із проханням включити їх до загального реєстру заінтересованих сторін. Крім того, в документі описується механізм подання та розгляду звернень та скарг від представників заінтересованих сторін щодо господарської діяльності підприємства, рівня надання послуг, реалізації проєкту або інших питань, що належать до компетенції підприємства.

Опис ініціатора розроблення проєкту та самого проєкту. У цьому розділі надається характеристика підприємства, у т. ч. описується його історія, форма власності, діяльність, = організаційна схема, розглядаються трудові відносини, наводиться чисельність персоналу з урахуванням гендерних та інклюзивних аспектів. Наводиться мапа, яка демонструє зону реалізації проєкту, й описується сам проєкт, його переваги для заінтересованих сторін тощо.

Законодавча база та вимоги. Розроблення та імплементація плану залучення заінтересованих сторін неможливі без інформування стейкхолдерів проєкту та активізації громадської участі. Забезпечити участь громадськості у проєктах, які зачіпають її інтереси, покликане чинне українське законодавство, що стосується доступу до публічної інформації, звернень громадян, громадської експертизи та ін.

Вимоги міжнародних фінансових інституцій, зокрема основні положення Стандарту 10 Європейського інвестиційного банку, підкреслюють цінність участі громадськості у процесі прийняття рішень на всіх етапах підготовки, впровадження та моніторингу проєкту. За цим стандартом залучення заінтересованих сторін є інклюзивним та повторюваним процесом, який включає аналіз заінтересованих сторін і планування взаємодії з ними, своєчасне розкриття та розповсюдження/доступ до інформації, публічні консультації, а також механізм, що забезпечує доступ до скарг та засобів правового захисту.

Ідентифікація та аналіз заінтересованих сторін детально розглянуті у презентації, тому зупинятися на цих розділах не варто.

Огляд попередньої практики взаємодії ініціатора розроблення проєкту із зацікавленими сторонами презентує релевантний досвід підприємства, інструменти та методи взаємодії, канали комунікацій. У ПЗЗС надається таблиця, де перелічено Інформаційні/координаційні зустрічі із представниками стейкхолдерів. Таблиця містить такі дані: дата, зустріч, формат, учасники, обговорені теми.

Оприлюднення інформації та взаємодія із заінтересованими сторонами. Взаємодія із заінтересованими сторонами та розкриття інформації стосується таких аспектів:

- своєчасне розкриття інформації про проєкт українською мовою основним заінтересованим сторонам;
- поінформована участь та змістовні двосторонні консультації із заінтересованими сторонами;
- розробка і впровадження механізму подання скарг для забезпечення своєчасного розв'язання проблем, у т. ч. проблем вразливих заінтересованих сторін.

Місто через підприємство розкриває відповідну інформацію про проєкт на етапі його розробки, а потім у ході постійного розвитку проєкту. Інформація надаватиметься українською мовою та охоплюватиме всі основні етапи проєкту, включаючи етапи будівництва та експлуатації.

Будуть розкриті такі документи для ефективної комунікації заінтересованих сторін:

- нетехнічне резюме проєкту (НТП);
- оцінка впливу на навколишнє середовище та соціальний вплив (ОВНСіС);
- план екологічного та соціального управління (ПЕСУ);
- план залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС).

Інформація, що наведена вище, буде доступною для громадськості.

Механізм розгляду скарг і звернень. Для більшої ефективності подання та розгляду скарг або звернень підприємство призначає кваліфіковану особу, яка відповідатиме за консультації й розкриття інформації та гарантуватиме надійність механізму розгляду скарг.

Механізм уможливить збирання коментарів/скарг, створюючи та підтримуючи відповідні канали зв'язку (вебсайт, електронна пошта, номер телефона та поштова скринька) з підприємством.

Механізм спиратиметься на форму подачі скарги або звернення. За бажанням, скарги можна залишити анонімно.

Усі скарги будуть записані в журналі скарг і звернень та будуть прийняті до уваги протягом семи календарних днів. Підприємство може відповідати на кожну скаргу протягом 20 календарних днів з дати її реєстрації, залежно від складності звернення/скарги. Якщо на звернення/скаргу важко відповісти, відправника звернення/скарги інформуватимуть про те, як буде організований процес відповіді та часові рамки. Рішення та/або відповідь на скарги будуть надіслані до заявника через визначений ним канал. Якщо заявник вирішив залишитися анонімною, зворотний зв'язок не надаватиметься.

Моніторинг та звітність плану залучення заінтересованих сторін. Успіх залучення заінтересованих сторін залежить від моніторингу ефективності, аналізу й адаптації до змін та інформаційних потреб цих сторін. Підприємство впроваджуватиме ПЗЗС та регулярно оновлюватиме його на різних етапах проєкту.

Особа, відповідальна за зв'язок із заінтересованими сторонами, відатиме управління та моніторингом виконання ПЗЗС. Керівництво підприємства регулярно перевірятиме виконання плану, щоб переконатися у проведенні всіх консультаційних заходів та відповідності запланованому графіку.

Підприємство готуватиме щорічний звіт про виконання ПЗЗС для подання основним заінтересованим сторонам. Річний звіт буде розміщений на вебсайті міста та/або підприємства.

План залучення заінтересованих сторін регулярно переглядатиметься в період реалізації проєкту й оновлюватиметься в разі потреби.