

План за вклучување на засегнатите страни (ПВЗС)

1. Вовед/Опис на проектот

Од декември 2019 година, откако беа дијагностицирани првите случаи во Вухан, во провинцијата Хубеи во Кина, избувнувањето на заразата од коронавирусот (Ковид-19) предизвикана од новиот коронавирус од 2019 година (SARS-CoV-2) брзо се рашири низ целиот свет. Од почетокот на март 2020 година, бројот на евидентирани случаи вон границите на Кина се зголеми за тринаесет пати, при што, бројот на зафатени земји се зголеми за трипати. Како резултат на брзото ширење на коронавирусот низ целиот свет, на 11.03.2020 година, Светската здравствена организација (СЗО) прогласи глобална пандемија. Заклучно со 10.04.2020 година, избувнувањето на заразата резултираше со околу 1.687.857 евидентирани случаи, од кои, 102.198 беа со смртни последици во 210 земји[1].

Со зголемувањето на инциденцата на Ковид-19 во Северна Македонија, јавниот здравствен систем се наоѓа под огромен притисок. Вкупниот број регистрирани случаи на Ковид-19 во земјата изнесува 663, вклучително и 82 случаи на заразени здравствени работници (12%). Случаи на лица заразени со Ковид-19 се регистрирани во 19 градови низ земјата - првиот случај е идентификуван во Пробиштип, што укажува на понатамошно географско ширење. Најголем број на случаи се регистрирани во Скопје (273, односно 41%), по што следи Куманово (143 случаи, 21,6%). Сепак, според стапката на население, најтешко погодени се Дебар и Куманово - стапка на инциденца од над 100 случаи на 100.000 лица.

Северна Македонија иницираше активности за да се спречи вирусот Ковид-19 да премине во фаза на трансмисија на ниво на заедница, а потоа и во епидемија. На 18.03.2020 година, Владата на Северна Македонија издаде официјална декларација за прогласување вонредна состојба за борба против ширењето на заразата со Ковид-19, при што, истиот ден беше прогласена вонредна состојба. Затворени се сите граници, како и аеродромот. Во борбата против коронавирусот мобилизирани се целокупните владини капацитети, вклучувајќи го и подобрувањето на механизмите за справување со кризни состојби во сите сектори. Се наиде на позитивен одговор и усогласеност од страна на општеството, како и поголема доверба во владините заштитни мерки и упатства за социјално дистанцирање. Министерството за здравство (МЗ) започна енергична кампања за комуникација на ризиците во социјалните медиуми, на телевизија и други медиуми. На здравствениот фронт, во моментот земјата напорно работи за да обезбеди соодветен број на капацитети за хоспитализација, вклучувајќи го и потребниот персонал во случај на поголема трансмисија на ниво на заедница. Неодамнешните активности преземени во рамките на вонредната состојба вклучуваат: привремена суспензија на лични и корпоративни плаќања на данок на доход, привремени измени на Законот за буџетирање за да се овозможи соодветно распределување на буџетот, намалена каматна стапка на заостанати даночни обврски и измени од аспект на отплата на обврски од заем. Од 11.04, во земјата е наметнат полициски час во обид да се ограничи ширењето на Ковид-19. Од 16:00 до 05:00 часот е ограничено движењето на сите граѓани низ целата земја. Покрај тоа, на лицата на возраст до 18 години им е дозволено да ги напуштат своите домови само од 10:00 часот наутро до пладне

(12:00 часот), додека пак, на лицата на возраст над 67 години им е дозволено да ги напуштат своите домови само од 13:00 до 15:00 часот. За време на викендите, полицискиот час за сите граѓани е на сила од 16:00 часот во петок до 05:00 часот во понеделник. Како дел од мерките е вклучена и потрагата по остварените контакти на лицата што се позитивни на Ковид-19.

Со цел да обезбеди полесен пристап, Министерството за здравство на својата веб-страница ги објавува сите упатства, информации и новости поврзани со Ковид-19.^[2] Исто така се обезбедуваат контакт информации за секоја општина одделно. Од друга страна пак, на друга веб-страница на владино ниво^[3] се интегрирани сите мерки донесени од страна на различните министерства, а кои се поврзани со избувнувањето на оваа зараза. Владината веб-страница секојдневно се ажурира со сите владини уредби и телефонски броеви за контакт на секое министерство што обезбедува релевантни информации, вклучително и мрежни услуги.

Со цел да се справат со избувнувањето на заразата со Ковид-19, на здравствениот систем и неговата инфраструктура им е потребно зголемување на капацитетите за да се зајакне надзорот врз болеста и управувачките капацитети. Постоечките потешкотии вклучуваат: недостаток на обучени даватели на здравствени услуги, здравствени работници, опрема за лична заштита (ОЛЗ), комплети за тестирање и лаборатории со потребните капацитети, непочитување на мерките за безбедност од страна на општата јавност, како и ограничен број на капацитети опремени со изолациони оддели наменети за карантин и третман на пациенти.

Со оглед на тоа што комбинацијата од ограничувања за работа и патувања во и надвор од земјата, затворањето на границите и воведениот полициски час, најверојатно ќе доведат до забавување на економската активност и економскиот раст, Владата издвои средства за секторите на кои им е потребна итна поддршка. Сепак, Владата треба да ги насочи своите стратегии кон зајакнување на социјалните мерки за поддршка на ранливите заедници, особено старите лица, сиромашните, жените и децата, лицата кои ги губат своите приходи. Кај лицата што се наоѓаат во услови на изолација, може да се зголеми ризикот од насилство и тоа дополнително да придонесе кон драстично зголемување на сиромаштијата, недостаток на храна и нередовна исхрана, како и намален пристап до здравствена заштита, независно од Ковид-19, особено доколку кризата продолжи.

Предложениот Проект на Северна Македонија за справување со кризата предизвикана од вирусот Ковид-19 и подготвеност на здравствените системи (P173916) има за цел да ја **спречи, открие и да се справи со заканата од Ковид-19, како и да ги зајакне националните системи за подготвеност на јавното здравство во Северна Македонија**. Преку обезбедување на техничка експертиза, лабораториска опрема и системи проектот го поддржува зајакнувањето на капацитетите за откривање на болеста во здравствениот сектор за да се обезбеди навремено откривање на случаи и откривање на остварените контакти, во согласност со упатствата на СЗО во рамките на Планот за стратешко справување. Светската банка остварува тесна координација со партнерите кои сакаат да ја поддржат Владата, како што се делегацијата на ЕУ и СЗО.

Проектот ги содржи следните компоненти:

Компонента 1 – Справување со кризата предизвикана од Ковид-19

- Под-компонента 1.1: Откривање на нови случаи, потврда, откривање на остварените контакти, известување и следење;
- Под-компонента 1.2: Зајакнување на здравствениот систем;
- Под-компонента 1.3: Одржување на финансиската стабилност на Фондот за здравствено осигурување.

Компонента 2 – Ублажување на општественото влијание

- Под-компонента 2.1: Зајакнување на одговорот на мрежата на социјално осигурување од аспект на справување со кризата;
- Под-компонента 2.2: Дополнителна поддршка за осигурување во случај на невработеност.

Компонента 3. Имплементација и мониторинг на проектот

Компонента 1: Справување со кризата предизвикана од Ковид-19: Во рамките на оваа компонента, преку разни стратегии за ограничување, на Република Северна Македонија ќе ѝ се обезбеди непосредна поддршка во спречувањето на избувнувањето на Ковид-19 или во ограничувањето на локалната трансмисија. Притоа, преку обезбедување на техничка експертиза, лабораториска опрема и системи, би се поддржало зајакнување на капацитетите за откривање на болеста за да се овозможи навремено откривање на нови случаи и откривање на остварените контакти, во согласност со упатствата на СЗО во рамките на Планот за стратешко справување. Тоа на Северна Македонија ќе ѝ овозможи, преку финансирање на платите на обучените и добро опремените здравствени работници од првите редови кои не беа предвидени во државниот буџет, да мобилизира зголемени капацитети за справување со кризата. Ќе се обезбеди и поддршка за ограничено реновирање доколку се јави потреба за ставање во употреба на дополнителни легла во рамките на одделот за интензивна нега, како и за соодветно функционирање на системите за управување и отстранување на медицинскиот отпад. Реновирањето ќе има за цел надградба и проширување на капацитетот на Клиниката за заразни болести. Оваа компонента, исто така, ќе има за цел пренамена на просторот и обезбедување на соодветни инсталации и комунални услуги за сместување на нови легла во одделението за интензивна нега, понатаму обезбедување опрема и материјали за поставување нови легла на одделението за интензивна нега, засновано врз претходно направена проценка на потребите, како на пример, механички вентилатори, срцеви дефибрилатори, мобилни рентген апарати и друго. Градење долгорочен капацитет за обезбедување на критична нега (воведување протоколи, критериуми,

информациони системи итн.). Финансирање на зголемениот персонал заради зголемениот број на пациенти. Експертска поддршка за клиничка нега на пациенти со Ковид-19.

Компонента 2: Ублажување на општественото влијание: Во рамките на оваа компонента ќе се финансира привремена поддршка во приходите на подобните лица и домаќинства, како и поддршка во облик на основни средства за живот насочена кон примателите на социјална помош. Финансирањето ќе обезбеди одржување и проширување на придобивките за постојните и новите корисници. Поддршката за приходот се состои од двостран пристап: под-компонентата за социјална помош за поддршка на сиромашните и ранливите групи (вклучително и луѓето во неформалниот сектор) и под-компонентата за социјално осигурување/невработеност за поддршка во рамки на потребата од продолжување на исплата за невработеност и социјално осигурување. Поддршката во натура ќе вклучува набавка и испорака на основни пакувања со храна и хигиенски производи. Оваа компонента, исто така, ќе поддржува и распространета и достапна (достапно за лицата со попреченост, различни етнички групи, итн.) дистрибуција на информации во врска со параметрите на паричните придобивки и услуги финансирани од проектот.

Компонента 3: Имплементација и мониторинг на проектот: Оваа компонента ќе ги поддржи административните и човечките ресурси неопходни за спроведување на Проектот и ќе го следи и оценува напредокот. Ќе ги финансира трошоците за персоналот и консултантите поврзани со имплементацијата, координацијата и управувањето со проектот, вклучително и поддршка за набавки, финансиски менаџмент, заштита на животната средина и социјални активности, теренски активности, комуникациски кампањи, мониторинг и евалуација, известување и вклучување на засегнатите страни, понатаму, оперативни и административни трошоци, техничка помош за зајакнување на процесот на справување со кризата на Проектот (на пр., развој на протоколи за тестирање, третман, упатување и отпуштање пациенти), како и долгорочно градење на капацитетите за справување и подготвеност за пандемии. Оваа компонента исто така ќе ги финансира и ревизиите на учинокот на проектот, фокусирани на клучните проектни активности, што ќе ги спроведе надворешен ревизор.

Проектот за Северна Македонија за справување со кризата предизвикана од вирусот Ковид-19 и подготвеност на здравствените системи изготвен во рамките на Политиката на Светската банка за заштита на животната средина и социјалната политика (ЕСС). Согласно Еколошкиот и социјален стандард (ЕСС) 10, „Вклученост на засегнатите страни и обелоденување информации“, агенциите за спроведување на засегнатите страни треба да им обезбедат навремени, релевантни, разбирливи и достапни информации и да се консултираат со нив на културолошки соодветен начин, без манипулации, мешање, принуда, дискриминација и заплашување.

Главната цел на овој План за вклучување на засегнатите страни (ПВЗС) е да се дефинира програма за вклучување на засегнатите страни, вклучително и обелоденување на информации од јавен карактер и консултации во рамките на целиот циклус на проектот. ПВЗС ги опишува начините на кои проектниот тим ќе комуницира со засегнатите страни и вклучува механизам преку кој луѓето ќе можат да изразат загриженост, да

обезбедат повратна информација или да поднесат поплаки за проектот и за сите активности поврзани со проектот. Вклучувањето на локалното население е од суштинско значење за успехот на проектот, со цел да се обезбеди непречена соработка помеѓу персоналот на проектот и локалните заедници и да се минимизираат и ублажат ризиците по животната средина и општеството поврзани со предложените проектни активности. Во контекст на заразни болести, опсежните, културолошко соодветни и прилагодени активности за подигнување на свеста се особено важни за правилно сензибилизирање на заедниците кон ризиците поврзани со заразните болести.

2. Идентификација и анализа на засегнатите страни

Засегнатите страни во проектот се дефинирани како поединци, групи или други ентитети кои:

1. се под влијание или веројатно ќе бидат под директно или индиректно, позитивно или негативно влијание од страна на Проектот (нарекувани и „засегнати страни“); и
2. може да имаат интерес од Проектот („заинтересирани страни“). Тие вклучуваат поединци или групи чии интереси можат да бидат погодени од Проектот и кои имаат потенцијал на кој било начин да влијаат врз резултатите од Проектот.

Во рамките на соработката и преговарањето со засегнатите страни во текот на развојот на Проектот, честопати потребно и одредување лица во групите кои делуваат како легитимни претставници на својата соодветна група на засегнати страни, т.е. поединци кои се избрани од страна на членовите на овие групи, за застапување на интересите на групите во процесот на вклучување во Проектот. Претставниците на заедницата може да обезбедат корисен увид во локалната поставеност и да дејствуваат како главни канали за ширење на информации поврзани со Проектот и за примарна комуникација / врска за поврзаност на Проектот и целните заедници и нивните воспоставени мрежи. Верификацијата на претставниците на засегнатите страни (т.е. процесот за потврдување дека тие се легитимни и вистински застапници на заедницата што ја претставуваат), останува важна задача во воспоставувањето контакт со засегнатите страни во заедницата. Во зависност од различните потреби на идентификуваните засегнати страни, легитимноста на претставниците на заедницата може да се потврди со проверка по случаен избор на членовите на заедницата со употреба на техники што би биле соодветни и ефективни со оглед на потребата да се спречи пренесување на корона вирус.

2.1 Методологија

Со цел да се исполнат пристапите за најдобри практики, проектот ќе ги примени следниве принципи за вклучување на засегнатите страни:

- *Пристап на отвореност и вклученост за целото времетраење на проектот*: јавни консултации за проектот(ите) ќе бидат организирани во текот на целото времетраење, кои ќе бидат спроведени на отворен начин, без надворешно манипулирање, мешање, принуда или заплашување;
- *Информирано учество и фидбек (повратни информации)*: информациите ќе бидат доставени и широко распространети меѓу сите засегнати страни во соодветен формат во зависност од контекстот. Обезбедени се можности за комуникација во врска со повратните информации добиени од засегнатите страни, за анализа и решавање на коментари и изразена загриженост.
- *Инклузивност и сензитивност*: извршена е идентификацијата на засегнатите страни за да се обезбеди поддршка за подобра комуникација и градење ефективни односи. Процесот на учество во проектите е инклузивен. Сите засегнати страни се охрабруваат да бидат вклучени во процесот на консултација, до степен до којшто дозволуваат тековните околности. На сите засегнати страни им се обезбедува еднаков пристап до информации. Чувствителноста кон потребите на засегнатите страни е клучниот принцип врз кој се заснова изборот на методи за вклучување. Посебно внимание се посветува на ранливите групи, особено на жените, младите, старите лица и културолошката чувствителност на различните етнички групи.

За да се овозможи ефективно и прилагодено вклучување, засегнатите страни од предложениот проект може да бидат поделени во следниве основни категории:

- **Погодени страни** – лица, групи и други субјекти во рамките на областа на влијание на Проектот врз кои проектот има директно влијание (тековно или потенцијално) и/или кои се идентификувани како најподложни на промената поврзана со проектот и кои треба тесно да се ангажираат во процесот на идентификување на влијанијата и нивното значење, како и во донесувањето одлуки во врска со мерките за ублажување и управување;
- **Други заинтересирани страни** – поединци/групи/субјекти кои не се под директно влијание на Проектот, но кои сметаат или ги перцепираат своите интереси како погодени од проектот и/или кои можат на некој начин да влијаат на проектот и на процесот на неговата имплементација; и

- **Ранливи групи** –лица кои, заради нивниот ранлив статус^[4], може несразмерно да бидат погодени или дополнително да бидат загрозени од проектот(ите) во споредба со кои било други групи и за кои, може да биде потребно да се вложат посебни напори за вклучување за да се обезбеди еднаква застапеност во консултациите и процесите на донесување одлуки поврзани со проектот.

2.2.Погодени страни

Погодените страни вклучуваат локални заедници, членови на заедницата и други страни кои може да бидат предмет на директно влијание од страна на Проектот. Поточно, во оваа категорија спаѓаат следниве лица и групи:

- Лица заразени со Ковид-19 во болниците и нивните семејства и роднини;
- Лицата во центрите за карантин/изолација и нивните семејства и роднини;
- Вработените во објектите на карантин/изолација, болниците, дијагностичките лаборатории;
- Заедници во непосредна близина на планираните објекти за карантин/изолација во рамките на проектот, како и во близина на болници, лаборатории;
- Лица кои се изложени на ризик од зараза со Ковид-19 (на пр., туристи, туристички водичи, хотели и оператори на пансиони и нивниот персонал, соработници на заразените, жители на подрачја каде што се регистрирани случаи);
- Здравствени работници од јавното/приватното здравство (лекари, медицински сестри, инспектори за јавно здравје, акушерки, лабораториски техничари/персонал) и друг персонал;
- Единици на локалната самоуправа во погодените региони;
- Општински јавни претпријатија кои обезбедуваат комунални услуги во погодените региони;
- Службеници на Министерството за здравство;
- Агенцијата за вработување и локалните подружници;
- Локалните центри за социјална работа(услуги на МТСП).

2.3. Други заинтересирани страни

Засегнатите страни во проектот, освен директно погодените заедници, исто така, вклучуваат и други страни, како што се:

- Пошироката јавност;
- Организации на заедницата, национални групи на граѓанско општество;
- Стоки и даватели на услуги вклучени во поширокиот синџир на снабдување на проектот;
- Медиуми и други заинтересирани групи, вклучувајќи ги социјалните медиуми и Секторот за информатика и комуникација при Владата;
- Заинтересирани меѓународни НВО, Дипломатската мисија и агенциите на ООН (особено УНИЦЕФ, СЗО и др.);
- Заинтересирани економски субјекти;
- Училиштата, универзитетите и другите образовни институции затворени поради вирусот;
- Верските институции;
- Транспортните работници (на пример, возачите на такси)

2.4. Загрозени/Ранливи лица или групи

Особено е важно да се дефинира и разбере ранливоста во контекстот на проектот и да се процени дали ранливоста се јавува затоа што негативните влијанија на проектот може несразмерно да се одразат врз загрозените или ранливи лица или групи, или пак, ранливоста се јавува како резултат на нивните ограничени можности да ги искористат предностите на проектот и/или затоа што поверојатно е дека тие се исклучени од/не можат целосно да учествуваат во процесот на главните консултации во рамките на проектот. Ранливоста може да се јави како резултат на потеклото, полот, возраста, здравствената состојба, лошата економска состојба и финансиската несигурност, неповолниот статус во заедницата (на пр., малцинства или маргинализираните групи), зависноста од други лица или природни ресурси, итн. Вклучувањето ранливи групи и поединци често бара примена на посебни мерки и помош насочени кон олеснување на нивното учество во донесувањето одлуки поврзани со проектот, така што нивната свесност и придонесот во целокупниот процес да биде соодветна на оние на другите засегнати страни.

Во рамките на Проектот, ранливите или загрозените групи ги вклучуваат, но не се ограничени на следните субјекти:

- Постарите лица;
- Поединците со хронични заболувања и претходни медицински состојби;
- Лицата со попреченост;
- Бремените жени;
- Жените, девојките и семејствата каде глава на домаќинството е жена;
- Децата;
- Лицата кои зависат од дневната заработка;
- Оние што живеат на работ на општеството;
- Невработените лица;
- Заедници во оддалечени села и заедници кои живеат во запоставени урбани населби.

Ранливите групи во заедниците опфатени од проектот ќе бидат дополнително потврдени и консултирани преку соодветно утврдени средства и начини. Описот на методите на вклучување што ќе бидат преземени од страна на проектот е даден во поглавјата подолу.

3. Програма за вклучување на засегнатите страни

3.1. Резиме на вклученоста на засегнатите страни во процесот на изготвување на проектот

Брзината и итноста со кои овој проект е развиен за да се задоволи растечката закана од Ковид-19 во земјата (во комбинација со вонредната состојба и владините ограничувања на собири на луѓе), ја ограничи можноста на проектот за развој на целосен ПВЗС, пред Проектот да биде одобрен од страна на Светска банка. Овој почетен ПВЗС беше развиен и ќе биде отворен пред проценката на проектот, како почетна точка на итеративен процес за развој на сеопфатна стратегија и план за вклучување на засегнатите страни. Тимот на Светската банка, вклучително и претставници на Одделението за управување со локалната канцеларијата на Светската банка во Скопје, оствари серија состаноци со Владата во

насока на дискутирање на влијанието на пандемијата врз социјалните сектори и економијата и во врска со тоа како Светската банка може да ѝ помогне на Владата да се справи со пандемијата. Владата од Светската банка побара помош во справувањето со пандемијата, односно зајакнување на подготвеноста и одговорот на кризата од страна на јавниот здравствен сектор и мрежата на социјалното осигурување. По овие првични средби, тимот на Светската банка одржа и дополнителни средби со Министерството за здравство и Министерството за социјална политика, Фондот за здравствено осигурување и Државната агенција за вработување, со цел да се утврди опсегот на активностите во рамките на проектот. Тимовите на Светската банка и Владата одговорни за изработка на проектот, добиваа редовни известувања за најновите информации во врска со заклучоците од донаторските координативни средби за пандемијата, и тие, исто така, остваруваат редовна комуникација, особено со СЗО и Делегацијата на ЕУ.

Овој План за вклучување на засегнатите страни (ПВЗС), како и Рамката за управување со животната средина и социјални прашања (РУЖССП) што ќе бидат подготвени во рамките на проектот, ќе бидат консултирани и објавени. Проектот вклучува значителни ресурси за спроведување на активностите вклучени во Планот. Подетален извештај за овие активности ќе биде подготвен како дел од ажурирањето на овој ПВЗС, што се очекува да се случи во рок од 30 дена по датумот на ефективност на проектот. Согласно предвидените услови, ПВЗС ќе биде постојано ажуриран во текот на периодот на спроведување на проектот.

3.2. Резиме на потребите на засегнатите страни во проектот и методите, алатките и техниките за вклучување на засегнатите страни

Зголеменото вклучување на граѓаните и заедницата се предуслови за ефективноста на проектот. Вклучувањето на засегнатите страни во рамките на проектот ќе се одвива во две димензии: (i) консултации со засегнатите страни во текот на целото времетраење на проектот, со цел нивно информирање за проектот, вклучително и изразување загриженост од нивна страна, обезбедување повратни информации и поднесување поплаки за проектот и какви било активности поврзани со проектот, како и подобрување на дизајнот и имплементацијата на проектот; (ii) активности за подигнување на свеста за сензибилизирање на заедниците за ризиците од Ковид-19 како и компонентата за социјална заштита.

Во однос на консултациите со засегнатите страни за дизајнот на проектот, активностите и аранжманите за спроведување и сл., ревидираниот ПВЗС, кој се очекува да се ажурира во рок од 30 дена по датумот на важност на проектот, како што е споменато погоре, и постојано да се ажурира во текот на периодот на имплементација на проектот, доколку е потребно, јасно ќе го утврди следново:

- Типот на засегнати страни ко треба да се консултираат;
- Очекувани прашања и интереси;

- Фази на вклученост;
- Методи на вклучување;
- Предложени комуникациски методи;
- Обелоденување информации; и
- Одговорни органи/институции.

Согласно еволуираната состојба, онака како што Владата на Северна Македонија преземаше мерки за воведување строги ограничувања на јавните собири, средби и движење на луѓето, пошироката јавност, истотака, сè повеќе се вклучи во намалување на ризиците од трансмисија на вирусот, особено преку социјални интеракции. Поради тоа, ќе бидат усвоени алтернативни начини за управување со консултациите и вклучувањето на засегнатите страни во согласност со локалните закони, политики и новите активни општествени норми кои се донесени за да се спречи пренесување на вирусот.

Овие алтернативни пристапи што ќе се практикуваат за вклучување на засегнатите страни вклучуваат: разумни напори за спроведување состаноци преку користење на интернет канали (напр., Webex, Zoom, Skype и сл.), но и многу поразновидни средства за комуникација, потпирајќи се повеќе на социјалните медиуми, групите за разговори („чат“ групите), соодветни интернет платформи и апликации за мобилни телефони (напр. Фејсбук, Твитер, групи на „WhatsApp“, на Инстаграм, веб-линкови/веб-страници итн.), но кога засегнатите страни немаат пристап до интернет канали или не ги користат често, овде се подразбира и користење традиционални комуникациски канали, како телевизија, радио, посебни телефонски линии, СМС-пораки, јавни соопштенија.

За активностите на јавно информирање и подигнување на јавната свест, поддржани преку третата компонента, проектните активности ќе го поддржат подигањето на свеста за следните аспекти: (i) придобивките од социјалната заштита и (ii) мерките за социјално дистанцирање, како на пример, во училиштата, рестораните, верските институции, затворањето на кафулињата, како и намалувањето на големите собири (на пр., свадби), превентивните активности, како што е унапредувањето на личната хигиена, вклучително и подобрувањето на процесот на миење раце и правилното готвење и дистрибуција и употреба на маски, заедно со зголемената свесност и зголемувањето на учеството на заедницата во забавувањето на процесот на ширење на пандемијата; (iii) креирање на сеопфатна Стратегија за комуникација напромени во општеството и однесувањето (СКПОО) за поддршка на клучните однесувања за превенција (миење раце, итн.), мобилизација на заедницата што ќе се одвива преку кредибилни и ефективни институции и методи кои допираат до локалното население и употреба на телевизија, радио, социјални медиуми и

печатени материјали; и (iv) Здравствените работници во заедницата ќе бидат обучени како дел од Стратегијата на СКПОО, за поддршка на мобилизацијата и вклученоста во нивните заедници.

ESS10 на СБ и релевантната национална политика или стратегија за здравствена комуникација, како и „Стратешкиот план за подготвеност и справување со Ковид-19“ на СЗО – „Упатство за оперативно планирање за поддршка земјата во подготвеноста и справувањето со заразата“ (2020), ќе бидат основа за вториот аспект од Планот за вклучување на засегнатите страни во проектот.

3.3. План за вклучување на засегнатите страни

Како што споменавме погоре, вклучувањето на засегнатите страни ќе се спроведе со цел вршење (i) консултации со засегнатите страни во текот на целотовреметраење на проектот за нивно информирање за проектот, вклучувајќи изразување загриженост од нивна страна, обезбедување повратни информации и поднесување оплаки; и (ii) активности за подигнување на свеста за сензибилизирање на заедниците за а) ризиците од Ковид-19 и б) компонентата за социјална заштита на проектот.

3.3. (i) Консултации со засегнатите страни во врска со проектот

Фаза на проектот	Тема на консултација/ порака	Користен метод	Целни засегнати страни	Одговорности
Подготовка	<ul style="list-style-type: none"> Потреба од проектот Планирани активности Социјални и принципи на животната средина, Управување со животната средина и социјални ризици и влијанија / РУЖССП Механизам за поднесување оплаки (МПП) Влијанија врз здравјето и безбедноста 		<ul style="list-style-type: none"> Владини службеници од релевантни агенции на локално ниво Здравствени установи Здравствени работници и експерти Локални самоуправи или 	<p>Специјалист за животна средина и социјални прашања</p> <p>Специјалист за мониторинг и евалуација (МИЕ)</p> <p>Единицата за имплементација на проектот (ЕИП)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Социјална компонента • Телефон, е-пошта, писма • Средби лице-в-лице • Дискусии во фокус групи (ДФГ) • Теренски активности • Соодветни прилагодувања што треба да се направат за да се земе предвид потребата од социјално дистанцирање (употреба на аудио-визуелни материјали, технологии како што се телефонски повици, СМС, е-пошта, итн.) 		<p>здружение на локални самоуправи</p> <ul style="list-style-type: none"> • Центри за социјална работа • Агенција за вработување 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Потреба од проектот • Планирани активности • Управување со животната средина и социјални ризици и влијанија / РУЖССП • Механизам за поднесување поплаки • Социјална компонента 	<ul style="list-style-type: none"> • Теренски активности што се културолошко соодветни • Соодветни прилагодувања што треба да се направат за да се земе предвид потребата од социјално дистанцирање (употреба на аудио-визуелни средства, технологии како што се телефонски повици, СМС, е-пошта, итн.) 		<p>Специјалист за животна средина и социјални прашања</p> <p>Специјалист за мониторинг и евалуација</p> <p>Единицата за имплементација на проектот (ЕИП)</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Користење социјални мрежи. Прекупосебно отворени профили за потребите на проектот и профилите на локалните самоуправи • Употреба на мрежа на центри за социјална работа на локално ниво • Употреба на мрежа на регионални канцеларии на Црвен крст за да се осигури дека мерките за социјална заштита се добро дистрибуирани • Погодени поединци и нивните семејства • Локални заедници • Ранливи групи • Агенција за вработување • Центри за социјална помош 		
Имплементација	<ul style="list-style-type: none"> • Опсег на проектот и тековни активности 	<ul style="list-style-type: none"> • 		Специјалист за животна средина и социјални прашања

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>РУЖССПи други инструменти</i> • <i>ПВЗС</i> • <i>МПП</i> • <i>Компонента за социјална заштита</i> • <i>Здравје и безбедност</i> • <i>Прашања за животната средина</i> • <i>Обуки и работилници</i> • <i>Објавување информации преку брошури, флаери, веб-страница итн.</i> • <i>Информативни пунктови во општинските канцелариии здравствените установи</i> • <i>Соодветни прилагодувања што треба да се направат за да се земе предвид потребата од социјално дистанцирање (употреба на аудио-визуелни средства, технологии како што се телефонски повици, СМС, е-пошта, итн.)</i> • <i>Владини службеници од релевантни агенции на локално ниво</i> • <i>Здравствени установи</i> • <i>Здравствени работници и експерти</i> 			<p>(МиЕ)</p> <p>Координатор. на компон. на проектот</p> <p>ЕИП</p>
--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Локални центри за социјална работа • Локални подружници на Агенцијата за вработување 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Опсег на проектот и тековни активности • РУЖССПи други инструменти • ПВЗС • МПП • Компонента за социјална заштита • Здравје и безбедност • Прашања за животната средина 	<ul style="list-style-type: none"> • Јавни средби во погодените општини / села • Брошури, постери • Информативни пунктови во канцелариите на локалните самоуправи и здравствените установи • Соодветни прилагодувања што треба да се направат за да се земе предвид потребата од социјално дистанцирање (употреба на аудио-визуелни средства, технологии како што се телефонски повици, СМС, е-пошта, радио, телевизија итн.) • Социјални мрежи 		<p>Специјалист за животна средина и социјални прашања</p> <p>ЕИП</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Информирање преку локалните центри за социјална работа</i> • <i>Информирање преку локалните подружници на Агенцијата за вработување</i> • <i>Погодени поединци и нивните семејства</i> • <i>Локални заедници</i> • <i>Ранливи групи</i> 		
--	--	--	--	--

3.3 (ii) Активности за подигнување на јавна свест за девет компоненти на Проектот

За вклучување на засегнатите страни во врска со подигнувањето на јавната свест, ќе бидат преземени следниве чекори:

Чекор	Активности што треба да се преземат
1	<p>А) Да се имплементира стратегија за комуникација за ризици и план за вклучување на заедницата за Ковид-19, вклучувајќи детали за предвидените мерки за јавно здравје</p> <p>Б) Да се имплементира стратегија за комуникација и дијалог за мерките за социјална заштита.</p>

	<p>А) За здравствената компонента - Да се изврши проценка на однесувањето за да се разбере целната публика, перцепциите, загриженоста, инфлуенсерите и преферираните канали за комуникација.</p> <p>Б) За компонентата за социјална заштита –Целната публика е примач на тековната форма и потенцијални корисници заради олабавување на критериумите. Да се разбере перцепцијата, прашањата и каналите за комуникација.</p>
	<p>Да се изготват локални пораки и да се тестираат преку партиципативни мерки, конкретно таргетирани групи на ризик и клучни засегнати страни за двете компоненти.</p>
	<p>Да се идентификуваат групите на заедницата и локалните мрежи за двете компоненти.</p>
2	<p>Пораките и целосните материјали да се подготват на локалните јазици, како и да се подготват каналите за комуникација за двете компоненти.</p> <p>А) Да се вклучат постојните јавни здравствени мрежи, мрежи на ниво на заедница, медиуми, локални ГО, училишта, локални самоуправи и други чинители на приватниот сектор за да се обезбеди постојан механизам на комуникација.</p> <p>Б) Да се вклучат центри за социјална работа, добротворни организации, Агенцијата за вработување, Стопанската комора.</p> <p>Да се искористат два начина на комуникација за дветекомпоненти.</p> <p>А) Да се овозможи поголема вклученост на заедницата во рамките на општествените промени и однесувањето за да се обезбедат превентивни практики за здравјето и хигиената во заедницата и поединецот, во согласност со националните препораки на јавното здравство за ограничување на ширењето на заразата.</p> <p>Б) Да се овозможи поголема вклученост на заедницата за корисниците од втората компонента - компонента за социјална заштита.</p>

3	За двете компоненти, систематски да се воспостави механизам за повратни информации на заедницата, вклучително преку: социјални медиуми, перцепција на заедницата, знаење, став и истражувања на практики и доколку е возможно, директен дијалог и консултација за двете компоненти.
	Да се осигури дека промените во вклученоста на заедницата се засноваат на докази и потреби и да се обезбеди дека вклученоста е културолошки соодветна за двете компоненти.
	Да се евидентираат научените лекции за да се овозможи информирање за идните активности за подготвеност и справување за двете компоненти.

Чекор 1: Креирање на комуникациска стратегија

- Преку користење секундарни извори, да се процени нивото на пенетрација на ИКТ меѓу клучните групи на засегнатите страни за да се идентификува видот на каналите за комуникација кои може ефективно да се користат во контекст на проектот. Да се преземат соодветни мерки за опремување и надградба на капацитетите на групите на засегнати страни за пристап и користење на ИКТ. Ова се однесува на двете компоненти.
- Да се спроведе брза проценка на однесувањето за да се разбере клучната целна публика, перцепциите, проблемите, инфлуенсерите и преферираните канали за комуникација. Ова се однесува на двете компоненти.
- Да се изготви Стратегија за комуникација напромени во општеството и однесувањето (СКПОО) за Ковид-19, вклучувајќи детали за предвидените мерки на јавно здравје.

Здравствена компонента.

- Да се соработува со организации кои ги поддржуваат лицата со попреченост со цел да се развијат стратегии за праќање пораки и комуникација за нивно контактирање. Ова се однесува на двете компоненти.
- Да се изготват локални пораки и претходно тестирање преку партиципативен процес, особено насочен кон клучните засегнати страни, ранливите групи и населението во ризик. Ова се однесува на двете компоненти.

- Да се воспостави партнерство со теле/мобилни комуникациски компании, ИКТ даватели на услуги и доверливи групи во заедницата (на пр., други организации во рамките на заедницата, лидери во заедницата, верски водачи, здравствени работници, волонтери во заедницата) и локални мрежи за поддршка на комуникациската стратегија.

Чекор 2: Имплементација на комуникациската стратегија

- Да се воспостават и користат процеси на обезбедување дозволи/одобренија за навремено ширење на пораки и материјали на локалните јазици (македонски и албански) и, исто така, на англиски јазик, доколку е применливо, за навремено ширење на пораки и материјали и усвојување на соодветни канали за комуникација (вклучително и социјални медиуми / интернет канали) (ова се однесува на двете компоненти).
- Проектот ќе преземе мерки за да се обезбеди жените и другите ранливи групи да можат да пристапат до пораки во врска со социјалната изолација, методите за превенција и владините пораки преку радио, кратки телефонски пораки (Здравствена компонента).
- Проектот ќе преземе мерки за да обезбеди жените и другите ранливи групи да можат да пристапат до информации и да имаат корист од мерките дефинирани во Социјалната компонента.
- Исто така ќе бидат дистрибуирани и посебни пораки за подигнување на свеста кои ќе ги таргетираат жените/девојкитеа ќе се однесуваат на ризиците и мерките за заштита за спречување на родово-базирано насилство / сексуална експлоатација и злоупотреба во карантинските установи, при управување со зголемениот товар на обезбедување нега и исто така, при вршење на својата работа (за жени болнички работници). Комуникациската кампања исто така ќе биде изработена во партнерство со УНИЦЕФ која ќе ги таргетира децата да бидат информирани за протоколите за заштита на децата што треба да се спроведат во карантинските установи (здравствена компонента).
- Треба тесно да се соработува со здравствените и локалните медушки мрежи, локалните невладини организации, училиштата, локалните самоуправи и други сектори, како што се даватели на здравствени услуги, образовен сектор, одбрана, бизнис, патувања и сектори за храна / земјоделство, даватели на ИКТ услуги кои користат конзистентен механизам за комуникација (Здравствена компонента).
- Соработка со центри за социјална работа, агенции за вработување, добротворни организации, локални медиуми, локални самоуправи, користејќи постојан механизам за комуникација. Компонента за социјална заштита.

- Да се користат двонасочните „канални“ за размена на информации на ниво на заедница и споделување на информации од јавен карактер, како што се телефонските линии (текст и разговор), соодветни социјални медиуми, доколку е возможно, и ТВ и радио емисии, со системи за откривање и брзо реагирање и спречување ширење дезинформации (Двете компоненти).
- Да се воспостави Стратегија за поголемо вклучување на заедницата за пристапи за социјални промени и промени во однесувањето за да се обезбедат превентивни практики на ниво на заедница, како и индивидуални здравствени и хигиенски практики, во согласност со националните препораки за јавно здравје за ограничување на ширењето на заразата. Со оглед на потребата да се земе предвид и социјалното дистанцирање, стратегијата ќе се фокусира на користењето на ИТ-технологија, телекомуникации, мобилна технологија, платформи за социјални медиуми и радиодифузни медиуми, итн. (Здравствена компонента).

Чекор 3: Учење и фидбек (повратни информации)

- Систематски да се воспостават механизми за повратни информации на ниво на заедница, вклучително преку мониторинг на социјалните медиуми, перцепции на заедницата, знаење, ставови и истражувања на практики и директни дијалози и консултации. За двете компоненти.
- Да се осигури дека промените во пристапите за вклучување на заедницата се засноваат на докази и потреби и да се обезбеди дека сите вклучувања се културолошки соодветни и емпатични. Здравствена компонента.
- Да се евидентираат научените лекции за да се информира за идните активности за подготвеност и справување со кризата. Ова се однесува на двете компоненти.

За вклучување на засегнатите страни во врска со спецификите на проектот и проектните активности, ќе се користат различни начини на комуникација исе применува и за двете компоненти:

- Креаторите на политики и инфлуенсерите може да се контактираат преку седмични состаноци за вклучување заедно со верски, административни, младински игрупи на жени. Овие состаноци ќе се вршат виртуелно за да се спречи преносот на Ковид-19.
- Индивидуалните заедници треба да се контактираат преку алтернативни начини, поради мерките за социјално дистанцирање. За вклучувањена групи на жени, едукативни, младински групи, групи за обука на врснички едукатори, итн., ќе се користат социјални медиуми, ИКТ и алатки за мобилна комуникација.

- За пошироката јавност треба да се користат идентификувани и доверливи медиумски канали, вклучувајќи: радиодифузни медиуми (телевизија и радио), печатени медиуми (весници, списанија), веб-страници на доверливи организации, социјални медиуми (Фејсбук, Твитер, итн.), текстуални пораки за мобилни телефони, прилози и брошури во центрите на ниво на заедница и здравствените установи, во канцелариите на локалните самоуправи, здравствените комисииво заедницата, центрите за социјална работа, билбордите на Агенцијата за вработување. Сите тие средства ќе бидат искористени за да се прилагодат клучните информации и упатствата за засегнатите страни и да се дистрибуираат преку нивните преферирани канали и доверливи партнери.

3.4. Предлог стратегија за обелоденување информации

Проектот ќе обезбеди различните активности за вклучување на засегнатите страни, вклучително и објавувањето информации, да бидат инклузивни и културолошко сензитивни. Ќе бидат преземени и мерки за да се обезбеди погоре наведените ранливи групи, да имаат шанса да учествуваат и да имаат корист одпроектните активности. Ова, меѓудругото, ќе вклучува, опфаќање на домаќинствата преку СМС, телефонски повици, социјални мрежи и мрежа на центри за социјална работа итн. Во зависност од барањата за социјално дистанцирање, оваа комуникација ќе се одвива на локалните јазици (н амакедонски и на албанскијазик), со употреба на вербална комуникација, аудиовизуелни средства или слики на место текст итн. Понатаму, паралелно со воспоставувањето кампањи за подигнување на свеста низ целата земја, посебни типови на комуникација ќе се користат во секоја локална власт (особено за втората компонента), на меѓународните аеродроми (здравствена компонента), хотели (здравствена компонента), за училишта, за во болници, карантински центри и лаборатории (здравствена компонента), кај центрите за социјална работа (компонента за социјална заштита) кои ќе бидат временски распоредени според потребата, а исто така ќе бидат прилагодени на специфичните локални околности на одделните кластери.

Прелиминарната стратегија за објавување информации е претставена подолу:

Фаза на проектот	Целни засегнати страни	Список на информации што треба да се објават	Предложени методи и временски распоред
Изготвување на Стратегија за социјално дистанцирање и СКПОО	<i>Владини тела; локални заедници; ранливи групи; НВО и академици; здравствени работници; претставници на медиуми; здравствени агенции; други</i>	<i>Проектен концепт, E&S принципи и обврски, документи, консултативен процес / ПВЗС, проектни документи - РУЖСПП, ЕСЦП, постапканаМПП, ажурирање на развојот на проектот</i>	<i>Споделување на информациите преку наменска веб страница, страница на Фејсбук испраќање на СМС пораки (за оние што поседуваат паметни телефони) вклучувајќи хартиени примероци на одредени јавни локации; Информативни брошури и флаери; и</i>

Фаза на проектот	Целни засегнати страни	Список на информации што треба да се објават	Предложени методи и временски распоред
			состаноци, вклучително и со ранливите групи при правење соодветни прилагодувања на форматите со цел да се земе предвид потребата од социјално дистанцирање
Изготвување на социјалната компонента	Ранливи групи, добротворни организации, вработени, центри за социјална работа, агенции за вработување	Мерки за социјална заштита	Дисеминација на информации преку наменска веб-страница, профили на социјални мрежи, хуманитарни организации, агенции за вработување, одделение за локална самоуправа за локален економски развој
Имплементација на кампањи за подигнување на јавната свест применливи за двете компоненти	Засегнати страни, пошироката јавност, ранливи групи, јавни здравствени работници, владини субјекти, други јавни органи / институции	Ажурирање на развојот на проектот; стратегијата за социјално дистанцирање и СКПОО	Јавни известувања; Електронски публикации преку Интернет / социјални медиуми и соопштение за печатот; Дисеминација на хартиени примероци на одредени јавни локации; Соопштение за медиуми во локалните медиуми; Информативни брошури и флаери; аудио-визуелни материјали, одделни средби на фокус групи со ранливите групи, за притоа да се направат соодветни прилагодувања во форматите за консултации со цел да се земе предвид потребата од социјално дистанцирање (на пр., употреба на мобилна технологија, како што се телефонски повици, СМС, итн.).
Избор на локација за локални единици за изолација и карантински капацитети. Здравствени компоненти	Лицата кои се под карантин заради Ковид-19, вклучително и работници во објектите; Роднини на пациенти / засегнати лица;	Проектна документација, технички дизајн на изолационите единици и карантинските капацитети, ПВЗС, релевантни документи за Социјални и принципи на животната средина, постапкана МПП, редовни ажурирања за развојот на проектот	Јавни известувања; Електронски публикации преку Интернет / социјални медиуми и соопштение за печатот; Дисеминација на хартиени примероци на одредени јавни локации; Соопштение за медиуми во

Фаза на проектот	Целни засегнати страни	Список на информации што треба да се објават	Предложени методи и временски распоред
	соседните заедници; јавни здравствени работници; други јавни органи; Општински и провинциски совети; Окружни / регионални секретари, граѓански организации, верски институции / тела.		локалните медиуми; Информативни брошури и флаери; аудио-визуелни материјали, одделни средби на фокус групи со ранливите групи, притоа да се направат соодветни прилагодувања во форматите за консултации со цел да се земе предвид потребата од социјално дистанцирање (на пр., употреба на мобилна технологија, како што се телефонски повици, СМС, итн.).
За време на подготовката на РУЖСПП, ОВЖССП, РУЖССППрименливи се и двете компоненти	Лицата кои се под карантин заради Ковид-19, вклучително и работници во објектите; Роднини на пациенти / засегнати лица; соседните заедници; јавни здравствени работници; други јавни органи; Општински и провинциски совети; Окружни / регионални секретари, граѓански организации, верски институции / тела. Центри за социјална работа и агенции за вработување.	Проектна документација, технички дизајни на изолационите единици и карантинските капацитети, ПВЗС, релевантни документи за Социјални и принципи на животната средина, постапка на МПП, редовни ажурирања за развојот на проектот	Јавни известувања; Електронски публикации преку Интернет / социјални медиуми и соопштенија за печатот; Дисеминација на хартиени примероци на одредени јавни локации; Соопштенија за медиуми во локалните медиуми; Информативни брошури и флаери; аудио-визуелни материјали, одделни средби на фокус групи со ранливите групи, притоа да се направат соодветни прилагодувања во форматите за консултации со цел да се земе предвид потребата од социјално дистанцирање (на пр., употреба на мобилна технологија, како што се телефонски повици, СМС, итн.).
За време на имплементацијата на проектот	Лицата кои се под карантин заради Ковид-19 и нивните семејства, заедници во чија околина има лаборатории, карантински центри, хотели и работници,	ПВЗС, релевантни документи за Социјални и принципи на животната средина, постапката МПП, редовни ажурирања за развојот на проектот	Јавни известувања; Електронски публикации преку Интернет / социјални медиуми и соопштенија за печатот; Дисеминација на хартиени примероци на одредени јавни локации; Соопштенија за медиуми во

Фаза на проектот	Целни засегнати страни	Список на информации што треба да се објават	Предложени методи и временски распоред
	<i>градежните места до карантините, јавните здравствени работници, МЗ, персоналот на авиокомпаниите и граничната контрола, полицијата, војската, владините субјекти, општинските совети;</i>		<i>локалните медиуми; Информативни брошури и флаери; аудио-визуелни материјали, одделни средби на фокус групи со ранливите групи, притоа да се направат соодветни прилагодувања во форматите за консултации со цел да се земе предвид потребата од социјално дистанцирање (на пр., употреба на мобилна технологија, како што се телефонски повици, СМС, итн.).</i>
<i>За време на спроведувањето на проектот, компонента за социјална заштита</i>	<i>Корисници, ранливи групи, центри за социјална работа, стопанска комора, агенции за вработување</i>	<i>Проектни активности на компонентата за социјална заштита</i>	<i>Социјални мрежи, преку центри за социјална работа, преку агенции за вработување, локални медиуми</i>

3.5. Идна фаза на проектот

Засегнатите страни постојано ќе бидат информираниво текот на развојот на проектот, како и за еколошкиот и општествениот учинок на проектот и спроведувањето на Планот за вклучување на засегнатите страни и механизмот за поднесување поплаки. Ова ќе биде важно како за пошироката јавност, ноисто така и подеднакво, па дури и повеќе важно, за лицата за кои постои сомневање или потврда дека се заразени со Ковид-19 и нивните семејства, како и за корисници на проектот во рамките на компонентата за социјална заштита.

3.6 Предлог стратегија за инкорпорирање на ставовите на ранливите групи

Проектот ќе спроведе насочени консултации со ранливите групи за да ги разбере проблемите/потребите во однос на пристапот до информации, медицински установи и услуги и други предизвици со кои овие лица се соочуваат дома, на работните места и во нивните заедници. Покрај

посебните консултации со ранливите групи и жени, проектот ќе воспостави партнерство со агенции како УНИЦЕФ за да ангажира деца и адолесценти и да ги разбере нивните проблеми, стравови и потреби. Дел од стратегиите што ќе бидат донесени за ефективно вклучување и комуникација со ранливите групи се следните:

- Жени: осигурете се дека тимовите за ангажирање во заедницата се родово балансирани и го промовираат женското лидерство во овие рамки, креирајте онлајн и директни анкети како и други активности за вклучување, така што и жените што вршат неплатена грижа ќе можат да учествуваат. Земете ги предвид грижата за децата, транспортот и безбедноста за какви било активности за вклучување во рамките на заедницата.
- Бремени жени: развијте едукативен материјал за бремените жени за основни хигиенски практики, мерки на претпазливост од инфекција и како и каде да побараат грижа врз основа на нивните прашања и проблеми.
- Постари лица и лица со постојни медицински состојби: развијте информации за посебните потреби и објаснете зошто овие лица се изложени на поголем ризик и какви мерки треба да се преземат за нивна грижа. Изгответе посебни пораки и направете ги функционални за одредени услови на живеење (вклучително и услови на живеење во посебни установи за стари лица) и здравствени состојби. Таргетирајте членови на семејството, даватели на здравствени услуги и негуватели.
- Лица со попреченост: обезбедете информации во достапни формати, како што е Брајова азбука, поголем принт. Понудете повеќе форми на комуникација, како што се текстуални објаснувања или потпишани видео записи, текстуални објаснувања за оштетен слух, материјали на Интернет за лица кои користат помошна технологија.
- Деца: креирајте информациски и комуникациски материјали на начин што е пријателски настроен кон децата и им обезбедува на родителите вештини да се справат со сопствените грижи и да помогнат во управувањето со оние со кои се соочуваат нивните деца.

4. Ресурси одговорности за спроведување активности за вклучување на засегнатите страни

4.1. Ресурси

Проектот ќе го спроведуваат Министерството за здравство (МЗ) и Министерството за труд и социјална политика (МТСП) . Единицата за управување со проекти (ЕУП), формирана во рамките на Министерството за труд и социјална политика во рамките на проектот за подобрување на социјалните

услуги, со помош на Светската банка, ќе го надгледува спроведувањето на активностите за вклучување на засегнатите страни. Буџетот за ПВЗС и планот за комуникација е вклучен во компонентата 3 за управување со проекти и ќе изнесува приближно 500.000,00 евра.

4.2. Управувачки функции и одговорности

Проектот ќе се спроведува во период до 2 години, при што МЗ и МТСП ќе бидат клучните агенции за негово спроведување. МЗ и МТСП ќе бидат одговорни за извршување на проектните активности и имплементацијата ќе се потпира на нивните постојни структури, со дополнителна поддршка на Единицата за управување со проекти (ЕУП) која е веќе основана за ССИП. За активностите на компонентата 1, Министерството за здравство ќе донесе одлуки во координација со Институтот и центрите за јавно здравје и други институции вклучени во активностите поврзани со Ковид-19. За активностите од компонентата 2, одлуките ќе ги носат МТСП и Агенцијата за вработување во координација со релевантните владини агенции. Структурата за имплементација на проектот ќе се состои од (а) Единицата за управување со проектот и (б) работните групи (РГ) составени од персоналот на МЗ и МТСП и нивните агенции.

ЕУП ќе ги спроведе комуникациските активности за промена на однесувањето во партнерство со министерствата и со Институтот за јавно здравје. На локално ниво, ЕУП ќе соработува со примарните, секундарните и терцијарните болнички установи, локалните власти и Центрите за социјална работа и Агенцијата за вработување (локални подружници).

Активностите за вклучување на засегнатите страни ќе бидат евидентирани во квартални извештаи за напредокот на проектот, кои ќе бидат споделени со Светската банка.

5. Механизам за поднесување поплаки (МПП)

Основната цел на механизмот поднесување поплаки (МПП) е да помогне принавременно, ефективно и ефикасно решавање на жалбите и поплаките, на начин што ги задоволува сите инволвирани страни. Поточно, овој механизам обезбедува транспарентен и кредибилен процес за фер, ефективни и трајни исходи. Исто така, гради доверба и соработка како интегрална компонента на пошироки консултации во заедницата што ги олеснува корективните активности. МПП особено:

- На погодените лица им дава можности за поднесување поплаки или решавање на било каков спор што може да се појави при спроведувањето на проектот.

- Овозможува спроведените соодветни и взаемно прифатливи дејствија за надомест да се идентификуваат и спроведуваат во корист на подносителите на жалбата.
- Поддржува пристапност, анонимност, доверливост и транспарентност при справување со поплаки и жалби.
- Ја избегнува потребата да се прибегне кон судски постапки (барем на почетокот).

5.1. Опис на МПП

Во рамките на Министерството за труд и социјална политика (<http://www.mtsp.gov.mk/>) ќе се формира онлајн механизам за поплаки и регистар. Надзорното тело на проектот ќе добива поплаки и соодветно ќе делегира надлежни тела одговорни за постапување по истите. Целта е да се информираат сите засегнати страни за постапките за поднесување поплаки/предлози во врска со Проектот и за добивањето одговор на доставената поплака. Истиот механизам ќе биде достапен на наменските профили на проектот на социјалните мрежи. Информациите за МППсе рекламираат локално, т.е. во центрите за социјална помош и локалните власти.

Покрај онлајн опцијата за поднесување поплаки/предлози, сите коментари / грижи / жалби можат да се достават до МТСП и на вербален начин (лично или по телефон) или писмено со пополнување на образецот за жалби на проектот (со лична достава, пошта, факс или е-пошта до назначеното лице за контакт при МТСП). Поединците кои доставуваат коментари или поплаки имаат право да побараат нивното име да се чува во тајност. Поплаки може да се достават анонимно, иако во вакви случаи, лицето нема да добие одговор. На сите коментари и поплаки ќе биде одговорено или вербално или писмено, во согласност со избраниот метод на комуникација наведено од страна на подносителот на жалбата, доколку се дадени детали за контакт на подносителот на барањето.

Повратни информации до подносителот на барањето/поплаката во врска со донесеното решение

Подносителот на барањето ќе биде информиран за предложените корективни активности и следење на корективното дејствување, во рок од 15 календарски дена по признавањето на поплаката. Потврдата ќе биде направена во рок од 48 часа. Во ситуација кога надлежниот орган, кој преку ЕИП ја добил поплаката, а потоа и надзорниот орган на проектот, не е во состојба да го реши прашањето заверено преку механизмот за поднесување поплаки или ако не е потребно дејствување, ќе обезбеди детално објаснување / оправдување затоа зошто прашањето не било решено. Одговорот ќе содржи и објаснување затоа како лицето / организацијата што поднело поплака може да продолжи со поплаката во случај исходот да не биде задоволителен. Во секое време, жалителите можат да бараат други правни лекови во согласност со правната рамка на РНМ, вклучително и официјална судска жалба.

Контакт информации за прашања и поплаки:

Проект за итно справување со COVID-19

Министерство за труд и социјална политика

Ул. Даме Груев бр. 14, 1000 Скопје, Република Северна Македонија

Е-пошта: covid19@mtsp.gov.mk

Телефон: 02 329 6807

МПП ги вклучува следните чекори:

- **Чекор 1:** Доставување поплаки или усно, писмено преку кутија за предлози поплаки, преку телефонска линија/мобилен телефон, пошта, СМС, социјални медиуми (WhatsApp, Viber, FB итн.), Е-пошта, веб-страница или преку кој било партнер на локалната институција.
- МПП исто така овозможува анонимно поднесување поплаки кои ќе биде соодветно одговорено.
- **Чекор 2:** Евидентирање на поплаки, класифицирање на поплаки врз основа на типологија на поплаки и на подносителите на поплаките со цел да се обезбеди поефикасен одговор и да се обезбеди првичен одговор веднаш што е можно на локално ниво или ниво на ЕУП.
- Типологијата ќе се заснова на карактеристиките на подносителот на поплаката (на пример, ранливите групи, лицата со попреченост, лицата со јазични бариери, итн.), како и на природата на поплаката.
- **Чекор 3:** Истражување на поплаката и испраќање на одговорот во рок од 15 дена.
- **Чекор 4:** Одговор до подносителот: или затворање/решавање на поплаката или преземање на понатамошни чекори доколку истата остане отворена. Доколку поплаката остане отворена, на подносителот ќе му се даде можност да поднесе жалба до Второстепената службена комисија за жалби при МТСП (дел од управната постапка).

Месечни/квартални извештаи во форма на Резиме на поплаки, видови, преземени активности и напредок во однос на решавање на нерешени прашања, ќе бидат доставени на преглед до сите фокусни точки на структурите за имплантација во Министерството за здравство и

Министерството за труд и социјална политика. Откако ќе бидат предложени сите можни начини на обесштетување и доколку подносителот на жалбата сè уште не е задоволен, тогаш ќе му се советува за правото на користење правни лекови.

Справување со проблемите со родово базираното насилство во рамките на првата компонента, иако ризикот од проектните активности и во контекст на Северна Македонија е низок. Лицата од првите редови за справување со кризата ќе бидат обучени за тоа како да се справат со откривањето родово базирано насилство. Здравствените работници кои се дел од инволвираните субјекти во справувањето со епидемијата ќе бидат обучени со основни вештини за одговор при откривање родово базирано насилство (кое може да биде поврзано со или да ја влоши епидемијата), на сочувствителен начин и без осудување и даз наат каде да ги упатуваат жртвите за натамошна нега или да ги донесат во центрите за третман, за да им се обезбеди грижа на лице место. Психосоцијална поддршка ќе биде достапна за жени и девојчиња кои може да бидат погодени од избувнувањето на заразата, а кои, истотака се и преживевани жртви на родово базирано насилство. МПП што ќе биде во функција за проектот, истотака, ќе се користи за решавање на прашањата поврзани со родово базираното насилство (РБН) кое е засилено како резултат од активностите на проектот и ќе има воспоставени механизми за тајно пријавување со безбедно и етичко документирање на проблемите со РБН. Притоа, постојната МПП истотака ќе се зајакне со процедури за справување со сомневања за РБН.

Ажурираната верзија на ПВЗС ќе се фокусира на типологијата на поплаки и подносителите на истите со цел да се обезбеди поефикасно управување. Можни примери: лицата со висок степен на ранливост, лицата со попреченост, лицата кои се соочуваат со јазични бариери, нарушувања во околните соседни објекти, итн. Информациите за контакт за МПП ќе бидат дадени во ажурираниот ПВЗС, кој ќе биде финализиран во рамките на 30 дена по датумот на важност на проектот.

5.2 Систем на Светска банка за обесштетување по поднесени полаки

Заедниците и поединците кои веруваат дека се погодени од проектот поддржан од Светска банка (СБ), можат да поднесат жалби до постојните механизми за обесштетување по жалби на ниво на проект или услугата за обесштетување по жалби на СБ (ГРС). ГРС гарантира дека примените поплаки ќе бидат веднаш разгледани со цел да се решат проблемите поврзани со проектот. Заедниците и поединците погодени од проектот можат да поднесат жалба до независниот инспекциски панел на СБ, кој утврдува дали настанала штета или може да се случи штета како резултат на непочитување на сопствените политики и процедури од страна на СБ. Жалбите може да бидат поднесени во секое време откако претходно директно до СБ е укажано за проблемот, а на раководството на Банката му била дадена можност да одговори.

За информации за тоа како да поднесете поплаки до корпоративната услуга за обесштетување по жалби на Светската банка (ГРС), посетете го следниот линк <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. За информации затоа како да поднесете поплаки до Инспекцискиот панел на Светска банка, посетете ја веб-страницата www.inspectionpanel.org.

6. Мониторинг и поднесување извештаи

ПВЗС периодично ќе се ревидира и ажурира согласно потребите во текот на спроведувањето на проектот со цел да се обезбеди информацијата претставена овде да биде конзистентна и најактуелна, и да се осигури дека идентификуваните методи на вклучување се соодветни и ефективни во однос на контекстот на проектот и специфичните фази на развојот на проектот. Сите големи промени во активностите поврзани со проектот и нивниот распоред ќе бидат соодветно рефлектирани во рамките на ПВЗС. Кварталните резимеа и внатрешните извештаи за јавни поплаки, истраги и поврзани инциденти, заедно со статусот на спроведување на придружни корективни / превентивни активности, ќе бидат прибрани од страна на назначениот службеник за МПП и доставени до повисокото раководство на проектот. Кварталните резимеа ќе обезбедат механизам за проценка како на бројот така и на природата на поплаките и на барањата за информации, заедно со можноста на Проектот навремено и ефективно да одговори на истите. Информациите за јавните активности во рамките на Проектот во текот на годината може да се достават до засегнатите страни на два можни начина:

- Објавување на самостоен годишен извештај за интеракција на проектот со засегнатите страни.
- Редовно следење на индикаторот за повратна информација од страна на корисникот. Индикаторот ќе биде утврден во ажурираниот ПВЗС и може да вклучува: број на консултации, вклучително и користење на телекомуникации извршени во период на известување (на пр., месечно, квартално или на годишно ниво), број на јавни поплаки примени во период за известување (на пр., месечно, квартално или на годишно ниво) и број на решени во пропишаниот временски рок, број на материјали за печат објавени / емитувани во локалните, регионалните и националните медиуми.

Понатамошни детали за ПВЗС ќе бидат прикажани во ажурираниот ПВЗС, кој ќе биде подготвен и објавен во рок од 30 дена по датумот на важност на проектот.

[1]<https://www.worldometers.info/coronavirus/>

[2]<https://www.zdravstvo.mk/korona-virus>

[3]<https://vlada.mk/covid19>

[4] Ранливиот статус може да потекнува од индивидуалното или групно, национално, етничко или социјално потекло, раса, пол, јазик, религија, политичко или друго мислење, имот, возраст, култура, писменост, болест, физичка или ментална попреченост, сиромаштија или лоша економска состојба, како и зависност од единствени природни ресурси.