

План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС)
проект «Київська міська мобільність»

Київська міська державна адміністрація

2020

ЗМІСТ

1. ВСТУП	1
1.1. Передумови проєкту	1
1.2. Опис Проєкту розвитку міської мобільності	2
1.2.1 Мета проєкту	2
1.2.2. Компоненти проєкту.....	3
1.3. Цілі й завдання ПЗЗС	5
1.4. Принципи ефективного залучення зацікавлених сторін	5
2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ.....	7
2.1. Законодавство України	7
2.2. Вимоги Світового банку	8
2.3 Аналіз відмінностей між законодавством України і нормами Світового банку.....	9
3. РОБОТА ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ.....	11
3.1 Консультації з зацікавленими сторонами щодо цього ПЗЗС.....	11
3.2 Фокус-групи та інтерв'ю зі сторонами, які підпадають під дію Проєкту ...	11
3.3 Фокус-групи та інтерв'ю з вразливими групами населення.....	14
3.4 Взаємодія з неурядовими організаціями.....	14
4. ВИЯВЛЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН.....	15
4.1. Виявлення зацікавлених сторін.....	15
4.2. Інтереси та вплив зацікавлених сторін.....	20
4.3. Короткий виклад потреб зацікавлених сторін.....	21
5. ПРОГРАМА ЗАЛУЧЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН	27
5.1 Рекомендовані методи залучення	27
5.2 План залучення зацікавлених сторін	27
5.3 Запропонований підхід до розкриття інформації.....	42
5.4. Розподіл ролей, відповідальність та бюджет.....	48
6. МЕХАНІЗМ РОЗГЛЯДУ СКАРГ	48
6.1. Цілі механізму розгляду скарг	49
6.2. Процес розгляду та обробки скарг.....	49
6.3. Підвищення обізнаності.....	50
6.4. Розподіл ролей і відповідальності у межах МРС	50
6.5. Моніторинг і звітність по роботі з механізмом розгляду скарг.....	51
Посилання	52
Додаток 1 – Реєстрація скарги / Запиту	53
Додаток 2 - Реєстр залучення зацікавлених сторін та надання зворотного зв'язку	55
Додаток 3 - Звіт про проведення фокус-груп та інтерв'ю	56

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ

дол. США	долар Сполучених Штатів Америки
ЄЦА	Європа і Центральна Азія
КМДА	Київська міська державна адміністрація
Мінтранс	Міністерство транспорту України
Мінфін	Міністерство фінансів України
МіО	моніторинг та оцінка
МРП	цілі проєкту
МРС	механізм розгляду звернень/скарг
НУО	неурядова організація
ОВНСС	Оцінка впливу на навколишнє та соціальне середовище
ПЗЗС	План залучення зацікавлених сторін
ПУП	підрозділ управління проєктами
РПЕСЗ	Рамкова програма екологічно-соціального захисту
РППК	Рамкова програма партнерства країни
РПУЕСЗ	Рамкова програма управління екологічно-соціальним захистом
СБ	Світовий банк
ТД	технічна допомога
ТЗ	технічне завдання
ШТСТ	система швидкісного транспортного сполучення Троєщини з центром міста

1. ВСТУП

1.1. Передумови проєкту

- **У місті Києві збільшується кількість населення та зростає попит на громадський транспорт.** У місті Києві, розташованому на площі у понад 835 км², жваво розвиваються культура, політика та стратегії, що відбивають європейське спрямування ринкової економіки України. Київ не лише розбудовується, але й зростає його економіка, що посилює навантаження на застарілі транспортні системи. Приблизно 500 000 людей регулярно їздять у столицю на роботу, навчання чи в інших цілях. Процес зростання міста супроводжується збільшенням кількості приватних автомобілів та користування ними, а також посилює навантаження на громадський транспорт, який працює на повну потужність або майже на повну потужність. Мережа громадського транспорту мало змінилася з моменту проголошення Україною незалежності окрім постійного продовження ліній метро, що, в свою чергу, посилює скупченість пасажирів. Нещодавно були побудовані нові тролейбусні лінії, але в багатьох випадках вони замінили трамвайні лінії, інфраструктура яких була напівзруйнованою і відповідно конкурентоспроможність низькою.

- **Значні прогалини у плануванні та перешкоди на шляху впровадження інвестицій у нові системи громадського транспорту знижують рівень міської мобільності в Києві.** Київ має генеральний план розвитку, в якому зазначено запропоновані маршрути швидкісного пасажирського транспорту, а також вдосконалення основної транспортної інфраструктури, як-от дороги та мости. Однак конфігурація цих елементів переважно датується кінцем 1980-х. Оновлення генерального плану не йшли в ногу з трансформацією Києва в умовах незалежності, так що актуальність історичних планів сумнівна. Важливо, що прогалини в процесі планування не є повністю технічними: вони відображають складні політико-економічні процеси, пов'язані з забудовою земель, інституційними бар'єрами та впливом потужних зацікавлених сторін. Історія інвестицій у розвиток Києва з часу проголошення незалежності так само неоднозначна. Розширення наявних ліній метрополітену продовжується стабільними темпами, навіть у періоди криз та серйозних фіскальних обмежень. Однак додаткові переваги довших ліній метро є обмеженими через надмірний пасажиропотік та потребу в розширенні можливостей сполучення в центрі міста. Розвиток додаткового потенціалу для швидкісного громадського транспорту є особливо важливим для подолання зростаючих дорожніх заторів, погіршення якості повітря, збільшення часу подорожей та витрат на них, зростання кількості дорожньо-транспортних аварій та жертв, а також втрати продуктивності.

- **Мобільність та наявність доступу є ключовими проблемами, які стримують економічний розвиток у певних районах Києва та непропорційно впливають на домогосподарства з меншим рівнем доходу, на осіб з обмеженою фізичною мобільністю, а також на жінок та молодь.** Нерівність між районами щодо рівнів доходів домогосподарств чітко помітна у Києві. Нижчий рівень доходів – і нижча кількість власників автомобілів – переважно на Троєщині та в Дніпровському районі, що розташовані на схід від центру міста, на лівому березі Дніпра; на південь

від міста в Ходосівці, Підгірцях та Романкові; і на західній периферії міста у Святошинському районі. Ці райони також мають нижчий рівень доступності: поїздка на громадському транспорті з Троєщини до центру Києва займає в середньому від 90 до 120 хвилин. Також більшість користувачів транспорту з цих районів здійснює в середньому хоча б одну пересадку, що призводить до додаткових витрат через відсутність інтегрованого проїзду та ускладнює проїзд осіб з обмеженою мобільністю, оскільки місця пересадок зазвичай не облаштовані відповідним чином. Крім того, водії приватних маршруток часто не пускають пасажирів, які користуються пільговим проїздом: отже, літні люди та студенти повинні або платити, або чекати тривалий час. Однак літні люди та студенти – це дві категорії пасажирів, що складають найбільшу частку користувачів громадського транспорту, і тому, швидше за все, саме вони страждатимуть від браку доступності транспорту: близько 72% студентів та 68% людей похилого віку повідомили, що регулярно користуються громадським транспортом у Києві.

- **Підтримка Світовим банком сектору міського транспорту в Києві.** У 2016 році Світовий банк проаналізував київську систему міського транспорту та опублікував звіт "Сталий міський транспорт для Києва", в якому розглянуто сильні та слабкі сторони, а також запропоновано стратегії оптимізації транспорту в столиці України. Ключовим висновком цієї роботи було те, що якість послуг, пропонованих київською системою громадського транспорту, знизилася через відсутність інвестицій та недостатню реакцію на просторові та економічні зміни у місті. В основі цих результатів лежать інституційні недоліки в підготовці технічно обґрунтованих проєктів, які б відповідали наявним можливостям фінансування та залучення коштів. Спираючись на це дослідження та пріоритети мобільності у місті Києві, Світовий банк ініціював Проєкт розвитку міської мобільності з метою усунення деяких наявних інституційних прогалин, виявлених у дослідженні, та надання вкрай необхідних інвестицій для підвищення міської мобільності в столиці України.

1.2. Опис проєкту розвитку міської мобільності

1.2.1 Мета проєкту

Мета проєкту – підвищити та продемонструвати здатність Київської міської державної адміністрації (КМДА) залучати та реалізовувати великі інвестиції у міський громадський транспорт, які покращують міську мобільність і доступність та сприяють підтримці інклюзивного розвитку, якого потребують мешканці Києва.

Проєкт також добре узгоджується із пріоритетною зоною № 1 Рамкової програми партнерства країни (РППК) «Робота з ринками», спрямований на розв'язання проблем невідповідності та неефективності інфраструктури, браку ефективного управління державними інвестиціями та повільних темпів реформ в інфраструктурних секторах. Конкурентоспроможність української економіки також залежить від ефективності транспортного сектору в її капіталі для підтримки створення робочих місць та збільшення людського капіталу через кращу доступність освіти та охорони здоров'я.

1.2.2. Компоненти проєкту

Для реалізації Проєкту «Київська міська мобільність» буде залучено позику з кредитного портфелю інвестиційних проєктів (Investment Project Finance), надану МБРР Київській міській державній адміністрації (КМДА), що фінансуватиме три компоненти. Перша складова націлена на розробку та демонстрацію здатності КМДА готувати великі проєкти відповідно до стандарту, необхідного для залучення коштів широкого кола інвесторів. Друга складова має на меті нарощування спроможності КМДА щодо впровадження відносно невеликого за масштабом проєкту, аби більш доступними стали великомасштабні проєкти. Третя й остання складова фінансуватиме вдосконалення можливостей КМДА щодо застосування планування транспортної системи міста для формування «просторової тканини» Києва. Разом ці інтервенції мають на меті підготувати КМДА до успішної реалізації майбутнього проєкту швидкісного транспортного сполучення Троєщини з центром міста (ШТСТ), який би забезпечив систему швидкісного пасажирського транспорту, що відсутня у районі Троєщини вже 40 років.

ПММК включає наведені нижче компоненти:

Компонент 1. Підготовка створення Троєщинського швидкісного транспортного коридору (Троєщинський ШТК) (≈ 12 млн. дол. США)

Компонент 1 включає в себе наступні роботи:

(i) проведення детальної технічної оцінки та підготовка техніко-економічного обґрунтування, робочої документації для бажаного (кращого) варіанту громадського швидкісного транспортного коридору, який містить принципи загального доступу;

(ii) повна оцінка соціального та екологічного впливу, розробка соціального та екологічного інструментарію для управління наслідками запропонованого проєкту Троєщинського ШТК;

(iii) розробка тендерної документації, яка відображає, як комерційну стратегію реалізації проєкту Троєщинського ШТК, так і положення щодо управління соціальними та екологічними наслідками;

(iv) розробка та виконання планів інформування громадськості щодо запропонованого проєкту Троєщинського ШТК, включаючи проведення громадських консультацій, використання соціальних мереж (Facebook та інш.), підготовку прес-релізів, а також співпрацю зі ЗМІ..

Компонент 2. Будівництво трамвайної лінії від вул. Старовокзальної до станції київського метрополітену «Палац Спорту» з заїздом на Вокзальну площу в Шевченківському та Печерському районах міста Києва та реконструкції Вокзальної площі (≈16 млн. дол. США)

Компонент 2 включає в себе:

(i) будівництво трамвайної лінії для з'єднання з наявною лінією Борщагіського швидкісного трамваю довжиною близько 4 км;

(ii) перший етап робіт із реконструкції Вокзальної площі. Основна увага приділятиметься принципам загального доступу, модернізації пішохідних зон, перенесенню місць для паркування та створенню транспортного хабу;

(iii) підготовку технічного проєкту та планів, необхідних для забезпечення сталого розвитку – оновлення технічного парку, обслуговування рухомого складу, добудову існуючої інфраструктури паркування та/або перепланування землекористування для комерційних цілей. Обсяг цієї роботи залежатиме від вирішення існуючих контрактних зобов'язань.

Компонент 3. Вдосконалення системи планування розвитку транспорту в місті Києві (≈2 млн. дол. США, МБРР фінансує на 100 відсотків)

Цей компонент буде складатися з основних заходів щодо надання технічної допомоги для підтримки КМДА та КП «Київпаstrанс» в оновленні та вдосконаленні навичок планування та для сприяння кращій інтеграції та співпраці між різними зацікавленими сторонами та організаціями, що займаються транспортом та інфраструктурою.

Основні заходи включатимуть:

(i) оновлення стратегії розвитку транспорту для впровадження більш ефективних підходів Транзитно-орієнтованого планування, планування розвитку зеленого транспорту, планування загального доступу та розробку комплексної стратегії кредитування та фінансування міського транспорту для його супроводу;

(ii) створення підрозділу стратегічних проєктів при міській державній адміністрації для підтримки реалізації стратегії розвитку транспорту та забезпечення чіткої координації між комунальними підприємствами та структурними підрозділами КМДА, транспортними операторами, взаємодії з громадськістю та забезпечення постійного діалогу з усіма зацікавленими сторонами;

(iii) розвиток потенціалу КП «Київпаstrанс» в рамках дотримання вимог фінансового менеджменту, проведення процедури закупівель та соціальних/екологічних стандартів, обов'язкових для проєктів, що фінансуються МФІ.

Метою ПЗЗС є створення рамкової програми для проведення відповідних консультацій із зацікавленими сторонами та розкриття інформації відповідно до СЕС 10 для заходів, запропонованих згідно з *Компонентом 2 – будівництво трамвайної лінії від вул. Старовокзальної до станції кийвського метрополітену «Палац Спорту» з заїздом на Вокзальну площу в Шевченківському та Печерському районах міста Києва та реконструкції Вокзальної площі Залізничного вокзалу Київ-Пасажирський – основного залізничного вокзалу в місті Києві.*

Окремий План Залучення Зацікавлених Сторін для Компонента 1 буде підготовлений на основі технічних завдань, розроблених під час підготовки проєкту.

На даний час розглядаються різні варіанти прокладання траси (по вул. Саксаганського або вул.Жулянській) та реконструкції Вокзальної площі, тому цей документ підготовлений з урахуванням усіх можливих варіантів і наслідків прокладання траси, які можуть бути обрані для реалізації проєкту.

Довжина маршруту за проєктом становить близько 4 км, який пролягає центра міста. На маршруті відсутні перехрестя з природними або техногенними зеленими зонами (лише поодинокі дерева на узбіччі проїжджої частини), водойми, складні геологічні формації. Вулиці, що розглядаються для прокладання траси трамвайної лінії, на сьогодні мають односторонній рух із 4-6 смугами та пішохідний тротуар з обох сторін. Крайні смуги руху з обох сторін зазвичай використовуються для паркування приватних автомобілів. На вулицях розташовані як житлові (об'єкти культурно-історичної спадщини), так і офісні будівлі, численні об'єкти сервісу (аптеки, перукарні, ресторани та кафе, преса, автостоянка тощо). Цими вулицями прокладено кілька комунальних інженерних мереж (телекомунікації, водопостачання, каналізація, центральне опалення тощо), їх точне розміщення та доступна площа впливатимуть на вибір варіанту прокладання остаточної траси трамвайної лінії.

Трамвайна лінія закінчиться на вул. Шота Руставелі. Трамвайна лінія також охопить центральний транспортно-пересадочний вузол на Вокзальній площі, що з'єднує залізничну станцію, метро, автобуси, таксі та приватні автомобілі. Вокзальна площа розташована на пагорбі з невеликою зеленою територією посередині. Це дуже завантажений транспортний вузол із поганим управлінням трафіком в цілому. На площі розташовані численні нелегальні бізнеси, торгівельні павільйони і стихійні продавці.

1.3. Цілі й завдання ПЗЗС

Метою ПЗЗС є створення рамкової програми для проведення відповідних консультацій із зацікавленими сторонами та розкриття інформації в контексті реалізації Проекту міської мобільності, який відповідає як законодавству України, так і вимогам Світового банку стосовно Рамкової програми екологічно-соціального захисту (РПЕСЗ). Ціль ПЗЗС – сприяти ухваленню рішень стосовно проектів шляхом своєчасного залучення сторін, яких стосується проект, та інших зацікавлених сторін заради надання цим групам достатньо можливостей для висловлення власних думок та за непокоєнь, урахування яких загалом сприятиме як проектуванню, так і реалізації проекту.

Загальні завдання ПЗЗС, як зазначено в ЕСС10:

- визначити ролі та відповідальність усіх зацікавлених сторін та забезпечити їх участь у повному проектному циклі;
- застосувати системний підхід до залучення зацікавлених сторін, який допоможе Проекту розвитку міської мобільності визначити зацікавлених сторін, вибудувати та підтримувати конструктивні відносини з ними, зокрема зі сторонами, яких проект безпосередньо стосується;
- оцінити рівень інтересу зацікавлених сторін і рівень підтримки проекту та забезпечити врахування поглядів зацікавлених сторін при розробці проекту та прорахунку впливу на соціально-екологічне середовище;
- сприяти та забезпечувати ефективне та всеосяжне залучення сторін, які підпадають під дію проекту, протягом усього часу реалізації проекту з питань, які потенційно можуть їх зачіпати;
- проконтролювати, щоби відповідна інформація про проект щодо екологічних та соціальних ризиків та наслідків була надана зацікавленим сторонам своєчасно, у зрозумілій, доступній та належним чином оформленій формі, приділивши особливу увагу групам, що перебувають у неблагополучному чи вразливому стані;
- надати змогу учасникам, які підпадають під дію проекту, порушувати питання та подавати скарги, а також дозволити Проекту розвитку міської мобільності реагувати на такі скарги та управляти ними.

1.4. Принципи ефективного залучення зацікавлених сторін

План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС) до проекту має впливати з низки принципів, що визначають його основні цінності, котрі лежать в основі взаємодії з визначеними зацікавленими сторонами. Загальні принципи, засновані на "найкращій міжнародній практиці", включають таке:

- відданість справі виявляється тоді, коли потреба зрозуміти, залучити та виявити спільноту визнається і вжиття заходів відбувається на самому початку процесу;
- добропорядність виникає, коли залучення відбувається у спосіб, що сприяє взаємоповазі та довірі;
- повага викликається, коли визнаються права, культурні переконання, цінності та інтереси зацікавлених сторін та громад, що підпадають під вплив;
- прозорість демонструється, коли на проблеми громади реагують своєчасно, відкрито та ефективно;
- інклюзивність досягається тоді, коли широка участь заохочується та підтримується через створення відповідних можливостей для такої участі;
- довіра досягається шляхом відкритого та змістовного діалогу, в якому поважаються та підтримуються переконання, цінності та думки громади.

2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ

2.1. Законодавство України

В Україні діє низка нормативно-правових актів, які стосуються залучення громадян / зацікавлених сторін, що охоплюють як право на доступ до інформації, так і участь у розробці політики та ухваленні рішень:

- **Доступ до інформації: законодавство, керівні настанови та практика**

Конституція України гарантує право доступу до інформації для громадян України (частини 2 та 3 статті 34). Закони України "Про доступ до публічної інформації", "Про інформацію" та "Про державну таємницю" забезпечують нормативно-правову базу для доступу до різних видів публічної інформації. Згідно із Законом "Про доступ до публічної інформації", поширення інформації, якою розпоряджаються органи державної влади, не можна обмежувати, якщо вона не віднесена до конфіденційної, таємної або службової. Обмеження доступу до інформації здійснюється за умови відповідності сукупності трьох вимог, передбачених пунктом 2 статті 6 Закону, шляхом застосування процедури трискладового тесту. Закон зобов'язує державні установи створювати структурні підрозділи або призначати відповідальних осіб з питань свободи інформації. Закон покладає функції контролю на Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (Омбудсмена). Порушення права на запитування й отримання інформації карається штрафами, тоді як відмова в наданні доступу до інформації журналістам у зв'язку з їхньою професійною діяльністю карається штрафом або обмеженням волі на строк до трьох років (ст. 171 КК). З іншого боку, покарання за розголошення державної таємниці може сягати 5 років позбавлення волі.

За оцінкою Ради Європи, законодавство про доступ до інформації в Україні просунуте та добре розроблене. Однак існують деякі недоліки, які пояснюються, головним чином, тим, що державні службовці не знають юридичних вимог та не вміють втілювати їх у життя. Інша проблема полягає в тому, що відповіді на запити часто є неякісними, неповними або вони надаються з запізненням. Нарешті, адміністративний збір є дещо завищеним, що відбиває у громадян бажання шукати інформацію.

- **Нормативно-правова база України щодо залучення громадян**

Процедури проведення консультацій з громадськістю описані в декількох урядових постановах. Постановою № 996, що включає «Порядок проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики» визначено форми та методи проведення консультацій з громадськістю та розрізнено безпосередні консультації, як-от конференції, наради, семінари, веб-конференції, та опосередковані форми, як-от вивчення громадської думки. Постановою № 234 від 8 квітня 2015 р. визначено конкретні процедури проведення опитувань та вивчення думки державними органами виконавчої влади із залученням місцевих рад. Результати вивчення громадської думки мають бути опубліковані на офіційному веб-сайті із зазначенням авторів дослідження, методів, висновків та пропонуваніх рішень. Ця постанова дозволяє державним органам укладати договори з дослідницькими організаціями, особами та аналітичними центрами для проведення вивчення громадської думки та інших досліджень. Постанова № 976 «Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади» доручає державним органам проводити консультації з громадськістю на вимогу громадських

організацій, профспілок, громадських об'єднань, роботодавців та представників місцевих адміністративних органів. І насамкінець, Закон України "Про місцеве самоврядування" (статті 4, 8, 13) є основним документом, який регулює залучення широких кіл громадськості на місцевому рівні.

- **Механізми подачі й розгляду скарг в Україні**

Закон України "Про звернення громадян" визначає (частина третя статті 3) та регламентує (статті 16-19) застосування механізмів подання скарг. І національні, і місцеві органи влади зобов'язані об'єктивно розглянути скарги громадян, відшкодувати громадянам будь-яке порушення їхніх прав та надати обґрунтування будь-якому рішенню, прийнятому при розгляді скарг. Порушення вищезазначеного Закону тягне за собою дисциплінарну, адміністративну чи кримінальну відповідальність державних службовців. Зростаюча кількість державних органів влади, обласних та міських адміністрацій розробляє онлайн-механізми подання заяв / скарг громадян на нових прикладах найкращої практики, таких як місто Одеса.

Крім того, статтею 23-1 Закону України «Про звернення громадян» визначено поняття електронна петиція, порядок її подання та розгляду. Громадяни можуть звернутися до державних органів влади, органу місцевого самоврядування з електронними петиціями через офіційний веб-сайт органу, якому вона адресована, або веб-сайт громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції.

В електронній петиції має бути викладено суть звернення, зазначено прізвище, ім'я, по батькові автора (ініціатора) електронної петиції, адресу електронної пошти. На веб-сайті відповідного органу або громадського об'єднання, що здійснює збір підписів, обов'язково зазначаються дата початку збору підписів та інформація щодо загальної кількості та переліку осіб, які підписали електронну петицію.

2.2. Вимоги Світового банку

У межах Рамкової програми екологічно-соціального захисту (РПЕСЗ) Світового банку Екологічно-соціальний стандарт (ЕСС10) "Залучення зацікавлених сторін та розкриття інформації" визнає "важливість відкритої та прозорої взаємодії між Позичальником та зацікавленими сторонами проекту як істотний елемент доброї міжнародної практики". Зокрема, вимоги, встановлені ЕСС10, такі:

- Позичальники залучають зацікавлені сторони протягом усього життєвого циклу проекту, розпочинаючи таке залучення якомога раніше, ще на стадії розробки проекту, та у часових рамках, що дозволяють забезпечити змістовні консультації із зацікавленими сторонами щодо розробки проекту. Характер, обсяг та частота залучення зацікавлених сторін є пропорційними характеру та масштабу проекту та його потенційним ризикам і наслідкам. Позичальники беруть участь у змістовних консультаціях із усіма зацікавленими сторонами.

- Позичальники надають зацікавленим сторонам своєчасну, актуальну, зрозумілу та доступну інформацію та консультуються з ними з дотриманням культурних норм, уникаючи маніпуляцій, втручань, примусу, дискримінації та залякування. Процес залучення зацікавлених сторін передбачає етапи, які детальніше викладено в цьому ЕСС: (i) виявлення та аналіз зацікавлених сторін; (ii) планування того, як відбуватиметься залучення зацікавлених сторін; (iii) розкриття інформації; (iv) консультації із зацікавленими сторонами;

(v) розгляд скарг та надання відповідей по суті; та (vi) звітування перед зацікавленими сторонами.

- Позичальник підтримує та розкриває як частину екологічно-соціальної оцінки документально зафіксовану інформацію про залучення зацікавлених сторін, у тому числі опис зацікавлених сторін, з якими проводилися консультації, резюме отриманих відгуків та коротке пояснення того, як розглядалися відгуки, або чому цього не відбулося.

- Позичальник розробляє План залучення зацікавлених сторін, пропорційний характеру та масштабу проєкту та його потенційним ризикам і наслідкам. Він повинен бути оприлюднений якомога раніше та перед тим, як відбуватиметься оцінка проєкту; Позичальник збирає думки зацікавлених сторін щодо ПЗЗС, у тому числі щодо виявлення зацікавлених сторін та пропозицій щодо подальшої участі. Якщо в ПЗЗС внесені значні зміни, Позичальник оприлюднює оновлений ПЗЗС. Відповідно до ЕСС10, Позичальник також пропонує та впроваджує механізм подання скарг для їх своєчасного отримання та сприяння розгляду занепокоєнь та скарг сторін, які підпадають під дію проєкту, що стосуються екологічно-соціальних наслідків проєкту.

2.3 Аналіз відмінностей між законодавством України і нормами Світового банку

У таблиці нижче наведено короткий аналіз прогалин та відмінностей між українським національним законодавством та вимогами Світового банку, а також подано детальну інформацію про те, як ці прогалини буде подолано в рамках проєкту.

Таблиця 1: Аналіз відмінностей між законодавством України і нормами Світового банку

Законодавство України	Світовий банк	Проект
Не передбачено розробку конкретного плану залучення зацікавлених сторін для проведення консультацій з громадськістю.	Консультації із зацікавленими сторонами і участь громадськості є невід'ємною частиною в розробці й реалізації ПЗЗС.	У рамках проєкту відбуватиметься комплексний процес консультацій зі сторонами, які підпадають під його дію, місцевими та державними органами влади, іншими зацікавленими сторонами. відповідно до вимог, шляхом зустрічей для оприлюднення інформації, індивідуальних консультацій та

		консультацій з громадськістю.
Є положення, які дозволяють громадянам подавати скарги та зауваження, але ці положення не допускають анонімності.	РПЕС310 Світового банку допускає можливість анонімного подання скарг.	У проекті буде застосовано стандарт Світового банку та буде дозволено анонімне подання зауважень та скарг.
Не має спеціальних положень, спрямованих на розгляд проблем вразливих груп у процесі консультацій.	РПЕС310 окремо передбачає виявлення та залучення вразливих груп, які можуть підпасти під дію проекту, з метою гарантування того, що ці групи також матимуть користь від реалізації проекту.	ПЗЗС у рамках проекту передбачено виявлення вразливих осіб, які підпадуть під дію проекту, та механізми їх залучення з метою забезпечення того, що їхній голос буде почуто, а їхні проблеми будуть вирішуватися настільки, наскільки це можливо у межах проекту.

3. РОБОТА ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ

3.1 Консультації з зацікавленими сторонами щодо цього ПЗЗС

Планується провести відповідні робочі зустрічі з комунальними підприємствами, які будуть задіяні в процесі реалізації проекту, а саме: КП «Київміськсвітло» - погодження щодо розміщення зовнішнього освітлення на прилеглих вулицях; КК «Київавтодор» - збільшення пропускної спроможності на автошляху прилеглих вулиць, розміщення зливостоків; КП «Київблагоустрій»- благоустрій прилеглої території на проміжках всієї лінії; КО «Київзеленбуд» - стратегія розвитку екологічного напрямку «Київ зелений»; ДТЕК «Київські електромережі» - погодження щодо приєднання до електричної мережі; КП «Центр організації дорожнього руху» - організація дорожнього руху на автомобільних дорогах, вулицях, що здійснюється із застосуванням технічних засобів інформаційно-телекомунікаційних та автоматизованих систем керування та нагляду за дорожнім рухом відповідно до правил і стандартів, а також на основі проектів і схем організації дорожнього руху, погоджених із відповідними підрозділами Національної поліції; балансоутримувачі інженерних мереж.

Також до участі будуть запрошені місцеві неурядові громадські організації, діяльність яких стосується міського розвитку, розвитку транспортних систем, екологічних та інших ініціатив, такі як: Рада з урбаністики Києва, ГО «Key City», ГО «U-Cycle», ГО «Urban Crew», ГО «Агенти змін», ГО «Хмарочос», ГО «Доступно.ЮА», ГО «КАРЗ-12», ГО «Велодень», ГО «Урбанкуратори», ГО «Екодія», ГО «CanActions».

Після проведення зазначеної консультації розділ буде доповнений.

3.2 Фокус-групи та інтерв'ю зі сторонами, які підпадають під дію Проекту

Для кращого розуміння умов громадського транспорту та викликів, з якими стикаються сторони, які підпадають під дію проекту, проектна група уклала договір з місцевою дослідницькою фірмою, яка проводила дискусії та інтерв'ю у фокус-групі з жінками, користувачами громадського транспорту, власниками бізнесу. Дослідження фокус-груп проходило в районі Борщагівки у місті Києві та включало від 8 до 10 осіб для обговорення цих питань у форматі напівструктурованих дискусій. Кожне засідання фокус-групи тривало близько 1,5 годин. Підбір учасників групи забезпечив збалансоване представництво людей різного віку та статі, а також представництво різних категорій зацікавлених сторін (учнів, батьків дітей молодшого віку, старших учасників тощо). Загалом у районі Борщагівки було проведено 6 фокус-груп. Консультант також провів поглиблені інтерв'ю із зацікавленими сторонами та картографування діяльності у ключових зонах, на які, ймовірно, впливатиме проект. Вони можуть виявитись корисними для розуміння моделей поведінки та діяльності на Вокзальній площі, що призведе до зниження на 80% транзитних пасажирів.

Хоча результати фокус-груп та інтерв'ю все ще обробляються та допрацьовуються, деякі попередні висновки свідчать про те, що в цілому очікується, що проект розв'яже проблеми, окреслені зацікавленими сторонами, та зробить Вокзальну площу більш привабливою для мешканців. Згадані проблеми включають, серед іншого, відсутність місця для паркування, відсутність інфраструктури для задоволення потреб інвалідів та велосипедистів. Легальні / нелегальні торговці та власники ресторанів, які розташовані

уздовж запропонованих місць реновації, стурбовані очікуваним потоком пішоходів, який, ймовірно, вплине на їхній бізнес. Місцеві активісти висловили стурбованість тим, що проект, обговорений на громадських слуханнях, значно відрізнятиметься від реалізованого проекту, і вони загалом виявляли низький рівень довіри до київської міської влади та посадовців у транспортній галузі. Отже, вони виявили високу зацікавленість щодо участі у плануванні та реалізації проекту. Проектна група використовуватиме результати висновків фокус-груп та інтерв'ю для доопрацювання деталей проекту. Повний звіт про проведення фокус-груп та інтерв'ю міститься у Додатку 3 до цього ПЗЗС.

Таблиця 2: Дискусії у фокус-групах

Географічна територія	Група 1	Група 2	Теми фокус-групи
Борщагівка	Мешканки, користувачки громадського транспорту	Мешканці-чоловіки, користувачі громадського транспорту	Можливий вплив проекту. Які дії можуть зменшити негативний вплив? Як вони відреагують на зміни? Можливі способи їх залучення.
вул. Саксаганського (біля вул. Паньківської)	Пересічні мешканці	Люди, які працюють у цьому районі	Можливий вплив проекту. Які дії можуть зменшити негативний вплив? Як вони відреагують на зміни? Можливі способи їх залучення.
вул. Шота Руставелі	Пересічні мешканці	Люди, які працюють у цьому районі	Можливий вплив проекту. Які дії можуть зменшити негативний вплив? Як вони відреагують на зміни? Можливі способи їх залучення.

Таблиця 3: Поглиблені інтерв'ю

Група зацікавлених сторін	Дата проведення	Зацікавлені сторони	Теми інтерв'ю
Користувачі громадського транспорту на вул. Старовокзальній/Вокзальній площі	<i>1-15 листопада</i>	Пішоходи; користувачі громадського транспорту, велосипедів та індивідуального транспорту, люди, які користуються парковкою, власники бізнесу, продавці	Що вони роблять на Вокзальній площі? Що їм подобається чи не подобається на цій території? З якими проблемами вони тут стикаються? Якого впливу вони очікують у результаті реалізації проекту? Яких змін вони бояться? Яким чином вони готові брати участь у проекті?
Зацікавлені сторони на вул. Старовокзальній/Вокзальній площі	<i>1-15 листопада</i>	Пішоходи; користувачі громадського транспорту, велосипедів та індивідуального транспорту, люди, які користуються парковкою, власники бізнесу, продавці	Можливий вплив від проекту. Що може зменшити негативний вплив? Як вони відреагують на зміни, спричинені реалізацією проекту? Можливі способи їх залучення до проекту.
Зацікавлені сторони на вул. Саксаганського	<i>1-15 листопада</i>	Пішоходи; користувачі громадського транспорту, велосипедів та індивідуального транспорту, люди, які користуються парковкою, власники бізнесу, продавці	Можливий вплив від проекту. Що може зменшити негативний вплив? Як вони відреагують на зміни, спричинені реалізацією проекту? Можливі способи їх залучення до проекту.

Зацікавлені сторони на вул. Шота Руставелі	<i>1-15 листопада</i>	Пішоходи; користувачі громадського транспорту, велосипедів та індивідуального транспорту, люди, які користуються парковкою, власники бізнесу, продавці	Можливий вплив від проекту. Що може зменшити негативний вплив? Як вони відреагують на зміни, спричинені реалізацією проекту? Можливі способи їх залучення до проекту.
--	-----------------------	---	--

3.3 Фокус-групи та інтерв'ю з вразливими групами населення

Консультант за допомогою інтерв'ю віч-на-віч визначив потреби та проблеми, з якими стикаються уразливі групи, які проживають в районі реалізації проекту. Це переважно представники ромського населення, безпритульні, жінки з малими дітьми, люди з вадами руху та зору, а також люди похилого віку. Роми та безхатченки висловлювали стурбованість стосовно впливу проекту на Вокзальну площу, де вони мають доступ до тимчасового притулку, безкоштовного харчування та санітарно-гігієнічних приміщень. Ці групи готові брати участь у проекті через організацію «Молодь за мир», яка представляє інтереси безпритульних та ромів. Люди з фізичними вадами відзначали, що інфраструктура недостатньо прилаштована для їхніх потреб. Загалом бракує зручної для інвалідних візків інфраструктури у зоні реалізації проекту. Для людей із вадами зору повинно бути більше адаптованих дорожніх знаків, оскільки Міська молодіжна бібліотека, розташована поблизу, проводить багато заходів, орієнтованих на цих людей. Повний звіт із результатами цих інтерв'ю також викладено у Додатку 3 до цього ПЗЗС.

3.4 Взаємодія з неурядовими організаціями

Консультант звернувся до неурядових організацій, діяльність яких відбувається в районах, що підпадають під вплив проекту. Громадська організація «Асоціація велосипедистів Києва» є головним рушієм розвитку велосипедної інфраструктури в Києві. Їх діяльність зосереджена на лобюванні міських рішень, що стосуються велосипедів. Асоціація велосипедистів висловила зацікавленість проектом та наголосила на важливості забезпечення велосипедної інфраструктури як складової частини реконструкції Вокзальної площі. Асоціація готова до співпраці та надання консультацій щодо розвитку велосипедної інфраструктури.

ГО "Молодь за мир" – ще одна громадська організація, що діє на Вокзальній площі. Активісти цієї організації висловили стурбованість ситуацією з безпритульними людьми в місті взагалі та на Вокзальній площі зокрема. Вони також погодилися допомогти у спілкуванні з безпритульними з метою мінімізації стресу, якого зазнають безпритульні в процесі реалізації, а також роз'яснення їм цілей проекту та створення можливостей для висловлення своєї думки.

4. ВИЯВЛЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН

4.1. Виявлення зацікавлених сторін

Будучи загальноміським проектом, він так чи інакше вплине на всіх мешканців і гостей міста. Але відповідно до РПЕС310, у межах цього ПЗЗС зацікавлені сторони розподілено на три групи з метою забезпечення більш дієвої та ефективної участі зацікавлених сторін: сторін, які підпадають під дію цього проекту, інших сторін та вразливих та неблагополучних груп населення.

- **Сторони, які підпадають під дію проекту**

У таблиці нижче наводиться стислий перелік осіб, соціальних груп та організацій, які зазнають безпосереднього чи опосередкованого впливу через реалізацію проекту. Повний перелік організацій та підприємств надається у додатку до цього ПЗЗС і за потреби буде доповнений / відредагований під час підготовки та впровадження проекту.

Таблиця 4: Сторони, які підпадають під дію проекту

Група	Зацікавлена сторона	Назва
Групи користувачів	Пішоходи	
	Люди, які користуються громадським транспортом	
	Люди, які користуються потягом	
	Люди, які користуються велосипедом	
	Люди, які користуються індивідуальними ТЗ	
	Люди, які користуються таксі	
	Люди, які користуються парковкою	
	Люди, які мешкають поруч з вулицями Шота Руставелі, Жилинська, Саксаганського і Вокзальною площею	

Підприємства, розташовані на території реалізації проекту (Вокзальна площа)	Орендарі	Завод "Кузня На Рибальському" МакДональдз в Україні Таскомбанк Укренерго К.Енерго Приват Валентин Плюс Смачного Бон Апетит Центральне конструкторське бюро "Шхуна" Тораторг Equoіг Автостанція "Київ"
	Ринки (як легальні, так і стихійні торговці)	ТЦ "Полісся" ЕКО-Маркет Магазин "Єва" Хлібний кіоск Аптечна мережа "Віталюкс"
	Ресторани	Варенична Їдальня
	Інші служби	Національна лотерея Піцаріум /доставка їжі Платний туалет, пункт обміну валют "Фінод"
Підприємства, розташовані в районі скорочення пасажиропотоку (вул. Старовокзальна)	Орендарі	Завод "Кузня На Рибальському" Фірма "Крокус"
	Ринки (як легальні, так і стихійні торговці)	Фуршет Рошен
	Ресторани	
	Інші служби	
Транспортні компанії	Громадський транспорт	Метро (Київський метрополітен) Київпаstrанс

		Інші приватні міські пасажирські перевізники Інші приватні пасажирські перевезення на великі відстані Укрзалізниця
	Служби таксі	Усі служби таксі в Києві
Рекламні фірми	Власники носіїв зовнішньої реклами, встановлених на Вокзальній площі	Екосвіт Плюс Прайм груп Аргент Люверс Альтер-V Октагон-зовнішня Українська реклама
Інші організації		Державне підприємство спеціального зв'язку Київпастрасервіс Школа № 78, природничо-науковий ліцей № 145, Центральна синагога Києва, ліцей "Гранд", Почесне консульство Еквадору в Україні та м. Києві. Фонд комунальної власності
Підприємства, розташовані на території реалізації проєкту (Жилянська, Саксаганського)	Орендарі	ТОВ "Gmsi", ТОВ ВТБО "Гранд", ТОВ "Євген"
	Ринки (як легальні, так і стихійні торговці)	Продуктовий магазин "Мама дома", міні-маркет "Пан гурман"
	Ресторани	"Брюс Лі", "Волконський", "Зельонка", Мережа пекарень "Микола"
	Інші служби	Київський національний

		академічний театр оперети
Підприємства, розташовані в районі скорочення пасажиропотоку (вул. Шота Руставелі)	Орендарі	
	Ринки (як легальні, так і стихійні торговці)	
	Ресторани	"Євразія", "Мілкбар", "Молоко від фермера", "Світ Кави", "Хлібний"
	Інші служби	

- **інші зацікавлені сторони**

Люди, соціальні групи та організації, які можуть мати можливість впливати та ухвалювати рішення щодо реалізації проєкту та / або можуть бути зацікавлені в Проєкті. Ця група включає урядові установи, громадські організації та приватний бізнес, які можуть отримати вигоду від реалізації цього проєкту.

Таблиця 5: Інші зацікавлені сторони

Група	Назва зацікавленої сторони
Державні і місцеві органи влади	Міністерство інфраструктури України Укрзалізниця Міністерство внутрішніх справ України Міністерство культури України КМДА Департамент транспортної інфраструктури Департамент міського благоустрою Департамент земельних ресурсів Департамент містобудування та архітектури КП «Київпастрас» КК «Київавтодор» КП «Київміськсвітло» КП «Київблагоустрій»- благоустрій прилеглої території на проміжках всієї лінії, КО «Київзеленбуд» - стратегія розвитку екологічного напрямку «Київ зелений», КП «Центр організації дорожнього руху»

	КО «Інститут Генерального плану» м. Києва
Постачальники комунальних послуг	ДТЕК «Київські електромережі», ВАТ «Київводоканал», ВАТ «Київгаз», ПрАТ «Київспецтранс» та інші постачальники комунальних послуг (інженерні мережі електро-, водо-, газопостачання, вивіз побутових відходів).
Неурядові організації	Київська асоціація Велосипедисти Молодь за мир Cedem, Cedos, Українське суспільство для пам'яток історії та культури Рада з урбаністики Києва ГО «Key City» ГО U-Cycle ГО Urban Crew ГО Агенти змін ГО Хмарочос ГО Досиупно.ЮА ГО КАРЗ-12 ГО Велодень ГО Урбанкуратори ГО Екодія ГО CanActions
Інші розробники проєкту	A+C

- **Уразливі і знедолені групи**

Особи та групи, які перебувають у несприятливих умовах, – це ті, голоси яких, можливо, не чуто: вони не мають змоги висловити своє занепокоєння або зрозуміти результати реалізації проєкту, їх іноді виключають з числа залучених зацікавлених сторін. У рамках Проєкту розвитку міської мобільності у перших фокус-групах та інтерв'ю зацікавлених сторін було визначено, що Вокзальна площа – це також місце, куди люди без даху над головою ходять у нічні години через почуття безпеки та захисту, що виникає в них завдяки високому рівню руху та потокам пасажирів на площі. Запропонований проєкт має на меті запровадити першочергові заходи у форматі «жіночого центру» в районі станції Вокзальна за моделлю, застосованою у Відні (Австрія), що перебуває на вістрі консолідованих зусиль міста стосовно підтримки потребуючих жінок та їхніх дітей. Пізніші інтерв'ю визначили, що роми та безхатченки також використовують Вокзальну площу як тимчасовий притулок, де вони можуть отримати доступ до безкоштовного харчування та санітарно-гігієнічних приміщень. Насамкінець, люди з вадами рухового апарату та зору є вразливою групою, яка зазнає обмежень через погану доступність інфраструктури, і думки яких також враховуватимуться в процесі розробки проєкту реконструкції.

4.2. Інтереси та вплив зацікавлених сторін

Зацікавлені сторони були проаналізовані з точки зору їх зацікавленості та рівня впливу на проєкт з метою кращого розуміння та управління ними. Індивідуальні консультації та дискусії проводитимуться з тими, хто має високий рівень зацікавленості та високий рівень впливу на проєкт; будь-які зміни, що відбудуться під час реалізації проєкту, будуть повідомлятися їм окремо. Будуть також проведені індивідуальні консультації з групою із середнім рівнем впливу на проєкт та високим рівнем зацікавленості. Група з низьким рівнем впливу і високим рівнем зацікавленості у реалізації проєкту буде задіяна у семінарах.

Таблиця 6: Аналіз і визначення пріоритетності зацікавлених груп на основі рівня інтересу і впливу на проєкт

	Висока здатність чи ймовірність впливати на проєкт	Середня здатність чи ймовірність впливати на проєкт	Низька здатність чи ймовірність впливати на проєкт
Високий рівень зацікавленості проєктом	Орендарі в районі Вокзальної площі Київський метрополітен Київпастрас Укрзалізниця, Державне підприємство спеціального зв'язку Завод "Кузня на Рибальському"	Орендарі Ринки (як легальні, так і стихійні торговці) Ресторани Інші служби Рекламні компанії Активісти з вулиці Шота Руставелі, Київська синагога	Пішоходи Люди, які користуються громадським транспортом Люди, які користуються потягом Люди, які користуються велосипедом Люди, які користуються індивідуальними ТЗ Люди, які користуються таксі Люди, які користуються парковкою Люди, які мешкають поруч з вулицями Шота Руставелі, Жилианська, Саксаганського і Вокзальною площею
Середній рівень	Неурядові організації ЗМІ		Академічні установи Громадськість

зацікавленості проєктом			Туристи Шукачі роботи
Низький рівень зацікавленості проєктом			

4.3. Короткий виклад потреб зацікавлених сторін

У таблиці нижче подано короткий опис потреб різних зацікавлених сторін. Таблиця повинна бути переглянута після завершення аналізу обговорень у фокус-групах.

Таблиця 7: Потреби зацікавлених сторін

Групи зацікавлених сторін	Ризики та вплив проєкту	Основна діяльність	Канали зв'язку	Особливі потреби
Пішоходи	Незручний рух через площу під час проведення будівельних робіт	Проходять через площу	Оголошення у транспорті Сповіщення у соцмережах Плакати на зупинках громадського транспорту Проведення семінарів	Розташування недалеко від місця зустрічі на Вокзальній площі Подання інформації великими літерами та простими словами Зручний час зустрічі: після роботи (пізній день)
Користувачі громадського транспорту	Транспортні зупинки можуть бути перенесені Затори через роботу будівельної техніки або перекриття ліній громадського транспорту	Переходять на інший вид транспорту ; чекають на свій вид транспорту	Оголошення у транспорті Сповіщення у соцмережах Плакати на зупинках громадського транспорту	Розташування недалеко від місця зустрічі на Вокзальній і Палаці спорту Подання інформації великими літерами та простими словами Зручний час зустрічі: після роботи (пізній день)

	<p>Поява нового виду громадського транспорту</p> <p>Побоювання, що трамвай потрапить у затор</p>		Проведення семінарів	
Користувачі приміських поїздів	Подорож з багажем може бути ускладненою під час проведення будівельних робіт	<p>Чекають на приміські поїзди</p> <p>Купують квитки на приміські поїзди</p>	<p>Оголошення у транспорті</p> <p>Плакати та публічні повідомлення</p> <p>Сповіщення у соцмережах</p>	Розташування недалеко від місця зустрічі на Вокзальній площі Подання інформації великими літерами та простими словами
Пасажири, які їдуть на далекі відстані	Подорож з багажем може бути ускладненою під час проведення будівельних робіт	<p>Чекають на поїзди</p> <p>Зустрічають людей, які прибувають у потягах</p> <p>Рухаються територією вокзалу з валізами та великими сумками</p>	<p>Оголошення у транспорті</p> <p>Усні оголошення на вокзалі</p> <p>Плакати у потягах</p>	Розташування недалеко від місця зустрічі на Вокзальній площі Подання інформації великими літерами та простими словами
Місцеві мешканці в районі Вокзальної площі	<p>Шум від будівництва</p> <p>Побоювання того, що їхні двори засмітяться через проведення будівельних робіт</p>	<p>Проходять через площу</p> <p>Користуються транспортом</p> <p>Роблять покупки у</p>	<p>Оголошення у транспорті</p> <p>Сповіщення у соцмережах</p> <p>Плакати на зупинках</p> <p>Проведення семінарів</p>	Розташування недалеко від місця зустрічі на Вокзальній площі Подання інформації великими літерами та простими словами Зручний час зустрічі: після роботи (пізній день)

		торгових точках поблизу		
Користувачі індивідуальних ТЗ	Складні пересадки Зменшення паркувальних місць Парковка буде доступна далеко від залізничного вокзалу	Їздять вулицями, де буде проходити трамвай	Сповіщення у соцмережах Проведення семінарів Оголошення по радіо	Розташування недалеко від місця зустрічі в районі проживання Зручний час зустрічі: після роботи (пізній день)
Вуличні торговці на Вокзальній площі	Втрата бізнесу Втрата клієнтів	Продають товари громадянам	Оголошення по радіо Індивідуальні консультації Плакати та публічні оголошення Участь у консультаціях з громадськістю Проведення семінарів	Розташування недалеко від місця зустрічі в районі проживання Подання інформації великими літерами та простими словами Зручний час зустрічі: після роботи (пізній день)
Місцеві мешканці Паньківщини, Нової забудови	Шум через проведення будівельних робіт Пил і бруд Будівництво становить небезпеку для дітей Зміна образу вулиць	Проходять повз Користуються магазинами поблизу Відпочивають	Громадські слухання Проведення семінарів на тему будівельних правил (норм) Публікації в соціальних мережах та на вебсторінці проекту Білборди біля	Розташування недалеко від місця зустрічі в районі проживання Подання інформації великими літерами та простими словами Зручний час зустрічі: після роботи (пізній день)

	Шум від трамваю Загроза цілісності будівель		їхніх будинків	
Мешканці вулиці Шота Руставелі	Шум через проведення будівельних робіт Пил і бруд Будівництво становить небезпеку для дітей Шум від трамваю Зміна образу вулиці, оскільки вона стане пішохідною Історичні будівлі можуть бути пошкоджені внаслідок будівництва Зникнуть затори на вулиці	Проходять повз Відпочивають Використовується організація ми Вони доглядають за своєю вулицею	Громадські слухання Проведення семінарів на тему будівельних правил (норм) Індивідуальне спілкування з метою зменшення їхнього занепокоєння Публікації в соціальних мережах та на веб-сторінці проекту	Розташування недалеко від місця зустрічі в районі проживання Подання інформації великими літерами та простими словами Зручний час зустрічі: після роботи (пізній день)
Ресторани та заклади громадського харчування	Переселення з залізничного вокзалу Втрата покупців на вул. Старовокзальній	Продають свої послуги громадськості	Оголошення по радіо Індивідуальні консультації Плакати та публічні оголошення	Зручний час зустрічі: після роботи (пізній день) Розташування недалеко від місця зустрічі в районі проживання

			Участь у громадських консультаціях Семінари	
Таксі	Перенесення паркувальних місць	Перевозять пасажирів від і до вокзалу	Оголошення по радіо Плакати Публічні оголошення Громадські консультації	Розташування недалеко від місця зустрічі на Вокзальній площі Подання інформації великими літерами та простими словами
КП “Київпастрас”, КП “Київський метрополітен”	Зміни стосовно зупинок громадського транспорту та маршрутів можуть збільшити пасажиропотік та навантаження на систему метро (тимчасово) У Київського метрополітену є ідея побудувати другий вихід на Вокзальну площу	Перевозять пасажирів від вокзалу	Навчальні семінари для працівників Оголошення і попередження Громадські консультації	Перевага надається зустрічі в робочий час
Приватні пасажирські перевізники	Перенесення зупинок на час реконструкції	Перевозять пасажирів	Оголошення: плакати і навігація	Розташування недалеко від місця зустрічі на Вокзальній площі
Безпритульні люди	Зникнення зручного простору, де їм може бути комфортно	Живуть на залізничному вокзалі Користують	Взаємодія через соціальні організації Індивідуальні	Розташування недалеко від місця зустрічі на Вокзальній площі

		ься площею	запрошення на консультацію Індивідуальні консультації Тексти шрифтом Брайля	
Рекламні компанії	Зникнення реklamного простору	Розташову ють зовнішню рекламу	Перемовини	Розташування близько до їхнього офісу Робочий час
Місцеві органи влади (муніципалі тети)	Для розуміння цієї групи потрібно проводити інтерв'ю	Реалізація нових міських проєктів у районі	Індивідуальні розмови	Розташування близько до їхнього офісу Робочий час

5. ПРОГРАМА ЗАЛУЧЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН

План залучення зацікавлених сторін є важливою складовою документа, який, як очікується, допоможе залучити всі зацікавлені сторони до проекту, і тим самим сприятиме сталому розвитку проекту. План також передбачає залучення вразливих груп населення, які не можуть взяти безпосередню участь у роботі з соціальних, економічних чи політичних причин.

5.1 Рекомендовані методи залучення

Запропоновані методи взаємодії і спілкування допоможе інформувати зацікавлені сторони, спілкуватися з ними, а також звести до мінімуму потенційні ризики:

- **Створення окремої веб-сторінки/сторінки у мережі "Фейсбук"**. Окрему веб/фейсбук-сторінку, присвячену проекту, буде створено на веб-сайті КМДА з метою забезпечення користувачів усією необхідною інформацією про проект. Метою створення сторінки є надання основної інформації та усунення основних страхів на етапі розробки концепції. Сторінка також буде використовуватися для публікації оновленої проєктної документації та повідомлень про хід роботи. Через цю платформу громадяни також зможуть дізнатися про дати проведення громадських консультацій.
- **МРС**. Механізм подання скарг буде створений відповідно до вимог ЕСС10 Світового банку. Для проєкту буде створений спеціальний механізм подання скарг. Зацікавлені сторони зможуть подавати скарги анонімно телефоном або інтернетом через спеціалізовану веб-сторінку.
- **Проектні тури**. Буде проведено екскурсії для ЗМІ та представників місцевих органів влади. Центри для відвідувачів або демонстраційні тури будуть організовані у відповідний час на етапі будівництва; обиратимуться зацікавлені сторони, що представляють ЗМІ чи органи місцевого самоврядування.
- **Консультації з громадськістю**. Будуть організовані громадські консультації щодо розробки концепції проєкту та плану реалізації проєкту.
- **Семінари**. Проєкт буде представлений громадськості у серії семінарів. Зацікавлені сторони зможуть впливати на проєкт, виклавши свої погляди на семінарі.
- **Опитування/фокус-групи**. Соціальні опитування / фокус-групи використовувались для розуміння очікувань громадськості від проєкту, але ці інструменти можуть бути використані для розуміння задоволеності користувачів під час реалізації та після завершення проєкту.

5.2 План залучення зацікавлених сторін

Залучення зацікавлених сторін – це інклюзивний процес, який повинен вестись протягом усього життєвого циклу проєкту.

У таблиці нижче представлені основні заходи щодо залучення зацікавлених сторін, які мають бути проведені на різних етапах, починаючи від підготовки проєкту і до його реалізації та завершення. Додаткові заходи можуть бути включені після консультацій із зацікавленими сторонами та клієнтами проєктів, якщо вони вважаються корисними та необхідними. КМДА буде прагнути надавати відповідну інформацію зацікавленим сторонам заздалегідь (за 5-10 робочих днів), щоби зацікавлені сторони мали достатньо часу для підготовки та надання змістовного зворотного зв'язку.

Підрозділ управління проєктами (ПУП) збирає письмові та усні зауваження, розглядає їх та зобов'язується звітувати перед зацікавленими сторонами про те, як ці коментарі були

включені, а якщо ні, то надає обґрунтування причин відмови протягом 10 - 30 робочих днів з часу проведення заходу для зацікавлених сторін

Таблиця 8: План залучення зацікавлених сторін

Компонент проекту	Тема консультації	Цільові зацікавлені сторони	Порушені проблеми / очікувані рішення	Використані методи	Графік / місце розташування / дати	Відповідальність
Стадія підготовки						
Усі	Запропоновані складові проекту	Усі	Проблеми з поточним статусом; запропоновані покращення проекту щодо доступності та мобільності в проектній зоні	Фокус-групи / інтерв'ю / семінари; громадські слухання; розміщення інформації на веб-сайті КМДА	До оцінки проекту	КМДА, команда Світового банку
Усі	План залучення зацікавлених сторін, комунікації та інформування громадськості	Усі	Угода про / оприлюднення ПЗЗС	Електронні листи, листи зацікавленим особам з відповідною		КМДА, команда Світового банку

Компонент проекту	Тема консультації	Цільові зацікавлені сторони	Порушені проблеми / очікувані рішення	Використані методи	Графік / місце розташування / дати	Відповідальність
	ті			довідковою інформацією та ПЗЗС, розміщення інформації на веб-сайті КМДА для зворотного зв'язку, фокус-групи		
Усі	Механізм розгляду скарг (МРС) стосовно проекту	Усі	Угода про / оприлюднення системи МРС	Електронні листи, листи зацікавленим особам з відповідною довідковою інформацією та ПЗЗС, розміщення інформації на веб-	До оцінки проекту	КМДА, команда Світового банку

Компонент проекту	Тема консультації	Цільові зацікавлені сторони	Порушені проблеми / очікувані рішення	Використані методи	Графік / місце розташування / дати	Відповідальність
				сайті КМДА для зворотного зв'язку, фокус-групи		
Усі	Вся інша документація РПЕСЗ: ТЗ для ОВНСС та план переселення для першої складової та ОВНСС і план переселення для другої складової	Усі	Угода про / оприлюднення відповідної документації РПЕСЗ	Електронні листи, листи зацікавленим особам з відповідною довідковою інформацією та ПЗЗС, розміщення інформації на веб-сайті КМДА для зворотного зв'язку, фокус-групи	До оцінки проекту	КМДА, команда Світового банку
Стадія реалізації						

Компонент проекту	Тема консультації	Цільові зацікавлені сторони	Порушені проблеми / очікувані рішення	Використані методи	Графік / місце розташування / дати	Відповідальність

Компонент проекту	Тема консультації	Цільові зацікавлені сторони	Порушені проблеми / очікувані рішення	Використані методи	Графік / місце розташування / дати	Відповідальність
Компонент 1: Уможливлення підготовки проекту швидкісного пасажирського транспортного сполучення між Тросциною та центром міста	<p>Обстеження ділянок, гідрологічне дослідження та геотехнічне дослідження узгодження запропонованої системи швидкісного пасажирського сполучення з Троєщини з центром міста (ШТСТ);</p> <p>Детальний інженерний проект будівельних робіт ШТСТ (крім моста);</p> <p>Інженерна розробка та специфікації</p>	<p>Міністерство інфраструктури України</p> <p>Укрзалізниця</p> <p>Київавтодор</p> <p>відповідні управління КМДА</p> <p>НУО транспортного сектору</p> <p>громадськість</p>	<p>Пошук спільного розуміння / згоди критично налаштованих клієнтів / зацікавлених сторін щодо результатів реалізації складових проекту</p>	<p>Електронні листи, листи з довідковою інформацією; зустрічі віч-на-віч; презентації / семінари щодо досягнутих результатів;</p> <p>розміщення інформації на спеціально створеному веб-сайті проекту / сторінці у фейсбуці</p>	<p>Відразу після досягнення кожного окремого результату</p>	<p>КМДА, ПУП, фахівці ПУП з комунікації та фахівці РПЕСЗ</p>

Компонент проекту	Тема консультації	Цільові зацікавлені сторони	Порушені проблеми /очікувані рішення	Використані методи	Графік / місце розташування / дати	Відповідальність
	<p>я систем ШТСТ (система сигналів, ІТС, управління транспортними засобами);</p> <p>Детальний проект конструкції моста, необхідного для перетину річки Дніпро;</p> <p>Інформування громадськості та консультації стосовно комунікації;</p> <p>Конкурсна документація</p>					

Компонент проекту	Тема консультації	Цільові зацікавлені сторони	Порушені проблеми / очікувані рішення	Використані методи	Графік / місце розташування / дати	Відповідальність
	<p>я;</p> <p>Незалежний технічний аудит, що проводитиметься міжнародними експертами у галузях швидкісного пасажирського транспорту, соціальної та екологічної безпеки.</p>					
<p>Компонент 2: Будівництво трамвайної лінії від вул. Старовокзальної до</p>	<p>Представлення остаточного варіанту проекту та переліку робіт, які будуть виконуватися</p>	<p>Власники бізнесу / вуличні продавці / мешканці району розбудови проекту / НУО, що</p>	<p>Інформування про послідовність заходів та про те, як будуть враховані інтереси зацікавлених сторін;</p>	<p>Громадські слухання; семінар із запуску проекту</p>	<p>До початку робіт</p>	<p>КМДА, ПУП КМДА, фахівець ПУП з РПЕСЗ / фахівець з комунікації</p>

Компонент проекту	Тема консультації	Цільові зацікавлені сторони	Порушені проблеми / очікувані рішення	Використовувані методи	Графік / місце розташування / дати	Відповідальність
станції кийвського метрополітену «Палац Спорту» з заїздом на Вокзальну площу в Шевченківському та Печерському районах міста Києва та реконструкції Вокзальної площі	я	представляють уразливі групи та представники уразливих груп	Оглядова презентація документації РПЕСЗ та процесу залучення зацікавлених сторін			
	Переміщення вуличних торговців	Власники підприємств / продавці	Обговорення строків та послідовності процесу переїзду / передбаченої компенсації, якщо така є	Семінар; круглий стіл	До початку робіт	КМДА, ПУП КМДА, фахівець ПУП з РПЕСЗ / фахівець з комунікації
	Інформація про проведення робіт у районах реалізації проекту	Мешканці; пішоходи	Повідомлення про строки виконання робіт та очікувану тривалість	Публічні дошки оголошень; фокус-групи; інформація на веб-сайті КМДА / у фейсбуці	До початку робіт у районі	КМДА, ПУП КМДА, фахівець ПУП з РПЕСЗ / фахівець з комунікації
	Хід реалізації проекту	Власники бізнесу / вуличні	Представлення ходу реалізації проекту;	Семінари / круглі столи	Раз на пів року	КМДА, ПУП КМДА, фахівець ПУП з РПЕСЗ / фахівець з комунікації

Компонент проекту	Тема консультації	Цільові зацікавлені сторони	Порушені проблеми /очікувані рішення	Використані методи	Графік / місце розташування / дати	Відповідальність
		продавці / мешканці району розбудови проекту / НУО, що представляють уразливі групи та представники уразливих груп	отримання зворотного зв'язку щодо поступу та пропонованих змін з метою мінімізації впливу будівництва на зацікавлені сторони; обговорення поданих та розглянутих скарг			
	Рівень задоволення громадян рівнем залучення до проекту	Власники бізнесу / вуличні продавці / мешканці району розбудови проекту / НУО, що представляють уразливі	отримання зворотного зв'язку щодо задоволення проектом та рівнем залучення /консультацій під час його реалізації	Опитування/ фокус-групи	Щорічно	КМДА, ПУП КМДА, фахівець ПУП з РПЕСЗ / фахівець з комунікації; дослідницька компанія

Компоне нт проєкту	Тема консультаці ї	Цільові зацікавле ні сторони	Порушені проблеми /очікувані рішення	Використ овувані методи	Графік / місце розташува ння / дати	Відповідальність
		групи та представн ики уразливих груп				

Компонент проекту	Тема консультації	Цільові зацікавлені сторони	Порушені проблеми / очікувані рішення	Використані методи	Графік / місце розташування / дати	Відповідальність
Компонент 3: Вдосконалення системи планування транспортних перевезень у Києві	Осучаснення транспортної моделі та компонентів генплану	Міністерство інфраструктури України Укрзалізниця Київавтодор відповідні управління КМДА НУО транспортного сектору громадськість	Отримання зворотного зв'язку /згоди/прийняття складових і запропонованих транспортних моделей; обговорення впровадження	Електронні листи, листи з довідковою інформацією; семінари щодо досягнутих результатів; розміщення інформації на спеціально створеному веб-сайті проекту / сторінці у фейсбуці	Після досягнення результату	КМДА, ПУП КМДА, фахівець ПУП з РПЕСЗ / фахівець з комунікації
	Розробка політики тарифів та	Міністерство інфраструктури	Отримання зворотного зв'язку	Електронні листи, листи з	Після досягнення результату	КМДА, ПУП КМДА, фахівець ПУП з РПЕСЗ / фахівець з комунікації

Компонент проекту	Тема консультації	Цільові зацікавлені сторони	Порушені проблеми / очікувані рішення	Використовувані методи	Графік / місце розташування / дати	Відповідальність
	режиму їх коригування для громадського транспорту міста Києва	Міністерство інфраструктури України Укрзалізниця Київавтодор відповідні управління КМДА НУО транспортного сектору громадськість	/згоди/прийняття запропонованої тарифної політики; обговорення впровадження	довідковою інформацією; семінари щодо досягнутих результатів; розміщення інформації на спеціально створеному веб-сайті проекту / сторінці у фейсбуці		
	Розробка керівних принципів проектування доступності для	Міністерство інфраструктури України Укрзалізниця	Отримання зворотного зв'язку /згоди/прийняття запропонованих керівних принципів	Електронні листи, листи з довідковою інформацією; семінари	Після досягнення результату	КМДА, ПУП КМДА, фахівець ПУП з РПЕСЗ / фахівець з комунікації

Компонент проекту	Тема консультації	Цільові зацікавлені сторони	Порушені проблеми / очікувані рішення	Використані методи	Графік / місце розташування / дати	Відповідальність
	виконання робіт у сфері громадського транспорту, які відповідають принципам «Проект для всіх»; і визначення проекту	иця Київавтодор відповідні управління КМДА НУО транспортного сектору громадськість	проекування доступності; обговорення впровадження	щодо досягнутих результатів; розміщення інформації на спеціально створеному веб-сайті проекту / сторінці у фейсбуці		
Управління проектом	Загальна реалізація проекту	Усі	Представлення звіту про реалізацію проекту; звіт про розробку документації РПЕСЗ; розгляд скарг	Громадські слухання; веб-сайт проекту / сторінка у фейсуці / відеопрезентація	Щорічно	КМДА, ПУП КМДА, фахівець ПУП з РПЕСЗ / фахівець з комунікації

5.3 Запропонований підхід до розкриття інформації

У таблиці нижче підсумовано попередній обсяг інформації, яку пропонується розкрити на основі розробки проєкту та тем, які можуть зацікавити зацікавлені сторони. Таблиця, як і документ у цілому, перебуває в процесі опрацювання і може бути оновлена на будь-якому етапі підготовки та реалізації проєкту. Частина запропонованої документації у поточному проєкті може не підлягати розкриттю і може бути вилучена ПУП КМДА з таблиці разом із цією згадкою.

Таблиця 9: План розкриття інформації

Компонент и проєкту	Список / Тип інформації, яка повинна бути розкрита	Методи розкриття інформації	Час/періодичність	Цільові зацікавлені сторони	Відповідальні зацікавлені сторони
Усі	Запропонована розробка проєкту; документ про оцінювання проєкту (треба перевірити вимоги СБ щодо розкриття документів про оцінювання проєктів)	Веб-сторінка КМДА та КП «Київпастрас» / сторінка у фейсбуці	Перед оцінкою / визначенням ефективності проєкту	Усі	КМДА, ПУП КП «Київпастрас» і команда Світового банку
Усі	Документація РПУЕСЗ, що вимагається СБ для розкриття: ТЗ для ОВНСС та план переселення для першої складової та ОВНСС і план переселення для другої складової, План залучення зацікавлених сторін	Веб-сторінка КМДА / КП «Київпастрас» сторінка у фейсбуці, веб-сторінки або шкільні інформаційні	Перед оцінкою / визначенням ефективності проєкту	Усі	КМДА, ПУП КП «Київпастрас» і команда Світового банку

Компонент и проєкту	Список / Тип інформації, яка повинна бути розкрита	Методи розкриття інформації	Час/періодичні сть	Цільові зацікав лені сторони	Відповідальні зацікавлені сторони
		дошки			

Компонент и проєкту	Список / Тип інформації, яка повинна бути розкрита	Методи розкриття інформації	Час/періодичність	Цільові зацікавлені сторони	Відповідальні зацікавлені сторони
Компонент 1: Уможливлення підготовки проєкту швидкісного пасажирського транспортного сполучення між Троєщиною та центром міста	<p>Обстеження ділянок, гідрологічне дослідження та геотехнічне дослідження узгодження запропонованої системи швидкісного пасажирського сполучення Троєщини з центром міста (ШТСТ);</p> <p>Детальний інженерний проєкт будівельних робіт ШТСТ (крім моста);</p> <p>Інженерна розробка та специфікація систем ШТСТ (система сигналів, ІТС, управління транспортними засобами);</p> <p>Детальний проєкт конструкції моста, необхідного для перетину річки Дніпро;</p> <p>Інформування громадськості та консультації стосовно комунікації;</p> <p>Конкурсна документація;</p> <p>Незалежний технічний</p>	<p>Оприлюднення на веб-сайті проєкту КМДА/сторінці у фейсбуці</p>	<p>Після досягнення всіх результатів</p>	<p>Громадськість; дорожні інженери з інших міст України</p>	<p>КМДА, ПУП КП “Київпастрас”</p>

Компонент и проєкту	Список / Тип інформації, яка повинна бути розкрита	Методи розкриття інформації	Час/періодичність	Цільові зацікавлені сторони	Відповідальні зацікавлені сторони
	аудит, що проводитиметься міжнародними експертами у галузях швидкісного пасажирського транспорту, соціальної та екологічної безпеки.				
Компонент 2: Будівництво трамвайної лінії від вул. Старовокзальної до станції київського метрополітену «Палац Спорту» з заїздом на Вокзальну площу в Шевченківському та Печерському районах	План реалізації та план дій щодо переселення	Оприлюднення на веб-сайті проєкту КМДА/сторінці у фейсбуці	Перед початком робіт	Мешканці / власники і бізнесу / вуличні торговці з району реалізації проєкту / вразливі групи	КМДА, ПУП КП “Київпаstrans”

Компонент и проекту	Список / Тип інформації, яка повинна бути розкрита	Методи розкриття інформації	Час/періодичні сть	Цільові зацікав лені сторони	Відповідальні зацікавлені сторони
міста Києва та реконструкції Вокзальної площі					
Компонент 3: Посилення систем планування транспортних перевезень у Києві	Осучаснена транспортна модель та компоненти генплану Розроблена політика тарифів та режиму їх коригування для громадського транспорту міста Києва Розроблені керівні принципи проектування доступності для виконання робіт у сфері громадського транспорту, які відповідають принципам «Проект для всіх»; і визначення проекту;	Оприлюднення на веб-сайті проекту КМДА/сторінці у фейсбуці	Після досягнення результатів	Працівники КМДА; громадськість, Міністерство транспорту України	КМДА, ПУП КП “Київпаstrans”
Управління проектом	Публікація щорічних звітів про реалізацію, в тому числі впровадження ПЗЗС та іншої відповідної документації щодо РПЕСЗ	Оприлюднення на веб-сайті проекту КМДА/сторін	Щорічно	Усі	КМДА, ПУП КП “Київпаstrans”

Компонент и проєкту	Список / Тип інформації, яка повинна бути розкрита	Методи розкриття інформації	Час/періодичні сть	Цільові зацікав лені сторони	Відповідальні зацікавлені сторони
		ці у фейсбуці			

5.4. Розподіл ролей, відповідальність та бюджет

Загальна відповідальність за реалізацію проєкту покладається на Київську міську державну адміністрацію. КМДА планує створити спеціальний підрозділ з управління проєктами (ПУП) для впровадження складних проєктів у транспортній галузі, у тому числі Проєкт розвитку міської мобільності. У межах проєкту буде надано технічну допомогу та підтримку у створенні цього підрозділу, а також забезпечено передачу відповідальності, пов'язаної з реалізацією цього проєкту, що виступатиме як пілотний та демонстраційний проєкт. У цьому підрозділі також будуть задіяні консультанти з питань комунікації та РПЕСЗ, які будуть нести індивідуальну відповідальність за координацію залучення зацікавлених сторін та комунікаційних заходів у рамках проєкту. Проєкт має спеціальний бюджет на комунікаційну діяльність для забезпечення реалізації цього ПЗЗС та передбачених заходів з комунікацій та інформування громадськості.

6. МЕХАНІЗМ РОЗГЛЯДУ СКАРГ

6.1. Цілі механізму розгляду скарг

Реагування на скарги, озвучені особами, які підпадають під дію проєктів, фінансованих Світовим Банком, є важливою складовою управління ризиками проєктів. Механізм розгляду скарг (МРС) може слугувати ефективним інструментом для раннього виявлення, оцінки та вирішення питань, порушених у зверненнях, а отже, для посилення відповідальності перед бенефіціарами. МРС виконує важливу функцію зворотного зв'язку, який може покращити позитивний вплив проєкту та пом'якшити небажані наслідки. Проєкт буде використовувати загальноміський механізм розгляду скарг, застосовуваний до всіх проєктів на рівні міста (через гарячу лінію 1551). Додатковою перевагою цього наявного механізму є те, що більшість мешканців міста знайомі з таким форматом та принципом його роботи. Разом з тим, команда ПУП гарантуватиме, що під час розгляду скарг та розв'язання порушених у них питань, пов'язаних з проєктом, буде дотримано наведеного нижче процесу.

6.2. Процес розгляду та обробки скарг

Проєкт визначить загальний Механізм подання звернень/скарг (МПС). Скарги, що стосуються компенсації, економічного переміщення та відновлення засобів до існування будуть інтегровані в МПС. МПС для ПДП буде розроблений під час підготовки ПДП на основі цього МПС, щоб дозволити особам які зазнають негативного впливу від реалізації проєкту оскаржити будь-яке рішення щодо заходів стосовно тимчасової або безповоротної втрати їх землі, активів або джерел доходу та компенсації.

Цей механізм дотримуватиметься наступних принципів.

Інформацію щодо подання звернень/скарг слід висвітлювати в офіційних джерелах.

КМДА гарантує, що всі ОВЗП матимуть рівну можливість подати звернення/скаргу доступним чином.

КМДА надасть можливість подати звернення/скаргу анонімно.

Подання та перегляд звернень/скарг буде безкоштовним для заявників.

Особа які зазнають негативного впливу від реалізації проєкту можуть подати звернення/скаргу в будь-який час процесу ПДП або іншої пов'язаної з проєктом діяльності.

У випадках, коли постраждалі особи або група осіб не задоволені результатами механізму врегулювання, вони завжди зможуть звернутися до правоохоронних органів та суду на будь-якому етапі процесу врегулювання питань.

Всі заяви/скарги будуть зареєстровані та задокументовані і кожен процес вирішення питань/повідомлень буде систематично відстежуватися.

Перелік засобів зв'язку для подачі заяв/скарг буде наведений в ПЗЗС та ПДП та повідомлений громадськості під час консультацій.

МПС буде встановлений на 3 рівнях.

Рівень 1. На об'єкті.

Безпосередній технічний керівник нестиме відповідальність за збір звернень/скарг від місцевих мешканців та працівників Підрядника. Засобів зв'язку для подачі звернень/скарг будуть відкриті біля будівельного майданчика. Для працівників Підрядника буде доступна спеціальна скринька для подачі звернень/скарг (включаючи анонімні). Безпосередній технічний керівник несе відповідальність за збір звернень/скарг від персоналу Підрядника.

Рівень 2. ГВП.

Заявник-скаржник зможе подати звернення/скаргу на ГВП
У письмовій формі на таку адресу: 04070, м. Київ, Набережне шосе, 2
На електронну адресу: kyivpastrans@kpt.kyiv.ua
За телефоном +38 (044) 528 30 11

Рівень 3. КМДА.

Київський контактний центр. Всі зацікавлених особи можуть звернутися до Київського контактного центру та залишити свої звернення/скарги стосовно документа за наступним посиланням <https://1551.gov.ua/feedback/> або зателефонувати на 15-51.

Крім того, заявник зможе заповнити форму в он-лайн режимі за посиланням на офіційному сайті Київської міської державної адміністрації https://kyivcity.gov.ua/publiczna_informatsiya_257928/podati_zapit_onlayn_257949.html або заповнити шаблон та надіслати на:

електронна адреса: zapyt@kma.gov.ua
поштова адреса: 01044, м. Київ, вул. Хрещатик, 36

Термін надання відповіді складатиме не більше 10 робочих днів. КМДА зможе збільшити термін розгляду скарг до 20 робочих днів (заявника-скаржника буде повідомлено про продовження терміну розгляду).

6.3. Підвищення обізнаності

Інформацію про механізм розгляду скарг буде розміщено на веб-сайті КМДА та включено до тем, обговорюваних із зацікавленими сторонами проєкту, бенефіціарами та особами, які підпадають під дію проєкту, через методи комунікацій та інструменти, які є частиною цього плану залучення зацікавлених сторін та плану комунікацій у межах проєкту, включаючи електронні листи, веб-сайт, семінари та зустрічі віч-на-віч.

6.4. Розподіл ролей і відповідальності у межах МРС

Обов'язки щодо управління системою МРС включають таке (див. нижче) та можуть періодично оновлюватися за погодженням з групою управління з міністерства та робочими групами Світового банку. Ці функції можуть виконувати уповноважені працівники, наприклад, спеціаліст з питань МРС / РПЕСЗ, або вони мають бути передані підряднику у випадку надмірного навантаження ПУП.

- загальне управління системою МРС
- підвищення та підтримання рівня обізнаності

- збір звернень/скарг
- реєстрація звернень/скарг
- повідомлення скаржника про отримання його звернення/скарги та термін її розгляду
- сортування / категоризація звернень/скарг
- ретельний розгляд питань, включаючи причинно-наслідковий зв'язок між проєктною діяльністю та передбачуваними збитками / шкодою / неприємностями
- ухвалення рішень на основі такого розгляду
- опрацювання апеляцій або продовження спілкування зі скаржниками з метою вирішення питань мирним шляхом
- оприлюднення відповідей на звернення/скарги, якщо скаржники не вимагають іншого з міркувань конфіденційності чи інших причин (див. пункт 4.2 вище)
- організація та реалізація інформаційних матеріалів та інформаційних кампаній
- звітність та відгуки про результати МРС

6.5. Моніторинг і звітність по роботі з механізмом розгляду звернень/скарг

Політика, процедури та регулярні оновлення системи МРС будуть доступні на веб-сайті КМДА. ПУП регулярно відстежуватиме та контролюватиме статус поданих скарг з метою гарантування того, що всі скарги будуть опрацьовані у встановлені строки. ПУП також надаватиме та публікує піврічні звіти, з якими зможуть ознайомитися команда Світового банку та всі зацікавлені сторони, що будуть містити таку інформацію:

- стан впровадження МРС (процедури, кадрове забезпечення, підвищення обізнаності тощо);
- дані щодо кількості отриманих скарг, кількості скарг, що стосувалися проєкту, та кількості скарг, щодо яких були ухвалені рішення;
- якісні дані про типи зареєстрованих скарг та наданих відповідей, а також невирішених проблем;
- час, необхідний для розгляду скарг;
- будь-які проблеми, що стосуються процедур / кадрового забезпечення чи застосування;
- чинники, які можуть впливати на застосування МРС / системи зворотного зв'язку бенефіціарів;
- будь-які запропоновані / прийняті коригувальні заходи.

Посилання

Сталий міський транспорт для міста Києва. – Світовий банк, 2016. (Sustainable Urban Transport for Kyiv, the World Bank, 2016)

Звіти про візити команди Світового банку (World Bank Team Visit Reports)

Проект Концепції міської мобільності у Києві: документ про оцінювання проекту станом на 25 жовтня 2019 року (Draft Kyiv Urban Mobility Project - PAD as of 25-Oct-2019)

Україна: Довідник з питань прозорості та громадської участі, Рада Європи, грудень 2017 року (Ukraine Handbook on Transparency and Citizen Participation, Council of Europe, December 2017)

Рамкова програма Світового банку з питань управління екологічно-соціальним захистом, Світовий банк, 2017 (The World Bank Environmental and Social Management Framework, The World Bank, 2017)

Настанови щодо 10 екологічно-соціальних стандартів (ECC10), Світовий банк, 2017 (ESS10 Guidance Notes, The World Bank, 2017)

Рамкова програма партнерства для України протягом 2017-2021 фінансових років (Ukraine Country Partnership Framework for the period FY17-21)

Додаток 1 – Реєстрація скарги / Запиту

РЕЄСТРАЦІЯ СКАРГИ / ЗАПИТУ (форма А)				
<i>Інструкції: Ця форма повинна бути заповнена службовими особами, до яких надійшли запит або скарга, і має зберігатися у файлі Проєкту. Будь-які відповідні підтверджувальні документи / листи слід також додати.</i>				
Дата отримання скарги:		ПІП службової особи, яка заповнює форму:		
Скарга поступила на рівні (відзначте необхідне ✓): <input type="checkbox"/> держави <input type="checkbox"/> області <input type="checkbox"/> району <input type="checkbox"/> населеного пункту				
Спосіб надходження запиту або скарги (відзначте необхідне ✓): <input type="checkbox"/> безпосередньо <input type="checkbox"/> телефон <input type="checkbox"/> електронна пошта <input type="checkbox"/> телефонне текстове повідомлення <input type="checkbox"/> сайт <input type="checkbox"/> скринька для скарг і пропозицій <input type="checkbox"/> громадські збори <input type="checkbox"/> консультація з громадянами <input type="checkbox"/> інше _____				
ПІП особи, яка подала скаргу: (інформація не є обов'язковою і завжди є конфіденційною) Стать: <input type="checkbox"/> чоловіча <input type="checkbox"/> жіноча				
Адреса або контактна інформація особи, яка подала скаргу: (інформація не є обов'язковою і завжди є конфіденційною)				
Скарга стосується/проблема виникла на рівні [потрібне вписати]				
держави:	області:	району:	населеного пункту:	
Короткий опис скарги або запиту: (навести якомога більше деталей і фактів)				
	Категорія 1	Соціальний захист		
	Категорія 2	Екологічний захист		
	Категорія 3	Скарги стосовно порушень політики, принципів і процедур		
	Категорія 4	Скарги стосовно порушень договорів		
	Категорія 5	Скарги щодо нецільового використання коштів / недостатньої прозорості чи інших питань фінансового управління		
	Категорія 6	Скарги щодо зловживання владою / втручанням з боку керівників проєкту чи урядовців		
	Категорія 7	Скарги щодо ефективності роботи співробітників ПМЕР		
	Категорія 8	Звіти про форс-мажор		

	Категорія 9	Скарги на втручання в проєкт
	Категорія 10	Інше
Хто має опрацьовувати та супроводжувати скаргу:		
Поступ у розгляді скарги по суті (напр., надання відповіді, перебування на етапі вирішення, врегулювання):		

Додаток 2 - Реєстр залучення зацікавлених сторін та надання зворотного зв'язку

Додаток 3 - Звіт про проведення фокус-груп та інтерв'ю

1. Компонент 1: Підготовка створення Троєщинського швидкісного транспортного коридору (Троєщинський ШТК) - загальні висновки фокус-груп та інтерв'ю із зацікавленими сторонами – жителями Троєщини, Червень 2019

Майже всі проблеми, які згадувалися під час проведення фокус-груп, викликані двома основними проблемами: проблеми, викликані міським плануванням та проблеми, спричинені низькою якістю обслуговування громадського транспорту, а також, загальними недоліками у планування громадського транспорту. Серед проблем конкретних груп, про які було сказано під час обговорень у фокус-групах, є безпека (діти не відчують себе в безпеці в переповнених транспортних засобах, іноді діти застрягають між дорослими і не бачать, куди їм слід вилітати або бояться попросити водія зупинитися на наступна зупинка); доступність (користувачі на візках, батьки з колясками, пенсіонери мають проблеми з доступом до транспортних засобів); проблеми, пов'язані з гендерними питаннями; вартість проїзду для студентів (абонементи для студентів дійсні лише у муніципальному транспорті).

Загалом усі респонденти насамперед скаржилися на пробки на виїзді та в'їзді до свого району, що призводить до невизначеності в часу, коли люди добираються до своєї роботи / навчання / інших завдань у місті.

Проблеми, які викликані поганим обслуговуванням громадського транспорту, зокрема: висока завантаженість муніципальних маршрутів; непередбачуваність маршрутів громадського транспорту - немає графіку на зупинках, або маршрути взагалі не йдуть за графіком; тривалий час очікування; старі транспортні засоби без робочих кондиціонерів та з обмеженим доступом до салону; транспортні засоби переповнені - не тільки в години пік; проблеми з безпекою - майже всі учасники фокус-груп мали досвід викрадення у них особистих речей у громадському транспорті; крім того, водії можуть поводити себе небезпечно (регулярно порушувати правила дорожнього руху, влаштовувати гонки, намагатися наздогнати інші транспортні засоби, їхати на "червоний" колір світлофорів), а також бувають грубими до пасажирів. Це все робить громадський транспорт менш комфортним і спричиняє той факт, що деякі мешканці Троєщини переходять на приватні автомобілі - якщо вони все одно застрягають у пробках, принаймні вони роблять це з більш високим рівнем комфорту.

Усі групи запитували про критерії, яким повинен бути ідеальний громадський транспорт, потім з усіх критеріїв їм було запропоновано обрати топ-3.

Усі групи мали чотири основні моменти: надійність (мати можливість обчислити час у дорозі та бути впевненим у цьому розрахунку) / смуги руху, які повністю відокремлені від загального трафіку; частота (маршрути повинні мати проміжок 15 хвилин і менше); достатньо місця всередині (не бути переповненим, щоб

мати достатню спроможність задовольнити попит на маршрут); комфорт всередині - комфортна температура, чистий і охайний салон.

Крім того, деякі групи згадували як один із топ-3 критеріїв наступні критерії: тривалість поїздки; хороший доступ до транспортних засобів для всіх категорій (особливо для людей з візочками та для інших маломобільних груп населення); прямий зв'язок з іншими частинами міста - мати можливість дістатися до будь-якого місця, без жодної або максимум з однією пересадкою.

Користувачі автомобілів додають, що ще один критерій - це впевненість, що ви доїдете до місця призначення одночасно або трохи пізніше, ніж їдете на машині.

Однією з цілей фокус-груп було оцінити сприйняття ідею метро як найефективнішого виду транспорту, зрозуміти причини, чому ця ідея настільки популярна та залишається домінуючою, і які головні очікування від метро - зрозуміти, що може бути відтворено в альтернативних ідеях. Як показало опитування, всі варіанти значно відстають від варіанту «метро до Троєщини». Насправді жодна з альтернатив не була прийнята як альтернативне рішення, але деякі були прийнятними як "тимчасова заміна". Очікування будівництва метро на Троєщину передавалося через покоління жителів, і тому мрія про метро все ще домінує серед варіантів швидкого транзиту на правий берег.

Загалом, будь-яка альтернатива зіткнеться з вимогою виглядати як метро - принаймні лінія наземного метро, і повинна бути надійнішою, з можливістю перевозити більше людей, які хочуть потрапити в центр міста - і це дуже важливо для людей мати можливість не платити двічі за додаткові пересадки.

2. Компонет 2: Будівництво трамвайної лінії від вул. Старовокзальної до станції київського метрополітену «Палац Спорту» з заїздом на Вокзальну площу в Шевченківському та Печерському районах міста Києва та реконструкції Вокзальної площі - загальні висновки фокус-груп та інтерв'ю із зацікавленими сторонами, грудень 2019 року

Основні проблеми

Безпека та фінансові міркування залишаються ключовими критеріями, що впливають на вибір виду транспорту респондентів. Затори та відсутність безпеки дорожнього руху залишаються найбільшою проблемою, особливо в години пік. Основні результати обговорень у фокус-групах дають зрозуміти, що питання безпеки дорожнього руху в основному спричинене поганою дорожньою інфраструктурою, особливо в умовах екстремальних погодних умов, поганим прибиранням доріг та обмеженою освітленістю вулиць в окремих районах міста. Це ще більше ускладнюється необережною поведінкою водіїв за кермом, особливо це стосується маршруток. У той же час респонденти фокус-груп нарікали на низьке дотримання норм вуличного регулювання - автомобілі, які регулярно стоять на пішохідному переході, тротуарах та смугах громадського транспорту.

Нарешті, більшість респондентів є чутливими до цін, вважаючи ведиким недоліком тариф на один квиток – що є одним із головних бар'єрів при користуванні громадським транспортом при необхідності зробити декілька пересадок. Згідно з респондентами, якість запропонованих послуг залишається низькою. Окрім переповненості та нерегулярності громадського транспорту, кілька респондентів із фокус-груп заявляли, що охолодження (кондиціонування) чи опалення часто недоступні або не працюють в громадському транспорті, що є особливо критичним під час екстремальних погодних умов узимку та влітку.

Нарешті, відсутність альтернативних маршрутів ГТ залишається вагомим обмеженням, особливо у випадку закриття метрополітену через технічну несправність. Потреба в альтернативних маршрутах громадського транспорту є високою, особливо з огляду на потенційні екологічні та соціальні міркування та переповненість транспорту на даний момент.

Нарешті, існує потреба в удосконаленні каналів зв'язку в системах громадського транспорту, включаючи інформацію про розклад та варіанти придбання квитків. Респонденти фокус-групи аналогічно підкреслили важливість використання цифрових платформ, а також соціальних медіа для отримання зворотного зв'язку від громадян та його обробки для покращення безпеки дорожнього руху та умов у громадському транспорті в місті.

Сприйняття майбутнього проекту

Респонденти побоюються, що кінцевий результат, вірогідно, матиме мало спільного з концепцією, що обговорюється з містянами. Вважається, що під час впровадження великих міських проектів є ризик навмисного нецільового використання грошей через недостатній контроль або шахрайство. Це може призвести до того, що замість якісних матеріалів та технологій, що закладені у бюджет, буде використано найдешевші, а отже, результат буде низької якості.

Зацікавлені сторони по вулиці Саксаганського та Шота Руставелі

Занепокоєння етапом будівництва виказали представники ресторанів. Вони очікують значне зниження потоку клієнтів під час будівництва, Особливо критичною ситуацію бачать представники ресторанів з вуличними терасами.

В результаті появи швидкісного трамвая респонденти очікують ускладнення руху приватного і вантажного транспорту.

Зі слів інформантів, можливість дістатись приватним транспортом є важливою для таких клієнтів: маломобільні групи населення, батьки з дітьми, відвідувачі VIP закладів, які не користуються громадським транспортом.

З оптимізмом поставилися до можливої появи трамвая представники організацій, які мають менше автомобілістів серед клієнтів або працівників.

Зацікавлені сторони Вокзальної площі

Вокзальної площа - це потужний транспортний вузол, де відбувається найрізноманітніша діяльність, зокрема очікування, посадка та пересадки на поїзд чи громадський транспорт, продовольчі послуги, торгівля тощо.

На думку учасників дослідження, Вокзальна площа сприймається, як неприємне місце, куди потрапляєш вимушено, щоб скористатись залізницею, або зробити пересадку. Якщо площа є найкоротшим транзитним шляхом, багато людей обирають довший обхідний шлях. Простір асоціюється в містян з хаосом, натовпами людей та крадіжками.

Учасники дослідження очікують, що реконструкція забезпечить користувачів базовими сервісами та покращить інфраструктуру, наприклад: буде вирішена проблема безпеки, простір стане чистішим, буде передбачена вулична інфраструктура (туалети, смітники), буде оптимізований простір для здійснення пересадок між різними видами транспорту, якісно продумана схема руху транспорту і пішоходів, дизайн базуватиметься на засадах універсального дизайну (зробити площу доступною для груп людей з обмеженою рухливістю, батьків з дітьми та інших).

Мітяни та представники легальної торгівлі серед користувачі, на яких реконструкція може вплинути найбільше.

Респонденти висловили занепокоєння через можливе перекриття площі під час реконструкції, яке ускладнить пересування, посадку на потяг і пересадку між громадським транспортом. Вбачають ризик у відсутності альтернативних шляхів під час будівництва або в недостатній комунікації про такі шляхи.

Представники легальної торгівлі непокояться, що втратять частину клієнтів через зменшення пішохідних потоків під час реконструкції. Ті, хто мають постійних покупців, бояться, що після реконструкції покупці можуть не повернутись. Є страх, що зміниться призначення території і торговельні місця будуть переміщені з місць свого поточного розташування.

Можливості для залучення до співпраці і взаємодії

Представники торгівлі і інших організацій на Вокзальній виказали більшу зацікавленість брати участь у обговореннях щодо планування і впровадження реконструкції, ніж пересічні містяни.

Для впливових стейкхолдерів, таких як Київський Метрополітен, Укрзалізниця, важливо бути залученими на всіх етапах проектування і впровадження у якості експертів і для синхронізації з власними проектами.

Пересічні містяни виявили бажання долучатися на етапі, коли буде презентований зрозумілий широкому загалу проект зі схемами, щоб був предмет для обговорення. Проте є побоювання, що думки окремих містян не буде враховано під час таких обговорень.