

## **ПРОЕКТ РОЗШИРЕННЯ ХАРКІВСЬКОГО МЕТРОПОЛІТЕНУ**

# **Оцінка екологічної та соціальної ситуації**

## **План залучення зацікавлених сторін**

## Зміст

<b>1</b>	<b>ВСТУП</b> .....	<b>3</b>
1.1	Огляд Проекту .....	3
1.2	Мета Плану .....	3
<b>2</b>	<b>НОРМАТИВНІ ВИМОГИ</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ІНШІ ВИМОГИ</b> .....	<b>4</b>
3.1	Вимоги Компанії .....	4
3.2	Вимоги міжнародних фінансових установ (МФУ).....	4
<b>4</b>	<b>ОГЛЯД ПОПЕРЕДНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ З ЗАЛУЧЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>ВИЗНАЧЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН ТА МЕТОДІВ КОМУНІКАЦІЇ</b> .....	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ</b> .....	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>ПРОГРАМА ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДСЬКОСТІ</b> .....	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>МЕХАНІЗМ ПОДАННЯ СКАРГ</b> .....	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>КОНТАКТНІ ДАНІ КОМПАНІЇ</b> .....	<b>11</b>
	<b>ДОДАТОК 1. БЛАНК ВІДГУКУ (СКАРГИ)</b> .....	<b>12</b>

## **1 ВСТУП**

### **1.1 Огляд Проекту**

Європейський банк реконструкції та розвитку (ЄБРР) розглядає можливість фінансування проекту розширення існуючої системи метрополітену міста Харкова («Місто») для вдосконалення системи громадського транспорту в місті. Проект передбачає подовження існуючої Олексіївської («III» або «зеленої») лінії метро з 8 станцій на 3,5 км з будівництвом двох нових станцій «Державінської» та «Одеської», будівництво електродепо «Олексіївське» та з'єднувальної гілки від депо до «зеленої лінії» метро, а також придбання 90 одиниць рухомого складу. Міська влада Харкова за підтримки з боку Уряду України висловила зацікавленість в одержанні спільного фінансування від ЄБРР та ЄІБ. Пропонована вартість проекту в розмірі 320 млн євро (без урахування ПДВ).

Головне завдання Проекту полягає в підвищенні забезпеченості міста Харкова громадським транспортом у рамках загальної стратегії, спрямованої на створення в місті екологічно чистої системи міського транспорту.

Відповідно до загальної політики ЄБРР було виконано Оцінку («дью ділідженс») екологічної та соціальної ситуації, невід'ємним елементом якої є цей План залучення зацікавлених сторін.

### **1.2 Мета Плану**

Успішне залучення зацікавлених сторін вимагає від Харківської міської ради (ХМР), КП «Харківський метрополітен» (ХМ) та КП «Харківська Дирекція будівництва метрополітену» (ХДБМ) прагнення будувати тривалі та взаємовигідні відносини з зацікавленими сторонами. Цей План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС) було розроблено для того, щоб описати, як саме виконавці Проекту (ХМР - на етапі вивільнення зони будівництва; ХДБМ - на етапі проектування та будівництва; ХМ - на етапі експлуатації) здійснюватимуть розбудову цих відносин і комунікацію з населенням та організаціями, що можуть потрапити під вплив Проекту чи можуть мати інтерес у ньому, на різних етапах підготовки та реалізації Проекту. ПЗЗС передбачає також створення для зацікавлених сторін механізму розгляду скарг з приводу Проекту, який забезпечуватиме належне реагування на них та вжиття відповідних заходів з боку Харківської міської ради (ХМР).

Цей ПЗЗС підлягає регулярному оновленню на етапах будівництва, експлуатації та виведення з експлуатації з урахуванням результатів слухань, розкриття інформації та реалізації проекту, а також для визначення програм додаткових консультацій у разі потреби.

### **1.3 Статус Плану**

Цей ПЗЗС був підготовлений ПІІ «Тебодін Україна» у співпраці із Містом, ЄБРР та ЄІБ. Зобов'язання щодо виконання ПЗЗС були прийняті Містом та затверджені підписом Першого заступника Харківського міського голови 20.06.2017.

Уточнені кількісні дані Проекту та процесу переселення і відновлення засобів існування наведені станом на 4.12.2018.

## **2 НОРМАТИВНІ ВИМОГИ**

Основними правовими актами, що регулюють звернення груп громадян до урядових та адміністративних органів, підприємств та організацій незалежно від їх форм власності є Конституція України та Закон України «Про звернення громадян». Крім того, аналогічні права надані посадовим особам, народним депутатам і працівникам приватних організацій рядом інших нормативно-правових актів.

Порядок проведення громадських слухань щодо впливу проектів на навколишнє природне та соціальне середовище регулюється Законом України «Про екологічну експертизу», який передбачає участь громадськості в проведенні оцінки впливу проектів на стан довкілля.

Крім того, Україна підписала Орхуську Конвенцію про доступ до інформації та участь громадськості. Ця Конвенція має на меті вдосконалення взаємодії простих громадян із урядом та іншими

суб'єктами прийняття рішень з питань довкілля. Таким чином, люди мають право бути поінформованими про пов'язані з довкіллям питання реалізації Проекту.

### 3 ІНШІ ВИМОГИ

#### 3.1 Вимоги Компанії

Згідно з внутрішніми нормативними документами КП «Харківський метрополітен» на кожній станції метрополітену на першу вимогу пасажирів чергові працівники станції зобов'язані надавати «Книги відгуків і пропозицій». Управління пасажирських перевезень КП «Харківський метрополітен» відповідає за розгляд усіх відгуків і скарг згідно з законом. У структурі управління КП «Харківський метрополітен» передбачена посада заступника директора по взаємодії з органами виконавчої влади та місцевого самоврядування. Крім того, заступники директора КП «Харківський метрополітен» беруть участь у зустрічах із представниками уряду, ділових кіл, працівників КП «Харківський метрополітен» та населення.

Робоча група з питань вивільнення зони будівництва третьої лінії метрополітену в м. Харкові від станції «Метробудівників» до станції «Одеська» від житлової забудови, громадських будинків та споруд (далі - Робоча група) була створена розпорядженням Харківського міського голови № 29 від 03.03.2017 р. Робоча група відповідає за обробку всіх скарг та пропозицій, пов'язаних з придбанням приватних земель і іншого нерухомого майна, які перебувають у межах зони будівництва ділянки подовження.

#### 3.2 Вимоги міжнародних фінансових установ (МФУ)

Екологічна та соціальна політика ЄБРР, схвалена у 2014 році, встановлює обов'язковість дотримання передової міжнародної практики та вимог щодо залучення зацікавлених сторін і проведення консультацій з громадськістю при реалізації проектів, що фінансуються Банком. Принципи, вимоги, методологічні та процедурні аспекти залучення зацікавлених сторін до реалізації проектів ЄБРР докладно описані у Вимозі до реалізації проекту PR10 («ВРП-10») «Розкриття інформації та залучення зацікавлених сторін»<sup>1</sup>, і включають у себе такі позиції:

- визначення та аналіз зацікавлених сторін: першим кроком до залучення зацікавлених сторін є визначення потреб відповідних зацікавлених сторін;
- План залучення зацікавлених сторін: цей план визначає, яким чином здійснюватиметься залучення зацікавлених сторін, а також коло процедур розгляду скарг, що підлягають впровадженню. Для працівників і зацікавлених сторін мають бути розроблені окремі процеси розгляду скарг.
- розкриття інформації: до інформації, що підлягає розкриттю, належать відомості про мету, характер, масштаб і тривалість діяльності за Проектом; про ризики, а також потенційні впливи на соціальне та навколишнє природне середовище; опис процесу консультацій (шляхи участі громадськості, час проведення зустрічей із громадськістю). Інформація має подаватись у доступний та прийнятний з точки зору культури спосіб;
- змістовність консультацій: якщо зацікавлені сторони стикаються зі значними ризиками, має бути проведений процес змістовних консультацій. Зацікавленим сторонам має бути надана можливість висловити свої погляди.
- поточний характер консультацій: консультації з громадськістю — це поточний процес, який має тривати впродовж етапів будівництва та експлуатації.
- механізм подання скарг: механізм або процедура подання скарг мають забезпечувати оперативний та результативний розгляд приводів для занепокоєння. Механізми розгляду скарг працівників мають розроблятися окремо від механізмів розгляду скарг із боку громадськості.
- звітність: мають формуватись, принаймні, річні звіти для громадськості про соціальні та екологічні показники діяльності.

<sup>1</sup> Екологічна та соціальна політика ЄБРР, 2014 рік (<http://www.ebrd.com/what-we-do/strategies-and-policies/approval-of-new-governance-policies.html>)

Міжнародна фінансова корпорація (МФК) також визначає певні вимоги в цій сфері, які підсумовано в довіднику МФК «Залучення зацікавлених сторін» (*Stakeholder Engagement*), 2007 р. Її вимоги загалом є порівнянними з вимогами ЄБРР.

#### **4 ОГЛЯД ПОПЕРЕДНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ З ЗАЛУЧЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН**

КП «Харківський метрополітен» є дочірнім підприємством Департаменту інфраструктури Харківської міської ради; стратегічні рішення (зокрема, щодо програм розвитку метрополітену) ухвалюються виконавчим комітетом міської ради як представником основної зацікавленої сторони КП «Харківський метрополітен» — населення міста Харкова. За розкриття інформації та залучення зацікавлених сторін відповідає спеціалізований Департамент міської ради у справах зв'язків з громадськістю. КП «Харківський метрополітен» використовує декілька каналів взаємодії зі своїми зацікавленими сторонами, зокрема свій офіційний сайт [www.metro.kharkov.ua](http://www.metro.kharkov.ua) та офіційну сторінку в соціальній мережі ([www.instagram.com/kh\\_metro](http://www.instagram.com/kh_metro)).

Стосовно Проекту, що розглядається, на сьогоднішній день було проведено таку діяльність із залучення зацікавлених сторін:

- консультації з громадськістю щодо впливу Проекту на навколишнє природне та соціальне середовище (одна зі складових ОВНС) було проведено у 2008 році. ХДБМ надала протоколи двох таких слухань, що проводились у Червонозаводському та Комінтернівському районах:
  - 27.11.2008 року в зустрічі взяли участь 30 осіб. Список учасників долучено до протоколу слухань. Директор ХДБМ повідомив учасників про плани подовження «зеленої» лінії метрополітену; було надано відповіді на запитання щодо варіантів переселення, оцінки майна та ландшафтного планування після завершення будівництва.
  - 28.11.2008 року в зустрічі взяли участь 107 осіб. Список учасників долучено до протоколу слухань. Директор ХДБМ повідомив учасників про плани подовження «зеленої» лінії метрополітену; було надано відповіді на запитання щодо місця розташування станції, бюджету проекту й методик оцінки майна.
- Заяву про наміри щодо подовження Олексіївської лінії метрополітену було оприлюднено в обласній газеті «Слобідський край» 23.10.2008 р.
- Заяву про екологічні наслідки діяльності було оприлюднено в газеті «Вечірній Харків» 27.11.2008 р.
- Заяву про наміри щодо будівництва електродепо «Олексіївське» було оприлюднено в газеті «Харьковский курьер» 18.01.2016 р. Було надано контактні дані для одержання додаткових відомостей і подання пропозицій.
- Заяву про екологічні наслідки будівництва було оприлюднено в газеті «Харьковский курьер» 25.01.2016 р.
- Ряд зустрічей між міським головою Харкова та його заступником і представниками ЄБРР та Європейського інвестиційного банку висвітлювались у місцевій та регіональній пресі (02.12.2015, 07.04.2016, 13.05.2016).
- У газетах та на новинних сайтах ([www.korrespondent.net](http://www.korrespondent.net), [www.city.kharkov.ua](http://www.city.kharkov.ua), [www.unian.net](http://www.unian.net) тощо) було опубліковано цілий ряд статей.
- Місцеве телебачення висвітлює процес підготовки Проекту.

Крім того, наявні дані про проведення неформальних консультацій з громадськістю, що проводяться головами вуличних комітетів із мешканцями та власниками будинків і земельних ділянок, що підлягають відчуженню для потреб Проекту.

## 5 ВИЗНАЧЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН ТА МЕТОДІВ КОМУНІКАЦІЇ

Компанія за підтримки з боку Консультанта ідентифікувала основні групи зацікавлених сторін, які можуть бути зацікавлені в Проекті та/або потрапити під його вплив, а також визначила попередній перелік методів комунікації. Їх представлено в таблиці 1 нижче.

Групи зацікавлених сторін	Чисельність	Заходи з комунікації	Пропоновані засоби	Термін
Працівники КП «Харківський метрополітен» та КП «ХДБМ»	2 300	<ul style="list-style-type: none"> <li>Інформування про конкретні вимоги ЄБРР у сфері ОДЗБП</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Публікації в місцевих ЗМІ</li> <li>Публікації на сайтах</li> <li>Презентації начальників підрозділів</li> <li>Роздача друкованої продукції</li> </ul>	Протягом реалізації всього циклу Проекту
Будівельники та працівники субпідрядників	1 790	<ul style="list-style-type: none"> <li>Інформування про конкретні вимоги ЄБРР у сфері ОДЗБП</li> <li>Узгодження процедури розгляду скарг, пов'язаних із будівництвом, а також кодексу поведінки тимчасових працівників</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Інструкції</li> <li>Внутрішні наради / інструктажі</li> </ul>	До початку будівництва
Мешканці прилеглої до майданчиків Проекту території, що підлягають відселенню	255	<ul style="list-style-type: none"> <li>Збирання інформації для соціально-економічного обстеження</li> <li>Детальне інформування про Проект; передбачені законом права, право на отримання відшкодування, принципи визначення розміру та виплати відшкодування; процедура подання скарг; визначення бажаних методів надання відшкодування</li> <li>Презентація ПДП</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Особистий діалог із головами вуличних комітетів</li> <li>Газети</li> <li>Сайт КП «Харківський метрополітен»</li> <li>Оголошення на будинках</li> <li>Безпосередній контакт із мешканцями</li> <li>Сайт Харківської міської ради</li> <li>Телефон «гарячої лінії»</li> </ul>	Після прийняття рішення про викуп Міською радою
Власники земельних ділянок та об'єктів нерухомості, що підлягають відчуженню	144	<ul style="list-style-type: none"> <li>Детальне інформування про Проект; передбачені законом права, право на отримання відшкодування, принципи визначення розміру та виплати відшкодування; процедура подання скарг; визначення бажаних методів надання відшкодування</li> <li>Надання офіційного повідомлення про рішення міської ради «Про викуп земельних ділянок і об'єктів нерухомості»</li> <li>Ведення переговорів щодо форми та розміру відшкодування</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Особистий діалог із головами вуличних комітетів</li> <li>Телефон «гарячої лінії»</li> <li>Офіційний лист від виконавчого комітету Харківської міської ради</li> <li>Особистий діалог із робочою групою виконавчого комітету Харківської міської ради з питань відчуження земельних ділянок</li> </ul>	<p>Після прийняття рішення про викуп Міською радою</p> <p>Протягом 5 днів після ухвалення рішення на сесії Міської ради</p> <p>Протягом 3 місяців після ухвалення рішення</p>
Власники зареєстрованих і не зареєстрованих підприємств, які працюють на земельних	Уточнюється	<ul style="list-style-type: none"> <li>Консультації з власниками. Обговорення альтернативних майданчиків для ведення господарської діяльності</li> <li>Письмове повідомлення про припинення дії</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Особисті зустрічі працівників виконавчого комітету Міської ради, Основ'янської районної державної адміністрації, Слобідської районної державної адміністрації та представників ХДБМ з</li> </ul>	Після прийняття рішення про викуп Міською радою

Групи зацікавлених сторін	Чисельність	Заходи з комунікації	Пропоновані засоби	Термін
ділянках, що підлягають відчуженню		договорів оренди (у випадку орендованих земельних ділянок)	власниками підприємств • Офіційний лист від ХДБМ	
Неофіційні садівники, що можуть зайняти ділянки відведені під будівництво з'єднувальної лінії	Наразі не визначено	• Завчасне інформування про дату початку робіт та точні границі ділянки, на якій відбуватиметься будівництво	• Встановлення на ділянці інформаційного стенду із необхідною інформацією та контактними даними для довідок та скарг.	Після прийняття рішення про викуп Міською радою
Громадські організації (вуличні комітети), що працюють на території Проекту	2	• Надати всю інформацію, необхідну для проведення попередніх консультацій із власниками та мешканцями будинків і земельних ділянок, що підлягають відселенню	• Презентація ПДП фахівцями виконавчого комітету Міської ради та ХДБМ • Копія проекту ПДП • Друкована копія Нетехнічного звіту	Після прийняття рішення про викуп Міською радою
Мешканці міста Харкова	1 413 000	• Презентація Проекту та його природоохоронних і соціальних аспектів для громадськості • Надання інформації про заходи з гарантування безпеки та реорганізації дорожнього руху на період будівництва • Надання інформації про робочі місця та можливості надання послуг • Надання інформації про процедуру подання скарг у зв'язку з будівництвом	• Оголошення другого кола консультацій з громадськістю (громадських слухань) через місцеві ЗМІ • Оприлюднення Нетехнічного звіту на сайтах КП «Харківський метрополітен», Харківської міської ради та ЄБРР • Установлення великих інформаційних щитів на будівельних майданчиках • Установлення попереджувальних знаків безпеки на дорогах у небезпечних місцях	Після прийняття рішення про викуп Міською радою
Комунальне підприємство «Підземне місто»	-	• Вжиття спільних заходів, спрямованих на гарантування безпеки та припинення незаконної торгівлі	• Зустрічі • Офіційне листування	Протягом усього циклу Проекту
Місцеві та регіональні засоби масової інформації: телевізійні канали S-TET, 7-й канал, АТН тощо; газети «Вечірній Харків», «Слобідський край», «Харьковские известия»; сайти <a href="http://www.mediaport.ua">http://www.mediaport.ua</a>	-	• Підготовка та надання інформації (статей/бюлетенів) місцевим ЗМІ щодо реалізації проекту, новин і досягнень • Моніторинг повідомлень у ЗМІ про діяльність Компанії для визначення рівня задоволеності (або незадоволеності) нею, а також своєчасного реагування в разі потреби	• Прес-релізи • Запрошення на консультації з громадськістю	Протягом усього циклу проекту

Групи зацікавлених сторін	Чисельність	Заходи з комунікації	Пропоновані засоби	Термін
Міжнародні фінансові установи — ЄБРР — ЄІБ	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Комунікація з контактними особами, що відповідають за проект</li> <li>• Своєчасне подання звітності</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Зустрічі</li> <li>• Звіти</li> </ul>	Протягом усього циклу проекту
Неурядові організації (НУО)	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оприлюднення Нетехнічного звіту та інформування всіх зацікавлених сторін через місцеві ЗМІ</li> <li>• Проведення нових консультацій з громадськістю (громадських слухань)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сайти</li> <li>• Місцеві ЗМІ</li> <li>• Відкриті консультації з громадськістю</li> </ul>	Після прийняття рішення про викуп Миською радою
Зацікавлені сторони згідно з законом: Департамент інфраструктур и Харківської міської ради, відповідні комітети та органи	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Одержання всіх необхідних дозволів на виконання будівельних робіт за проектом</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Офіційне листування</li> <li>• Офіційні наради</li> </ul>	До початку будівництва

**Таблиця 1. Визначення зацікавлених сторін та методів комунікації**

## 6 РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ

Для забезпечення дотримання вимог в екологічній та соціальній сфері, а також вимог ЄБРР до реалізації проектів на сайті Компанії (<http://www.metro.kharkov.ua>), інших доречних сайтах (наприклад, на сайті Харківської міської ради (<http://www.city.kharkov.ua>), Дергачівської районної державної адміністрації (<http://dergachirda.gov.ua>), а також на сайті ЄБРР має бути оприлюднений *Нетехнічний звіт з оцінки екологічної та соціальної ситуації* Проекту (НТЗ). Крім того, друковані копії НТЗ надаватимуться представникам громадськості та інших зацікавлених сторін у визначених місцях зокрема, у Харківській міській раді, Основ'янській районній державній адміністрації, Слобідській районній державній адміністрації, Дергачівській районній державній адміністрації, приміщеннях КП «Харківський метрополітен» та КП «Харківська Дирекція будівництва метрополітену», тощо.

Зацікавлені сторони повинні своєчасно одержувати інформацію про плановані будівельні роботи, засоби гарантування безпеки поруч із будівельним майданчиком, організацію дорожнього руху, робочі місця та ділові можливості, а також іншу доречну інформацію через місцеві засоби масової інформації та інформаційні щити на майданчиках проекту. До складу інформації, що поширюється публічно, мають включатись також огляди змісту звітів про перебіг реалізації проекту із висвітленням екологічних та соціальних наслідків, показників у сфері охорони здоров'я та безпеки праці, а також про функціонування механізму розгляду скарг населення.

Усі відгуки або скарги з боку громадськості мають подаватись згідно з процедурою розгляду скарг, описаною в главі 8 нижче.



## **7 ПРОГРАМА ЗАЛУЧЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН**

Програма залучення зацікавлених сторін надає громадськості можливості для відгуків та участі в консультаціях. Ключовим елементом програми є консультації з громадськістю (громадські слухання), проведені в рамках опрацювання ОВНС для ділянки подовження та електродепо.

Згідно з Державними будівельними нормами ДБН А.2.2-1-2003 «Склад і зміст матеріалів оцінки впливів на навколишнє середовище (ОВНС) при проектуванні і будівництві підприємств, будинків і споруд» Замовник Проекту (або розробник ОВНС) забезпечує:

- інформування в установленому порядку населення про проведення обговорення планованої діяльності через місцеву владу;
- визначає місце та порядок проведення громадського обговорення (слухань);
- узагальнення відгуків, пропозицій і звернень, поданих громадськістю;
- розгляд і врахування пропозицій громадськості.

Іншими важливими процесами, в рамках яких мають бути передбачені можливості для надання відгуків і проведення консультацій, є відчуження земельних ділянок і переселення. Від ранніх стадій проекту протягом усієї діяльності за ним виконавці Проекту (ХМР - на етапі вивільнення зони будівництва; ХДБМ - на етапі проектування та будівництва; ХМ - на етапі експлуатації) мають залучати осіб, що підпадають під вплив Проекту, до ухвалення рішень, пов'язаних із цими процесами. Таким особам має надаватись можливість узяти участь у переговорах щодо права на відшкодування, складу пакетів відшкодування, одержання допомоги на переселення, оцінки придатності пропонованих для переселення місць і узгодження строків переселення. Докладніші відомості про залучення зацікавлених сторін до розв'язання питань, пов'язаних із переселенням, подано у Плані дій з переселення.

Виконавці Проекту мають забезпечити регулярну оцінку результативності та ефективності впроваджених процесів залучення зацікавлених сторін і розкриття інформації. Результативність стратегій проведення консультацій має регулярно оцінюватись на основі відгуків громад і періодичних зовнішніх перевірок. Оцінка має проводитись шляхом оцінювання та обговорювання поданих скарг у річній звітності.

Документація з питань залучення зацікавлених сторін і розкриття інформації має збиратись протягом усього строку реалізації Проекту, й має надаватись громадськості для розгляду на відповідну вимогу. ХДБМ має також щороку оприлюднювати звіти про соціальні та екологічні показники Проекту протягом усього строку його реалізації.

## **8 МЕХАНІЗМ ПОДАННЯ СКАРГ**

Мета впровадження процедури подання скарг полягає в забезпеченні належного, послідовного та своєчасного розгляду всіх відгуків і скарг з боку всіх зацікавлених сторін проекту, включаючи місцевих жителів, працівників КП «Харківський метрополітен», персоналу підрядників, НУО та інших заінтересовані сторони, і ухвалення відповідних рішень щодо них. Отримання всіх скарг має бути підтвержене, а відповіді на них мають бути надіслані в розумні строки.

ХМР має приймати всі відгуки та скарги, пов'язані з Проектом. У додатку 1 наведено форму, яку пропонується використовувати для роботи з відгуками та скаргами (Бланк відгуку (скарги)). Відгуки та скарги мають узагальнюватись та включатись до Журналу відгуків і скарг із зазначенням імені/групи особи чи осіб, що подали відгук або скаргу, дати одержання відгуку, короткого опису піднятих питань, інформації про пропоновані заходи з виправлення ситуації (якщо доцільно), а також дати відправлення відповіді на адресу особи, що подала відгук або скаргу. Відгук та/або скаргу може подати будь-яка фізична або юридична особа в будь-якій формі: особисто, поштою, електронною поштою або факсом за контактними даними, зазначеними в Бланку.

Відповіді на всі скарги надаються усно або в письмовій формі згідно з побажанням, висловленим скаржником у Бланку відгуку (скарги). Відгуки підлягають розгляду та врахуванню під час підготовки та реалізації Проекту; водночас, індивідуальні відповіді на них надаватимуться лише в разі звернення з відповідним проханням про це.

Особи, які подають відгуки або скарги, мають право вимагати збереження своєї конфіденційності.

Усі скарги мають бути зареєстровані, а їх надходження має бути підтвержене протягом 7 днів, а відповідь має бути надана протягом 30 календарних днів. ХМР веде журнал скарг і формує звітність про результати розгляду скарг у складі річної звітності про перебіг реалізації проекту.

Блок-схему механізму розгляду скарг подано нижче.

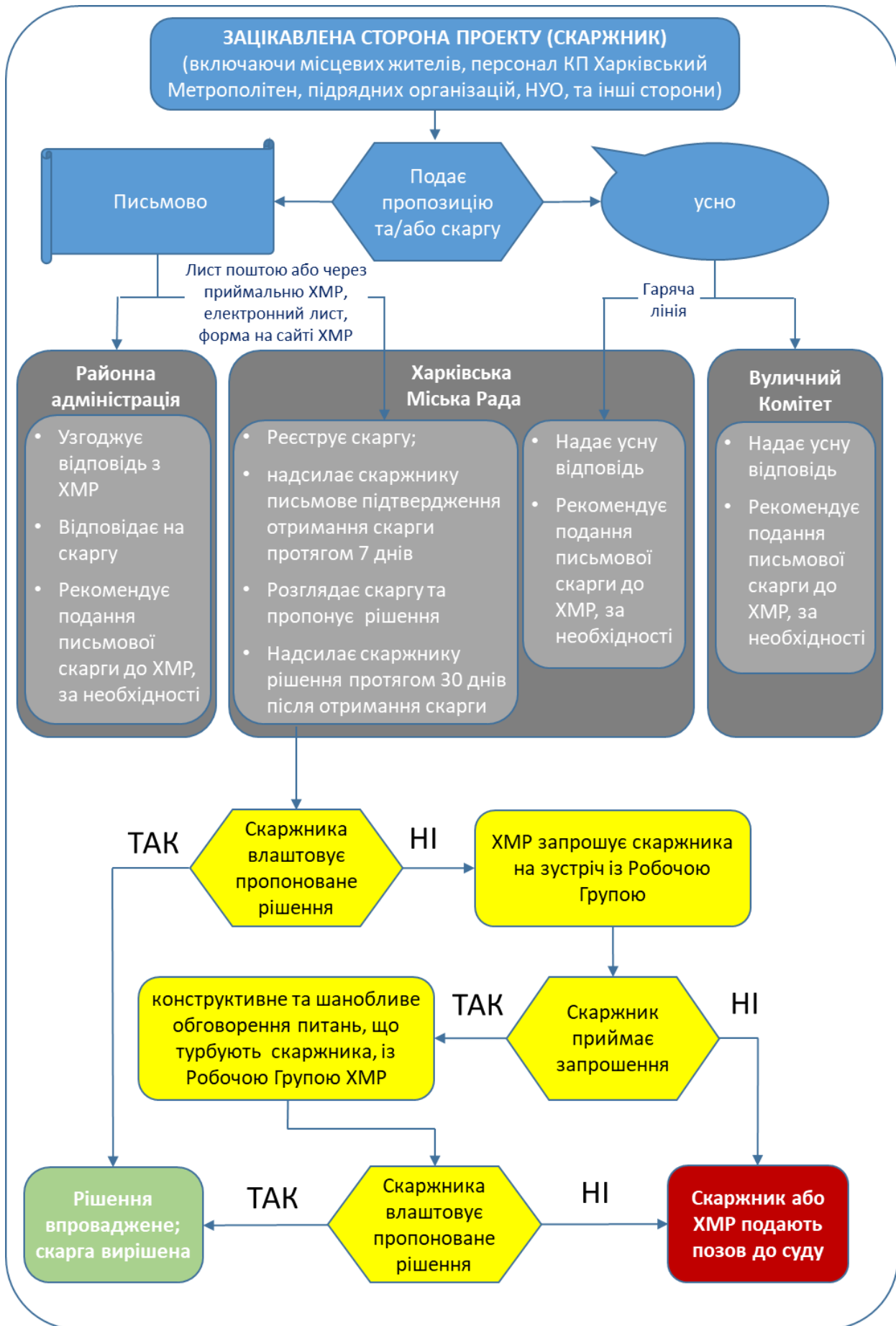


Рисунок 1. Блок-схема механізму розгляду скарг

## **9            КОНТАКТНІ ДАНІ**

Кому: Линник Наталії Володимирівні

**Комунальне підприємство «Харківська Дирекція будівництва метрополітену»**

Поштова адреса: 61052, місто Харків, вул. Енгельса, 29

Телефон: (057) 731-50-73, 731-62-64

Адреса електронної пошти: [kdbm.pr@i.ua](mailto:kdbm.pr@i.ua)

## Додаток 1. Бланк відгуку (скарги)

(для подання відгуків або скарг представниками громадськості)

<b>Бланк відгуку (скарги)</b>	
<b>Номер документу:</b>	
<b>П.І.Б.</b>	
<b>Контактні дані</b>  <b>Зазначте, як краще з вами зв'язатись (поштою, телефоном, електронною поштою)</b>	<input type="checkbox"/> <b>Поштою: вкажіть свою поштову адресу:</b> _____ _____ _____  <input type="checkbox"/> <b>Телефоном:</b> _____  <input type="checkbox"/> <b>Електронною поштою:</b> _____
<b>Якій мові ви віддасте перевагу при спілкуванні</b>	<input type="checkbox"/> Мова 1 (вкажіть тут) <input type="checkbox"/> Мова 2 (вкажіть тут)
<b>Опис інциденту або підстави для подання скарги:</b>	Що трапилось? Де мала місце ситуація? З ким це трапилось? Який вплив справляє ця проблема?
<b>Дата інциденту або підстави для подання скарги</b>	
	<input type="checkbox"/> Інцидент/скарга одноразового характеру (дата _____) <input type="checkbox"/> Інцидент мав місце кілька разів (скільки? _____) <input type="checkbox"/> Інцидент/ситуація триває (проблема існує й зараз)
<b>Що, на вашу думку, має бути зроблене для розв'язання проблеми?</b>	

