

Узагальнений звіт по роботі Радників з питань внутрішньо переміщених осіб Міністерства соціальної політики України за перший квартал роботи

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 КримСОС та Stabilization Support Services за підтримки уряду Великої Британії, почала свою роботу з 1-ого вересня 2015 року на всій території України. Шляхом прозорого конкурсу було відібрано 27 Радників: по одному у кожній області, один, окремо, на м. Київ та два радника національного рівня. З 1-ого вересня 2015 року було розпочато підготовчий етап реалізації програми, а з 15-ого Радники з питань ВПО обласних рівнів почали прийом громадян.

2. СТАТИСТИКА ЗВЕРНЕНЬ УПРОДОВЖ ЗВІТНОГО ПЕРІОДУ

Протягом першого кварталу до радників на особистий прийом звернулось понад 8 600 осіб, надано 12000 консультацій. А саме:

- У вересні до радників звернулось 1600 громадян, надано понад 3 000 телефонних консультацій. Понад 870 звернень були вирішені під час безпосереднього прийому. Майже три чверті від загальної кількості звернень це жінки віком від 30 до 55 років, які мають 1-2 діти. Вони звертаються в своїх інтересах, інтересах родин та близьких родичів, які знаходяться на окупованій території та в зоні АТО.

- У жовтні до радників звернулось 3500 осіб, надано понад 5 000 телефонних консультацій. Найбільша кількість звернень зафіксована в Донецькій області 1135 осіб. Вирішено питання 2 918 осіб, питання 393 осіб знаходяться в стані розгляду. 219 запитів не було вирішено. Здебільшого це питання компенсації вартості залишеного в зоні АТО майна, надання постійного житла в зоні переміщення тощо.

- У листопаді до радників звернулось 2969 осіб, надано понад 4 000 телефонних консультацій. Як і раніше найбільша кількість звернень зафіксована в Донецькій області - 880 осіб. Вирішені питання 3 901 осіб (в тому числі тих, що залишились за минулі місяці), основна кількість запитів у цьому періоді була вирішена протягом перших 5-ти днів, питання 840 осіб знаходяться в стані розгляду, 219 не мають технічного механізму вирішення (питання компенсації вартості залишеного в зоні АТО майна, надання постійного житла в зоні переміщення тощо).

Радники усіх областей відзначили, як критично гостре питання забезпечення постійним житлом родин ВПО. Проблемним питанням залишається постановка на квартирний облік багатодітних родин ВПО, Чорнобильців, а також інших пільгових категорій, які мають безумовне право першочергове забезпечення житлом. Майже відсутній позитивний досвід виділення земельних ділянок під будівництво. Стабільно актуальними залишаються проблеми забезпечення дороговартісними медикаментами, засобами реабілітації та догляду за тяжкохворими, які вирішувалися шляхом взаємодії із волонтерськими та громадськими організаціями.

Завдяки оперативній взаємодії з Міністерством, Радникам вдалося пришвидшити вирішення ряду проблемних питань. Таких як: призначення адресної допомоги на дітей, які прибули без супроводу батьків; надання допомоги особам, які втратили паспортні документи; постановка на квартирний облік пільгових категорій громадян (багатодітні родини, родини загиблих учасників АТО); та інше. У випадках, коли затримка в наданні необхідних послуг була пов'язана із необхідністю надання роз'яснень Міністерством, або наявністю сумнівів у правомірності застосування процедури, Радники забезпечували оперативний зв'язок та надання необхідних матеріалів. Приймали участь у розробці обласних заходів із захисту ВПО та підготовці пропозицій, щодо удосконалення правової

бази. Робота з усунення недоліків та впровадженням позитивного досвіду ведеться за наступною схемою: радниками національного рівня опрацьовуються запити, щодо надання роз'яснень обласних департаментів праці та соціального захисту та готуються роз'яснення з актуальних питань, що дозволяє суттєво скоротити строки очікування, інформації з проблемних питань. Одночасно готуються пропозиції Міністерству з оптимізації роботи та удосконалення нормативної бази.

3. РЕЗУЛЬТАТИ МОНІТОРИНГОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

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. Результатом проведеного моніторингу стали пропозиції щодо впровадження програм з вторинного переміщення та стимулювання розселення МКП.

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. Радники національного рівня підготували проект листа з роз'ясненнями щодо окремих питань оформлення одноразової грошової допомоги. Моніторинг продовжено на наступний період, усі виявлені недоліки усуватимуться в поточному режимі.

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. Особам, які здійснюють вторинне переміщення в межах підконтрольних Україні територій, роз'яснювалось їх право отримати оригінал паперової справи для самостійної доставки за місцем призначення.

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

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. Наслідком проведеної роботи стала організація виїздів до лежачих хворих та осіб з особливими потребами, скорочення черг та поліпшення якості надання 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 270 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.

Проведена активна інформаційна кампанія з підвищення обізнаності ВПО про засоби реалізації своїх прав, ефективні механізми взаємодії з державними органами, можливості залучення інструментарія НГО для вирішення власних потреб. Анонсування реалізації програми Радників Мінсоцполітики відбулося у серпні поточного року, за участі Радників з 5-ти областей України. Цю подію було висвітлено у національних ЗМІ. Зокрема, у сюжетах телеканалів та агенцій новин у мережі Інтернет.

Відбулося висвітлення у ЗМІ тренінгів для Радників та представників Мінсоцполітики, на якому були присутні представники Міністерства соціальної політики – Віталій Мушинін та

Сергій Марущенко. Новини з цитатами вищезазначених посадовців про проект з'явилися у ефірах національних телеканалів.

В межах кампанії в територіальних підрозділах управлінь праці та соціального захисту та інших місцях систематичного відвідування ВПО було розповсюджено понад 3 500 інформаційних постерів з телефонами гарячої для ВПО. Радники обласних рівнів взяли активну участь у громадських заходах, круглих столах та конференціях, інформація поширювалась засобами телебачення, радіо, паперових та інтернет видань. За час дії програми, проведено:

- 14 прес-конференцій та брифінгів, за участі Радників, на яких також були присутні голови обласних Департаментів соціального захисту, представники громадських організацій, що опікуються справами внутрішньо переміщених осіб.
- 7 круглих столів за участі Радників та присутніх представників ЗМІ.
- 13 сюжетів транслювалося на обласних телеканалах, в рамках телевізійних програм.
- 11 телевізійних сюжетів про діяльність Радників у блоках новин.
- 8 радіоефірів на місцевих ТРК
- 22 матеріали було опубліковано в друкованих та онлайн-виданнях.
- 11 інтерв'ю з Радниками з питань ВПО.
- Крім зазначених заходів, Радники брали участь у 3-х презентаціях та урочистих подіях.

5. ВИСНОВКИ

Перший етап програми характеризувався активною моніторинговою та консультаційною діяльністю. Радники стикнулися із значною різницею між декларованими та фактичними потребами ВПО, одночасно на рівні місцевих управлінь праці та соціального захисту це призводить до значного збільшення навантаження на соціальних працівників, які фактично перетворюються у консультантів з широкого кола проблем, не притаманних органам соціального захисту. Робота із ВПО на стадії «першого звернення» дозволила значно збільшити якість соціальних послуг, отримуваних ВПО за рахунок пришвидшення процедури, координації активності ВПО з урахуванням найбільш ефективних методів досягнення мети, впровадження позитивних практик у всіх регіонах України.

Хоча, протягом першого кварталу проекту 80% звернень вирішуються під час прийому, або протягом перших 5 днів після його звернень, завдяки активній взаємодії радників із управлінням з організації соціального захисту постраждалих внаслідок надзвичайних ситуацій, міжнародними донорами та громадськими організаціями, які брали на себе супроводження вирішення окремих проблем (розселення, надання медичних послуг, гуманітарної допомоги, юридичне супроводження судового захисту порушених прав), слід відзначити що найбільші проблеми не мають ефективних механізмів вирішення до цього часу.

Хоча за результатами розгляду звернень ВПО та вирішення їх проблем оперативно приймалися рішення щодо можливості системного вирішення тих чи інших проблем більша частина пропозицій все ще знаходиться в стадії опрацювання .

У наступному кварталі планується продовжити працювати над вирішенням системних проблем МКП, реєстрації та призначення адресної допомоги дітям без супроводу та розробці національних програм сприяння інтеграції ВПО до приймаючих громад.

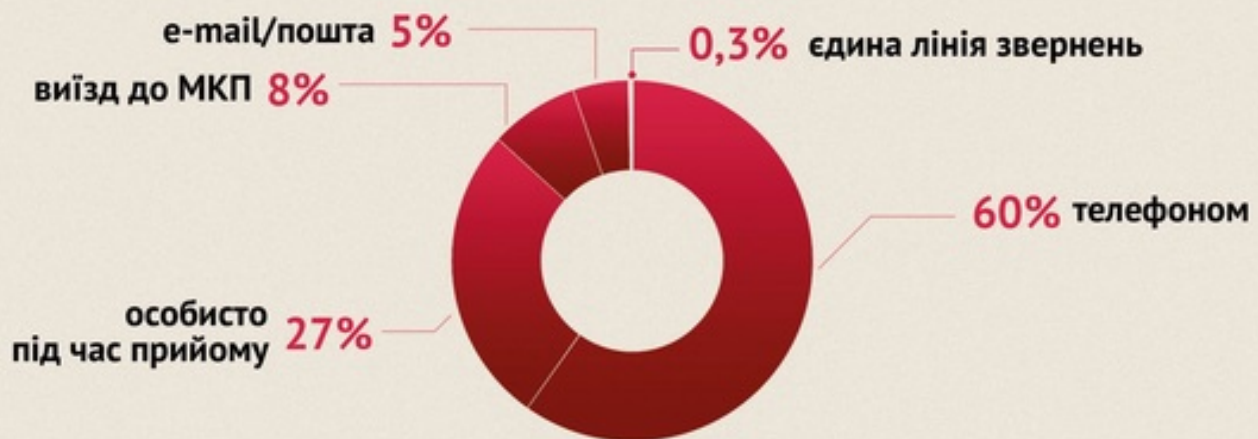
ПОСИЛЕННЯ УЧАСТІ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА У РОБОТІ МІНІСТЕРСТВА СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ ТА ПРОЦЕСІ НАЦІОНАЛЬНОГО ПРИМИРЕННЯ

Звіт за квартал (вересень, жовтень, листопад)

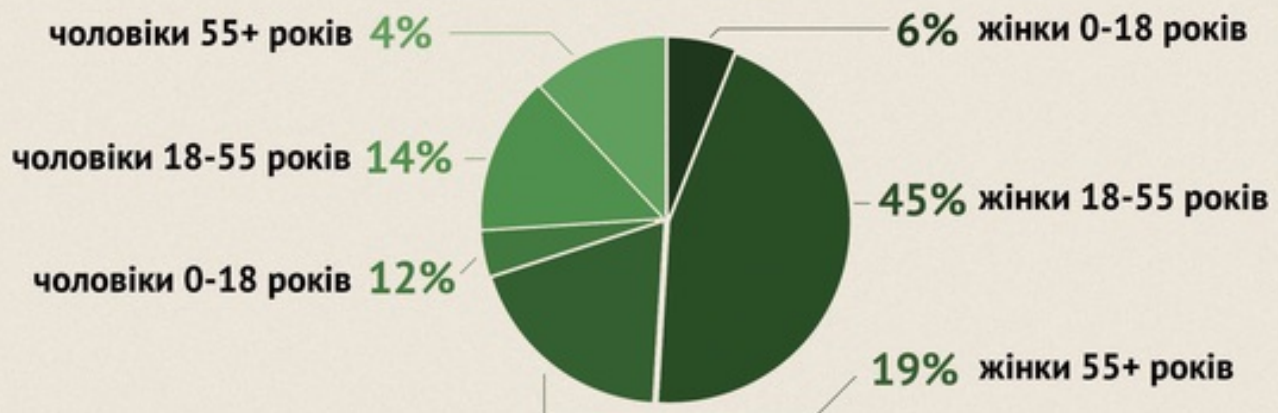
8608 КІЛЬКІСТЬ ОСІБ,

які звернулись до радника за звітний період (квартал)

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ФОРМУ ЗВЕРНЕНЬ



СТРУКТУРА ЗВЕРНЕНЬ ЗА ГЕНДЕРНОЮ ОЗНАКОЮ



ПОСИЛЕННЯ УЧАСТІ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА У РОБОТІ МІНІСТЕРСТВА СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ ТА ПРОЦЕСІ НАЦІОНАЛЬНОГО ПРИМИРЕННЯ

Звіт за квартал (вересень, жовтень, листопад)

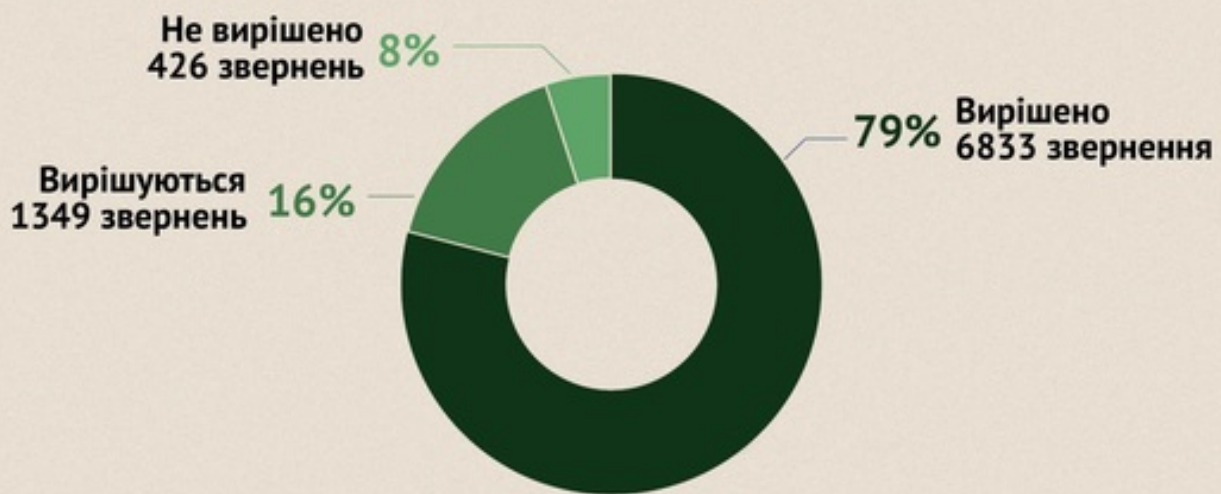
ІНФОРМАЦІЯ ПРО ТЕМАТИКУ ЗВЕРНЕНЬ



ПОСИЛЕННЯ УЧАСТІ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА У РОБОТІ МІНІСТЕРСТВА СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ ТА ПРОЦЕСІ НАЦІОНАЛЬНОГО ПРИМИРЕННЯ

Звіт за квартал (вересень, жовтень, листопад)

ІНФОРМАЦІЯ ПРО КІЛЬКІСТЬ ВИРІШЕНИХ/НЕВИРІШЕНИХ ЗВЕРНЕНЬ



ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИРІШЕНІ ЗВЕРНЕННЯ ЗА ДОПОМОГОЮ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

