



## **Узагальнений звіт по роботі Радників з питань внутрішньо переміщених осіб Міністерства соціальної політики України з 1 по 30 листопада 2015 року**

### **1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПРОГРАМУ**

Програма «Посилення участі громадянського суспільства у роботі Міністерства соціальної політики України та процесі національного примирення» запроваджена спільно Міністерством соціальної політики України, ГО КримSOS та Stabilization Support Services за підтримки уряду Великої Британії.

У рамках програми 27 радників з питань внутрішньо переміщених осіб (ВПО), обрані шляхом прозорого конкурсу, працюють при Мінсоцполітики на центральному рівні і на рівні департаментів в Центральній, Східній, Південній і Західній Україні. Із них 25 радників працюють на обласному рівні та у м. Київ, а два – на центральному рівні. Радники разом з Міністерством соціальної політики та органами місцевої влади займаються вирішенням проблемних питань переселенців у конкретних регіонах. Підготовчий етап програми розпочався 1 вересня 2015 року на всій території України. 15 вересня радники прийняли перших громадян.

У вересні на особистий прийом до радників звернулось 1600 громадян, було надано понад 3000 телефонних консультацій. Упродовж жовтня до радників обласних рівнів звернулось 3739 осіб, надано понад 5000 телефонних консультацій. Детальний звіт по роботі радників з питань внутрішньо переміщених осіб у вересні–жовтні 2015 року читайте [тут](#).

### **2. СТАТИСТИКА ЗВЕРНЕНЬ УПРОДОВЖ ЗВІТНОГО ПЕРІОДУ**

Упродовж листопада до радників обласних рівнів на особистий прийом звернулось 2969 осіб, надано понад 4000 телефонних консультацій. Як у попередні місяці, найбільша кількість звернень зафіксована в Донецькій області – 880.

Вирішені питання 3901 заявників (1910 тих, що надійшли у листопаді, і 1991 – тих, що залишились за минулі місяці). Більшу кількість запитів у цьому періоді радники вирішили протягом перших 5-ти днів, питання 840 заявників знаходяться на етапі розгляду, 219 не мають технічного механізму вирішення (питання компенсації вартості залишеного в зоні АТО майна, надання постійного житла в зоні переміщення тощо).

Додаткову інформацію щодо програми можна дізнатися за номерами єдиної телефонної лінії або на сайті:

+38 044 364 37 34 (міський)  
+38 095 377 70 14 (МТС)  
+38 068 985 18 00 (Київстар)  
+38 093 164 78 85 (Life)

[krymsos.com](http://krymsos.com)

[mlsp.gov.ua](http://mlsp.gov.ua)

### 3. РЕЗУЛЬТАТИ МОНІТОРИНГОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Упродовж листопада радники в різних регіонах України провели ряд моніторингів.

#### 3.1. Моніторинг місць компактного проживання (МКП) переселенців.

Обстежено умови проживання у 187 МКП, в яких проживає 13 099 осіб. Особлива увага приділялася не тільки умовам проживання та перспективам розселення, але й проблемам оплати за комунальні послуги, погашенню боргів минулих періодів. Близько 40% переселенців, котрі мешкають в кожному з МКП, були присутні на зустрічах у рамках моніторингу. Присутнім надавалась інформація про наявні можливості щодо вторинного переміщення, соціальні та волонтерські ініціативи в їхньому регіоні, грантові програми для розвитку громадських ініціатив та малого підприємництва. Радники розпочали роботу щодо мінімізації заподіяної шкоди та санації з адміністраціями МКП, які мають значну заборгованість по сплаті за комунальні послуги.

**3.2. Моніторинг реалізації постанови Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 року № 535 «Про затвердження Порядку використання коштів, що надійшли від фізичних та юридичних осіб для надання одноразової грошової допомоги постраждалим особам та особам, які переміщуються з тимчасово окупованої території України або району проведення антитерористичної операції» у 25 областях України.**

Було опитано понад 2000 переселенців та 580 працівників управлінь соціального захисту щодо обізнаності про положення зазначеної постанови, доступності допомоги та строків оформлення документів. Інформацію про виявлені недоліки передали до Управління організації соціального захисту постраждалих внаслідок надзвичайних ситуацій. Управління змогло усунути виявлені проблеми в найкоротші терміни. На додаток, радники національного рівня підготували проект листа з роз'ясненнями щодо окремих питань оформлення одноразової грошової допомоги.

**3.3. Моніторинг механізму переведення, призначення пенсій та державної соціальної допомоги за місцем фактичного проживання.**

Встановлено, що середній час переведення справи становить від одного до чотирьох місяців, за виключенням пенсійних справ. В останньому випадку процедура переведення виплат спрощена, проте існує проблема тривалого очікування надходження електронної справи та атестата для уточнення місяця останньої пенсійної виплати. Соціальні справи в електронному вигляді взагалі не опрацьовуються до надходження паперового оригіналу, тож навіть по районах міста Києва справа може передаватися не один місяць. Інформацію про виявлені затримки передавали до Управління організації соціального захисту постраждалих внаслідок надзвичайних ситуацій. Управління у свою чергу за можливості вживало заходів, для усунення причин затримок та сприяло швидшому вирішенню проблеми заявників.

**3.4. Моніторинг якості надання послуг ПАТ «Ощадбанк» в аспекті оформлення соціальних виплат ВПО.**

Додаткову інформацію щодо програми можна дізнатися за номерами єдиної телефонної лінії або на сайті:

+38 044 364 37 34 (міський)  
+38 095 377 70 14 (МТС)  
+38 068 985 18 00 (Київстар)  
+38 093 164 78 85 (Life)

krymsos.com  
mlsp.gov.ua

Радники усіх рівнів взяли участь у моніторингу якості надання послуг ПАТ «Ощадбанк. За результатами моніторингу радники підготували список рекомендацій щодо покращення роботи банку у зв'язку із виконанням вимог Постанов № 505 та № 509. Наслідком проведеної роботи стало радикальне поліпшення роботи відділень Ощадбанку в Донецькій області: зменшення термінів оформлення виплат, вирішення проблеми заборгованості, покращення якості послуг.

#### 4. РОБОТА РАДНИКІВ ПО ІНШИМ НАПРЯМКАМ

**Проведена активна інформаційна кампанія** з підвищення обізнаності переселенців щодо засобів реалізації своїх прав, ефективних механізмів взаємодії з державними органами, можливості залучення інструментарія НГО для вирішення власних потреб. У межах кампанії 3500 інформаційних постерів з телефонами гарячої лінії були розповсюджені в місцях, що відвідуються переселенцями систематично (наприклад, територіальні підрозділи управління праці та соціального захисту населення). Радники обласних рівнів взяли активну участь у громадських заходах, круглих столах та конференціях. На додаток, інформація поширювалась засобами телебачення, радіо, паперових та інтернет-видань.

Радники усіх рівнів досі **вимушені контролювати питання поновлення паспортних документів**. Практично «у ручному режимі» вирішуються не тільки проблеми поновлення втрачених паспортних документів, отримання тимчасової посвідки та процедура встановлення особи, але й заміна зіпсованих паспортних документів у випадках, коли їх інформаційне наповнення не постраждало. У кожній області радники неодноразово зустрічалися з керівництвом обласних та міських підрозділів Державної міграційної служби (ДМС), проводили роз'яснювальну роботу з переселенцями та були змушені особисто супроводжувати виконання зазначених процедури. **Понад 106 осіб змогли поновити паспортні документи виключно завдяки допомозі радників**. Серед причин звернення: відмова у прийнятті заяви про поновлення паспортного документу на підставі відсутності довідки ВПО (що є категорично неприйнятним, оскільки довідку ВПО можна отримати виключно на підставі паспорту), відмова у видачі тимчасової довідки (позбавляє ВПО можливості користуватися громадськими правами), безпідставна затримка строків проведення процедур до 6 місяців, відмова у прийнятті документів на вклеювання фото по досягненню відповідного віку. Протягом останнього місяця відбулося не менше семи громадських заходів на яких до керівництва ДМС та Міністерства внутрішніх справ (МВС) неодноразово доносилися інформація про системне порушення прав ВПО під час проведення процедур пов'язаних зі встановленням особи, поновленням паспортних документів або вклеюванням фото.

Департаменти науки та освіти досі не мають відпрацьованої та затвердженої схеми сприяння реєстрації як ВПО осіб, котрі не досягли 18 років та прибули на навчання без супроводу законних представників. Під час зустрічі з директором Харківського обласного департаменту було вирішено, що у грудні, на ректораті, радник презентує текстовий документ-схему реєстрації та проведе роз'яснювальну роботу з ректорами Харківських вишів щодо порядку сприяння реєстрації.

Додаткову інформацію щодо програми можна дізнатися за номерами єдиної телефонної лінії або на сайті:

+38 044 364 37 34 (міський)  
+38 095 377 70 14 (МТС)  
+38 068 985 18 00 (Київстар)  
+38 093 164 78 85 (Life)

krymsos.com

mlsp.gov.ua

## 5. ВИСНОВКИ

Підсумовуючи усе зазначене вище, можна зробити такі висновки: 80% звернень вирішуються під час прийому або протягом перших 5 днів після звернення завдяки активній взаємодії радників із управлінням з організації соціального захисту постраждалих внаслідок надзвичайних ситуацій, міжнародними донорами та громадськими організаціями, що брали на себе вирішення окремих проблем (розселення, надання медичних послуг, гуманітарної допомоги, юридичне супроводження судового захисту порушених прав). Одночасно за результатами моніторингу оперативно приймалися рішення щодо можливості системного вирішення низки проблем.

У наступному кварталі планується продовження роботи над вирішенням системних проблем місць компактного проживання, реєстрації та призначення адресної допомоги дітям без супроводу та розробці національних програм сприяння інтеграції ВПО до приймаючих громад.

Додаткову інформацію щодо програми можна дізнатися за номерами єдиної телефонної лінії або на сайті:

+38 044 364 37 34 (міський)

[krymsos.com](http://krymsos.com)

+38 095 377 70 14 (МТС)

+38 068 985 18 00 (Київстар)

[mlsp.gov.ua](http://mlsp.gov.ua)

+38 093 164 78 85 (Life)