

# ЗАПРОШЕННЯ ДО ВИСЛОВЛЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНOSTІ (КОНСУЛЬТАЦІЙНІ ПОСЛУГИ – ВІДБІР ІНДИВІДУАЛЬНОГО КОНСУЛЬТАНТА)

## «СПЕЦІАЛІСТ ПО РОБОТІ ЗІ СКАРГАМИ ТА КОМУНІКАЦІЯМ ДЛЯ ФОНДУ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМНИЦТВА»

**Країна:** Україна

**Проект:** Стійке, інклюзивне та екологічно збалансоване підприємництво» (RISE)

**Грант №:** P505616

**Назва завдання:** Спеціаліст по роботі зі скаргами та комунікаціям для Фонду розвитку підприємництва

**Ідентифікаційний №** (згідно з Планом закупівель): RISE-C2-20-GRM

Україна відповідно до Угоди про грант цільового фонду багатьох донорів з підтримки, відновлення, відбудови та реформування України між Україною та Міжнародним банком реконструкції та розвитку і Міжнародною асоціацією розвитку, що діють як адміністратор Цільового фонду багатьох донорів з підтримки, відновлення, відбудови та реформування України від 04.11.2024 отримала фінансування 10 млн доларів США від Світового банку на реалізацію інвестиційного компонента (Investment Project Financing, IPF) Програми «Стійке, інклюзивне та екологічно збалансоване підприємництво» (RISE, Program-for-Results Financing, PforR) (далі – Програма), та має намір використати частину цих коштів на здійснення правомочних платежів за консультаційні послуги, для закупівлі яких випущено це запрошення до висловлення зацікавленості.

Консультаційні послуги (далі – «Послуги») передбачають надання допомоги ФРП та Мінекономіки з операціоналізації, управління та подальшого вдосконалення Механізму подання та розгляду скарг (МРС), а також забезпечення ефективної взаємодії із зацікавленими сторонами та розкриття інформації відповідно до Системи екологічного та соціального управління ФРП (ФРП СЕСУ) та Екологічного та соціального стандарту 10 (ESS10) Світового банку. Детальне Технічне завдання наведено нижче.

Міністерство економіки, довкілля та сільського господарства України запрошує правомочних консультантів (надалі – «Консультанти»), висловити свою зацікавленість у наданні зазначених Послуг. **Зацікавлені Консультанти мають надати інформацію, що підтверджує наявність у них кваліфікації та досвіду, необхідних для виконання Послуг, а також заповнити форму для визначення відповідності кваліфікаційним критеріям, що наведена нижче.**

Відбір найбільш кваліфікованого та досвідченого консультанта для виконання завдання здійснюватиметься на основі наступних критеріїв:

- Вища освіта у сфері комунікацій, соціології, права, соціальних наук або суміжних галузях;
- Щонайменше три (3) роки досвіду у взаємодії із зацікавленими сторонами, управлінні скаргами або системах соціальної підзвітності у рамках проєктів розвитку;
- Досвід роботи з проєктами Світового банку або інших міжнародних фінансових чи донорських організацій буде перевагою;
- Знання Екологічної та соціальної політики Світового банку (ESF), зокрема вимог ESS10;
- Досвід управління базами даних та підготовки звітів;
- Досвід співпраці з державними установами та/або фінансовими посередниками та/або громадами;

- Вільне володіння українською мовою та достатній рівень англійської;
- Досвід проведення публічних виступів, навчань та інформаційно-просвітницьких кампаній по всій Україні.

Звертаємо увагу зацікавлених Консультантів на Розділ III пункти 3.14, 3.16 та 3.17 Посібника Світового банку «Правила закупівель Світового банку для позичальників ФП», опубліковані у вересні 2023 року (далі – «Правила закупівель»), який містить політику Світового Банку стосовно конфлікту інтересів.

Консультанта буде обрано за допомогою методу відбору індивідуальних консультантів (ІК), що детально описаний у Правилах закупівель. З Консультантом буде підписано договір, в якому він виступатиме у якості фізичної особи-підприємця, з поденною формою оплати (time-based договір) за ставкою, погодженою при підписанні договору.

Додаткову інформацію можна отримати за електронною адресою, що вказана нижче, з 10:00 до 17:00 години за місцевим часом.

Висловлення зацікавленості (резюме) мають бути доставлені у письмовій формі **українською** мовою за зазначеною нижче адресою електронної пошти **до 17:00 за київським часом 21 січня 2026 року**. Висловлення зацікавленості необхідно подавати із зазначенням наступної теми: **«RISE-C2-20-GRM: [ПІБ]»**.

Адреси, що згадуються вище, наступні:

Ел. пошта: [rise.procurements@gmail.com](mailto:rise.procurements@gmail.com), [rviskunov@me.gov.ua](mailto:rviskunov@me.gov.ua) з обов'язковою копією на [okalender@me.gov.ua](mailto:okalender@me.gov.ua), та [t.tsymbal@bdf.gov.ua](mailto:t.tsymbal@bdf.gov.ua).

**ФОРМА ДЛЯ ЗАПОВНЕННЯ**  
**у межах відбору Спеціаліста по роботі зі скаргами та комунікаціям для Фонду розвитку**  
**підприємництва (№ RISE-C2-20-GRM)»**

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Критерій, передбачений Технічним завданням</b>                                                                                                            | <b>Відповідність критерію</b> |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>1.</b>        | Вища освіта у сфері комунікацій, соціології, права, соціальних наук або суміжних галузях;                                                                    |                               |
| <b>2.</b>        | Щонайменше три (3) роки досвіду у взаємодії із зацікавленими сторонами, управлінні скаргами або системах соціальної підзвітності у рамках проєктів розвитку; |                               |
| <b>3.</b>        | Досвід роботи з проєктами Світового банку або інших міжнародних фінансових чи донорських організацій буде перевагою;                                         |                               |
| <b>4.</b>        | Знання Екологічної та соціальної політики Світового банку (ESF), зокрема вимог ESS10;                                                                        |                               |
| <b>5.</b>        | Досвід управління базами даних та підготовки звітів;                                                                                                         |                               |
| <b>6.</b>        | Досвід співпраці з державними установами та/або фінансовими посередниками та/або громадами;                                                                  |                               |
| <b>7.</b>        | Вільне володіння українською мовою та достатній рівень англійської;                                                                                          |                               |
| <b>8.</b>        | Досвід проведення публічних виступів, навчань та інформаційно-просвітницьких кампаній по всій Україні.                                                       |                               |

**ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ**  
**для надання консультаційних послуг**  
**«Спеціаліст по роботі зі скаргами та комунікаціям для Фонду розвитку**  
**підприємництва»**  
**(пакет закупівель № RISE-C2-20-GRM)**

**Програма «Стійке, інклюзивне та екологічно збалансоване підприємництво» (RISE PforR)**

**I. Передумови**

Україна відповідно до Угоди про грант цільового фонду багатьох донорів з підтримки, відновлення, відбудови та реформування України між Україною та Міжнародним банком реконструкції та розвитку і Міжнародною асоціацією розвитку, що діють як адміністратор Цільового фонду багатьох донорів з підтримки, відновлення, відбудови та реформування України від 04.11.2024 отримала фінансування 10 млн доларів США від Світового банку на реалізацію інвестиційного компонента (Investment Project Financing, IPF) Програми «Стійке, інклюзивне та екологічно збалансоване підприємництво» (RISE, Program-for-Results Financing, PforR) (далі – Програма), які будуть спрямовані на оплату консультативних послуг, товарів і неконсультаційних послуг у межах цього компонента.

Мета Програми – покращити середовище для сталого відновлення економіки, орієнтованого на приватний сектор. Програма спрямована на вирішення ключових викликів для розвитку бізнесу. Вона реалізується через три взаємодоповнюючі напрямки:

1. Підвищення ефективності державної підтримки МСП з акцентом на «зелену» конкурентоспроможність;
2. Покращення бізнес-середовища та цифрових державних послуг для бізнесу;
3. Забезпечення доступу МСП до експортних ринків.

Компонент IPF Програми (далі – Проєкт) спрямований на підтримку Мінекономіки у впровадженні Національної економічної стратегії 2021–2030 років та Плану для України на 2024–2027 роки, як це передбачено Програмою. Відповідно, Проєкт фінансуватиме технічну допомогу для організаційного зміцнення, розвитку потенціалу, консультаційної підтримки та передачі знань, щоб надати змогу Мінекономіки та іншим виконавчим установам Програми досягти сталих змін та посилення інституційної спроможності у реалізації програм підтримки підприємств.

Мінекономіки є виконавцем Програми. За загальну реалізацію відповідає заступник Міністра (далі – Координатор). Фонд розвитку підприємництва (далі – ФРП) є співвиконавцем Програми та відповідальний за досягнення індикаторів Програми. Для підтримки ФРП та Мінекономіки у виконанні взятих за Програмою зобов'язань необхідно залучити індивідуального консультанта – Спеціаліста по роботі зі скаргами та комунікаціям для Фонду розвитку підприємництва (далі – Консультант).

**II. Мета**

Метою цього завдання є надання допомоги ФРП та Мінекономіки з операціоналізації, управління та подальшого вдосконалення Механізму подання та розгляду скарг (МРС), а також забезпечення ефективної взаємодії із зацікавленими сторонами та розкриття інформації відповідно до Системи

екологічного та соціального управління ФРП (ФРП СЕСУ) та Екологічного та соціального стандарту 10 (ESS10) Світового банку.

Зокрема, Консультант повинен:

- Забезпечити своєчасний, прозорий і справедливий розгляд скарг та запитів від зацікавлених сторін (бенефіціарів, фінансових установ учасників Програми (ФУУ), малих і середніх підприємств, громад, ЗМІ та інших);
- Сприяти проактивній комунікації та обміну інформацією щодо екологічних і соціальних аспектів Програми;
- Підтримувати функції соціальної підзвітності та звітування в межах Програми відповідно до вимог ФРП СЕСУ.

### **III. Обсяг послуг**

Консультант має надавати, зокрема, але не обмежуючись цим, такі послуги та виконувати такі завдання:

#### **1. Функціонування Механізму подання та розгляду скарг (МРС)**

- Підтримувати, адмініструвати та постійно оновлювати внутрішні положення ФРП щодо МРС відповідно до процедур ФРП СЕСУ та вимог ESS10;
- Вести Реєстр МРС, включаючи інформацію про джерела скарг, порушені питання, вжиті заходи та статус вирішення;
- Забезпечити, щоб усі скарги, звернення та запити, пов'язані з екологічними, соціальними або операційними аспектами Програми, були своєчасно отримані, зареєстровані, підтверджені, оцінені та вирішені;
- Координувати роботу з ФУУ з метою забезпечення належного функціонування їхніх внутрішніх МРС та узгодженості з ФРП СЕСУ;
- Ескалювати складні або чутливі випадки (наприклад, пов'язані з гендерно обумовленим насильством (ГОН), сексуальною експлуатацією, зловживанням або домаганнями (SEA/SH), чи екологічними ризиками) відповідному спеціалісту з екологічних та соціальних питань ФРП та Координатору.

#### **2. Взаємодія із зацікавленими сторонами та комунікації**

- Реалізовувати та оновлювати План залучення зацікавлених сторін (SEP) відповідно до ФРП СЕСУ;
- Забезпечувати своєчасне поширення інформації про Програму та процедури подання скарг через різні канали комунікації (вебсайт, соціальні мережі, гаряча лінія, письмове листування тощо);
- Сприяти проведенню регулярних консультацій, публічних зустрічей та сесій зворотного зв'язку із зацікавленими сторонами;
- Підтримувати залучення вразливих груп населення (наприклад, жінок, осіб з інвалідністю, сільських підприємців) до консультацій;
- Моніторити сприйняття та відгуки зацікавлених сторін і надавати рекомендації щодо вдосконалення комунікаційних стратегій.

#### **3. Звітність та управління даними**

- Готувати спеціальні (за потреби) звіти, а також щомісячні та щоквартальні зведення щодо МРС, що містять кількісні та якісні дані про отримані, вирішені та невирішені скарги;
- Аналізувати тенденції, виявляти системні проблеми та надавати рекомендації щодо покращення МРС;
- Сприяти підготовці щорічних звітів про екологічну та соціальну ефективність, які ФРП подає до Світового банку;
- Надавати допомогу у підготовці піврічних зведень для їх включення до Звітів про хід реалізації Програми;
- Забезпечувати належну документацію та архівування результатів роботи МРС і взаємодії із зацікавленими сторонами для потреб аудиту та подальшого оцінювання.
- Готувати повідомлення про інциденти та чутливі випадки (у термін 24–48 годин для термінових питань).

#### **4. Розвиток потенціалу та підвищення обізнаності**

- Надавати рекомендації та консультації працівникам ФРП та ФУУ щодо ефективного управління скаргами та комунікацій із зацікавленими сторонами;
- Розробляти та поширювати інформаційні матеріали (буклети, FAQ, шаблони) про процес подання скарг для зовнішніх зацікавлених сторін;
- Проводити інформаційні та просвітницькі кампанії для забезпечення доступності та прозорості системи МРС.

#### **5. Постійне вдосконалення**

- Періодично оцінювати ефективність МРС (оперативність реагування, доступність, рівень задоволеності осіб, які подають скарги) та пропонувати покращення;
- Сприяти перегляду процедур ФРП СЕСУ для посилення соціальної підзвітності та механізмів зворотного зв'язку;
- Підтримувати інтеграцію даних МРС у систему моніторингу та оцінки (М&Е) Програми.

#### **6. Інші завдання, пов'язані із МРС, згідно з вказівками Координатора та Координатора Програми від ФРП.**

### **IV. Звітність**

Консультант буде звітувати, Координатору, Координатору Програми ФРП та тісно співпрацювати з Керівником відділу управління екологічними та соціальними ризиками ФРП та спеціалістом з екологічних та соціальних питань.

Консультант має подавати щомісячні звіти українською мовою у паперовій формі Координатору та Координатору Програми від ФРП в установлені строки. Звіти мають містити опис наданих Консультантом послуг протягом звітного періоду.

### **V. Період та місце роботи**

Консультант надаватиме свої послуги протягом всього періоду реалізації Програми, який триватиме до жовтня 2027 року або на будь-який інший період, узгоджений сторонами. Консультант надаватиме свої послуги на умовах повної або неповної зайнятості, в залежності від того, як це буде узгоджено сторонами під час переговорів.

Консультант працюватиме на базі ФРП в місті Київ, Україна, з можливістю дистанційної роботи. За потреби, від Консультанта очікується здійснення робочих поїздок до інших регіонів України для підтримки впровадження Програми.

## **VI. Вимоги**

- Вища освіта у сфері комунікацій, соціології, права, соціальних наук або суміжних галузях;
- Щонайменше три (3) роки досвіду у взаємодії із зацікавленими сторонами, управлінні скаргами або системах соціальної підзвітності у рамках проєктів розвитку;
- Досвід роботи з проєктами Світового банку або інших міжнародних фінансових чи донорських організацій буде перевагою;
- Знання Екологічної та соціальної політики Світового банку (ESF), зокрема вимог ESS10;
- Досвід управління базами даних та підготовки звітів;
- Досвід співпраці з державними установами та/або фінансовими посередниками та/або громадами;
- Вільне володіння українською мовою та достатній рівень англійської;
- Досвід проведення публічних виступів, навчань та інформаційно-просвітницьких кампаній по всій Україні.