Міністерство економіки та довкілля України

Проєкт «Стійке, справедливе та доступне кредитування житла» (REACH) (P517177)

План залучення зацікавлених сторін (ПЗЗС)

ПРОЄКТ ДЛЯ РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙ

Серпень 2026 року

Для службового користування

Зміст

1. Вступне слово/Опис проєкту 5
2. Мета/опис ПЗЗС 7
3. Визначення та аналіз зацікавлених сторін у розрізі компонентів проєкту 8
3.1. Методологія 8
3.2. Сторони, на які впливає проєкт 8
4. Програма залучення зацікавлених сторін 14
4.1 Залучення під час підготовки Проєкту 14
4.2 Досвід взаємодії з єОселя та уроки, враховані в цьому ПЗЗС 15
4.3 Канали та методи взаємодії 16
4.4 Адаптація до умов воєнного стану та воєнного часу 17
4.5 Програма залучення у зв'язку з діями під час реалізації Проєкту 17
4.6 Стратегія врахування думок уразливих груп 20
4.7 Зведена програма залучення. 20
4.8 Розгляд коментарів, зворотного зв'язку та звітування перед групами зацікавлених сторін 24
5. Розкриття інформації 24
6. Ресурси для залучення зацікавлених сторін та обов'язки щодо залучення 25
6.1 Механізми розробки та реалізації СЕСУ 26
6.2 Бюджет ПЗЗС 26
7. Механізм урегулювання скарг 27
7.1. Структура та точки входу 27
7.2 Обробка, строки та запобіжні заходи 27
7.3 Зовнішні канали та канали ескалації 28
8. Моніторинг і звітування 29
8.1 Моніторинг реалізації ПЗЗС 29
8.2 Звітування перед Світовим банком 31
Додаток 1. Система відстеження консультацій і розкриття інформації («трекер») 33
Додаток 2. Моніторинг ПЗЗС та звітування щодо нього (звітна таблиця) 33
Додаток 3. Журнал МУС (шаблон) 33
Додаток 4. Протоколи зустрічей щодо розкриття інформації про ПЗЗС 34

Перелік скорочень

Для службового користування

АУБ	Асоціація українських банків
БРРЄ	Банк розвитку Ради Європи
КМУ	Кабінет Міністрів України
ОГС	Організація громадянського суспільства
Дія	Державна платформа цифрових послуг України
ЕС	Екологічний та соціальний
ЄБРР	Європейський банк реконструкції та розвитку
ЄІБ	Європейський інвестиційний банк
ЄІФ	Європейська іпотечна федерація
ПЕСЗ	План екологічних та соціальних зобов'язань
ЕСЗ	Екологічні та соціальні засади
СЕСУ	Система екологічного і соціального управління
ЕСС	Екологічний та соціальний стандарт
ККН	Крихкість, конфлікт, насильство
ФУ	Фінансова установа
ГЗН	Гендерно зумовлене насильство
МРС	Механізм урегулювання скарг
УУ	Уряд України
СРС	Служба розгляду скарг
ІЦЖ	Індекс цін на житло
ВПО	Внутрішньо переміщені особи
МФО	Міжнародна фінансова організація
МФК	Міжнародна фінансова корпорація
МОМ	Міжнародна організація з міграції
«КфВ»	«Кредитанштальт фюр Відерауфбау»
KSE	Київська школа економіки (від англ. Kyiv School of Economics)
Мінрозвитку	Міністерство розвитку громад та територій
БКБ	Багатоквартирний будинок
Мінекономіки	Міністерство економіки та довкілля
Мінфін	Міністерство фінансів

Для службового користування

Мін’юст	Міністерство юстиції України
Мінсоцполітики	Міністерство соціальної політики, сім’ї та єдності
НАБУ	Національна асоціація банків України
НБУ	Національний банк України
НУО	Неурядова організація
НКЦПФР	Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку
ОПБЖ	Охорона праці та безпека життєдіяльності
УПР	Умови, пов’язані з результатами
ФУУ	Фінансова установа-учасник
ГВП	Група виконання проєкту
ВП	Військовополонений
REACH	«Стійке, справедливе та доступне кредитування житла» (від англ. Resilient, Equitable and Accessible Credit for Housing)
RDNA5	П’ята швидка оцінка завданої шкоди і потреб (від англ. Rapid Damage and Needs Assessment)
СЕН	Сексуальна експлуатація та насильство
ПЗЗС	План залучення зацікавлених сторін
ДВС	Державна виконавча служба
СД	Сексуальні домагання
Держстат	Державна служба статистики
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
«Укрфінжитло»	ПрАТ «Українська фінансова житлова компанія»
НБ	Нерозірвані боєприпаси
ПДВ	Податок на додану вартість
ВРУ	Верховної Ради України
СБ	Світовий банк
WCAG	Настанови щодо доступності вебконтенту (від англ. Web Content Accessibility Guidelines)

Для службового користування

1. Вступне слово/Опис проєкту

1.1. Стислий огляд країни

Російське вторгнення в Україну, що триває з 24 лютого 2022 року, спричинило значну шкоду цивільному населенню, призвело до великомасштабного переміщення населення та заподіяло значні пошкодження інфраструктури, виробничих активів і економіки в цілому. Станом на кінець грудня 2025 року кількість осіб, офіційно зареєстрованих як внутрішньо переміщені особи (ВПО) в Міністерстві соціальної політики, сім'ї та єдності, сягнула 4 618 666 осіб. Переміщення населення в межах країни переважно відбувалося зі східних регіонів у центральні та західні регіони України. Цей факт може суттєво вплинути на результати залучення зацікавлених сторін і національної комунікаційної кампанії, і його буде враховано під час її підготовки, а пропорційність — під час поширення інформації.

П'ята швидка оцінка завданої шкоди і потреб (RDNA5), що охоплює майже чотири роки впливу на населення, економіку та інфраструктуру України, оцінює прямі збитки у 195,1 млрд дол. США, економічні та соціальні втрати — у 666,7 млрд дол. США, а потреби у відновленні та відбудові — у 587,7 млрд дол. США протягом 10 років.

Великі потреби у видатках, поєднані зі стійкою невизначеністю та повторюваними потрясіннями, спричинили повторні інфляційні епізоди. Інфляція зросла до понад 26% до кінця 2022 року, знизилася до лише 3,2% у березні 2024 року, а потім знов сягнула 15,9% у травні 2025 року, згодом відступивши до 7,4% в січні 2026 року.

1.2. Контекст галузі

Житлова безпека залишається критичним виміром добробуту домогосподарств в Україні, особливо з урахуванням масштабного переміщення населення, спричиненого конфліктом, що триває. За даними опитування «Слухаючи Україну» за 2-й квартал 2026 року власне житло надалі має панівне значення серед видів житла в країні: близько 78% домогосподарств проживають у житлі, належному їм на праві власності. Частки житла у власності є різними серед різних груп населення: серед ветеранів власне житло мають 73,3%, а особи з інвалідністю повідомляють про дещо вищу частку — 82,9%. Для порівняння орендарі становлять 13,2% населення, а ще 6% домогосподарств проживають безоплатно у родичів або друзів. Частка власників житла серед внутрішньо переміщених осіб (ВПО) суттєво нижча — лише 29%, що підкреслює стійкий брак житлової безпеки, з яким ця група стикається внаслідок вимушеного переміщення.

Разом з тим, загальний обсяг шкоди, заподіяної житловому секторові, оцінюється в 61,1 млрд дол. США. Житлове господарство належить до секторів, які постраждали найбільше: понад 14 % усього житлового фонду було пошкоджено або зруйновано, від чого постраждали близько 3 млн домогосподарств. На багатоквартирні будинки (БКБ) припадає 85% пошкоджених квартир і 79% розміру збитків. Доступність адекватного та доступного за ціною житла погіршилась, і ця тенденція непропорційно впливає на 3,4 млн ВПО, серед яких багато хто зіткнувся з тривалим вимушеним переміщенням і фінансовими перешкодами в ремонті свого житла.

В Україні житлове господарство — це сектор, у якому більшість інвестицій історично здійснювалися за рахунок приватних коштів через заощадження домогосподарств. Реформи, орієнтовані на ринок, як-от реформи іпотечного кредитування, могли б допомогти модернізувати сектор і розблокувати більше приватного капіталу.

Фінансова та банківська сфера зіткнулася з пошкодженнями, що оцінюються у 24,4 млн дол. США, та збитками в розмірі 5,2 млрд дол. США внаслідок формування резервів на покриття зумовлених вторгненням очікуваних збитків за кредитами. Збитки за кредитами становлять за оцінками 25% чистого кредитного портфелю станом на період до лютого 2022 року. З лютого 2022 року банківський сектор сформував резерви на покриття збитків за кредитами на суму 2,6 млрд

Для службового користування

дол. США. Третину збитків за кредитами спричинило безпосереднє знищення активів позичальників і заставленого майна.

1.3. Інформація про проєкт

Проєкт підтримуватиме доступ до фінансування доступного житла завдяки використанню ліквідних коштів комерційних банків і мобілізації приватного капіталу. Участь приватного сектору має вирішальне значення для подолання дефіциту фінансування житлового будівництва в Україні, а це передбачає повернення банків до іпотечного кредитування та фінансування будівництва. Ринки іпотечного кредитування України залишаються недостатньо розвиненими (менш ніж 1 відсоток ВВП). Вони так і не оговтались після минулих криз та сприймаються банками як небезпечний напрям діяльності. Після початку війни запроваджена урядом програма єОселя, націлена на незахищені та недостатньо забезпечені відповідними послугами групи населення, стала основним рушієм іпотечного кредитування. Щоб розширити цю програму та зробити її амбітнішою з одночасним залученням приватного фінансування від високоліквідних банків, потрібні зміни. Вирішальне значення для відбудови та відновлення житлового сектору України, який є головною підвалиною відновлення України, стійкої відбудови та програми реформування, мають ширші реформи екосистеми фінансування житла, як-от удосконалення законодавства про іпотечне кредитування та стягнення заставленого майна, а також реформи фінансування будівництва.

Проєкт «Стійке, справедливе та доступне кредитування житла» має на меті розширити доступ вразливих груп населення України до фінансування доступного житла для вразливих та зробити середовище сприятливішим для сталого ринку фінансування житла. Іпотечний ринок України, що становить не більш ніж 1% ВВП, залишається вкрай нерозвинутим, причому основним рушієм іпотечного кредитування від початку війни служить спонсорована урядом програма єОселя.

Очікується, що діяльність за проєктом здійснюватиметься по всій Україні в міській, приміській і сільській місцевості в контексті крихкості, конфлікту та насильства (ККН), для якого характерні значні пошкодження житлового фонду, підвищений попит на житлові рішення та розвиток інституційної спроможності. Діяльність, підтримувана проєктом.

Проєкт «Стійке, справедливе та доступне кредитування житла» складається з 3 компонентів, а його виконавцем будуть Міністерство економіки та довкілля (Мінекономіки), яке відповідатиме за компонент 1 за участю ПрАТ «Українська фінансова житлова компанія» («Укрфінжитло»), а також за компоненти 2 та 3. Проєкт має такі компоненти:

Компонент 1 (300 млн дол. США, позика) фінансує реформи екосистеми житлового фінансування в режимі прив’язки виплат до Умов, пов’язаних з результатами, які охоплюють ефективність програми іпотечного кредитування, систему управління «Укрфінжитлом», сталі фінансові рішення та забезпечення реалізації реформ середовища, пов’язаних із законодавчим доробком ЄС (acquis).
Компонент 2 (195 млн дол. США, грант) підтримує запуск нової програми субсидіювання іпотечних кредитів для використання ліквідних коштів комерційних банків і мобілізації приватного капіталу.
Компонент 3 (5 млн дол. США, грант) фінансує технічну допомогу та розбудову спроможностей Мінекономіки та «Укрфінжитла».

Місце виконання проєкту. Передане в іпотеку нерухоме майно буде розташоване на території України, крім житлової нерухомості, що розташована в зоні бойових дій або на територіях України, тимчасово окупованих Російською Федерацією, які внесено до Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих РФ, що затверджується Міністерством

Для службового користування

розвитку громад та територій України, і для яких не було визначено дату завершення бойових дій або припинення тимчасової окупації. **Перелік територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією,** веде та оновлює Міністерство розвитку громад та територій України відповідно до **Постанови Кабінету Міністрів України від 6 грудня 2022 року № 1364**. Цей Перелік з урахуванням періодичних оновлень оприлюднює Міністерство розвитку громад та територій України, і він застосовуватиметься для визначення відповідності вимогам проєкту.

Підготовка проєкту «Стійке, справедливе та доступне кредитування житла» ведеться відповідно до Екологічних та соціальних рамкових принципів Світового банку (ЕСРП), які забезпечують відданість Світового банку сталому розвитку, включно з Екологічним та соціальним стандартом 10 (ЕСС 10) «Залучення заінтересованих сторін і розкриття інформації», який вимагає від позичальників взаємодіяти з зацікавленими сторонами у спосіб, що забезпечує надання їм своєчасної, доречної, зрозумілої та доступної інформації згідно з ЕСС 10 і положеннями передової практики. Цей ПЗЗС було розроблено для забезпечення змістовної та інклюзивної взаємодії протягом усього циклу проєкту.

Цей ПЗЗС, розроблений у межах Проєкту, стане предметом консультацій з громадськістю та буде оприлюднений. Його регулярно переглядатимуть, оновлюватимуть і доопрацьовуватимуть, щоб забезпечити достовірність, актуальність і послідовність інформації, вміщеної в ньому, а також дієвість визначених методів залучення зацікавлених сторін і їхню відповідність ситуації та контексту. У разі потреби цей ПЗЗС переглядатимуть для відображення будь-яких значних змін у діяльності за проєктом або строках її здійснення.

2. Мета/опис ПЗЗС

Загальною метою цього ПЗЗС є визначення програми залучення зацікавлених сторін, зокрема розкриття інформації для громадськості та консультації протягом усього проєктного циклу. ПЗЗС окреслює способи, в які Мінекономіки та «Укрфінжитло» спілкуватимуться із зацікавленими сторонами, а також описує механізм, за допомогою якого люди можуть висловлювати занепокоєння, надавати відгуки або подавати скарги щодо проєкту та будь-якої діяльності, пов’язаної з проєктом. У ПЗЗС окремо наголошується на методах залучення груп, що їх вважають найвразливішими та для яких існує ризик недоотримання користі від проєкту.

Взаємодія в рамках цього ПЗЗС буде вільною від маніпуляцій, втручання, примусу, дискримінації та залякування; здійснюватиметься українською мовою та, за потреби, іншими мовами й у доступних форматах; враховуватиме гендерні аспекти та вразливість, із заходами з охоплення тих, хто найменше має змогу брати участь через традиційні канали; буде двосторонньою: із задокументованим зворотним зв’язком щодо того, як саме внесок зацікавлених сторін було враховано в ухвалених рішеннях; братиме до уваги конфлікт з урахуванням обмежень воєнного стану та безпекової ситуації; та вестиметься безперервно, охоплюючи підготовку та ухвалення кожної реформи, реалізацію програми та нагляд над ним.

Для службового користування

3. Визначення та аналіз зацікавлених сторін у розрізі компонентів проєкту

3.1. Методологія

Для проєкту REACH було визначено та проаналізовано такі зацікавлені сторони для кожного компонента проєкту. До цих зацікавлених сторін належать сторони, на які впливає проєкт, інші заінтересовані сторони та особи чи групи, що перебувають у невигідному/вразливому становищі. Після попередніх консультацій зі сторонами, зазначеними нижче, можуть бути визначені додаткові групи зацікавлених сторін, а також уточнені їхні відповідні інтереси в проєкті.

3.2. Сторони, на які впливає проєкт

Сторони, на які впливає проєкт — це ті, на кого Проєкт справляє безпосередній вплив, і ті, хто активно бере участь у його реалізації. До сторін під впливом проєкту належать приблизно 30 000 домогосподарств, які є прямими бенефіціарами нової програми підтримки іпотечного кредитування, причому дві пріоритетні підгрупи отримують спеціальну увагу до вразливих та неблагополучних груп, включно з заявниками, чиї заявки були відхилені або не пройшли кваліфікаційного добору; позичальники з заборгованістю, співпозичальники, поручителі та члени домогосподарств, які проживають у фінансованому житлі; продавці нерухомості на вторинному ринку; Мінекономіки; «Укрфінжитло»; працівники проєкту, включно з персоналом проєкту у Мінекономіки та «Укрфінжитлі», консультантами та підрядниками; фінансові установи (ФУ)-учасники – комерційні банки, Національний банк України (НБУ); забудовники та будівельні компанії; нотаріуси, страхові компанії (що страхують майно та життя позичальників) та оцінювачі нерухомості; а також зацікавлені сторони, на яких потенційно можуть впливати будівельні роботи в житлових комплексах, що фінансуються в рамках програми, як-от будівельники, домогосподарства та громади поблизу профінансованих будівельних майданчиків. Взаємодія з цими групами здійснюватиметься на рівні підпроєктів відповідальними забудовниками та приватними фінансовими установами відповідно до вимог СЕСУ під наглядом Відділу екологічних та соціальних питань «Укрфінжитла» з забезпеченням доступу до механізму розгляду скарг Проєкту.

Інші заінтересовані сторони — це особи, групи або організації, на які Проєкт може не впливати безпосередньо, але зачіпати їхні інтереси, або ті, хто може впливати на реалізацію Проєкту. До них належать інші державні установи, що виконують політичні або наглядові функції, зокрема Кабінет Міністрів України (КМУ), Верховна Рада України, Міністерство фінансів, Міністерство цифрової трансформації, Міністерство у справах громад, територій та внутрішньо переміщених осіб, Міністерство у справах ветеранів, Міністерство соціальної політики та інші, обласні державні адміністрації (включно з обласними військовими адміністраціями), муніципалітети та громади; мережа ЦНАП (Центрів надання адміністративних послуг); банківський сектор та асоціації (Асоціація українських банків (АУБ), Національна асоціація банків України (НАБУ)); організації громадянського суспільства (ОГС) та неурядові організації; асоціації забудовників, будівельників та ріелторів; міжнародні партнери та міжнародні фінансові установи, в тому числі Світовий банк, ЄБРР, ЄІБ, ЄС, двосторонні донори, що працюють у сфері забезпечення житлом і його відновлення; професійні асоціації постачальників послуг з транзакцій (нотаріуси, страховики, оцінювачі); Уповноважений Верховної Ради України з прав людини (Омбудсмен); національні та регіональні медіа, що формують громадське розуміння нових реформ.

Опис груп зацікавлених сторін	Спосіб залучення
Групи під впливом проєкту	

Для службового користування

Прямі домогосподарства-бенефіціари (позичальники) – одержувачі іпотечних кредитів за новою програмою підтримки іпотечного кредитування.	Чітка інформація про критерії відповідності простою мовою, кроки подання заявки та необхідні документи; повне розуміння умов кредиту перед підписанням, включно з порядком підвищення процентної ставки, наслідками примусового виконання та варіантами дій у разі виникнення труднощів; доступні канали для порушення питань та оскарження відмови або несправедливого ставлення.
Вразливі та малозабезпечені групи серед домогосподарств-бенефіціарів (позичальників), зокрема ВПО та члени їхніх сімей, сім'ї загиблих військовослужбовців, особи з інвалідністю, неповні сім'ї та літні заявники, що подають заявки за програмою.	Цілеспрямована, доступна інформаційно-просвітницька робота, адаптована до їхніх обставин та інформаційних каналів; допомога в ознайомленні з вимогами до заявок у випадках втрати документів або ускладнення права на участь через вимушене переміщення; забезпечення недискримінаційного ставлення; доступні та конфіденційні канали подання скарг.
Заявники, чиї заявки було відхилено або які не пройшли кваліфікаційний добір: домогосподарства, які подали заявку, але не відповідали критеріям прийнятності чи були відхилені приватною фінансовою установою.	Чіткі, задокументовані причини відмови; функціонуючий та доступний шлях оскарження через механізм розгляду скарг; інформація про альтернативні варіанти підтримки в забезпеченні житлом.
Позичальники з простроченою заборгованістю, співпозичальники, поручителі та члени домогосподарства, які проживають у фінансованому житлі, на яких безпосередньо поширюється звільнення від мораторію на звернення стягнення, в тому числі особи, які не є сторонами кредитного договору.	Завчасне, зрозуміле інформування про наслідки примусового виконання та доступні варіанти дій у разі виникнення труднощів і здійснення реструктуризації; усвідомлення того, що мешканці, які не є позичальниками, все одно можуть постраждати; доступ до механізму розгляду скарг та направлень на правничу допомогу.
Продавці нерухомості на вторинному ринку — приватні особи, які продають наявне житло, придбане за програмою.	Чітка інформація щодо документації, що стосується програми, процедур оцінки та розрахунків; передбачувані терміни транзакцій та умови оплати; канал для повідомлення про проблеми, що виникають під час транзакції.
Мінекономіки — міністерство-виконавець, яке проводить реформи, виконує УПР та здійснює міжвідомчу координацію. (реалізація компонента 1 Проєкту)	Своєчасне врахування внеску зацікавлених сторін у розробці реформ; забезпечення видимості проблем впровадження завдяки даним про скарги та засвоєння; скоординоване інформування громадськості про чутливі реформи.
«Укрфінжитло» — Оператор програми та основний фінансовий посередник; власник СЕСУ, ПЗЗС і механізму розгляду скарг через свій ЕС-підрозділ (впровадження компонента 2 та компонента 3 проєкту)	Матеріали консультацій придатні для використання з метою розробки програми та Операційного посібника; зворотний зв'язок від фінансових установ-учасниць (ФУУ) та бенефіціарів для адаптивного управління; громадська довіра до програми; навчання та заходи з розбудови спроможності
Працівники проєкту — особи, найняті або залучені для реалізації проєкту та технічної допомоги.	Чіткі умови взаємодії відповідно до ЕСС 2; обізнаність про механізм розгляду скарг працівників; навчання для виконання покладених на них завдань, пов'язаних із взаємодією.
ФУУ — комерційні банки, що фінансують іпотечні кредити програм зі своїх балансів за	Раннє практичне консультування щодо правил програми, СЕСУ (систем екологічного та соціального управління), зобов'язань щодо недискримінації та

Для службового користування

угодами про участь	розкриття інформації, перш ніж вони стануть обов'язковими; підтримка спроможностей; канал для повідомлення про операційні проблеми.
НБУ — Регулятор, який активно бере участь у впровадженні: поправки до Положення 351, індекс цін на житло, нагляд за захистом прав споживачів і розширений нагляд за «Укрфінжитлом».	Технічно правильні ринкові консультації щодо регуляторних змін; доступ до програмних даних, що стосуються нагляду та моніторингу фінансової стабільності.
Забудовники та будівельні компанії — здають квартири, що фінансуються в рамках програми; на них безпосередньо впливають вимоги щодо ескроу-рахунків, критерії зеленого будівництва та вимоги СЕСУ.	Передбачувані, чітко пояснені правила з перехідними механізмами; консультації до набрання вимогами чинності; керівництво щодо перевірки етапів і дотримання екологічних та соціальних норм.
Нотаріуси, страхові компанії (які страхують майно та життя позичальника) та оцінювачі нерухомості — фахівці з управління транзакційним ланцюгом, залучені до реалізації програми	Чіткі правила програми та стандартизовані вимоги, що застосовуються до їхніх послуг; своєчасне керівництво з боку «Укрфінжитла»; консультації щодо структури страхування, зокрема покриття воєнних ризиків; своєчасне керівництво щодо документації, оцінювання та вимог до розкриття інформації, специфічних для програми; передбачувані процедури та попереднє повідомлення про зміни; канал для порушення операційних питань.
Зацікавлені сторони, на яких потенційно можуть впливати будівельні роботи в житлових комплексах, що фінансуються в рамках програми, як-от будівельники, домогосподарства та громади поблизу фінансованих будівельних майданчиків.	Попередня інформація про заплановані роботи, їх тривалість і заходи безпеки, включно зі статусом розмінування/видалення нерозірваних боєприпасів; обізнаність про застосовні вимоги до трудових відносин, охорони праці та безпеки життєдіяльності (ОПБЖ); функціонуючий канал подання скарг на рівні об'єкта. Взаємодія здійснюється на рівні підпроєктів через СЕСУ (забудовники/ФУУ) під наглядом екологічно-соціального відділу «Укрфінжитла».
Інші заінтересовані сторони	
Законодавчі та виконавчі органи, що приймають рішення — ухвалення постанов і введення в дію законодавства, підтримуваного Проєктом (нова іпотечна програма, рахунки умовного зберігання (ескроу), керування діяльністю «Укрфінжитла», звільнення від мораторію).	Протоколи консультацій і технічні обґрунтування, що супроводжують проєкти актів; чітка комунікація щодо чутливих реформ.
Урядові міністерства та відомства — політичні, фіскальні, цифрові та статистичні інтерфейси Проєкту.	Міжвідомча координація; узгоджені таргетування та комунікація по всіх програмах фінансування житла; узгодження інтеграції «Дія», збирання даних та інформаційно-просвітницької роботи з відповідними мандатами.
Регіональні та місцеві органи влади — проведення консультацій у регіонах і залучення переміщеного населення через місцеві структури.	Попереднє інформування про розгортання програми на їхніх територіях; роль у інформаційно-просвітницькій роботі; канал для зворотного зв'язку щодо місцевих бар'єрів.
Мережа ЦНАП (центрів надання	Попереднє надання інформаційних та нормативних

Для службового користування

адміністративних послуг) — загальнонаціональна мережа центрів надання адміністративних послуг, які працюють майже в кожній територіальній громаді та слугують підтримуваними Проєктом точками офлайнового доступу до інформації, підтримки документів та допомоги з поданням заявок, зокрема для людей похилого віку, заявників з низьким рівнем цифрової грамотності та тих, хто не має доступу до цифрового каналу.	матеріалів щодо програми, щоб персонал приймальні міг точно відповідати на запитання заявників; навчання процедурам програми, шляхам направлення та механізму подання скарг; канал зворотного зв'язку з «Укрфінжитлом» щодо повторюваних проблем заявників, що спостерігаються на передовій.
ОГС, НУО та асоціації — захисники інтересів та довірені посередники для цільових і вразливих груп.	Реальна можливість впливати на розробку критеріїв відповідності та гарантій; доступ до інформації про програму; роль у поширенні інформації та підтримці скаржників.
Міжнародні партнери та МФО — фінансувальники та технічні партнери у сфері житла та відновлення.	Координація для уникнення дублювання; видимість результатів і екологічної та соціальної діяльності.
Професійні асоціації постачальників послуг з оформлення транзакцій (нотаріуси, страховики, оцінювачі)	Чіткі та своєчасні вказівки щодо документації, оцінки та вимог до розкриття інформації щодо конкретної програми; передбачувані процедури та попереднє повідомлення про зміни; канал для порушення операційних питань.
Уповноважений Верховної Ради України з прав людини (Омбудсмен) — отримує та розглядає скарги щодо житлових прав та їх забезпечення.	Доступ до інформації про програму та даних про скарги; робочий канал для направлення й урегулювання скарг, поданих через офіс Омбудсмена.
ЗМІ та широка громадськість — формування громадського розуміння реформ, особливо щодо звільнення від вилучення майна.	Точна, своєчасна інформація та проактивна комунікація на кожному етапі реформи.

Незахищені або вразливі групи — це ті, на кого з більшою ймовірністю наслідки проєкту можуть справити несприятливий вплив, та/або ті, чия спроможність скористатися перевагами від вигід проєкту є більш обмеженою, ніж в інших, а також ті, хто може бути виключений із основного процесу консультацій або не може повноцінно брати участь у ньому, а тому потребує спеціальних заходів або допомоги.

У застосуванні до цього Проєкту, вразливість має конкретне значення: оскільки Проєкт надає кошти через **критерії прийнятності, перевірку комерційними банками, цифрові канали подання заявок та довгострокові зобов'язання щодо погашення**, група визначається як вразлива, якщо один або декілька з цих каналів передачі можуть працювати проти неї.

Наведена нижче ідентифікація безпосередньо покладається на **досвід роботи існуючої програми єОселя** та українські реалії. Якщо виходити з досвіду єОселя, задокументовано перешкоди, що існують для трьох груп: **громадяни України, переміщені за кордон через війну**, участі яких наразі перешкоджає відсутність зареєстрованого в країні доходу та кредитної історії, у поєднанні з вимогами особистої присутності; **подружжя військовополонених та осіб, зниклих безвісти за особливих обставин**, які не в змозі отримати згоду подружжя, яку закон вимагає для операцій з майном, яке знаходиться у спільній власності: це прогалина, для якої чинне законодавство не передбачає інструмента взамін; та **особи, які відмовилися від ідентифікаційного номера платника податків з**

Для службового користування

релігійних мотивів, для яких канал подання заявок не передбачає альтернативи ідентифікації. Ці групи мають **структурно обмежені можливості щодо використання переваг Проєкту**. Оскільки ці бар'єри пов'язані з законодавством або ідентифікацією, а не з програмою, їх слід усувати шляхом прозорого інформування про застосовні вимоги; реєстрації випадків, на які впливають ці ситуації, через механізм розгляду скарг; дезагрегованого моніторингу; та періодичного перегляду бар'єрів доступу, передбачених структурою програми, щоб задокументований попит міг підтримувати майбутні правові та процедурні реформи.

У межах цього Проєкту до числа неблагополучних або вразливих віднесено такі групи:

Група зацікавлених сторін	Бар'єр	Спосіб залучення
Внутрішньо переміщені особи та домогосподарства, що постраждали від конфлікту	Часто бракує документів, стабільного доходу та кредитної історії, що необхідні для отримання іпотечного фінансування.	Доступна інформація через довірених посередників; рекомендації щодо альтернативної документації; впевненість доцільності подання заявки.
Жінки, зокрема домогосподарства на чолі з жінками та вдови війни	Стикаються з прогалинами у правовстановчих документах і документах, що підтверджують доходи.	Формати консультацій, у яких вони можуть брати участь; адресна інформація про документацію; безпечні, конфіденційні канали для розв'язання питань, пов'язаних із гендерно обумовленим насильством/сексуальною експлуатацією на насильством (ГЗН/СЕН).
Особи з інвалідністю, зокрема поранені ветерани війни та особи з обмеженою мобільністю	Фізичні та цифрові перешкоди на шляху до житла, відділень банків та каналів подачі заявок.	Доступні формати (великий шрифт, контент, сумісний з програмами для читання з екрана, переклад мовою жестів); стандарти доступності в системі «єдиного вікна»; доступні місця обслуговування, зокрема застосування вимог НБУ щодо доступності та безбар'єрного доступу для банків і фінансових компаній, щоб забезпечити рівний доступ до фінансових послуг, пов'язаних із проєктами.
Люди похилого віку та особи з низьким рівнем цифрової грамотності	Загроза виключення з цифрового каналу подачі заявок через єдине вікно	Можливість дізнаватися про програму та подавати заявку на участь у ній через допоміжні офлайнові канали. Інформація та підтримка доступні через спеціальні сервісні центри, в яких заявники можуть отримати інструкції та допомогу протягом усього процесу подання заявки.
Домогосподарства з низьким рівнем доходу та неформальним доходом	Не можуть документально підтвердити дохід у формі, яку вимагають кредитори, й найбільше схильні до ризику надмірної заборгованості та вилучення заставного майна.	Чітка комунікація щодо вимог до документів про доходи та критеріїв оцінки цінової доступності; рекомендації щодо прийнятних форм офіційно підтвердженого доходу; інформація про можливе врахування документально підтвердженого доходу поручителів, якщо це дозволяють чинні правила кредитування; комунікація без

Для службового користування

Група зацікавлених сторін	Бар'єр	Спосіб залучення
		стигматизації.
Рома та інші етнічні меншини	Мають прогалини в документації та стикаються з ризиком дискримінації.	Залучення через довірені громадські організації; інформаційні матеріали простою мовою; недискримінаційне ставлення; інструкції щодо вимог до ідентифікації та документації, зокрема інформація про процедури отримання необхідних документів, що посвідчують особу, або доступу до них через Дію та інші встановлені канали відповідно до чинного законодавства.
Жителі прифронтових і деокупованих територій	Їх обмежує безпекова ситуація, обмежена присутність банків і ризик наявності вибухонебезпечних залишків війни.	Доступ до Програми на територіях, віднесених до прийнятних для участі в програмі відповідно до чинних нормативних актів відповідального Міністерства; надання інформації через доступні канали дистанційного та особистого обслуговування з урахуванням прийнятності території та безпекових вимог, установлених для захисту громадян і постачальників послуг.
Громадяни України, які знайшли притулок за кордоном	Відсутність офіційно зареєстрованого доходу в Україні та кредитної історії в країні; процедури програми вимагають фізичної присутності, а дистанційне подання заявки не передбачено.	Завчасне та чітке інформування про вимоги до участі в Програмі та умови такої участі для уникнення зайвих витрат і зусиль; пояснення умов, за яких участь може бути можливою після повернення до України; інформація про альтернативні заходи щодо забезпечення житлом; поширення інформації про Програму через консульські установи України за кордоном.
Подружжя військовополонених та осіб, зниклих безвісти за особливих обставин	Неможливість отримати згоду подружжя, необхідну для операцій з майном у спільній власності; чинне законодавство не передбачає жодного інструменту, який замінював би таку згоду.	Рання, чуйна та нестигматизувальна комунікація щодо існуючого обмеження та його правової основи; направлення на безкоштовну правничу допомогу; цю проблему зафіксовано для подальшого діалогу з питань державної політики.
Особи, які відмовилися від ідентифікаційного номера платника податків з релігійних мотивів	Неможливо подати заявку через систему «Дія», оскільки цифровий канал не передбачає ідентифікації без ідентифікаційного коду; жоден альтернативний канал не дає змогу врегулювати вимогу про ідентифікацію, що призводить до повного виключення з програми.	Чітка публічна інформація про наявне обмеження; можливість зареєструвати звернення через механізм розгляду скарг; цю проблему зафіксовано для подальшого діалогу з питань державної політики.

Для службового користування

Ці групи стикаються з більшою ймовірністю відмови в доступі до програми підтримки іпотечного кредитування, мають менше можливостей участі в консультаціях, що проводяться через стандартні канали, та більше вразливі до негативних наслідків реформ, які передбачають звернення стягнення на заставлене майно та зміну процентних ставок, включно з потрясіннями воєнного часу під час погашення (у разі смерті або інвалідності годувальника, пошкодження придбаного житла внаслідок війни), що вирішуються за допомогою програм захисту позичальників від форс-мажорних обставин та їх розкриття до укладення договору. Отже, ПЗЗС передбачає диференційовану взаємодію, доступні інформаційні формати, допоміжні офлайн-канали та цілеспрямовану інформаційно-просвітницьку роботу з кожною групою, зазначеною в розділі 4.6 цього документа, а участь бенефіціарів буде контролюватися шляхом моніторингу на дезагрегованій основі протягом усього впровадження. **Цей список буде переглядатися та оновлюватися під час впровадження на підставі даних моніторингу, опитувань та скарг.**

4. Програма залучення зацікавлених сторін

4.1 Залучення під час підготовки Проєкту

Під час підготовки Мінекономіки організувало **круглий стіл з питань створення єдиної платформи фінансування житла**, в якому взяли участь представники Уряду України, донори та члени Дорадчої ради з розвитку житлового фінансування. Участь у заході взяли представники Мінекономіки, Мінрозвитку, Світового банку, КфВ, Міжнародної організації з міграції (МОМ), Банку розвитку Ради Європи (БРРЄ) та Дорадчої ради. Крім того, «Укрфінжитло» та Мінекономіки організували зустрічі з такими зацікавленими сторонами: Національною асоціацією банків України. Ключові події на етапі підготовки та їхній вплив на розробку проєкту зафіксовані нижче.

Дата	Подія та її формат	Учасники (кількість, дезагрегування)	Основний зворотній зв'язок	Як інтегрувати до структури Проєкту
11 червня 2026 року	Круглий стіл щодо єдиної платформи фінансування житла (особисто/в гібридному режимі)	Мінекономіки, Мінрозвитку, Світовий банк, КфВ, МОМ, БРРЄ, ЄІФ	Продовжити консультації з міжнародними інституціями. Головною метою зустрічі було обговорення урядових ініціатив, донорського фінансування та ринкових механізмів.	Запропонована нова модель субсидування, розроблена разом зі Світовим банком, може послужити основоположним компонентом ширшої системи фінансування житла наступного покоління.
23 липня 2026 року	Консультація щодо нової іпотечної програми (віртуальна)	Банки-учасники Національної асоціації банків України, «Укрфінжитло»	Банки висловили готовність брати участь у новій програмі	З банками було проведено консультації щодо структури та умов схеми, а їхні відгуки було враховано у структурі проєкту.

Проєкт ПЗЗС було оприлюднено 19 серпня 2026 року на вебсайтах Мінекономіки (посилання) та «Укрфінжитла» (посилання), з можливістю подання письмових коментарів протягом 15 календарних днів і проведенням

Для службового користування

консультаційної зустрічі (зустрічей) 2 вересня 2026 року. Було отримано ряд коментарів; додається короткий виклад ухваленого рішення (прийнято / частково прийнято / не прийнято з обґрунтуванням). ПЗЗС буде оновлено та повторно оприлюднено протягом 30 днів після схвалення Проєкту, з урахуванням отриманих коментарів і будь-яких змін у проєкті.

4.2 Досвід взаємодії з єОселя та уроки, враховані в цьому ПЗЗС

Нова програма підтримки іпотечного кредитування розвиває досвід програми єОселя, яка працює з 2022 року через цифрову екосистему Дія у співпраці з Українською фінансовою житловою компанією («Укрфінжитло») та банками-партнерами. Будучи найважливішим операційним прецедентом для запропонованої програми, єОселя надає цінні доказові відомості про ефективність цифрових каналів взаємодії, охоплення позичальників та потенційні перешкоди для участі.

В моделі єОселя «Дія» слугує основною цифровою точкою входу для потенційних позичальників. Кандидати подають заявки через платформу Дія, а відповідну інформацію отримують та/або перевіряють через єдині державні реєстри. Згодом заявки передають банкам-учасникам для попередньої оцінки. Банки повідомляють попередні рішення щодо кредитування через платформу Дія, що дає заявникам змогу переглядати доступні пропозиції та обирати бажану фінансову установу.

Використання платформи Дія демонструє переваги стандартизованого, доступного та цифрового процесу подання заявок. Це дає змогу ефективно використовувати перевірені урядові дані, зменшує адміністративне навантаження на заявників на початкових етапах процесу, мінімізує дискреційність під час попередньої перевірки на відповідність вимогам і надає єдиний цифровий інтерфейс, за допомогою якого заявники можуть взаємодіяти з фінансовими установами-учасницями.

Інформацію про програму розкривають через портал і та мобільний додаток «Дія». Заявників автентифікують за допомогою Дія.Підпису або BankID; вони подають заявки через платформу й користуються перевагами автоматичного заповнення інформації з державних реєстрів, де це можливо. Перевірка відповідності вимогам проводиться шляхом автоматизованих перехресних звірок з відповідними державними базами даних. Потім заявки передають через інформаційну систему «Укрфінжитла» обраному банку-партнеру, а оновлення статусу та сповіщення надсилають безпосередньо заявникам через платформу. Водночас, змістовні консультації, уточнення вимог щодо участі, розгляд підтвердної документації, оскарження та робота зі скаргами відбуваються поза платформою Дія з використанням спеціально відведених інституційних каналів.

Переваги цифрової екосистеми Дія:

- Широке охоплення та сформована база користувачів, що налічує понад 24 млн користувачів мобільних додатків та приблизно 7 млн користувачів порталів.
- Прямий і безкоштовний канал зв’язку, який дозволяє Програмі швидко виходити на заявників через цільові сповіщення та публічні оголошення.
- Рівномірне та недискримінаційне поширення інформації, що забезпечує отримання всіма заявниками узгодженої інформації щодо вимог та процедур Програми.
- Автоматизована перевірка відповідності вимогам, що зменшує адміністративне навантаження на заявників та обмежує дискреційні процедури на початковому етапі добору.

Для службового користування

- Згенеровані системою та перевірені записи сповіщень, розкриття інформації, етапів розгляду заявок та змін статусу.
- Доведена спроможність великомасштабного надання послуг, продемонстрована шляхом впровадження програми єОселя.

Обмеження екосистеми Дія та потенційні ризики виключення

- Для участі потрібні доступ до цифрового пристрою, підключення до Інтернету, дійсна цифрова ідентичність і базові цифрові навички, що може створювати перешкоди для деяких вразливих груп.
- Для доступності для осіб з інвалідністю та заявників з обмеженою цифровою грамотністю потрібні постійна увага та додаткові заходи підтримки.
- Дія в першу чергу підтримує транзакції та обробку заявок і не призначена для консультацій, анонімного зворотного зв'язку чи комплексного управління скаргами.
- Кандидати не завжди можуть отримувати детальні пояснення результатів розгляду заявки через платформу.
- Партнери програми мають обмежений контроль над управлінням платформою, процесами затвердження контенту та технічними розробками, оскільки «Дію» адмініструє Міністерство цифрової трансформації.
- На доступність послуг можуть впливати проблеми з кібербезпекою, електропостачанням, підключенням або інші операційні збої, особливо в умовах воєнного стану.

Водночас, досвід програми єОселя демонструє важливість розмежування між цифровою взаємодією та процесом кредитування. Хоча Дія слугує каналом для розкриття інформації, подання заявок, спілкування із заявниками та попередньої перевірки на відповідність вимогам, банки-учасники залишаються відповідальними за оцінку кредитоспроможності, перевірку документації, дотримання нормативних вимог, оцінку доступності та завершення іпотечних операцій.

Досвід, здобутий завдяки єОселя, сприятиме використанню платформи Дія як масштабованого та ефективного каналу для інформаційно-просвітницької роботи, розкриття інформації, подання заявок і попередньої оцінки відповідності вимогам. Однак, на визнання обмежень платформи та для забезпечення інклюзивної взаємодії з зацікавленими сторонами, Проєкт застосовуватиме багатоканальний підхід і використовуватиме додаткові канали взаємодії, описані нижче.

4.3 Канали та методи взаємодії

Проєкт використовує такі постійні канали, що функціонують разом, для всіх потоків взаємодії: їх обрано тому, що вони вже користуються довірою та використовуються цільовою групою у великих масштабах:

- **Портал і мобільний застосунок Дія**: інформація про програму, доступ до застосунків, сповіщення, зворотний зв'язок у застосунку та опитування громадян (вбудована функція опитування Diia); наступність з нинішнім шляхом через програму єОселя, див. розділ 4.2 вище.
- **Цифрова іпотечна система (є частиною Проєкту; очікується, що її розробку буде завершено в червні 2028 року)**: цифрове рішення, яке дає позичальникам змогу пройти весь процес отримання іпотечного кредиту на єдиній платформі: від подання заявки та проходження верифікації до підписання іпотечного договору, здійснення платежів і закриття кредиту. Платформа спростить і покращить доступ до іпотечного фінансування для всіх громадян, зокрема для ВПО, осіб з інвалідністю та інших вразливих груп.
- **Мережа ЦНАП:** обізнаність і поширення інформації про програму.

Для службового користування

- **Урядовий контакт-центр 1545:** перша лінія прийому запитів на інформацію, запитів і скарг, що стосуються Програми, для передачі в «Укрфінжитло» для отримання відповіді по суті через його генерального директора.
- **ШІ-чатбот «Укрфінжитла»:** доступний цілодобово власний канал першої лінії Компанії, що надає автоматизовані консультації щодо критеріїв відповідності, умов участі та статусу заявки, з ескалацією до оператора «Укрфінжитла», якщо запит не може бути задоволений автоматично.
- **Мережі відділень ФУУ:** обов'язкове розміщення інформації, усні та письмові переддоговірні пояснення та прийом скарг на першій лінії в межах договірних зобов'язань за угодами про участь.
- **Громади та обласні адміністрації**: регіональні раунди консультацій, ради ВПО, управління соціального захисту, центри компактного проживання.
- **Мережі громадянського суспільства та професійні мережі** — організації захисту прав споживачів, житлових прав, ВПО, організації жінок, ветеранів та осіб з інвалідністю; система безоплатної правничої допомоги; об'єднання банків і забудовників.
- **Медіа та цифрові комунікації**: національне та регіональне телебачення/радіо, веб-видання, соціальні мережі та месенджери (Facebook, Telegram, Instagram) для поширення інформації, опитувань та оновлень у режимі реального часу; банери платформи «Дія» під час кампанії (запуск програми; реформа викупу майна; рахунок умовного зберігання (ескроу)).
- **Механізм урегулювання скарг за Проєктом**: буде створений.
- **Онлайн-опитування та форми зворотного зв'язку**: їх поширюють через платформу «Дія», електронною поштою, через соціальні мережі та вебсайти проєктів.
- **Традиційні канали** (телебачення, радіо, друковані видання, телефон, особисті зустрічі) навмисно зберігаються поряд із цифровими для тих зацікавлених сторін, які не мають доступу до Інтернету.

4.4 Адаптація до умов воєнного стану та воєнного часу

Консультації за замовчуванням проводяться у віртуальному або гібридному форматі; очні заходи проводяться лише там, де це дозволяє оцінка безпеки, а наявність і доступність функціонуючого укриття є обов'язковою умовою для будь-якого очного заходу. Місця для проведення очних консультацій обирають з урахуванням географії, кількості та потреб учасників, в тому числі представників вразливих груп. Взаємодію у прифронтових областях здійснюють через обласні військові адміністрації; на територіях, які не очищено від вибухонебезпечних предметів, взаємодію на рівні об'єктів чи програмну діяльність не здійснюють; терміни передбачають гнучкість на випадок збоїв у подачі сигналів повітряної тривоги. Там, де неможливо проводити збори у громадах безпечно, зустрічі замінюють письмовими/онлайновими коментарями, телефонними консультаціями та залученням посередників із числа жителів громад.

4.5 Програма залучення у зв'язку з діями під час реалізації Проєкту

Взаємодія під час впровадження організована навколо заходів з реформування та механізмів реалізації Проєкту. Для кожної дії залученість визначають **до** ухвалення рішення (щоб внесок зацікавлених сторін впливав на структуру проєкту), **під час** його ухвалення (щоб зацікавлені сторони розуміли, що саме змінюється) та **під час** впровадження (щоб забезпечити виявлення та виправлення проблем).

(a) Постанова КМУ про запровадження нової програми підтримки іпотечного кредитування (УПР 1.1 — орієнтовно грудень 2026 року)

Перед ухваленням: інклюзивні консультації щодо структури програми: критеріїв прийнятності, архітектури субсидій, вимог до документації та перехідних домовленостей — з потенційними бенефіціарами, двома пріоритетними підгрупами (вразливими та ВПО), ОГС, приватними фінансовими організаціями та асоціаціями забудовників. Консультації включатимуть

Для службового користування

структурований зворотний зв'язок із заявниками єОселя, які не отримали коштів позики, для виявлення перешкод, пов'язаних із правом на участь у програмі, документацією та доступністю, що підтверджуються операційною діяльністю програми (розділ 4.2). Проєкт постанови буде опубліковано для громадського обговорення відповідно до чинної національної процедури громадських консультацій щодо проєктів регуляторних актів. Зведену інформацію про отримані коментарі та їх урегулювання (прийнято / частково прийнято / не прийнято з обґрунтуванням) буде оприлюднено разом з остаточним проєктом.

Після прийняття: публікація критеріїв і процесу подання заявок простою мовою на вебсайтах Мінекономіки та «Укрфінжитла», Дія, у відділеннях ФУУ та ЦНАПах.

Під час впровадження: моніторинг використання пріоритетними підгрупами з веденням коригувальної інформаційно-просвітницької роботи.

(b) Поступове скасування обмежень воєнного часу щодо звернення стягнення на майно в іпотеці (УПР 4.3 — подання у листопаді 2027 року, набрання чинності у червні 2028 року)

Спеціальних механізмів захисту боржників наразі не існує. Вони будуть розроблені разом із законодавством, у координації з Міністерством юстиції (Мін'юст) і Державною виконавчою службою (ДВС), відповідно до практики Директиви ЄС про іпотечне кредитування (врегулювання до звернення стягнення, захист прав споживачів). Взаємодія навколо цієї реформи передбачає проведення:

- Загальнодержавної комунікаційної кампанії з одним чітким посланням: загальнодержавна комунікаційна кампанія, що пояснює обсяг і послідовність поступового скасування, включно з будь-якими засобами захисту, передбаченими для вразливих груп. Інклюзивних консультацій щодо законопроєкту перед його поданням на розгляд до Верховної Ради — з ОГС, що опікуються захистом прав споживачів і житловими правами, банками, Міністерством юстиції та ДВС, а також іншими.
- Презентації результатів оцінювання стану фінансового управління.
- Брифінгів для медіа з підготовленими питаннями та відповідями.
- Обов'язкового переддоговірного розкриття інформації кожному позичальнику в усній і письмовій формі простою мовою. Перед підписанням кожен позичальник повинен зрозуміти, що для нього означає вчинення дій виконавчою службою; як зростатиме підвищена процентна ставка; які існують варіанти реструктуризації та усунення труднощів; які засоби захисту застосовуються в разі форс-мажору (смерті або інвалідності позичальника чи співпозичальника; пошкодження житла внаслідок війни); та ключові умови стандартного кредитного договору. Разом із цією інформацією надаються контакти для надання правничої допомоги та консультацій щодо боргів. Мають бути представлені канали МРС.

(c) Залучення на етапах виникнення прострочки та примусового виконання (нові кредити в рамках режиму після скасування мораторію)

Для нових кредитів, взаємодія після підписання не припиняється: вона триває, якщо позичальник має прострочену заборгованість. У цьому випадку: банк зв'язується з позичальником завчасно та пояснює простою мовою варіанти реструктуризації та врегулювання труднощів; позичальника направляють на безкоштовну правничу допомогу перед будь-яким кроком примусового виконання; комунікація адаптована для вразливих домогосподарств; справи, що стосуються

Для службового користування

зареєстрованих неповнолітніх, позначаються для посиленого розгляду. Система соціального та екологічного управління (СЕСУ) «Укрфінжитла» встановлює процедури звернення стягнення та виселення з диференційованим підходом до вразливих позичальників.

(d) Рахунки умовного зберігання (ескроу) для передпродажних транзакцій (УПР 4.2 — листопад 2027 р.)

Консультації щодо проєкту резолюції з групами покупців житла (включаючи асоціації інвесторів зупинених проєктів), забудовниками та банками — з охопленням перехідних правил для проєктів, що вже будуються; кампанію з інформування громадськості, яка пояснює покупцям новий порядок захисту прав та інтересів; і рекомендації для забудовників щодо перевірки етапів.

(e) Цифрова система єдиного вікна іпотечного кредитування (УПР 3.2 — червень 2029 р.)

Перед запуском: тестування зручності користування з залученням ВПО, користувачів похилого віку, людей з інвалідністю та користувачів з села.
Під час розгортання: офлайнові канали та канали підтримки (відділення ФУУ, ЦНАПи, гаряча лінія) залишаються постійно доступними та рекламуються разом із цифровим каналом; служби підтримки допомагають користувачам під час переходу; повідомлення про конфіденційність відповідають Закону про захист персональних даних.
У процесі роботи: вбудовані функції зворотного зв’язку та подання скарг забезпечують механізм урегулювання скарг і опитування даними.

(f) Зміни до Положення № НБУ 351 (УПР 4.1) та Індекс цін на житло (УПР 3.1) Консультації з банками та асоціаціями через стандартні процедури НБУ; публічне розкриття прийнятих змін, методології ІЦЖ та його регулярне оприлюднення.

(g) Реалізація програми та СЕСУ

Розроблення СЕСУ та розкриття інформації про неї. «Укрфінжитло» проводить консультації з приватними фінансовими установами, асоціаціями забудовників і зацікавленими ОГС щодо проєкту СЕСУ. Консультування охоплює: список виключень (у тому числі географічні обмеження для територій бойових дій та забруднених мінами районів); перевірку субкредитів. Після прийняття, «Укрфінжитло» розкриває короткий виклад ключових елементів СЕСУ на своєму вебсайті; ФУУ роблять те саме зі своїми власними СЕСУ. Усі коментарі та відповіді фіксують у «Трекері» (додаток 1).
Взаємодія з бенефіціарами. Інформація про програму — право на участь, умови субсидії, порядок поетапного підвищення ставки, необхідні документи, порядок подання скарг — доступна простою мовою, онлайн та офлайн, через канали «Укрфінжитла» та ФУУ. ФУУ за контрактом зобов’язані пояснювати умови кредиту перед підписанням, а також показувати та пояснювати канали подання скарг. Матеріали з фінансової грамотності для позичальників-початківців і вразливих позичальників розробляють у рамках компоненту 3 в координації з програмами фінансової грамотності НБУ.
Взаємодія на рівні об’єктів Якщо фінансований проєкт вимагає інструментів, специфічних для конкретного об’єкта, то в межах СЕСУ, відповідальний забудовник проводить відповідні консультації з громадою та розкриває інформацію, а також забезпечує доступ до механізмів подання скарг на рівні об’єкта під наглядом відділу з екологічних і соціальних питань «Укрфінжитла».

Для службового користування

4.6 Стратегія врахування думок уразливих груп

- **Звернення до людей через тих, кому вони довіряють.** Відділи соціального захисту громад, соціальні працівники, ЦНАПи, ради ВПО, центри компактного проживання та організації ветеранів, жінок, людей з інвалідністю та меншин.
- **Планування інформаційно-просвітницької роботи на основі даних.** Інформацію про розміри та місцезнаходження груп надають обласні адміністрації, соціальні служби та статистичні підрозділи Мін'юсту/ДВС. Канали відстежують, куди люди реально йдуть: у ЦНАПи, управління Пенсійного фонду, центри зайнятості, медичні заклади, центри для ветеранів тощо.
- **Забезпечення доступності інформації.** Проста мова в усіх основних матеріалах; великий шрифт, аудіо- та відеоверсії; контент, сумісний з програмами для читання з екрана; мова жестів; друковані матеріали там, де інтернет-з'єднання слабке.
- **Допомога з доступом до цифрових технологій.** Служби підтримки та допомога в поданні заявок для людей похилого віку, людей з інвалідністю та заявників із низьким рівнем цифрової грамотності; подання заявок офлайн можливе завжди.
- **Адаптація роботи зі скаргами.** Фіксація вразливості у документах (добровільно); прийняття анонімних скарг; розгляд скарг на СЕН/СД у конфіденційний спосіб, орієнтований на постраждалих.
- **Збереження взаємодії в разі виникнення труднощів у позичальника.** Ранній контакт у разі першого прострочення, інформація про реструктуризацію та безоплатна правнича допомога до вжиття будь-яких заходів примусового стягнення; позначення справ із зареєстрованими неповнолітніми для посиленого розгляду (розділ 4.5(c)).
- **Підтримання видимості виключених груп.** Якщо перешкода пов'язана з законодавством, а не з програмою (громадяни за кордоном; подружжя військовополонених та зниклих безвісти; особи без номера платника податків — розділ 3.4): відкрите пояснення обмеження, реєстрація справи в механізмі урегулювання скарг і щорічне повідомлення про них на платформі діалогу з питань державної політики.
- **Замкнення зв'язку.** Публікація відповіді в доступних форматах після кожної консультації.

4.7 Зведена програма залучення.

У поданій нижче таблиці представлено програму в розрізі етапів реалізації Проєкту:

Етап	Тема/повідомлення	Метод (методи)	Цільова група зацікавлених сторін	Строки	Відповідальна сторона
Підготовка	Проєкт ПЗЗС, ПЕСЗ; план нової програми	Розкриття інформації для коментарів (15 днів); віртуальні консультації; письмові коментарі	ОГС, асоціації, ФУУ, регіональні органи влади, міжнародні фінансові установи, громадськість	Розкриття інформації 19 серпня 2026 р.; коментарі до 3 вересня; консультації 2 вересня; остаточний пакет до 7 вересня; повторне розкриття інформації ≤30 днів після затвердження	Мінекономіки, «Укрфінжитло»

Для службового користування

Етап	Тема/повідомлення	Метод (методи)	Цільова група зацікавлених сторін	Строки	Відповідальна сторона
Підготовка	Дизайн програми та право на участь (УПР 1.1); зворотний зв'язок щодо відхилених заявників; розвінчування міфів, зокрема «чинні угоди єОселя залишаються без змін»	Громадське обговорення згідно з Постановою КМУ № 996; 3 регіональні раунди; фокус-групи з пріоритетними підгрупами;	Потенційні/відхилені заявники; пріоритетні підгрупи; ОГС; ФУУ; забудовники	До прийняття (до грудня 2026 р.)	Мінекономіки, «Укрфінжитло»
Підготовка / початок реалізації	Проєкт СЕСУ: список виключень, порядок скринінгу, в тому числі на наявність житла, відповідальне кредитування, екологічні критерії	Консультації з ФУУ, забудовниками, ОГС; адаптація існуючих СЕСУ приватних фінансових установ через модуль житлового будівництва; розкриття ключових елементів у зведенні	Уряд, забудовники, ОГС	До першого субкредиту	«Укрфінжитло» (відділ з екологічних і соціальних питань); ФУУ
Реалізація проєкту	Запуск програми: умови участі, кроки подачі заявки, умови субсидії	Національна кампанія (телебачення/радіо/Дія/соціальні мережі); матеріали простою мовою у відділеннях ФУУ та ЦНАП; гарячі лінії; мережі посередників	Широка громадськість; потенційні бенефіціари; вразливі групи	Під час схвалення та на постійній основі	«Укрфінжитло»; ФУУ
Реалізація проєкту	Умови позики: порядок підвищення процентної ставки, наслідки примусового стягнення, захист на випадок труднощів і форс-мажору; ключові умови типових кредитних договорів	Обов'язкове усне та письмове розкриття інформації перед укладенням договору; матеріали з фінансової грамотності; направлення на правничу допомогу	Кожен новий позичальник та співпозичальник	Постійно, під час надання кожного кредиту	ФУУ (під контролем «Укрфінжитла»)
Реалізація проєкту	Реформа звернення стягнення: сфера застосування, захист і гарантії для боржника (УПР 4.3)	Загальнодержавна кампанія з інформування громадськості; інклюзивні консультації щодо законопроєкту з організаціями позичальників, безоплатна правнича допомога, Мін'юст і ДВС; поширення дослідження KPMG; брифінги для медіа з питаннями та відповідями	Громадськість; позичальники; ОГС; банки; правнича допомога; Мін'юст/ДВС; ЗМІ	з 2027 року до набрання чинності (червень 2028 року)	Мінекономіки, «Укрфінжитло» разом з Мін'юстом/ДВС

Для службового користування

Етап	Тема/повідомлення	Метод (методи)	Цільова група зацікавлених сторін	Строки	Відповідальна сторона
Реалізація проєкту	Взаємодія на етапі прострочення та примусового стягнення	Інформаційно-роз'яснювальна робота щодо прострочення на ранніх стадіях; обов'язкове інформування про пропозиції щодо реструктуризації; направлення на правничу допомогу; диференційовані процедури СЕСУ; моніторинг справ примусового стягнення (базисний рівень: ~45 справ єОселя; статистика ДВС)	Позичальники з простроченою заборгованістю; співпозичальники; поручителі; мешканці, в тому числі домогосподарства з неповнолітніми дітьми	Регулярно після набрання чинності	ФУУ, «Укрфінжитло» (відділ з екологічних і соціальних питань)
Реалізація проєкту	Рахунки умовного зберігання (ескроу) для передпродажних операцій (УПР 4.2)	Консультації щодо проєкту постанови, в тому числі щодо груп інвесторів зупинених проєктів; інформаційна кампанія для покупців; керівництво для забудовників	Покупці житла; забудовники; банки	До та під час ухвалення (до листопада 2027 року)	Мінекономіки, «Укрфінжитло»
Реалізація проєкту	Зручність використання в єдиному вікні та доступне розгортання (УПР 3.2)	Тестування з користувачами з уразливих груп; аудит доступності вебконтенту за WCAG; збережені офлайнові/допоміжні канали; служби підтримки; повідомлення про конфіденційність	ВПО, люди похилого віку, особи з інвалідністю, користувачі з сільської місцевості	Від розробки й до розгортання (до червня 2029 р.)	«Укрфінжитло»
Реалізація проєкту	Поправки до Положення 351; методологія ІЦЖ та його оприлюднення (УПР 4.1, 3.1)	Процедури консультацій НБУ; публічне розкриття інформації	Банки; асоціації; учасники ринку; громадськість	За графіком НБУ	НБУ; «Укрфінжитло»
Реалізація проєкту	Прикладні питання будівництва: роботи, безпека, наявність мін/нерозірваних боєприпасів	Оголошення на об'єкті; зустрічі з громадою, якщо це безпечно (наявність укриття); механізм урегулювання скарг на рівні об'єкта згідно з документацією СЕСУ	Громади поблизу фінансованого будівництва; будівельники	Регулярно, на рівні підпроєктів	Забудовники (під контролем відділу з екологічних і соціальних питань «Укрфінжитла»)
Реалізація проєкту	Огляд ефективності програми та адаптивне	Платформа діалогу з питань державної політики (щопівріччний,	Інституційні зацікавлені сторони; ОГС; бенефіціари	Щокварталу/щороку	Мінекономіки; «Укрфінжитло» (відділ з

Для службового користування

Етап	Тема/повідомлення	Метод (методи)	Цільова група зацікавлених сторін	Строки	Відповідальна сторона
	управління	включаючи щорічний огляд бар'єрів доступу); опитування щодо сприйняття (3 хвилі, дезагреговані); щоквартальний аналіз тенденцій механізму урегулювання скарг; статистика Мін'юсту/ДВС; опубліковані зведені дані			екологічних і соціальних питань)
Завершення	Наслідки, результати та уроки проєкту	Підсумкове опитування бенефіціарів; публічне зведення результатів; заключна сесія платформи діалогу з питань державної політики	Усі зацікавлені сторони	Останній рік реалізації	Мінекономіки, «Укрфінжитло»

Для службового користування

4.8 Розгляд коментарів, зворотного зв'язку та звітування перед групами зацікавлених сторін

Усі коментарі, отримані під час консультацій, періодів розкриття інформації, гарячих ліній, опитувань та інших заходів із залучення зацікавлених сторін, реєструються в Системі відстеження («трекері») консультацій і розкриття інформації (додаток 1), а скарги та претензії реєструються та обробляються через Механізм урегулювання скарг проєкту (МУС) (додаток 4).
Щодо кожної офіційної консультації Мінекономіки та «Укрфінжитло» протягом 30 днів публікуватимуть короткий виклад отриманих коментарів та рішення щодо них (прийнято, частково прийнято або не прийнято з обґрунтуванням), тим самим забезпечуючи прозорість і документуючи, як відгуки зацікавлених сторін вплинули на розробку та реалізацію Проєкту. Письмові коментарі, подані протягом періодів розкриття інформації, буде враховано та відображено в протоколах консультацій. У разі надання контактної інформації зацікавлені сторони отримають пряму відповідь.

Зацікавлені сторони отримуватимуть інформацію про перебіг реалізації Проєкту, результати консультацій, а також екологічні та соціальні показники через такі канали:

1. публікацію **підсумків консультацій** після проведення офіційних консультацій;
2. **щоквартальні публічні звіти** про взаємодію із зацікавленими сторонами, результати екологічного та соціального моніторингу, статистику МУС і результати опитувань, які оприлюднюють на вебсайтах Мінекономіки та «Укрфінжитла» і надають через ФУУ.
3. **Платформи політичного діалогу та координації**, на яких консолідовані відгуки зацікавлених сторін, зокрема результати щорічних оглядів бар'єрів для доступу, з якими стикаються групи населення, що перебувають у неблагополучному та вразливому становищі, презентують і обговорюють з урядовими установами, громадськими організаціями та представниками бенефіціарів;
4. **Прямі відповіді** зацікавленим сторонам, які надсилають коментарі, запити або скарги, й надають контактну інформацію.

Інформацію, яку розкривають малозабезпеченим та вразливим групам, будуть надавати в доступному та відповідному форматі. Тенденції зворотного зв'язку, результати опитувань, статистику участі, дані про скарги та відповідну статистику примусового стягнення розглядатимуть щоквартально та повідомлятимуть до Світового банку. Якщо моніторинг виявить повторювані або системні проблеми, коригувальні дії буде вчинено відповідно до ПЕСЗ і доведено до відома зацікавлених сторін через ті самі канали розкриття інформації; це установить чіткіший цикл зворотного зв'язку та краще узгодить його з належною практикою ЕСС 10. Це також читається природніше й збирає всі зобов'язання щодо звітування разом.

5. Розкриття інформації

На вебсайтах Мінекономіки та «Укрфінжитла» (а також, де це доречно, ФУУ) розкривається така інформація:

- цей ПЗЗС та його оновлення;
- ПЕСЗ;

Для службового користування

- короткий опис ключових елементів СЕСУ («Укрфінжитла» та ФУУ) розкривається після її затвердження;
- критерії участі в програмі, умови субсидування та процедури подання заявок, викладені простою мовою;
- положення про захист позичальників, що застосовуються до програмних позик, в тому числі викладені простими словами ключові умови типових кредитних угод (періоди повідомлення та виправлення, пропозиції реструктуризації, захист на випадок труднощів і форс-мажору);
- проєкти документів щодо реформування, відкриті для обговорення (постанови КМУ, законодавство, поправки з боку НБУ) зі стислими викладами результатів консультацій;
- інформація про механізм урегулювання скарг (канали, терміни, чого очікувати);
- щоквартальні звіти про екологічний та соціальний моніторинг; і результати опитування щодо задоволеності.

Інформація про проєкт та доступні канали механізму урегулювання скарг буде поширюватися через ЦНАПи, інші установи та соціальні мережі.

Розкриття інформації здійснюють відповідно до закону «Про доступ до публічної інформації» (№ 2939-VI); проєкти актів уряду публікують для громадського обговорення. Усю інформацію розкривають українською мовою; ключові матеріали для бенефіціарів надають у доступних форматах, а також іншими мовами, якщо така потреба є. Розкриття інформації здійснюють у строки, які дають зацікавленим сторонам змогу зробити змістовний внесок до ухвалення рішень, а не після.

6. Ресурси для залучення зацікавлених сторін та обов'язки щодо залучення

Власниками цього ПЗЗС є «Укрфінжитло» та Мінекономіки.

Відділ «Укрфінжитла» з екологічних і соціальних питань (який почне функціонувати до грудня 2026 року згідно з УПР 2.1) планує та документує залучення, керує МУС, контролює виконання зобов'язань щодо взаємодії з ФУУ та забудовниками, а також звітує; доки Підрозділ не почне функціонувати, ці функції тимчасово виконує ГРП «Укрфінжитла», чий спеціаліст з екологічних і соціальних питань координує щоденне виконання ПЕСЗ, а також відповідає за комунікаційні функції Проєкту й залучення громадян (або отримує підтримку в цьому від призначеного клієнтом внутрішнього фахівця з комунікацій).

Мінекономіки проводить консультації та веде комунікації, пов'язані з реформою, в тому числі консультації щодо законодавства про примусове стягнення, у взаємодії з Мін'юстом і ДВС.

ФУУ (комерційні банки) здійснюють взаємодію з позичальниками: відображення інформації, переддоговірні роз'яснення, прийом скарг на першій лінії, раннє інформування про прострочення, недискримінаційну інформаційно-роз'яснювальну роботу як договірні зобов'язання за угодами про участь; нагляд за дотриманням зобов'язань ФУУ покладено на Керівника ГРП. Планування взаємодії ґрунтується на доказових даних (розділ 4.6), а в усіх інформаційних продуктах застосовують розумне пристосування та універсальний дизайн. Цей ПЗЗС періодично переглядають та оновлюють, а будь-які суттєві зміни в критеріях або строках програми відображають у ПЗЗС та повідомляють через канали, зазначені в розділі 4.3.

Для службового користування

6.1 Механізми розробки та реалізації СЕСУ

Система екологічного та соціального управління — основний інструмент проєкту, призначений для управління ризиками, пов'язаними з подальшою роботою; її розробка відбувається у встановленому порядку. (**i) Розробка:** «Укрфінжитло» залучає спеціалізованого консультанта, роботу якого фінансують у межах компонента 3, для розробки СЕСУ «Укрфінжитла» та підтримки систем на рівні ФУУ. Замість розбудови з нуля цей підхід передбачає **використання СЕСУ, вже наявних у ФУ, що є кандидатами на участь,** у межах інших фінансово-посередницьких операцій Групи Світового банку та Міжнародної фінансової корпорації (МФК), з доповненням **специфічним для житлової сфери модулем скринінгу**, який охоплює список виключень (включно з географічними обмеженнями для районів бойових дій і нерозчищених районів); питання скринінгу щодо наявності нерозірваних боєприпасів та укриттів відповідно до національних будівельних норм; вимоги ЕСС 2/ЕСС 4 щодо позик, коштом яких фінансують будівельні або ремонтні роботи; вимоги щодо відповідального кредитування та недискримінації; а також порядок дій щодо прострочення, звернення стягнення та виселення з диференціацією підходу для позичальників із вразливих груп. **(ii) Ухвалення:** СЕСУ та суміжні політики та процедури затверджує вище керівництво «Укрфінжитла»; наявність у кожної ФУУ прийнятної для Світового банку СЕСУ є умовою участі в програмі, яку встановлено постановою КМУ (УПР 1.1). **(iii) Функціонування:** оператором СЕСУ «Укрфінжитла» є відділ з економічних і соціальних питань (УПР 2.1, грудень 2026 р.); він проводить скринінг і категоризацію субкредитів, контролює дотримання вимог з боку ФУУ та складає звітність; працівники «Укрфінжитла» та ФУУ проходять навчання за програмою розбудови спроможностей. **(iv) Розкриття інформації та перегляд:** після доопрацювання розкривають інформацію про основні положення СЕСУ (розділ 5), причому в разі зміни профілю ризику СЕСУ переглядають і коригують.

6.2 Бюджет ПЗЗС

Нижче представлено проєкт бюджету комунікаційної кампанії щодо запуску Проєкту, розрахований на основі 3370 пунктів розміщення по всій країні (800 ЦНАПів, 570 центрів зайнятості, 2000 відділень ФУУ) та розміщення повідомлень у ЗМІ зі статусом соціальної реклами; періодичні заходи ПЗЗС: опитування на предмет сприйняття, робота МУС, навчання, платформа для політичного діалогу — фінансують у рамках компонента 3 та закладають у бюджети річних планів роботи із залучення.

Категорія бюджету	Мінімум (грн.)	Максимум (грн.)
1. Виготовлення матеріалів кампанії (пояснювальні відео, в тому числі мовою жестів, з аудіоописом і субтитрами; ключові візуальні матеріали; адаптація плакатів)	605 000	1 450 000
2. Друк і розповсюдження серед 3370 пунктів розміщення (плакати формату A2/A1, таблички з QR-кодами, упаковка та доставка, резерв для передруку)	492 073	824 224
3. Монтаж/демонтаж (гібридний режим: підрядник на 200 флагманських точок в обласних центрах)	320 000	600 000
4. Розміщення у ЗМІ зі статусом соціальної реклами (Київський і Харківський метрополітени, муніципальний транспорт у 5–7 містах, телебачення, кінотеатри)	500 000	2 500 000

Для службового користування

Категорія бюджету	Мінімум (грн.)	Максимум (грн.)
Проміжна сума (без ПДВ)	**1 917 073**	**5 374 224**
ПДВ (20%)	383 415	1 074 845
УСЬОГО (в т.ч. ПДВ)	**2 300 488**	**6 449 069**

7. Механізм урегулювання скарг

Механізм урегулювання скарг — це система, яка уможливлює подання не тільки скарг, але й запитів, пропозицій, позитивного зворотного зв'язку та проблемних питань у зв'язку з екологічними та соціальними показниками діяльності Проєкту, а також своєчасне реагування на них. Його закріплено статтею 40 Конституції України та Законом «Про звернення громадян» (№ 393/96-ВР), він діє безоплатно, не потребує посередників та певної форми подання, і відкритий для будь-якої особи, незалежно від того, чи є вона заявником за програмою.

7.1. Структура та точки входу

МУС функціонує на трьох рівнях. **На рівні «Укрфінжитла»(найвищий рівень)** скарги на рівні програми врегульовує Комітет з урегулювання скарг за підтримки ГРП та, після початку роботи, відділу з екологічних і соціальних питань; розслідування скарг Комітет з урегулювання скарг проводить разом із ГРП та, якщо це доречно, з представниками відповідного банку-партнера.

На рівні ФУУ кожен банк-учасник підтримує процес обробки скарг на першій лінії з приводу рішень про кредитування та питань обслуговування, скоординований з «Укрфінжитлом»; неврегульовані скарги або скарги на рівні програми передаються до «Укрфінжитла», причому скаржники можуть звертатися безпосередньо до «Укрфінжитла» в будь-який час.
Точки входу в «Укрфінжитлі»: корпоративний вебсайт та облікові записи Компанії в соціальних мережах (Facebook, Instagram, Telegram); електронна пошта (info@ukrfinzhytlo.in.ua); **чат-бот «Укрфінжитло» зі штучним інтелектом (цілодобово)**; Урядовий контакт-центр **1545** (з перенаправленням до «Укрфінжитла»); звичайна пошта та особистий прийом (Київ, 01011, згідно з опублікованим графіком прийому); відділення ФУУ та ЦНАПи; а також, після запуску, функція розгляду скарг цифрової системи єдиного вікна. **Анонімні звернення приймають** і розглядають по суті як зворотний зв'язок відповідно до внутрішньої процедури Компанії та МУС Проєкту; результат можна дізнатися за реєстраційним номером.

7.2 Обробка, строки та запобіжні заходи

Крок	Стандарт виконання
Прийом і реєстрація	Усі подання реєструють (дата, канал, тема, відповідальний підрозділ) у журналі МУС (додаток 4); підтвердження скаржникові протягом 5 робочих днів.
Розгляд і розслідування	Розгляд по суті, який проводить Комітет з питань скарг разом з ГРП та, якщо доречно, банком-партнером; у розгляді не бере участі жодна особа, яка має матеріальну, особисту чи професійну зацікавленість у його результаті

Для службового користування

Крок	Стандарт виконання
Реагування	У межах установлених законом строків, передбачених статтею 20 Закону України «Про звернення громадян»: не більш ніж 15 днів для звернень, які не потребують додаткового розгляду; 30 днів, якщо розгляд необхідний; можливість одноразового обґрунтованого продовження до не більш ніж 45 днів.
Оскарження	Розгляд на вищому рівні в межах «Укрфінжитла»; питання також може бути порушене перед Мінекономіки. МУС не обмежує можливостей звернення до судів, каналу НБУ для споживачів фінансових послуг, Омбудсмена чи Служби розгляду скарг Світового банку.
Результат і зворотний зв'язок	Результат вносять у журнал; хоча національне законодавство цього не вимагає, Проєкт збирає відгуки заявників щодо їхньої задоволеності ухваленим рішенням.
Урегулювання	Якщо скаргу задоволено, засоби правового захисту відповідають статті 18 Закону України «Про звернення громадян», включно з відшкодуванням обґрунтованих збитків відповідно до законодавства.

Конфіденційність і заборона відплати. Особу заявника не розголошують без його згоди, зокрема банкам-партнерам, якщо скарга стосується банку; подання скарги не має негативних наслідків для участі заявника в програмі. **Врахування вразливостей.** Під час прийому добровільно фіксують, чи є особа вразливою, а і обробку заяв відповідно адаптують; **скарги, пов'язані із простроченням і примусовим стягненням заборгованості, розглядають у пріоритетному порядку з негайним направленням на безоплатну правничу допомогу. Скарги на СЕН/СД** розглядають за окремим протоколом, орієнтованим на постраждалу особу: жодних розслідувань поза межами її згоди, направлення до служб підтримки (гарячі лінії 1547 та 0 800 500 335), мінімальна обробка даних та звітність до Банку без надання ідентифікаційної інформації. Працівники МУС, ГРП, контактні особи ФУУ та консультанти з нагляду проходять навчання з питань роботи МУС, зокрема щодо розгляду скарг працівників та протоколу розгляду скарг на СЕН/СД.

7.3 Зовнішні канали та канали ескалації

Канал	Контактні особи
Уповноважений Верховної Ради України з прав людини (Омбудсмен)	Гаряча лінія 0800-50-17-20; 044-299-74-08
Урядовий контактний центр / соціальні питання / торгівля людьми та домашнє насильство	1545; 1539 (включно з підтримкою мови жестів); 1547
Національний банк України (захист прав споживачів фінансових послуг)	0 800 505 240; bank.gov.ua/ua/consumer-protection; nbu@bank.gov.ua
Гаряча лінія Мінекономіки	(044) 596-67-66
Служба розгляду скарг / Механізм підзвітності Світового банку	worldbank.org/GRS; скарги можуть бути подані в будь-який час шляхом безпосереднього повідомлення Банку про наявність проблем.

Для службового користування

Облік і звітування. Подання, пов'язані з програмою, відстежують окремо від загальної кореспонденції, з розбивкою за каналом, темою та (в разі добровільного зазначення) вразливістю; тенденції аналізують щоквартально для виявлення системних проблем (кластерів відхилень або скарг з приводу примусового стягнення заборгованості); статистику МУС включають до щоквартальних звітів для Світового банку та публікують у зведеному вигляді. Документацію зберігають відповідно до встановлених законом вимог щодо її зберігання.

Наявну структуру МУС та відповідні канали подання скарг буде повторно оцінено та оновлено під час реалізації проєкту.

8. Моніторинг і звітування

8.1 Моніторинг реалізації ПЗЗС

Впровадження цього ПЗЗС контролюватиме **ГРП «Укрфінжитла»**, в тому числі **фахівець з екологічних і соціальних питань (ЕС)** та, після його створення, **відділ «Укрфінжитла» з екологічних і соціальних питань**. **Координатор Мінекономіки** контролюватиме впровадження заходів із залучення зацікавлених сторін, пов'язаних із реформами державної політики та регулювання.

ФУУ та забудовники надаватимуть «Укрфінжитлу» дані про залучення зацікавлених сторін і скарги відповідно до вимог до звітування, встановлених у межах Проєкту.

Моніторинг оцінюватиме впровадження заходів із залучення зацікавлених сторін, описаних у розділі 4.7, ефективність методів залучення, доступність інформації, участь вразливих і малозабезпечених груп, а також функціонування МУС.

Для цього використовуватимуть такі джерела даних:

- Систему («трекер») відстеження консультацій і розкриття інформації (додаток 1);
- Документацію механізму урегулювання скарг і базу даних скарг (додаток 3);
- Дані про бенефіціарів і заявників у розрізі статі, віку, інвалідності, статусу переміщеної особи, регіонів та інших характеристик вразливості;
- Документацію, яку ведуть ФУУ та забудовники;
- Відгуки користувачів з платформи єдиного вікна та канали обслуговування за участю оператора;
- Незалежні опитування щодо сприйняття та задоволеності;
- Статистика Мін'юсту та ДВС щодо виконавчих проваджень;
- Звіти про залучення зацікавлених сторін і протоколи зустрічей.

Керівництво «Укрфінжитла» та Мінекономіки розглядатиме результати моніторингу щокварталу; їх ураховуватимуть у звітах про перебіг проєкту, які подають до Світового банку. Зведені висновки, зокрема про тенденції зворотного зв'язку від зацікавлених сторін і коригувальні дії, будуть періодично розкривати через канали комунікації Проєкту.

Показники моніторингу ПЗЗС

Показник	Плановий рівень/періодичність

Для службового користування

Показник	Плановий рівень/періодичність
Проведені консультаційні заходи з розподілом учасників за статтю, статусом переміщеної особи, інвалідністю, регіоном	Згідно з програмою залучення (розділ 4.7); звіт подають щоквартально
Кількість проведених консультаційних заходів і кількість учасників, з розбивкою за статтю, інвалідністю, статусом переміщеної особи, регіоном та категорією зацікавленої сторони	Звіт подають щоквартально
Відсоток заходів із залучення зацікавлених сторін, що передбачають цілеспрямовану інформаційно-просвітницьку роботу з вразливими та малозабезпеченими групами населення	Звіт подають щоквартально; плановий рівень — 100%, там, де це доречно
Кількість зацікавлених сторін, охоплених заходами з розкриття інформації (вебсайт, соціальні мережі, ЦНАП, ФУУ, громадські мережі, медіакампанії)	Звіт подають щоквартально
Кількість і відсоток виготовлених інформаційних матеріалів	Звіт подають щоквартально
Скарги: кількість отриманих (за каналом/категорією), % підтверджених протягом 5 робочих днів, % вирішених у встановлені законом строки, % задоволених скарг	≥95% у встановлені строки
Кількість скарг з привод СЕН/СД, отриманих і переданих відповідно до встановлених процедур	Звіт подають відповідно до вимог щодо конфіденційності
Частка бенефіціарів із вразливих і незахищених груп порівняно з загальною кількістю учасників програми	Звіт подають щоквартально
Частка заявок/запитів про надання інформації, оброблених через офлайнові канали обслуговування за участю оператора	Моніторинг проводять щоквартально
Справи щодо примусового стягнення заборгованості за кредитами, наданими за програмою: кількість, частка врегульованих шляхом реструктуризації до примусового стягнення, справи за участю неповнолітніх мають бути позначені та переглянуті	Щоквартально, з дати набрання чинності законодавством про примусове стягнення
Результати опитування щодо сприйняття (обізнаність, задоволеність, розуміння умов кредиту), дезагреговані	3 хвилі протягом періоду Проєкту; розкриття інформації
Оновлення ПЗЗС завершено та повторно оприлюднено згідно з графіком	Протягом 30 днів після затвердження; щорічно після цього та на кожному важливому етапі або на запит Світового банку
МУС оцінено та відновлено	Протягом 30 днів після затвердження
Кількість проведених зустрічей у межах діалогу з питань державної політики та кількість урахованих рекомендацій ключових зацікавлених сторін	Звіт подають щопівроку

Для службового користування

Адаптивне управління

Результати моніторингу використовуватимуть для виявлення перешкод для участі, оцінки задоволеності зацікавлених сторін, покращення підходів до комунікації, посилення взаємодії з вразливими та незахищеними групами, а також підвищення ефективності Механізму урегулювання скарг. У випадках виявлення прогалин чи нових ризиків під час моніторингу «Укрфінжитло» розроблятиме та впроваджуватиме коригувальні заходи, а також, у разі потреби, оновлюватиме ПЗЗС. Зацікавлені сторони будуть проінформовані про суттєві зміни через вебсайт Проєкту та інші канали розкриття інформації.

Ця редакція більше схожа на ПЗЗС Світового банку та встановлює міцніший зв'язок між **моніторингом, звітністю, коригувальними діями та зворотним зв'язком зацікавлених сторін**, якого часто очікують під час розгляду ЕСРП.

8.2 Звітування перед Світовим банком

Мінекономіки та «Укрфінжитло» надаватимуть Світовому банкові інформацію про впровадження ПЗЗС у складі звичайної звітності Проєкту щодо екологічних і соціальних показників. Звітність складатимуть за показниками моніторингу, зазначеними в розділі 8.1, та описуватимуть у ній:

- поступ у впровадженні заходів із залучення зацікавлених сторін, запланованих відповідно до Розділу 4.7;
- кількість і вид проведених консультацій та заходів із залучення, в тому числі участь із розбивкою за статтю, інвалідністю, статусом переміщеної особи, регіоном і групою зацікавлених сторін, де це можливо;
- здійснені заходи з розкриття інформації та охоплення зацікавлених сторін через канали зв'язку;
- участь вразливих і незахищених груп населення та заходи, вжиті для подолання перешкод для участі;
- ефективність Механізму урегулювання скарг, зокрема про отримані скарги, статус урегулювання, строки, рівень задоволення та направлення на СЕН/СД, про які було повідомлено відповідно до вимог конфіденційності;
- тенденції у відгуках зацікавлених сторін та ключові питання, порушувані під час консультацій, опитувань і скарг;
- поступ у впровадженні коригувальних дій і рекомендацій, визначених за результатами заходів із залучення зацікавлених сторін;
- результати опитувань щодо сприйняття та задоволеності;
- інформацію про заходи щодо залучення зацікавлених сторін, пов'язані з примусовим стягненням, і результати моніторингу, де це можливо;
- стан впровадження ПЗЗС, включно з будь-якими оновленнями ПЗЗС і описом підходу до взаємодії із зацікавленими сторонами.

Світовий банк повідомлятимуть про будь-які значні інциденти, пов'язані із зацікавленими сторонами, нові ризики, повторювані скарги або проблеми, які можуть суттєво вплинути на реалізацію Проєкту, відповідно до ПЕСЗ та узгоджених процедур екологічної та соціальної звітності.

Для службового користування

Для службового користування

Додаток 1. Система відстеження консультацій і розкриття інформації («трекер»)

Трекер веде ГРП/відділ з екологічних та соціальних питань щодо кожної консультації та розкриття інформації; заповнений трекер додають до оновлень ПЗЗС і щоквартальних звітів.

Дата	Подія / тема та формат	Учасники (кількість; % жінок; представлені групи)	Зацікавлена сторона (група чи окрема особа)	Огляд зворотного зв'язку	Відповідь команди проєкту / як ураховано	Подальші дії, термін виконання, відповідальна особа

Додаток 2. Моніторинг ПЗЗС та звітування щодо нього (звітна таблиця)

Показник (розділ 8.1)	Звітний період	Значення/результат	Розподіл (стать / ВПО / інвалідність / регіон)	Виявлені проблемні питання	Коригувальні заходи, відповідальна особа, термін

Додаток 3. Журнал МУС (шаблон)

№ з/п	Дата / канал надходження	Категорія (доступ / відхилення / умови кредиту / прострочення — примусове стягнення / будівництво / СЕН-СД / інше)	Категорія вразливості скаржника (зазначається добровільно)	Резюме	Відповідальний підрозділ	Підтверджено (дата)	Планова/фактична дата відповіді	Результат і відгуки скаржника

Для службового користування

№ з/п	Дата / канал надходження	Категорія (доступ / відхилення / умови кредиту / прострочення — примусове стягнення / будівництво / СЕН-СД / інше)	Категорія вразливості скаржника (зазначається добровільно)	Резюме	Відповідальний підрозділ	Підтверджено (дата)	Планова/фактична дата відповіді	Результат і відгуки скаржника

Додаток 4. Орієнтовний список партнерів із залучення ОГС та НУО (підлягає підтвердженню та оновленню)

Категорія	Орієнтовний список організацій/мереж
Питання ВПО та біженців	Ради ВПО при громадах; «Право на захист» (R2P); Норвезька рада у справах біженців в Україні; ОГС-партнери УВКБ ООН
Захист прав на житло та прав споживачів	Коаліції з захисту права на житло; неурядові організації із захисту прав споживачів; асоціації інвесторів зупинених проєктів
Ветерани та сім'ї військовослужбовців	Центри, пов'язані з Міністерством у справах ветеранів; ветеранські організації; організації сімей військовополонених та зниклих безвісти
Жіночі організації	Організації з захисту прав жінок та реагування на гендерно зумовлене насильство (партнери для направлення скарг щодо СЕН/СД)
Особи з інвалідністю	Національна Асамблея людей з інвалідністю України та організації-члени
Меншини	Громадські організації ромів та інші об'єднання меншин
Правнича допомога	Центри системи безоплатної правничої допомоги; НУО у сфері правничої допомоги

Додаток 4. Протоколи зустрічей щодо розкриття інформації про ПЗЗС

(буде долучено після проведення консультацій)

Для службового користування