**ПЛАН ЗА ВКЛУЧУВАЊЕ НА ЗАСЕГНATIИ СТРАНИ ВО**

**ПРОЕКТ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА СОЦИЈАЛНИТЕ УСЛУГИ II**

**Октомври 2023**

**СОДРЖИНА**

[**Кратенки** 3](#_Toc147844475)

[**Вовед** 4](#_Toc147844476)

[**Опис на проектот** 4](#_Toc147844477)

[**Цел на Планот за вклучување на засегнатите страни (ПВЗС)** 7](#_Toc147844478)

[**Нивоа на комуникација** 10](#_Toc147844479)

[**Табела 1. Идентификација и анализа на засегнатите страни** 12](#_Toc147844480)

[**Програма за вклучување на засегнатите страни** 20](#_Toc147844481)

[**Цел и време на програмата за вклучување на засегнатите страни** 20](#_Toc147844482)

[**Предлог план за вклучување на засегнатите страни за откривање информации** 22](#_Toc147844483)

[**Предлог план за вклучување на засегнатите страни за консултации** 26](#_Toc147844484)

[**Временски рокови** 29](#_Toc147844485)

[**Преглед на коментари** 29](#_Toc147844486)

[**Ресурси** 29](#_Toc147844487)

[**Механизам за поплаки** 29](#_Toc147844488)

[**Мониторинг и известување** 31](#_Toc147844489)

[**Ресурси и одговорности за спроведување активности за вклучување на засегнатите страни** 33](#_Toc147844490)

**Кратенки**

|  |  |
| --- | --- |
| АВ | Агенција за вработување |
| СБ | Светска банка |
| ОВЖС | Оценка на влијанието врз животната средина |
| E&С | Еколошки и социјални аспекти |
| РСМ | Република Северна Македонија |
| ИССЗ | Информатички систем за социјална заштита |
| МТСП | Министерство за труд и социјална политика |
| МИОА | Министерство за информатичко општество и администрација |
| МРП | Механизам за решавање поплаки |
| МЗ | Министерство за здравство |
| ОПП | Оперативен прирачник на проектот |
| НВО | Невладина организација |
| ЕУП | Единица за управување со проектот |
| ПАЗС | План за ангажирање на засегнатите страни |
| ППСУ1 | Проект за подобрување на социјалните услуги |
| УНДП | Програмата за развој на Обединетите нации |
| ИПА | Инструмент за претпристапна помош |

**Вовед**

Овој документ има за цел да обезбеди вклученост и учество на клучните чинители на проектот за време на неговата имплементација. Следејќи го еден од основните принципи на доброто владеење, како координација и отчетност, планот за вклучување на засегнатите страни (ПВЗС) треба да обезбеди дека проектните активности и резултати го постигнуваат најпосакуваното влијание и ги исполнуваат стандардите за квалитет за времетраење на проектот. Овој Втор Проект за подобрување на социјалните услуги има основна цел да се надоврзе на Проектот за подобрување на социјалните услуги (ППСУ) и да продолжи да работи на отстранување на недостатоците во покривањето на услугите и подобрување на стандардите за квалитет (во обезбедувањето услуги и следењето) и да ги зајакне системите за испорака на услуги. На овој начин, предложените активности ќе продолжат да ги зајакнуваат и прошируваат реформите иницирани од страна на Владата за промовирање на правичен пристап до социјалните услуги и услугите за рано учење и развој.

**Опис на проектот**

**Компонента 1: Проширување на пристапот до квалитетни социјални услуги.**

Врз основа на искуството од Проектот за подобрување на социјалните услуги (ППСУ), оваа Компонента има за цел да продолжи да го проширува опфатот на квалитетни социјални услуги, истовремено обезбедувајќи услугите да стигнат до најранливите категории преку инвестиции во системот за испорака на социјална заштита. Додека Компонентата го поддржува Министерството за труд и социјална политика (МТСП) да ја зајакне легислативата со која се уредуваат сите социјални услуги, инвестициите во проширување на опфатот и квалитетот на услугите би се фокусирале на домашна нега и, во помала мера, на дневни центри за стари лица и лица со попреченост. Активностите што треба да се поддржат преку оваа Компонента се опишани подолу:

Под-компонента 1.1: Проширување на опфатот на социјалните услуги. Целта на оваа под-компонента е да се прошири опфатот на социјалните услуги финансирани од МТСП и, делумно, преку механизми за поделба на трошоците. Оваа под-компонента (а) ќе го зајакне развојот на политиките и спроведувањето на социјалните услуги; и (б) ќе обезбеди грантови за под-проекти за социјални услуги кои ќе го финансираат обезбедувањето на помош и нега во домот и на дневни центри за стари лица и лица со попреченост.

Под-компонента 1.2: Подобрување на квалитетот на социјалните услуги. Целта на оваа под-компонента е да се подобри квалитетот на социјалните услуги обезбедени од профитни и непрофитни даватели на услуги. Притоа, оваа под-компонента ќе го поддржи МТСП во зајакнувањето на рамката за обезбедување на квалитетот на социјалните услуги. Ова ќе се изврши со (i) ревидирање на законодавството кое го регулира лиценцирањето на давателите на социјални услуги и нивниот персонал за да ги инкорпорира научените лекции преку ППСУ и овој проект, вклучително и стимулации за профитните даватели да обезбедат лиценци; (ii) воведување повеќе стандардизирани алатки и процедури за прибирање податоци и известување со цел промовирање на редовното доставување на стандардизирани податоци од сите даватели на социјални услуги до МТСП; (iii) зајакнување на капацитетот на Одделението за инспекциски надзор за социјална и заштита на деца, МТСП за поефикасно да се обезбеди усогласеност со Законот за социјална заштита од 2019 година, вклучително и преку усвојување на пристап заснован на ризик; и (iv) подобрување на способноста на Заводот за социјални дејности да го надгледува квалитетот на процесот за избраните социјални услуги, преку ажурирање на стандардите и процедурите на стручниот кадар на Центарот за социјални работи (ЦСР) и другите даватели на услуги, согласно Законот за социјална заштита од 2019 година, и надгледување на квалитетот на примена на стандарди за социјални услуги, конкретно домашна нега и дневни центри. За да се осигури дека луѓето ги добиваат услугите што им се потребни, оваа под-компонента исто така ќе поддржи проверка на постојните алатки за проценка на потребите за поддршка на навременото упатување на стари лица на здравствени и/или социјални услуги според нивните посебни потреби, за да се обезбеди дека, на пример, домашната нега не се користи како замена за нега (или медицинска нега во домашни услови). Ова ќе биде поддржано со обука на лекарите и персоналот на ЦСР и, по потреба, како и можна поддршка за да се овозможи споделување на податоци помеѓу Информатички систем за социјална заштита (ИССЗ), и Министерството за информатичко општество и администрација (МИОА) во Министерството за здравство (МЗ).

Под-компонента 1.3: Подобрување на пристапот за ранливите лица преку инвестиции во системот за социјална заштита. Целта на оваа под-компонента е да се зголеми побарувачката и упатувањето до социјални услуги кај ранливите категории на население преку подобрена идентификација на лицата на кои им е потребна поддршка преку системот за социјална заштита.

Затоа, предложениот проект ќе го поддржи МТСП во следново:

Изготвување на дополнителните правилници, норми и стандарди за поддршка на примената на управувањето со случаи, како што е предлогот на персоналот да им се претстави соодносот во сите случаи меѓу раководителите и професионалните работници;

Во тесна координација со Завод за социјални дејности (одговорен за лиценцирање на професионални работници), ревидирање на содржината и методите што се користат за обука на персоналот во ЦСР и финансирање на избраната обука за да се подобри спроведувањето на управувањето со случаи, вклучително и други области на работа;

Спроведување на функционална анализа на ЦСР за информирани одлуки за тоа како да се организираат овие центри и персонал за извршување на функциите, улогите и одговорностите како што е наведено во Официјалното упатство за управување со случај, и поопшто во Законот за социјална заштита од 2019 година и помошните подзаконски акти, како и да се обезбеди поддршка на спроведувањето на избраните реформи;

Предложениот проект, исто така, ќе финансира, по потреба, модификации на базите на податоци и информациските системи на други министерства и агенции со кои се поврзува ИССЗ, ќе одговара на еволуциите во системот за еуправување во земјата и ќе ги ажурира придружните Правилници за информации и документација;

Дополнително, оваа под-компонента ќе го поддржи МТСП да го зајакне обезбедувањето поддршка за активирање на потешко вработливи лица, корисници на гарантирана минимална помош (ГМП) и да се решат основните бариери со кои се соочуваат, на сеопфатен начин, со цел да најдат можности за вработување и да се ослободат од социјална помош. Особено, под-компонентата (а) ќе ја зајакне правната рамка, развојот на политиките и градењето капацитети и координацијата помеѓу ЦСР и Агенцијата за вработување (АВ) за да обезбеди подобри стимулации и да помогне во активирањето на корисниците на ГМП; и (б) ќе обезбеди пилот програма за социјално менторство за корисниците на ГМП за да ја поддржат нивната навигација во процесот на барање работа.

Компонента 2: Подобрување на пристапот до квалитетни услуги за ран детски развој и учење. Оваа Компонента има за цел да го подобри пристапот до квалитетни услуги за рано учење и развој на начин што дополнително ќе го поддржува професионалниот развој на наставниците и ќе го промовира вклучувањето на сиромашните и маргинализираните деца. Активностите се групирани во три под-компоненти: i) проширување на понудата на предучилишно образование; ii) подобрување на квалитетот на услугите за рано учење и развој; и iii) промовирање на поинклузивно предучилишно образование.

Под-компонента 2.1: Проширување на понудата на услуги за образование и грижа во рано детство. Оваа под-компонента има за цел да продолжи со проширување на понудата на предучилишно образование во урбаните и руралните средини. Врз основа на научените лекции преку ППСУ кои укажуваат на можностите да се оди подалеку од зголемувањето на пристапот преку изградба на нови градинки, ППСУ2 се фокусира на пренамена/надградба на неискористените простории во основните училишта (кои во моментов се недоволно искористени во некои области поради демографските состојби и миграција) или искористување на други јавни згради достапни во општината како простории за згрижување и воспитаните на деца. Пренамената/надградбата ќе има приоритет со цел да се забрза пристапот. Оваа под-компонента ќе биде испорачана во согласност со тековната оптимизација на мрежата за основно образование. Министерството за образование и наука (МОН) во соработка со Министерството за труд и социјална политика (МТСП) веќе започна со идентификување на потенцијалните општини каде би можело да се изврши пренамена, врз основа на локалната побарувачка за предучилишни места. Со проектот се планира изградба и опремување на 110 јавни предучилишни училници, со планирани 2.200 нови предучилишни простории кои ќе бидат ставени на располагање до крајот на имплементацијата на проектот. Изградбата на училници за предучилишна возраст ќе се придржува до стандардите за градба и прецизно дизајнираните критериуми за избор на општина (со акцент на сиромашните) утврдени во текот на ППСУ.

Под-компонента 2.2: Подобрување на квалитетот на услугите за образование и грижа во рано детство. Оваа под-компонента има за цел да продолжи да го подобрува квалитетот на услугите за рано учење и развој преку унапредување на придобивките стекнати преку ППСУ, вклучително и преку натамошна поддршка на центрите за извонредност, подобро структурирано учење од врсниците, ажурирање на стандардите за детски развој, натамошно зајакнување на системот за професионален развој и напредување во кариерата на воспитувачите и негувателките на деца од предучилишна возраст и институционализирање на механизмот за редовно следење на квалитетот на средината за учење и резултатите од развојот на детето (како што е MELQO - Мерење на квалитет на рано учење и постигнувања).

Под-компонента 2.3: Промовирање на поинклузивни услуги за образование и грижа во рано детство. Под-компонентата има за цел да го подобри вклучувањето на сиромашните и маргинализираните деца преку дополнително зајакнување на врските помеѓу ГМП и ЦСР и подобрување на родителските практики и вклучување во заедницата. Надоврзувајќи се на техничката помош обезбедена од Светска банка во 2020 година која ги идентификуваше опциите и патеките за програмите за родителство во Северна Македонија, на заинтересираните општини со населени места со ромска популација и популацијакоја користи ГМП , како и на оние без детски градинки, ќе им се понуди поддршка за една пилот програма од трите програми за родителство. Опциите за програмите за родителство ќе бидат како што следува: (i) Read@Home кој доставува материјали за читање, учење и игра во домовите на деца на возраст од 3 до 5 години, користејќи подобрени набавки за да се намалат трошоците и да се подобри ефикасноста.[[1]](#footnote-1); (ii) Позитивна програма за родителство за елиминирање на строгите казни против децата. Ова може да вклучува комуникациска кампања како кампања поддржана од УНИЦЕФ, „Родителството се учи“ исто така и/или поддршка што им се обезбедува директно на децата и нивните родители преку групни сесии како што е програмата спроведена од „Родителство за доживотно здравје”[[2]](#footnote-2); и (iii) Насочена поддршка на ромските заедници. Ова би можело да ги комбинира опциите (i) и (ii) и да одговори на посебните потреби на ромското население. Сите опции ќе им бидат претставени на општините како сеопфатни предлози, но со простор со дополнително развивање во соработка со родителите, давателите на услуги и другите засегнати страни. Пилот програмите ќе се оценуваат во споредба во другите општини.

Компонента 3: Управување со проекти, следење и комуникација. Оваа Компонента ќе го поддржи секојдневното управување со имплементацијата на проектот и следење и евалуација (С&Е) на неговите цели и резултати. Оваа Компонента ќе ги финансира активностите кои би обезбедиле ефикасна администрација и имплементација на проектот преку поддршка на (а) работењето на постојната Единица за управување со проектот (ЕУП), вклучително и обезбедување на оперативни трошоци и опрема, по потреба; (б) развој и имплементација на систем за С&Е на проектот; и (в) развој и спроведување на кампања за подигање на јавната свест за информирање на ранливите групи за социјалните услуги, вклучувајќи ги барањата за подобност, нормите и стандардите и процесот на аплицирање, како и можностите за запишување на децата во предучилишно образование и добивање родителска поддршка. Оваа Компонента, исто така, ќе ги финансира активностите за вклучување на граѓаните опишани во соодветните поглавја подолу, како и примената на Европскиот социјален фонд (ЕСФ).

**Цел на Планот за вклучување на засегнатите страни (ПВЗС)**

Целта на овој План за вклучување на засегнатите страни (ПВЗС) е да го подобри и олесни донесувањето одлуки поврзани со проекти и да создаде можности за навремено вклучување на сите засегнати страни и да обезбеди можности за засегнатите страни да ги изразат своите мислења и грижи кои можат да влијаат на проектните одлуки. Затоа, целта на ПВЗС е да ја подобри вклученоста на засегнатите страни во текот на животниот циклус на проектот во согласност со законите на Република Северна Македонија, како и со барањата и принципите на Светска банка (еколошки и социјални стандарди).

Овој документ за ПВЗС ќе биде отворен и континуирано ќе се ажурира додека се спроведуваат под-проектите. За таа цел, ПВЗС ќе се следи на полугодишно ниво и доколку е потребно, истиот ќе се ажурира.

Клучните цели на ПВЗС може да се сумираат на следниов начин:

|  |
| --- |
| * Насочување на вклученоста на засегнатите страни така да бидат исполнети стандардите на Светска банка; |
| * Насочување на Единицата за управување со проектот во умешна реализација на проектот на ефикасен и отчетен начин; |
| * Идентификување на клучните чинители кои се засегнати и/или можат да влијаат на Проектот и неговите активности; |
| * Идентификување на најефективните методи, тајминг и структури преку кои ќе се споделуваат информации за проектот и ќе се обезбеди редовна, достапна, транспарентна и соодветна консултација; |
| * Дизајнирање на процесите на вклучување на засегнатите страни кои им обезбедуваат на чинителите можност да влијаат врз планирањето на активности од проектот или дизајн на одлуки, доколку е потребно; |
| * Воспоставување на формални механизми за поплаки/решавање на отворените прашања; |
| * Дефинирање ги координатите и одговорностите за спроведување на ПВЗС; |
| * Дефинирање на мерки за известување и следење за да се обезбеди ефективност на ПВЗС, како и периодични прегледи на ПВЗС врз основа на наодите. |

Еколошки и социјален стандард на Светска банка за вклучување на засегнатите страни (ЕСС10)

ЕСС 10 на Светска банка, „Вклученост на засегнатите страни и обелоденување информации“, ја препознава „важноста од отворено и транспарентно ангажирање на заемопримачот со засегнатите страни во проектот како суштински елемент на добрата меѓународна практика“. Поточно, EСС10 го бара следново:

* „Заемодавачите ќе се вклучат со засегнатите страни во текот на животниот циклус на проектот, започнувајќи со вклучување што е можно порано во процесот на развој на проектот и во временска рамка што овозможува значајни консултации со чинителите за дизајнот на проектот. Природата, обемот и зачестеноста на вклучувањето на засегнатите страни ќе бидат пропорционални со природата и обемот на проектот и неговите потенцијални ризици и влијанија.
* Заемопримачите ќе се вклучат во значајни консултации со сите засегнати страни. Заемопримачите ќе им обезбедат на засегнатите страни навремени, релевантни, разбирливи и достапни информации и ќе се консултираат со нив на културно соодветен начин, без манипулации, мешање, принуда, дискриминација и заплашување.
* Процесот на вклучување на засегнатите страни ќе го вклучи следново, како што е подетално наведено во овој стандард:

1. идентификација и анализа на засегнатите страни;
2. планирање како ќе се одвива вклученоста на засегнатите страни;
3. откривање на информации;
4. консултации со засегнатите страни;
5. адресирање и одговарање на поплаки; и
6. известување до засегнатите страни.

* Како дел од редовните полугодишни мисии и годишно известување до водачот на тимот за задачи на Светска банка, заемопримачот ќе одржува и обелоденува извештај за мониторинг кој ќе вклучува опис на засегнатите страни кои се консултирани, потоа резиме на добиените повратни информации и кратко објаснување за тоа како се разгледувале повратните информации.



**Нивоа на комуникација**

Основниот принцип на вклучување на засегнатите страни ќе биде пристапот на животниот циклус кој обезбедува информирање на учесниците и повратни информации. Овој проект ќе влијае на квалитетот на животот на повеќе засегнати страни, различни ранливи групи и затоа тој дава приоритет на воспоставување нивоа на комуникација кои достигнуваат процес на вклучување во донесувањето одлуки каде влијанието на одлучувањето се оценува како високо.[[3]](#footnote-3) Овој пристап беше следен во ППСУ1, и генерираше висока вредност за успехот на конечните резултати на проектот. Објавувањето на информациите на дневна основа ќе се одржуваврз основа на проценка за најдобар опфат, со помош на алатки од дигитални медиуми, поддржано со печатени материјали (брошури, прирачници, итн.), настани на лице место, продукција на на информативни видео записи за подигање на свеста, итн.

**Кратко резиме на претходните активности за вклучување на засегнатите страни – ППСУ2**

Пред почетокот на проектот ќе се одржуваат консултации со засегнатите страни кои се сметаат за клучни и ќе бидат од важност во дизајнирањето и донесувањето одлуки за понатамошни проектни активности. Овој инклузивен процес треба да обезбеди можност за прибирање повратни информации особено за засегнатите ранливи групи.

| **КОЈА ФАЗА НА ПРОЕКТОТ** | **ЛИСТА НА ОБЈАВУВАЊЕ НА ИНФОРМАЦИИ/**  **ТЕМИ ЗА КОНСУЛТАЦИЈА** | **ПРЕДЛОЖЕНИ МЕТОДИ** | **ВРЕМЕ: ЛОКАЦИИ/ ДАТУМИ** | **ЦЕЛНИ ЗАИНТЕРЕСИРАНИ СТРАНИ** | **ОДГОВОРЕН** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Претходна финализација на проценката | Укажување на главните цели на проектот во подготовка;  Засегнати групи;  Линии за комуникација и повратни информации до корисниците; | * Онлајн состанок; * Настан * Објавување на документите за проектот во подготовка | * 16/17 Октомври 2023 во Клуб на пратеници * Споделување на информација до засегнати страни 13.10.2023 | * ЗЕЛС * општини * ЦСР * непрофитни организации кои работат со најранливите засегнати групи; | ЕУП/МТСП |
|
|
|
|
|
|
|
|

**Табела 1. Идентификација и анализа на засегнатите страни**

| **КАТЕГОРИЈА НА ЗАСЕГАНИ СТРАНИ** | **ПОДГРУПА/ ОДДЕЛЕНИЕ СЕКТОР** | **КОМПО-НЕНТА** | **ОДГОВОРНОСТИ** |
| --- | --- | --- | --- |
| **СПРОВЕДУВАЧКИ СТРАНИ** | * Министерство за финансии | **C1, C2, C3** | * Успешно спроведување на проектот и обезбедување соодветна распределба на буџетски средства за да се обезбеди ефективна имплементација на ППСУ2 * Обезбедување буџет и согласности за вработување стручен кадар во ОГРД и ЦСР * Навремени одобренија за вработувања |
| * Министерство за труд и социјална политика | **C1, C2, C3** | * Обезбедување правилно и ефективно спроведување на ППСУ2 |
| * Министерство за информатичко општество и администрација | **C1, C2** | * Одобрување за систематизација за градинки и ЦСР |
| * Министерство за локална самоуправа | **C2** | * Партнер во координација и откривање информации * Подобрување и ревидирање на регулативата која ќе ги дефинира надлежностите на општините согласно Законот за социјална заштита |
| * Сектор за социјална заштита | **C1** | * Подготвка на неопходните промени во регулативата врз основа на научените лекции * Водете го процесот на воспоставување на системот на стандардизиран мониторинг на квалитетот на услугите * Координација на центри за социјална работа * Поддршка на ЦСР при спроведување на управувањето со случаи * Координација во развојот на услугите и натамошно финансирање на услугите |
| * Сектор за политики од областа на трудовото право и политиките за вработување | **C1** | * Поддршка на процесот на активно пилотирање на програмата |
| * Комисија за лиценцирање на даватели на социјални услуги | **C1** | * Издава лиценци за даватели на услуги * Партнер во основањето за социјални услуги * Партнер во подобрување на регулативата како дел од реформите на општествениот систем |
| * Комисија за лиценцирање на стручни работници во установи за социјална заштита и други даватели на социјални услуги |  | * Издава лиценци за стручни работници * Партнер во подобрување на регулативата како дел од реформите на општествениот систем |
| * Сектор за инспекциски надзор од областа на социјалната заштита и заштитата на децата | **C1** | * Следење на имплементацијата на законодавството |
| * Завод за социјални дејности | **C1** | * Обезбедување на обуки на давателите на социјални услуги и поддршка на непречен почеток на фазата на обезбедување услуги; * Надгледување на давателите на социјални услуги; |
| * Сектор за заштита на деца | **C2** | * Обезбедува одржливост на мерење на квалитетот и резултатите на раниот квалитет на учењето, работејќи во партнерство со Бирото за развој на образованието и Државниот просветен инспекторат * Развивање на регулатива што ќе овозможи подобар напредок во кариерата |
| * Биро за развој на образованието и науката | **C2** | * Целокупна поддршка на активностите за подобрување на политиките за предучилишно образование и грижа |
| (Засегнати страни)  **ЛОКАЛНИ И РЕГИОНАЛНИ ВЛАСТИ** | * Центри за социјална работа | **C1** | * Издава решенија за давање паричен надоместок и социјални услуги * Ефикасно спроведување на управувањето со случаи * Редовна употреба на ДСРП * Фокусна точка за корисниците на социјални услуги |
| * Општини / Совети за социјална заштита | **C1; C2;** | * Обезбедува соодветен мониторинг и евалуација на испораката на социјалните услуги на локално ниво; * Партнер во зајакнувањето на моделите на позитивно родителство * Активно учество во проектите за реновирање/рехабилитација на инфраструктурата за предучилишни услуги |
| * ЗЕЛС (Заедница на единиците на локалната самоуправа на РМ) | **C1, C2** | * Координација и давање информации; |
| * Агенција за вработување | **C1** | * Активно учество и поддршка на проектот во процесот на пилотирање на програмата за активирање |
| * Универзитети и факултети каде што има студии за почетно образование | **C2** | * Работат кон стандардизација и унифицирање на програмата за иницијално образование врз основа на процесот што е започнат во рамките на ППСУ; |
| **ЗАЕДНИЦА**  (Засегнати страни) | * Воспоставени даватели на социјални услуги | **C1** | * Учествуваат и ја поддржуваат мрежата на даватели на социјални услуги за размена на знаења и искуства; |
| * Профитни и непрофитни организации | **C1** | * Потенцијални организации кои би можеле да развијат социјални услуги на локално ниво; * Потенцијални организации кои би можеле да спроведат социјално менторство; |
| * Предучилишни установи | **C2** | * Учество во програмите за обука |
| * Вработен и ангажиран кадар во установи за рано згрижување и воспитание | **C2** | * Подобрување на вештините и методите за рано образование и грижа за децата според утврдените стандарди и норми * Учество на обуки за професионален развој |
| * Родители на деца од предучилишна возраст * Родители на деца од 0-6   - Корисници на ГМП | **C2** | * Подобрување на моделите на родителство * Користење предучилишни услуги * Учествување во активности или мерки кои ќе ги поттикнат да го зголемат користењето на предучилишните услуги и позитивното родителство |
| * Ранливи групи кои имаат потреба од социјални услуги: стари лица, лица со попреченост (деца и возрасни) * Корисници на ГМП и групи во социјален ризик | **C1** | * Активно учество во текот на имплементацијата на проектот |
| **ДРУГИ ЗАИНТЕРЕСИРАНИ СТРАНИ** | * Бизнис сектор | **C1** | * Да бидат дел од програмата за активирање |
| * УНДП | **C1** | * Соработка во процесот на дизајнирање систем за следење и евалуација на социјалните услуги |
| * ГИЗ | C1 | * Соработува во рамките и процесот на активација на програмата |
| * Одделение за координација и имплементација на финансиски инструменти на ЕУ | **C1, C2** | * Поддршка за подготовка на законска рамка за професионален и кариерен развој * Подобрување на процесите за лиценцирање на стручниот кадар, наставниците и старателите |

**Табела 2. Ниво на комуникација со различни засегнати страни** Ниво на влијание

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тесно вклучете се и активно влијаете: барајте редовно и често ангажирање, обично лице в лице и неколку пати годишно, вклучувајќи писмени и вербални информации | Високо | Вклучи/ангажирај | Вклучи/ангажирај | Партнер |
| Бидете информирани и задоволни: барајте редовно ангажирање (на пр. на полугодишно ниво), вообичаено преку писмени информации | Средно | Информирај | Консултирај | Консултирај |
| Следење: барајте редовно ангажирање (на пр. квартално, полугодишно, годишно), вообичаено преку недиректни писмени информации (на пр. масовни медиуми) | Ниско | Информирај | Информирај | Консултирај |
|  |  | Ниско | Средно | Високо  Ниво на интерес |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вклучете се блиску и влијаете активно:**бараат редовен и чест ангажман, обично лице в лице и неколку пати годишно, вклучувајќи писмени и вербални информации | Ниво на влијание   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Високо** | **Вклучи/вклучи** | **Вклучи/Вклучи** | **Партнер** |  | | **Средно** | **Информирајте** | **Консултирајте се** | **Консултирајте се** |  | | **Ниско** | **Информирајте** | **Информирајте** | **Консултирајте се** |  | |  | **Ниско** | **Средно** | **Високо** | **Ниво на интерес** | |
| **Бидете информирани и задоволни:**бараат редовно ангажирање (на пр. на секои половина година), обично преку писмени информации |
| **Следење:**бараат редок ангажман (на пр. квартално, полугодишно, годишно), обично преку индиректни писмени информации (на пр. масовни медиуми). |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **КЛУЧНИ ЗАСЕГАНИ СТРАНИ** | **ИЗГЛЕД ВО КОМПОНЕНТИТЕ НА ПРОЕКТОТ** | | | | | | **ПРИРОДА НА ИНТЕРЕС ЗА ПРОЕКТОТ** | **ВИСОКО/**  **СРЕДНО/**  **НИСКО** | **ВИСОКО/**  **СРЕДНО/**  **НИСКО** | **НИВО НА КОМУНИКАЦИЈА** |
| **ИНСТИТУЦИИ СПРОВЕДУВАЧКИ** | **1.1** | **1.2** | **1.3** | **2.1** | **2.2** | **2.3** |  | **КАМАТА** | **ВЛИЈАНИЕ** | **НИВО НА КОМУНИКАЦИЈА** |
| МИНИСТЕРСТВО ЗА ТРУД И СОЦИЈАЛНА ПОЛИТИКА |  |  |  |  |  |  | Целокупна имплементација на проектот | Високо | Високо | **ПАРТНЕР** |
| МИНИСТЕРСТВО ЗА ФИНАНСИИ |  |  |  |  |  |  | Успешно спроведување на проектот и обезбедување на правилна прераспределба на буџетските средства | Високо | Високо | **ПАРТНЕР** |
| МИНИСТЕРСТВО ЗА ИНФОРМАТИЧКО ОПШТЕСТВО И АДМИНИСТРАЦИЈА |  |  |  |  |  |  | Успешна испорака и финализирање на резултатите од проектот (функционирање на предучилишните установи) | Ниско | Средно | **ИНФОРМИРАЈ** |
| МИНИСТЕРСТВО ЗА ЛОКАЛНА САМОУПРАВА |  |  |  |  |  |  | Успешна испорака на резултатите од проектот | Ниско | Високо | **ВКЛУЧИ / АНГАЖИРАЈ** |
| СЕКТОР ЗА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА |  |  |  |  |  |  | Целокупната мплементација на проектот | Високо | Високо | **ПАРТНЕР** |
| СЕКТОР ЗА ПОЛИТИКИ ОД ОБЛАСТА НА ТРУДОВО ПРАВО И ПОЛИТИКИ ЗА ВРАБОТУВАЊЕ |  |  |  |  |  |  | Успешна испорака на резултатите од проектот | Високо | Високо | **ПАРТНЕР** |
| КОМИСИЈА ЗА ЛИЦЕНЦИРАЊЕ НА СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ И ЛИЦЕНЦИРАЊЕ НА ПРОФЕСИОНАЛЦИ |  |  |  |  |  |  | Успешен почеток на давателите на социјални услуги според минималните стандарди за воспоставување на услугата | Високо | Високо | **ПАРТНЕР** |
| СЕКТОР ЗА ИНСПЕКЦИЈА ОД ОБЛАСТА НА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА И ЗАШТИТА НА ДЕЦА |  |  |  |  |  |  | Успешна испорака на резултатите од проектот | Средно | Високо | **ВКЛУЧИ/ АНГАЖИРАЈ** |
| ИНСТИТУТ ЗА СОЦИЈАЛНИ ДЕЈНОСТИ |  |  |  |  |  |  | Успешна испорака на резултатите од проектот | Средно | Високо | **ВКЛУЧИ/ АНГАЖИРАЈ** |
| СЕКТОР ЗА ЗАШТИТА НА ДЕЦАТА |  |  |  |  |  |  | Целокупна имплементација на проектот | Високо | Високо | **ПАРТНЕР** |
| ДРЖАВЕН ОБРАЗОВЕН ИНСПЕКТОРАТ |  |  |  |  |  |  | Успешна испорака на резултатите од проектот | Високо | Високо | **ПАРТНЕР** |
| БИРО ЗА РАЗВОЈ НА ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКА |  |  |  |  |  |  | Успешна испорака на резултатите од проектот | Високо | Високо | **ПАРТНЕР** |
| УНИВЕРЗИТЕТИ/ФАКУЛТЕТИ ЗА ПОЧЕТНО ОБРАЗОВАНИЕ |  |  |  |  |  |  | Постигнување на резултатите од проектот и долгорочно влијание | Средно | Високо | **ВКЛУЧИ/ АНГАЖИРАЈ** |
| **КОРИСНИЦИ НА ПРОЕКТОТ** | **1.1** | **1.2** | **1.3** | **2.1** | **2.2** | **2.3** | **ПРИРОДА НА ИНТЕРЕС** | **КАМАТА** | **ВЛИЈАНИЕ** | **НИВО НА ВЛИЈАНИЕ** |
| АГЕНЦИЈА ЗА ВРАБОТУВАЊЕ (АВ) |  |  |  |  |  |  | Успешно таргетирање на директни корисници на проектот (невработени корисници на ГМП) и испорака на проектни резултати | Средно | Високо | **ВКЛУЧИ/ АНГАЖИРАЈ** |
| ЦЕНТРИ ЗА СОЦИЈАЛНА РАБОТА |  |  |  |  |  |  | Успешна имплементација на проектот и испорака на резултатите од проектот | Средно | Високо | **ВКЛУЧИ/ АНГАЖИРАЈ** |
| ОСНОВНИ ДАВАТЕЛИ НА СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ |  |  |  |  |  |  | Успешно постигнување на резултатите од проектот | Средно | Високо | **ВКЛУЧИ/ АНГАЖИРАЈ** |
| НЕПРОФИТНИ И ПРОФИТНИ ОРГАНИЗАЦИИ – работа со ранливи групи |  |  |  |  |  |  | Успешно постигнување на резултатите од проектот | Високо | Високо | **ПАРТНЕР** |
| ОПШТИНИ |  |  |  |  |  |  | Успешно постигнување на резултатите од проектот | Средно | Високо | **ВКЛУЧИ/ АНГАЖИРАЈ** |
| ПРЕДУЧИЛИШНИ ОБЈЕКТИ |  |  |  |  |  |  | Успешна испорака на услуги и резултати на Проектот | Средно | Средно | **КОНСУЛТИРАЈ** |
| РОДИТЕЛИ НА ДЕЦА НА ПРЕДУЧИЛИШНАТА ВОЗРАСТ И РОДИТЕЛИ (корисници на ГМП) |  |  |  |  |  |  | Успешно постигнување на резултатите од проектот | Ниско | Високо | **ВКЛУЧИ/ АНГАЖИРАЈ** |
| ВРАБОТЕН КАДАР АНГАЖИРАН ВО УСЛУГИ ЗА РАН ДЕТСКИ РАЗВОЈ И УЧЕЊЕ |  |  |  |  |  |  | Успешна испорака на услуги и резултати на Проектот | Средно | Високо | **ВКЛУЧИ/ АНГАЖИРАЈ** |
| КОРИСНИЦИ НА СОЦИЈАЛНИ СЛУЖБИ: СТАРИ ЛИЦА, ЛИЦА СО ПОПРЕЧЕНОСТ, КОРИСНИЦИ НА ПАРИЧЕН НАДОМЕСТОК (КОРИСНИЦИ НА ОБРАЗОВЕН НАДОМЕСТОК), РОДИТЕЛИ НА ДЕЦА НА ПРЕДУЧИЛИШНАТА ВОЗРАСТ, (КОРИСНИЦИ НА ГМП) |  |  |  |  |  |  | Успешна испорака на услуги и резултати на Проектот | Високо | Ниско | **КОНСУЛТИРАЈ** |
| ОСНОВАНИ ДАВАТЕЛИ НА СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ |  |  |  |  |  |  | Успешно постигнување на резултатите од проектот | Средно | Високо | **ВКЛУЧИ/ АНГАЖИРАЈ** |
| **ДРУГИ ЗАИНТЕРЕСИРАНИ СТРАНИ** | **1.1** | **1.2** | **1.3** | **2.1** | **2.2** | **2.3** |  | **КАМАТА** | **ВЛИЈАНИЕ** | **НИВО НА ВЛИЈАНИЕ** |
| БИЗНИС СЕКТОР / СТОПАНСКА КОМОРА |  |  |  |  |  |  | Успешно достигнување на резултатите од проектот | Ниско | Високо | **ВКЛУЧИ/ АНГАЖИРАЈ** |
| ОДДЕЛЕНИЕ ЗА КООРДИНАЦИЈА И ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА ФИНАНСИСКИТЕ ИНСТРУМЕНТИ НА ЕУ |  |  |  |  |  |  | Успешно постигнување на резултатите од проектот | Средно | Средно | **КОНСУЛТИРАЈ** |
| УНДП |  |  |  |  |  |  | Успешно постигнување на резултатите од проектот | Средно | Ниско | **ИНФОРМИРАЈ** |

**Програма за вклучување на засегнатите страни**

**Цел и време на програмата за вклучување на засегнатите страни**

**Обесправени/ранливи групи**

Обесправените групи[[4]](#footnote-4) кои се засегнати од проектот, главните карактеристики, кои се најпрепорачливите методи за да се допре до оваа популација и каква дополнителна поддршка треба да се обезбеди, се наведени подолу.

**Табела. 3. Погодени обесправени групи**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Компонента на проектот | Ранливи групи и поединци | Карактеристики/  Потреби | Претпочитани средства за известување | Одговорен; |
| * C1 | Постари лица со намалена функционалност (основна и инструментална) | * Нивниот глас да се слушне и нивните потреби да се земат предвид * Пристап до потребните информации (пристап до социјални услуги, ГМП) | * Посети, социјални медиуми (за да се допре до нивните семејства или заедница), летоци | ЕУП директно и преку:  непрофитни организации, ЦСР, лекари за примарна здравствена заштита, општини; |
| * C1, C2 | Лица со попреченост (деца и возрасни) | * Нивниот глас да се слушне и нивните потреби да се земат предвид * Пристап до потребните информации (пристап до социјални услуги, ГМП) | * Е-пошта, социјални медиуми, летоци, посети; | ЕУП директно и преку:  ЦСР, непрофитни организации, лекари за примарна здравствена заштита, општини; |
| * C1 | Невработени приматели на паричен надомест | * Нивниот глас да се слушне и нивните потреби да се земат предвид * Пристап до потребните информации | * Телефон, посети, социјални медиуми, настани; | ЕУП преку  АВ, ЦСР, општини; |
| * C2 | Приматели на ГМП со деца од предучилишна возраст | * Нивниот глас да се слушне и нивните потреби да се земат предвид * Пристап до потребните информации | * Телефон, посети, летоци, настани, работилници; | ЕУП, ЦСР, снепрофитни организации; |

Самиот Проект вклучува различни области на делување на проектот, каде што различни засегнати страни влијаат на успехот и напредокот на проектот. Подолу се прикажани програмите за вклучување на засегнатите страни кои предвидуваат конкретни активности на ангажман во различни проектни фази, методите и списокот на информации кои треба да се обелоденат, т.е. теми на консултации.

**Предлог план за вклучување на засегнатите страни за откривање информации**

(Фаза на подготовка и прва фаза на имплементација) (Табела 4)

| **ФАЗА НА ПРОЕКТОТ** | **СПИСОК НА ИНФОРМАЦИИ ДО СЕ ОТКРИВААТ** | **ПРЕДЛОЖЕНИ МЕТОДИ** | **ВРЕМЕ: ЛОКАЦИИ/ ДАТУМИ** | **ЦЕЛНИ ЗАСЕГНАТИ СТРАНИ** | **ОДГОВОРЕН** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | * Информации за подготовка на проектот; Размена на информации; | * Состаноци * Посети | Септември 2023 | Завод за социјални дејности | ЕУП |
| * Информации за подготовка на проектот; Размена на информации; | * Е-пошта; * Настан; * онлајн или лице в лице состаноци; | Септември 2023 | Сектор за инспекциски надзор од областа на социјалната заштита и заштитата на децата | ЕУП |
| * Информации за подготовка на проектот; Размена на информации; | * Состанок | Септември 2023 | Агенција за вработување | ЕУП |
| * Информации за подготовка на проектот; Размена на информации; | * Состанок | Септември 2023 | УНДП  ГИЗ | ЕУП  СБ |
| * Објавување на ПВЗС и споделување со засегнатите страни | * Е-пошта * Веб-страница | Септември-  Октомври 2023 | Страни кои спроведуваат | ЕУП |
| **КОМПОНЕНТА 1: ПРОШИРУВАЊЕ НА ПРИСТАПОТ И КВАЛИТЕТ НА СОЦИЈАЛНИТЕ УСЛУГИ** | | | | | |
| **ФАЗА НА ИМПЛЕМЕНТА-ЦИЈА** | * Координација, споделување и размена на релевантни информации за проектот | * Состаноци; * Посети * Онлајн состаноци; * Директна преписка преку е-пошта | Месечно | * Сектор за социјална заштита | ЕУП |
| * Координација, споделување и размена на релевантни информации за проектот | * Директна комуникација преку е-пошта * Состаноци | По барање или потреба | Страни кои спроведуваат   * Сектор за политики од областа на трудово право и политики за вработување * Комисија за лиценцирање социјални услуги и лиценцирање стручни лица * Сектор за инспекциски надзор од областа на социјалната заштита и заштита на деца * Завод за социјални дејности | ЕУП |
| * Координација, споделување и размена на релевантни информации за проектот; Планирање активности | * Директна комуникација преку е-пошта * Состаноци | По барање или потреба | * Агенција за вработување | ЕУП |
| * Споделување и размена на релевантни информации за проектот | * Директна комуникација преку е-пошта * Состаноци * Настан | По барање или потреба | * Центри за социјална работа | ЕУП |
| * Поддршка за воспоставување мрежа помеѓу давателите на услуги за размена на информации и знаење за градење капацитети | * Директна комуникација преку е-пошта * Состаноци * Настан | По барање или потреба | * Воспоставени даватели на услуги | ЕУП; |
| * Споделување на релевантни информации | * Состанок (лице в лице или онлајн) * Настан * Е-пошта | Претходни отворени повици  По барање или потреба | * Општини * Непрофитни и профитни организации – кои работат со ранливи групи | ЕУП; |
| * Подигнување на свеста; * Пристап до социјални услуги; * Програма за активирање * Пристап до ГМП; * Други важни информации;   итн.; | * Социјални медиуми (Фејсбук, Инстаграм); * Веб страна; * Печатени материјали; * Информативно видео; | Континуирано | * Корисници на социјални услуги: стари лица, лица со попреченост * корисници на паричен надоместок (корисници на помош за образование), * Поширока јавност | * Консултант за комуникација; * Одговорен тим на ЕУП; |
| **КОМПОНЕНТА 2 : ПОДОБРУВАЊЕ НА ПРИСТАП ДО КВАЛИТЕТНИОТ УСЛУГИ ЗА РАН ДЕТСКИ РАЗВОЈ И УЧЕЊЕ** | | | | | |
| **ФАЗА НА ИМПЛЕМЕНТА-ЦИЈА** | * Споделување и размена на релевантни информации за проектот | * Состаноци * Преписка преку е-пошта * Работилници | По барање или потреба | Страни кои спроведуваат   * Сектор за заштита на деца * Државен просветен инспекторат * Биро за развој на образованието и науката | * ЕУП |
| * Споделување и размена на релевантни информации за проектот; | * Состаноци * Работилници * Е-пошта | Континуирано | * Универзитети/факултети за почетно образование | * ЕУП |
| * Отворете повик * Обуки за персоналот за услуги за ран детски развој и учење | * Состаноци * Настан * Е-пошта | Дополнително ќе се утврди | * Општини * Предучилишни установи * Вработен кадар ангажиран во услуги за ран детски развој и учење | * ЕУП |
| * Подигнување на свеста; * Позитивни модели на родителство * Други важни информации; * Пристап до МРП; * Други важни информации;   итн.; | * Социјални медиуми (Фејсбук, Инстаграм); веб страна; * Печатени материјали; * Информативно видео; | Континуирано - секоја фаза | * Родители на деца од предучилишна возраст * Родители на деца од предучилишна возраст (корисници на ГМП) * Поширока јавност | * ЕУП |

**Предлог план за вклучување на засегнатите страни за консултации**

(Фаза на подготовка и прва фаза на имплементација) (Табела 5.)

| **ФАЗА НА ПРОЕКТОТ** | **ТЕМИ НА КОНСУЛТАЦИЈА** | **ПРЕДЛОЖЕНИ МЕТОДИ** | **ВРЕМЕ: ЛОКАЦИИ/ ДАТУМИ** | **ЦЕЛНИ ЗАСЕГНАТИ СТРАНИ** | **ОДГОВОРЕН** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **КОМПОНЕНТА 1: ПРОШИРУВАЊЕ ДО ПРИСТАП И КВАЛИТЕТ НА СОЦИЈАЛНИТЕ УСЛУГИ** | | | | | |
| Првата фаза од проектот | * Споделување на релевантни информации за проектот; * Напредок на проектот; * Координација и соработка во донесувањето одлуки и подобрување на законодавството; * Прибирање повратни информации; * Управување со случај * Напредок во развојот на социјалните услуги   итн. | * Индивидуални и/или групни состаноци онлајн или со физичко присуство;   Директна комуникација преку е-пошта; Работилници | * Дополнително ќе се утврди | * Страни/институции кои го спроведуваат | Одговорен тим на ЕУП за Компонента 1 |
| * Социјални услуги и отворени повици * Градење на капацитети * Управување со случај | * Директна комуникација преку е-пошта; или со физичко присуство; * Директна комуникација преку е-пошта комуникација; Работилници; * Настан; | Дополнително ќе се утврди | * Локални и регионални власти – Засегнати страни | Одговорен тим на ЕУП за Компонента 1 |
| * Мрежа на даватели на социјални услуги * Научени лекции * Отворен повик за развој на социјални услуги * Програма за активирање | * Работилници; * Настани; * Директна комуникација преку е-пошта; | Дополнително ќе се утврди | * Заедница   (засегнати страни) | Одговорен тим на ЕУП за Компонента 1 |
| * Проценка на задоволството од социјалните услуги на корисниците; * Проценка на задоволството од процесите во воспоставувањето и обезбедувањето социјални услуги; | * Прашалник/Карта за резултати на корисникот/ * Теренска анкета- интервјуа; | Дополнително ќе се утврди | * Претставници на даватели на социјални услуги;   корисници;   * Ранливи групи кои имаат потреба од социјални услуги: стари лица, лица со попреченост (деца и возрасни) * Корисници на ГМП и групи во социјален ризик | ЕУП |
| **КОМПОНЕНТА 2 : ПОДОБРУВАЊЕ НА ПРИСТАП ДО КВАЛИТЕТНИОТ УСЛУГИ ЗА РАН ДЕТСКИ РАЗВОЈ И УЧЕЊЕ** | | | | | |
| Првата фаза од проектот | * Споделување на релевантни информации за проектот; * Напредок на проектот; * Координира и соработува во донесувањето одлуки и подобрување на законодавството; * Собирање на повратни информации;   итн. | * Индивидуални и/или групни состаноци онлајн или со физичко присуство; * Директна комуникација преку е-пошта; Работилници | Дополнително ќе се утврди | * Страни/институции кои го спроведуваат | Одговорен тим на ЕУП за Компонента 2 |
| * Почетно образование * Реновирање/рехабилитација на инфраструктурата за згрижување и воспитание на деца од предучилишна возраст * MELQO одржливост и имплементација | * Е-пошта; * Настан * Состаноци; * Работилници; | Дополнително ќе се утврди | * (Засегнати страни)локални и регионални власти | Одговорен тим на ЕУП за Компонента 2 |
| * Учество во дизајнирање на програма за родители и оценка на задоволство | * Прашалник; * Фокус групи; * Анкета; | 2024/  2025 година | Заедница (засегнати страни)   * Родители со деца од предучилишна возраст; * Родители со деца од предучилишна возраст кои се корисници на ГМП; | Одговорен тим на ЕУП за Компонента 2; |
| * Дизајн на проект; * Цел и резултати; * Е&С влијанието на проектот; | * Објавете го списокот за проверка на Е&С на веб-страницата на проектот и на веб-страницата на општината пред потпишување на договорот за грант | Пред почетокот на градежните активности за санација на градинката | * Локална заедница | * Одговорен архитект на проектот на градинката * Консултант за Е&С * Координатор ран детски развој и учење |

**Временски рокови**

Активностите опишани во овој ПВЗС се планира да се вршат во периодот 2024-2029 година.

**Преглед на коментари**

По секој спроведен ангажман ќе се изготви Извештај за ангажманот и Записник од состанокот. Специфичниот тип на ангажмани секако ќе вклучува прашалници и оценки, а потоа ќе се изготви извештај. Резимето на заклучоците и промените што настанале ќе бидат споделени со засегнатите страни на еден од следниве методи:

* Директно споделување на резиме на засегнатите страни;
* Пренесување информации до засегнатите страни кои можат дополнително да ги споделат информациите до пошироката заедница на засегнатите страни;
* Индиректно писмено објавување на информации за постигнатите резултати, што ќе укаже на промените.

**Ресурси**

Тимот на ЕУП е задолжен за реализација на ПВЗС, следење и ажурирање. Конкретните позиции задолжени за ПВЗС ќе бидат специфицирани во Оперативниот прирачник на проектот (ОПП). Генерално, едно лице ќе биде назначено за општо следење на ПВЗС, а назначените координатори (компоненти, администрација на грантови, итн.) ќе имаат одговорност да учествуваат во планирањето на активностите на ангажманот и ќе ја поседуваат сопственоста на реализацијата на ангажманите. Буџетот за реализација е опишан во овој документ. Дополнително, во комуникацијата со јавноста и процесот на откривање информации, ќе биде ангажиран комуникациски консултант за општа поддршка онаму каде што е наведено (како: успешно споделување информации).

**Механизам за поплаки**

Светска банка е посветена на воспоставување канали за двонасочна интеракција меѓу граѓаните и владите преку пристап на *подобар слушател*. Ова е причината зошто квартално ќе се следи барем еден формален индикатор во однос на механизмот за решавање поплаки (МРП). ќе вклучи повеќе канали за поднесување поплаки. Приоритет ќе биде принципот на транспарентност, обезбедувајќи видливост на механизмот и дисеминација кога е потребно. Процедурите на овој механизам се регулирани во рамките на проектните документи.

Основните канали за поднесување поплаки се:

1. Формулар за е-поплака (сега се користи: <https://www.ssip.mk/tvoe-prashanje/>);
2. По пошта - адресирано до Проектната единица при Министерството за труд и социјална политика;
3. За време на активностите за инфраструктурна реконструкција, информациите ќе бидат објавени на информативната табла на самата локација. Ова ќе вклучува информации за тоа како да се дојде до формуларот за е-поплаки за директно поднесување на поплаки до ЕУП, вклучениот надзор и општината.
4. Првото ниво на поднесување поплаки, прашања, предлози или забелешки ќе биде е-образец кој е развиен во рамките на ППСУ1 (<https://www.ssip.mk/tvoe-prashanje/>).

Тој ќе се споделува на транспарентен начин преку:

* Социјални медиуми – постојните профили на Фејсбук и Инстаграм ќе се користат за информирање на јавноста каде би можеле да поднесат жалба во врска со активностите и резултатите од Проектот. За таа цел, ангажираниот консултант за јавна комуникација ќе ги следи, регистрира и анализира коментарите добиени преку социјалните мрежи (Фејсбук и Инстаграм) и ќе му помага на ЕУП во повратната комуникација.
* Печатени летоци – да се дистрибуираат за информирање на корисниците на социјалните услуги за нивните права и можност да поднесат жалба до ЦСР. Летоците ќе бидат поставени на видно место во Центрите за социјална работа (и општините) и ќе бидат достапни за корисниците/граѓаните. Тоа ќе се одвива за време на траење на под-проектите, и нема да се однесува на проекти кои не се под договори во ППСУ.
* Информативна табла во просториите на Центрите за социјална работа и давателите на социјални услуги.
* Информативна табла за градилиштата за изградба/реконструкција (од Б категории) каде што се преземаат проектни активности и би можеле да покренат прашања за Е&С[[5]](#footnote-5).

Кога пораката ќе се достави преку е-образецот, таа ќе биде прифатена од најмалку 4 лица од тимот на ЕУП (назначени координатори и лицето кое го администрира и надгледува МРП). Ова ќе му овозможи на тимот веднаш да одговори на испратената порака и едноставно да следи дали некоја од нив е решена. Координаторите на компонентите ќе бидат дел од одговорниот тим кој ги прима пораките и има директен увид во поплаките. Примените пораки преку е-образецот ќе бидат префрлени од серверот и ќе бидат организирани во регистар со следните карактеристики: тип на примена порака, содржина на пораката, одговор на пораката, датум на испраќање порака, датум на одговор, статус ако пораката е одговорена, бројот на денови потребни за да се одговори на прашањата.Редовното следење на механизмот за е-образец ќе се заснова на следните индикатори: број на поднесени поплаки/прашања/коментари по компонента, просечно време на одговарање, доколку прашањата се навремено објавени на веб-страницата и соодветно одговорени. Максималниот број на денови за одговор на поднесеното прашање е 15 дена.

1. Друг начин за поднесување жалба е преку редовно објавување, адресирање до:

*Министерство за труд и социјална политика – Проектна единица ПППСУ II*

*Даме Груев 14, 1000 Скопје*

Ваквиот тип на поднесени поплаки/жалби ги води ЕУП при МТСП, што значи дека секоја поплака се архивира, одговорот исто така се архивира и потпишува посебно од оној што го подготвил, контролирал и одобрил, и на крај се потпишува од раководителот на секторот/одделението или министерот.

1. За време на активностите за ре/конструкција, информациите ќе бидат објавени на информативната табла на локацијата.

Оваа информација ќе вклучува пристап до формуларот за е-поплаки за директно поднесување на поплаки до ЕУП, контакт со ангажираниот надзор и контакт со општината. Директно следење на овие информации ќе го врши ангажираниот консултант во ЕУП за здравје и безбедност при работа, а информациите ќе бидат вклучени во извештаите од мониторингот доставени по секоја посета на лице место.

**Мониторинг и известување**

Следењето и евалуацијата на процесот на засегнатите страни се смета за витално за да се осигури дека креаторот на проектот (МТСП) е способен да одговори на идентификуваните прашања и да го промени распоредот и природата на активностите за да ги направи поефективни. При успешно следење и известување постојат принципи кои ќе се следат за да може процесот да биде успешен:

* Навремено споделување информации до засегнатите страни;
* Јасни насоки и споделување информации;
* Чувство за одговорност кон засегнатите страни соодветно на воспоставеното ниво на комуникација;
* Транспарентност во дефинирањето на линии на комуникација и прибирање повратни информации;
* Свесност за правото за пристап до информации од јавен карактер;
* ПСоодветно вклучување на засегнатите страни според фазите на проектот.

Следењето на реализацијата на вклученоста на засегнатите страни овозможува да се оцени ефикасноста на процесот. Поточно, со идентификување на клучните показатели за успешност кои ги одразуваат целите на ПВЗС и конкретните активности и времето, можно е и да се следи и да се оцени преземениот процес.

Ќе се спроведат две различни, но поврзани активности за следење во однос на тајмингот:

* За време на активностите на ангажманот: краткорочно следење за да се овозможи приспособување/подобрување за време на ангажманот; и
* По завршувањето на сите активности на ангажманот: проверка на резултатите со цел оценка на ефективноста на ПВЗС

Со цел да се обезбеди најдобро извршување на ПВЗС, извештајот за мониторинг треба да се подготвува во првите 3 месеци по отпочнување на проектот, а потоа на секои шест месеци во текот на имплементацијата на проектот. Извештајот треба да содржи сумирани информации за вклучување на засегнатите страни. За таа цел, при реализација на проектните активности треба да се собираат следните податоци:

**ПРИБИРАЊЕ ПОДАТОЦИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ВИД НА АНГАЖМАН** | **ПОДАТОЦИ ЗА ЕВИДЕНЦИЈА** | **ОДГОВОРЕН** |
| **ЈАВЕН НАСТАН ОД БИЛО КОЈ ВИД** | * Локација и датум на состанокот/настанот * Број на учесници   (ако е вклучена широка публика)   * Цел на настанот | Персоналот на ЕУП  Ангажиран консултант за односи со јавноста |
| **СОСТАНОЦИ/**  **КОНСУЛТАЦИИ/**  **РАБОТИЛНИЦИ** | * Локација, датум, број на учесници (доколку е потребно вклучете листа на учесници) * Цел на настанот * Пријавете се за настанот ако е целисходно | Персоналот на ЕУП  Ангажиран консултант за односи со јавноста |
| **ПЕЧАТЕНИ МАТЕРИЈАЛИ**  **(ЗА ОТКРИВАЊЕ НА ИНФОРМАЦИИТЕ)** | * Квантитет * Број на приматели * Цел * Кога е дистрибуирано | Персоналот на ЕУП  Ангажиран консултант за односи со јавноста |
| **МРП** | * Категорија на добиената порака * Содржина на одговор * Датум на поднесување порака Датум на одговор, статус дали пораката е одговорена, број на денови потребни за да се одговори на прашањата * Број на поднесени поплаки * Број на решени поплаки * Број на пораки по категорија * Просечно време на одговарање * Релевантност на поплаките според компоненти и краток преглед на што се однесуваат поплаките | Назначен кадар од ЕУП |

Индикатори за успешност на ПВЗС

* Процент на реализирани активности дел одПВЗС
* Процент на одговорени поплаки
* Просечно време на одговарање
* (РР индикатор) Процент на ангажирани директни корисници на проектот кои известуваат за вклучување во носење одлуки во рамките на програмата за родителство[[6]](#footnote-6)

Со цел да се обезбедат најдобри резултати од процесот на вклучување на засегнатите страни, ЕУП треба да поднесува извештаи за мониторинг на полугодишно ниво кои ќе ги содржат податоците како што е наведено погоре. Назначениот персонал за ЕУП ќе биде одговорен за следење на сите активности за вклучување на засегнатите страни поврзани со Проектот (наведени во овој документ во точка Ресурси), обезбедувајќи реализација и ажурирање на ПВЗС како и известување до засегнатите страни кога е можно. Доколку има промени во ПВЗС, како што е вид на активности и фреквенција на реализација, ПВЗС треба да се ажурира и повторно да се достави до СБ. Персоналот на ЕУП има обврска да ги следи внатрешните утврдени индикатори на квартално ниво.

**Ресурси и одговорности за спроведување активности за вклучување на засегнатите страни**

**(2024-2029)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Буџетски категории** | **Квантитет** | **Единечни трошоци**  **евра** | **Време/**  **Години** | **Вкупни трошоци**  **евра** | **Забелешки** |
| **1. Плати на персоналот и поврзани трошоци** |  |  |  |  |  |
| * Персоналот на ЕУП одговорен за комуникација |  | 3.400 (месечно) | 5 | 204.000 |  |
| **2. Настани** |  |  |  |  |  |
| Организирање на активности за вклучување на засегнатите страни | 5 | 3000 | 5 | 75.000 |  |
| **3. Комуникациски кампањи** |  |  |  |  |  |
| Постери | 1.000 | 0,5 | 2 | 500 |  |
| Објавување информации на социјалните мрежи  (спонзорство на објави) | 300 | 5 | 5 | 1.500 |  |
| Информативно видео  (во однос на услугите, старателите, професионалците, рехабилитираните училници итн.) | 8 | 3.000 | 4 | 24.000 |  |
| Материјали за печатење за откривање информации (брошури, е-брошури.) | 2000 година | 0,9 |  | 1.800 |  |
| Печатење мини-насоки (зголемување на капацитетите за различни засегнати страни) | 6.000 | 0,38 |  | 2.280 |  |
| Дизајн на е-материјали (брошури, е-брошури, упатства, итн.) | 2.000 | 1 |  | 2.000 |  |
| Печатење/Дизајнирање летоци | 8.000 | 0,25 | 4 | 2.000 |  |
| Веб администрација/ подобрување/ проширување | 60 | 50 | 5 | 3.000 |  |
| **4. Обуки** |  |  |  |  |  |
| Обука за социјални/еколошки прашања за ЕУП | 7 | 4000 |  | 28.000 |  |
| Обука за РБН за ЕУП | 7 | 4000 |  | 28.000 |  |
| **5. Анкети на корисници** |  |  |  |  |  |
| Фокус групи (паузи за кафе, подготовка на извештај) | 1.500 | 25 |  | 37.500 |  |
| Прашалници (телефонски повици, теренски посети) | 2.000 |  | 5 | 10.000 |  |
| **ВКУПЕН БУЏЕТ ЗА АНГАЖИРАЊЕ НА ЗАСЕГАНИТЕ СТРАНИ:** | | | | 419.580 |  |

1. Read@home брзо беше имплементиран во Северна Македонија во октомври 2020 година и на 40.000 деца кои се соочуваат со сиромаштија им обезбеди пакет од три или четири висококвалитетни книги и придружни активности на нивниот мајчин јазик. [↑](#footnote-ref-1)
2. Родителство за доживотно здравје (РДЗ) е глобална програма што беше спроведена како пилот програма во Северна Македонија од невладината организација „Алтернатива“ во соработка со Универзитетот Оксфорд, која промовира позитивно родителство преку групни сесии и пораки. РДЗ помина низ особено ригорозен процес на пилотирање и адаптација во Северна Македонија. Три студии идентификуваа пет сесии како ефективни за намалување на однесувањето на детето кон надвор, за зголемување на менталното здравје на родителите и за намалување на строга казна. [↑](#footnote-ref-2)
3. Меѓународна асоцијација за учество на јавноста (IAP2) - спектар на јавна аспирација [↑](#footnote-ref-3)
4. **Обесправени** или **ранливи** групи се оние кои имаат поголема веројатност да бидат негативно погодени од влијанијата на проектот и/или поограничени од другите во својата способност да ги искористат придобивките од проектот. Такви поединци/групи, исто така, е поверојатно да бидат исклучени од можноста целосно да учествуват во главниот процес на консултации и како такви може да бараат конкретни мерки и/или помош за да го сторат тоа. Обесправени/ранливи поединци и групи се исто така оние кои можеби немаат глас да ги изразат своите грижи или да ги разберат влијанијата на Проектот. [↑](#footnote-ref-4)
5. [↑](#footnote-ref-5)
6. (броител) – број на родители кои ќе учествуваат и ќе бидат консултирани при подготовката на родителските програми;

   (именител) – број на родители кои пријавиле (алатка за мерење дополнително да се утврди) дека се задоволни од процесот на консултации и од влијанието на нивниот влез (двете компоненти); [↑](#footnote-ref-6)