

ЗВІТ

про роботу Радників з питань внутрішньо переміщених осіб Міністерства соціальної політики України за період з 1 по 31 серпня 2016 року

I. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПРОГРАМУ

Програма Радників з питань внутрішньо переміщених осіб (далі – Програма), започаткована Міністерством соціальної політики України та здійснюється організацією StabilizationSupportServices завдяки фінансовій підтримці Уряду Великої Британії в рамках проекту “Подолання соціальних наслідків конфлікту на Донбасі та незаконної анексії Криму за допомогою державних структур в Україні та громадянського суспільства”. В рамках програми 30 радників з питань внутрішньо переміщених осіб (далі - ВПО), обраних шляхом прозорого конкурсу, працюють при Міністерстві соціальної політики України. З них 28 радників представлені на регіональних рівнях та два – на центральному. Радники разом з Міністерством соціальної політики України та органами місцевої влади займаються вирішенням проблемних питань ВПО у конкретних регіонах. Підготовчий етап програми на національному рівні розпочався 1 вересня 2015 року. Вже 15 вересня регіональні радники прийняли перших громадян.

За даними структурних підрозділів соціального захисту населення обласних та Київської міськдержадміністрацій, на 29 серпня 2016 року взято на облік 1 705 363 ВПО (на кінець липня було 1 766 602 особи) або 1 381 914 сімей - з Криму та Донбасу. З початку 2016 р отримувачам допомоги профінансовано 2 176 277 тис. грн¹.

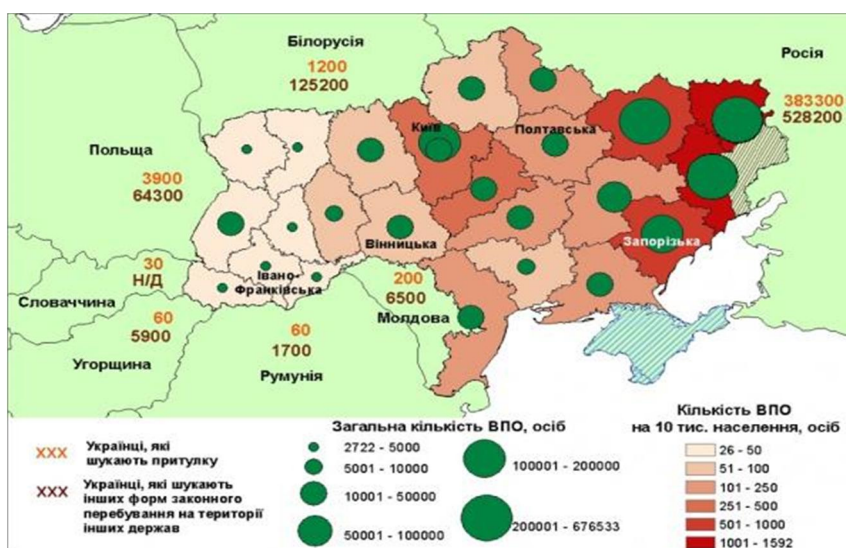


Рисунок 1. Кількість ВПО на 10 тис. населення в розрізі регіонів України, осіб.

Розроблено аналітичним центром СВ- Платформа

За даними Мінсоцполітики України, найбільше ВПО зареєстровано у Донецькій, Луганській, Харківській, Запорізькій, Дніпропетровській та Київській областях. Їх

нерівномірний розподіл по Україні призводить до надмірного соціального та адміністративного навантаження на громади, локальні ринки праці, соціальну інфраструктуру регіонів. Актуальність проблеми особливо розкривається при порівнянні числа переселенців у розрахунку на 10 тис. місцевого населення. (див. Рисунок 1, розроблено Аналітичним центром СВ-Платформа)².

Інформація про Програму постійно поширюється серед ВПО, органи влади на місцях все частіше звертаються до Радників за консультаціями та направляють громадян на особистий прийом.

II. АДВОКАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ РАДНИКІВ

У зв'язку з ухваленням постанов Кабінету Міністрів України від 08.06.2016 № 352 «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р № 509»³ та № 365 «Деякі питання здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам»⁴, виникла низка проблемних питань реалізації їх положень. Для їх вирішення Програма розробила пропозиції Міністерству соціальної політики, провела консультації з громадськими організаціями та розпочала всеукраїнський моніторинг. Докладніше про це в наступних пунктах.

2.1. Дослідження якості та повноти надання соціальних послуг ВПО

Програма “Радники з питань ВПО Міністерства соціальної політики” спільно з “ВостокСОС” розпочала з 1 серпня 2016р моніторинг діяльності управлінь праці та соціального захисту населення (далі - УПСЗН) по всій Україні. Близько 300 установ будуть досліджені на предмет якості та повноти надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам. Метою моніторингу є збір об'єктивних даних про стан поновлення та призначення виплат ВПО в умовах дії нових постанов, ситуації на місцях та розробка пропозицій для Міністерства. За місяць зібрано інформацію з більш як 200 управлінь, або 66 % від запланованого.

Аналіз даних надає можливість оцінити не лише загальні питання, що стосуються роботи, а також швидкість реагування на зміни в законодавстві та правильність алгоритму дій працівників, що дозволить ВПО якнайшвидше отримати виплати.

2.2. Електронні платежі для ВПО

5 серпня 2016 року відбулася зустріч представників Програми із дирекцією департаменту електронної комерції та платіжних засобів ПАТ “Ощадбанк України”. Захід було присвячено питанням обслуговування ВПО та, зокрема, пенсіонерів.

Під час зустрічі директор департаменту наголосив, що з 1 липня 2016 р виплата соціальних виплат за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, коштів Пенсійного фонду, фондів загальнообов'язкового державного соціального страхування, що призначені внутрішньо переміщеним особам, здійснюються через Ощадбанк. Наразі це понад 500 тис. осіб, і ця цифра постійно росте. Ощадбанк наразі збільшує мережу за рахунок розміщення місць прийому у відділеннях Укрпошти та збільшення кількості

² <http://voxukraine.org/2016/06/30/velyke-pereselennya-skilky-naspravdi-v-ukraini-vpo-ua/>

³ <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/352-2016-%D0%BF>

⁴ <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=249110200>

відділень. Працює дві мобільні бригади. Передбачені постановою пенсійні посвідчення виготовляються протягом 30 днів. Наразі перша партія очікується 20 серпня. Договір банку з Укрпоштою щодо доставки карток та обслуговування на дому наразі укласти не вдалось.

Усі ВПО обмежені одним тарифним планом, який базується на національній мережі. Вона [мережа] розвивається, найближчим часом мають бути додані функції безготівкової оплати комунальних платежів та за послуги держави. Мережа досить слабка і не передбачає такого функціоналу як традиційні " Visa" чи "Mastercard".

2.3. Законотворча діяльність

Фахівцями Програми підготовлено пропозиції щодо змін до Порядку надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, які дозволять прив'язати розмір адресної допомоги до постійно зростаючого прожиткового мінімуму⁵. Наразі проект проходить стадію громадських обговорень та консультацій з експертами. Учасники програми сподіваються, що проект буде підтримано більшістю правозахисних організацій.

Радником національного рівня підготовлено проект роз'яснень регіонам до постанови КМУ № 509 від 01.10.14 в частині обліку малолітніх дітей – ВПО.

Радником у Волинській області виявлена проблема, пов'язана із прогалиною в законодавстві, яка не дозволяє ВПО з АР Крим отримати дублікат трудової книжки, що залишилась на території анексованого півострова і яку роботодавець відмовляється повертати.

Опис звернення:

ВПО, переміщена з м. Севастополь в м. Луцьк, перебуває в офіційних трудових відносинах із Севастопольським національним університетом ядерної енергії та промисловості. Згідно з наказом № N, ВПО знаходиться у відпустці по догляду за дитиною до досягнення 3-річного віку з 2014 року по 2017 рік. Трудова книжка громадянки знаходиться в роботодавця. На сьогодні вказаний вище навчальний заклад керується законодавством Російської Федерації та відповідно до наказу Міносвіти та науки РФ від 13.05.2015 року № 491 на базі Севастопольського національного університету ядерної енергії та промисловості було створено Федеральний державний автономний навчальний заклад вищої освіти «Севастопольський державний університет». Не маючи на меті перебувати надалі у трудових відносинах із роботодавцем, ВПО у серпні 2016 року прибула до м. Севастополь та написала заяву на звільнення керівнику ФГАОУВО «Севастопольський державний університет», одна, це не потягнуло за собою жодного результату. Більш того, ВПО відмовились повертати її трудову книжку.

Законодавством, яке регулює процедуру отримання особою дублікату трудової книжки, є спільний наказ Міністерства праці України, Міністерства юстиції України та Міністерства соціального захисту населення «Про затвердження Інструкції про порядок ведення трудових книжок працівників» від 29.07.1993 року № 58. Так, згідно п. 5.6. вказаного акта, дублікат трудової книжки може бути виданий особі за новим місцем роботи, в тому числі у зв'язку з відсутністю доступу до трудової книжки працівника внаслідок надзвичайної ситуації, передбаченої Кодексом цивільного захисту України, або проведення антитерористичної операції на території, де працював працівник. Дублікат

⁵

<http://www.radnyk.org/osuchasnennya-adresnoyi-dopomohy-vpo.html>

видається на підставі заяви працівника та отриманої ним у письмовому вигляді інформації зі штабу ліквідації наслідків надзвичайної ситуації про виникнення надзвичайної ситуації або антитерористичного центру при Службі безпеки України про проведення антитерористичної операції на території, де працював працівник, що надається в довільній формі. Однак, відповідно до наказу Антитерористичного центру при СБУ від 07.10.2014 № 33/6/а районами проведення АТО на сьогодні є уся територія Донецької та Луганської областей. Тобто, ВПО, що перемістилися з АР Крим, позбавлені права на виготовлення дублікату трудової книжки, оскільки ця територія не є районом проведення АТО.

Радником у Волинській області, на прохання заявниці з числа ВПО, підготовлено розширену письмову консультацію з посиланням на норми чинного законодавства, в тому числі і щодо порядку постановки на облік в регіональному центрі зайнятості як безробітної. Окрім того, від імені заявниці було підготовлено заяву на Міністерство юстиції України щодо надання роз'яснень про порядок дій при виготовленні дублікату трудової книжки особі, яка вимушено переміщена з анексованого півострову та втратила доступ до даного документу, а роботодавець перереєстрований як суб'єкт господарювання за законодавством РФ.

2.4. Участь радників у програмах гуманітарної допомоги

За інформацією радників, основні питання звернень ВПО - матеріальна допомога громадянам, які перебувають у скрутному матеріальному становищі, та підготовка дітей до школи. Радники звертають увагу на тенденції до згорання міжнародними організаціями гуманітарної допомоги скрізь, окрім «сірої зони».

Радником у м. Києві ініційовано та організовано надання гуманітарної допомоги ВПО в Донецькій та Луганській областях. Всього допомогу надано більше ніж 1 500 ВПО на лінії конфлікту з допомогою волонтерських ініціатив Києва та області. Відправку вантажу забезпечувала ГО «Допомога» спільно з радником у місті Києві, а отримання та безпосередньо роздачу координували радники в Луганській області. Так радниками було отримано та передано до районів області близько 1,5 тонн продуктів харчування (до Станиці Луганської, Старобельська, Кремінної). Більше ніж 200 маломобільним ВПО продуктові набори доправлено співробітниками Червоного Хреста.

Радниками Програми була ініційована та проведена акція збору шкільної канцелярії для дітей ВПО та учасників АТО. До школи зібрано 79 дітей, 74 з яких ВПО. В акції взяли участь радники з різних регіонів, співробітники ГО «КримСОС», волонтери групи «Дарничанка», а також пересічні громадяни.

Радниками в Житомирській, Харківській, Київській та Полтавській областях були організовані та проведені заходи з надання допомоги 62 учням ЗОШ м. Красногорівка (Донецька область, лінія зіткнення), які їхали у Львівську область у дитячий табір. В дорозі зламався автобус, і в умовах сильної спеки діти потребували термінової допомоги. У співпраці з Головним управлінням ДСНС України в Харківській області Радниками була організована евакуація з м. Красноград (Харківська область) до м. Харків, поселення у таборі «Ромашка», організовано харчування за місцем тимчасового перебування та транспорт до м. Львів.

2.5. Тренінгова програма «Актуальні питання соціального захисту ВПО»

Складовою частиною Проекту є тренінгова програма «Актуальні питання соціального захисту внутрішньо переміщених осіб», яка охопить усі регіони України і триватиме з червня 2016 по березень 2017 р.

Протягом серпня 111 осіб взяли участь у чотирьох одноденних тренінгах, організованих за підтримки обласних та міських адміністрацій. Тренінгова програма охопила Тернопільську, Івано-Франківську, Чернівецьку та Закарпатську області. У тренінгах взяли участь як представники державних структур, що надають допомогу внутрішньо переміщеним особам (управління праці та соціального захисту населення, представники Пенсійного фонду, Державної міграційної служби та інших структур), так і представники неурядових організацій, які працюють з ВПО.

Під час заходів було розглянуто низку нових проблем, з якими стикаються працівники УПСЗН на місцях.

Опис звернення:

На сьогодні для скасування дії довідки передбачено подання запиту до Держприкордонслужби. Їх відомості про перетин лінії розмежування є однією із вагомих підстав для скасування дії довідки та відповідно й усіх соціальних виплат. Строк надання інформації на запит становить 5 днів. Наш УПСЗН надав вже три запити, з часу подання яких минуло вже більше місяця. Жодної відповіді на наші запити не надійшло. Що робити?

Рішення: Так, дійсно, інформація Держприкордонслужби про перетин лінії розмежування ВПО є підставою для скасування дії довідки. Законом передбачено строк 5 днів для надання такої інформації УПСЗН. Однак ситуація з тим, що УПСЗН чекає на відповідь більше 1 місяця, є розповсюдженою по всіх регіонах. На жаль, законодавчо не визначено відповідальність за ненадання такої інформації у відповідний термін. Тому єдиним виходом у ситуації є подання повторних запитів із зазначенням на них: Повторно, Втретє, Вчетверте! А також подання відповідних записок із зазначенням проблеми у вищі органи.

Запроваджена процедура перевірок створила високий ризик помилок при призначенні допомоги. Відвідувачі тренінгу схвально відгукнулися про включення до програми занять психологічної сесії для профілактики професійного «вигорання».

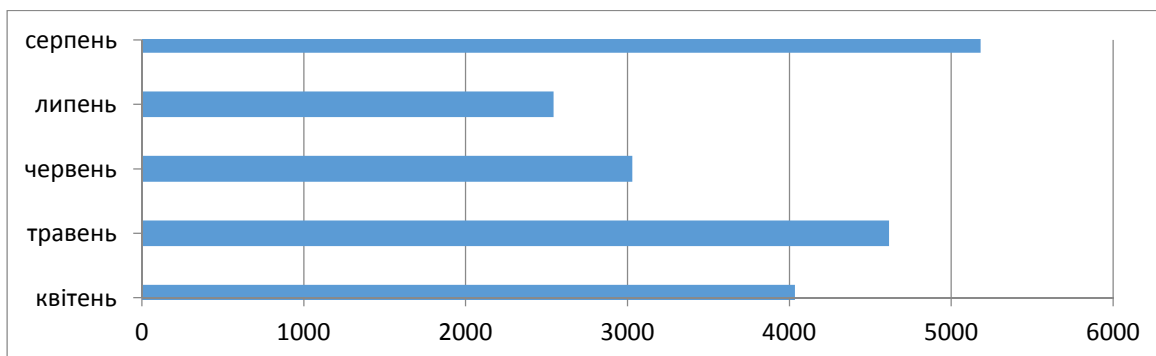
III. АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ ЗВІТНОГО ПЕРІОДУ

У серпні на особистий прийом до Радників звернулось 5182 громадян (в липні було 2543), що вдвічі більше ніж у липні та наближається до показників пікового березня (було 5710) (див. Діаграму 1). Серед осіб, які звернулися за допомогою, 1975 пенсіонери (38 % від загальної кількості). Із загальної кількості тих, хто звернувся, - жінок - 68% та 32% чоловіків. За територіальним походженням 97 % - це ВПО з території проведення АТО та 3 % - з Криму.

У серпні спостерігається збільшення кількості звернень, на що вплинула ініційована та проведена в даному місяці радниками акція з надання гуманітарної допомоги. Допомогу надано більше ніж 2000 ВПО на лінії конфлікту.

Продовжується тенденція збільшення запитів щодо проведення тренінгів, зустрічей та консультацій від працівників УПСЗН. Також Радники наголошують, що звернення ВПО потребували більше часу на вирішення, ніж у попередні місяці, та особистого супроводження.

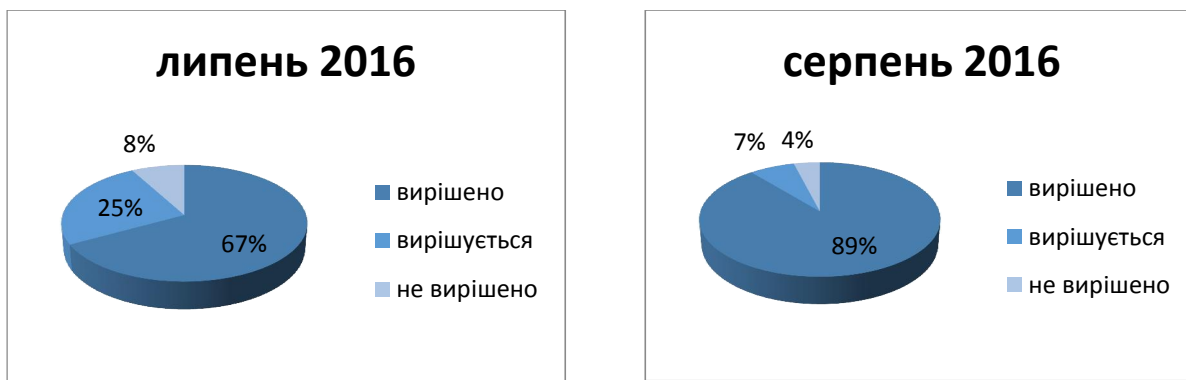
Діаграма 1. Динаміка звернень ВПО до Радників, осіб



Із загальної кількості осіб, кількість тих, питання яких було вирішено Радниками у співпраці з державними органами та органами місцевого самоврядування, становить 89 % або 4626 осіб. Питома вага осіб, питання, яких перебувають у стадії вирішення, становить 7 % або 378 осіб, у той час як невирішених питань залишається 4 % або 178 осіб.

Варто відзначити позитивну зміну динаміки результатів розгляду звернень (див. Діаграму 2). Якщо у липні на невирішені питання припадало 8 % загальної кількості осіб, то у серпні питома вага скоротилася до 4 %. У той же час, частка осіб, питання яких було вирішено, зросла з 67% у липні - до 89% у серпні п. р.

Діаграма 2. Результати розгляду Радниками звернень внутрішньо переміщених осіб, % до кількості ВПО по місяцях



У звітному періоді зареєстровано 6124 клопотань ВПО з різних питань, які вирішено Радниками у співпраці з державними структурами та органами місцевого самоврядування. Це вдвічі більше, ніж за попередній місяць (в липні було 3278 наданих послуг) .

У серпні 2016 р, як і в попередні місяці, була велика кількість ВПО, які потребували виключно допомоги в оформленні довідок, адресної допомоги, з призначення та поновлення соціальних виплат та пенсій.

Основна тематика звернень у звітному місяці - це новий порядок поновлення та призначення виплат, терміни роботи комісій, засідань, правила обстежень житла ВПО.

Радники зазначають, що люди бояться виходити з дому аби не пропустити відвідування соціального працівника.

Радники наголошують на потребі в наданні юридичних послуг, психологічного супроводу, вирішення індивідуальних кейсів, працевлаштування та перенавчання. Стабільно високою залишається кількість запитів щодо житла та продуктів харчування.

IV. СПІВПРАЦЯ З ОРГАНАМИ ВЛАДИ І МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, ГРОМАДСЬКИМИ ОБ'ЄДНАННЯМИ ТА НЕУРЯДОВИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ

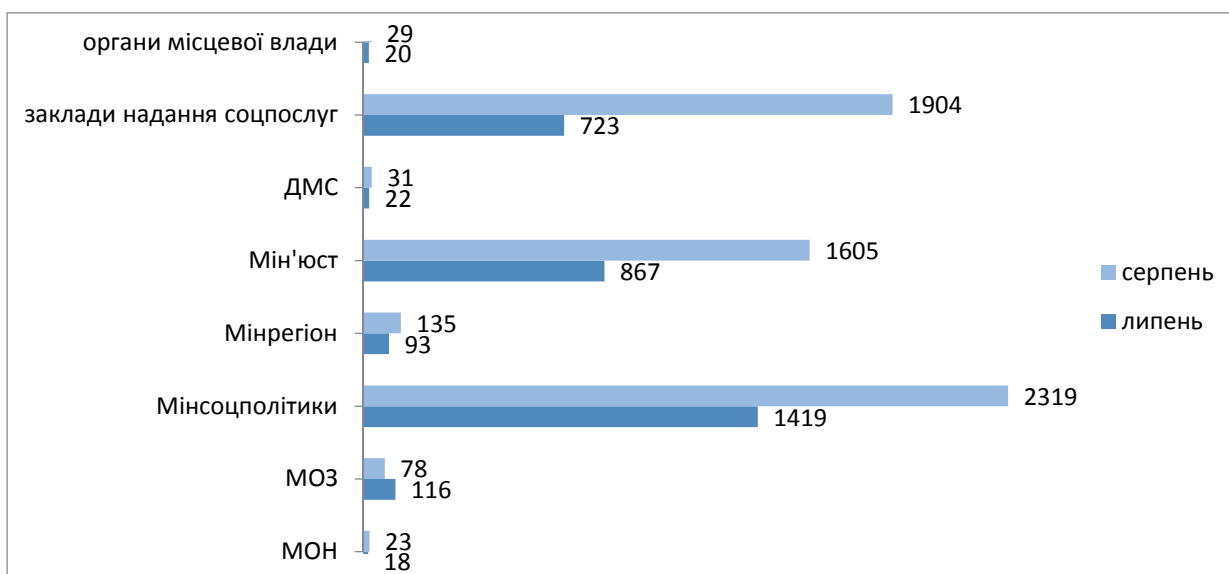
Для вирішення поточних проблемних ВПО Радники активно співпрацюють з міністерствами, іншими центральними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування щодо розробки програм фінансування допомоги ВПО з місцевих бюджетів. Упродовж звітного періоду Радники брали участь у нарадах різного рівня щодо підвищення ефективності роботи УПСЗН, служб у справах дітей, територіальних органів ДМС, центрів зайнятості в частині роботи з ВПО та напрацьовували механізми максимально тісної взаємодії.

4.1. Аналіз задоволених клопотань, звернень

У звітному періоді зареєстровано 6124 задоволених Радниками клопотань у партнерстві з державними структурами, органами місцевого самоврядування та громадськими організаціями.

Найбільше задоволених клопотань у серпні було щодо статусу ВПО, соціальних виплат та допомог (2319 або 38 % всіх вирішених клопотань) (див. Діаграму 3) .

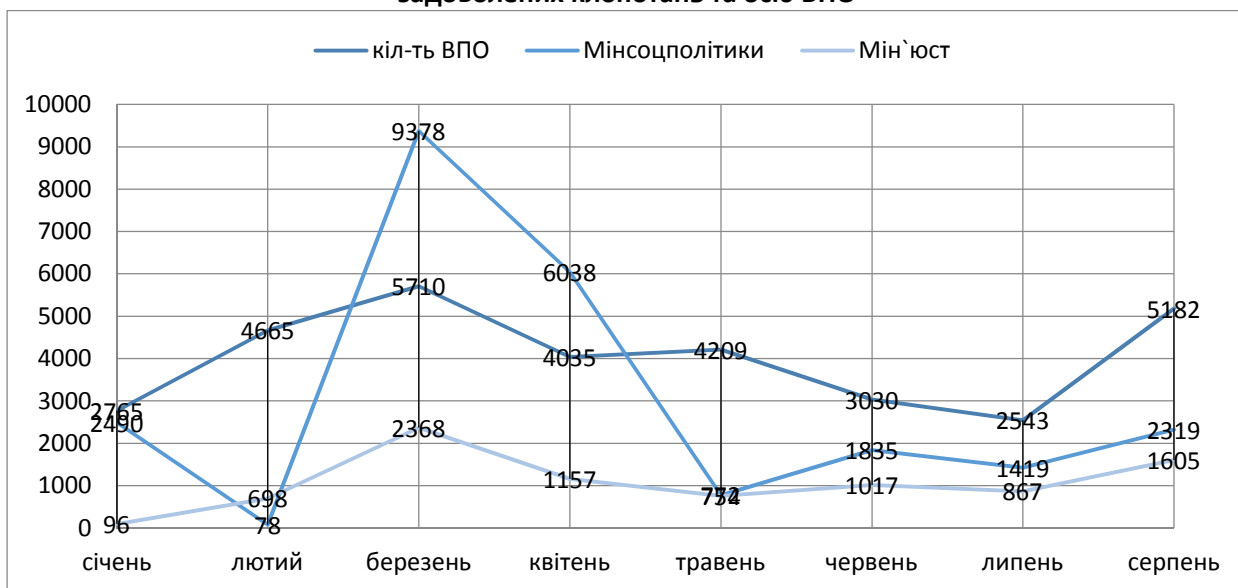
Діаграма 3. Партнери Радників у розв'язанні проблем ВПО, кількість вирішених клопотань (у % до вирішених звернень)



Аналіз даних показує, що збільшення абсолютних показників кількості вирішених клопотань практично не змінює питому вагу структури його виконавців.

Високий показник задоволених у серпні клопотань припадає на юридичні питання – 1605 клопотань або 26 % - щодо надання безкоштовних юридичних консультацій та представництва інтересів ВПО в органах державної влади. Актуальним є питання направлення до державних і недержавних закладів надання соціальних послуг – 723 клопотань або 31 %. Крім того, у співпраці з державними структурами і громадськими організаціями Радниками задоволено 78 клопотань стосовно отримання допомоги у лікуванні та догляді.

Діаграма 4. Динаміка задоволених у співпраці з Мінсоцполітики і Мін'юстом клопотань та кількості звернень до Радників, задоволених клопотань та осіб ВПО



Аналіз свідчить, що порівняно з піковим березнем найбільш актуальними темами звернень залишаються соціальні та правові питання (див. Діаграму 4).

4.2. Вирішення житлових проблем

Радники усіх областей відзначають сталу тенденцію запитів щодо забезпечення родин ВПО постійним житлом. У серпні було задоволено 30 таких клопотань, що в 10 раз більше, ніж за попередній місяць, та 105 - про забезпечення тимчасовим житлом.

За інформацією радника у м. Києві, в серпні 75 % звернень були із запитом щодо пошуку житла. Це і виселені з проблемних місць компактного проживання (далі – МКП) переселенці, і просто люди, які з різних причин змушені шукати собі нове помешкання. ВПО говорять про те, що їм ще частіше відмовляють в оренді житла через численні перевірки органами соцзахисту.

До радника в Луганській області звернулися ВПО у кількості 27 осіб (7 родин), яким було повідомлено про намір примусового виселення з їх місця тимчасового проживання (приміщення гуртожитку одного з Северодонецьких технікумів). Радник провів окремі консультації із представниками обласної ВЦА, а також Северодонецької міської ради, із залученням представників міжнародних організацій та правозахисників. За результатами проведеної роботи було надано гарантії щодо недопущення примусового виселення зазначених ВПО упродовж терміну, що потрібен для їх розселення. Окрім того, було запропоновано варіант колективного переселення ВПО до іншого гуртожитку або варіант

підтримки та сприяння самостійному пошуку житла. Таким чином, актуальність проблеми було знято.

Радником у Запорізькій області було отримано чисельні звернення щодо нарахування оплати за проживання в гуртожитках м. Запоріжжя. За даними, наданими на запит Радника, в МКП м. Запоріжжя всього виділено 1069 ліжко-місць, на 01.08.16 проживає 700 осіб. Сума субвенції на проживання за станом на 16.08.2016р складає 870 464,65 грн. Триває робота щодо аналізу нарахування коштів за проживання. Заплановано створення робочої групи з числа активістів ВПО, які проживають у МКП, Радника, юристів БФ «Право на захист» та ГО «КримСОС». За результатами виїзду Радника у Новомиколаївку встановлено, що гуртожиток, який відремонтовано коштами ПРООН та офіційно відкрито головою Запорізької ОДА, досі не заселено. Така ж ситуація склалася навколо відремонтованого гуртожитку в м. Запоріжжя. За словами представника КП «Основаніє», це приміщення «законсервоване».

Радник у Донецькій області звертає увагу на проблему існування місць компактного поселення «Святі гори» та «Троянда» в м. Святогірськ, які змушені будуть найближчим часом припинити існування з юридичних причин. В той же час дуже затягується вирішення питання реконструкції гуртожитків за кошти Євросоюзу. На думку радника, йде відкритий саботаж та гальмування розв'язання цієї гострої проблеми.

4.3. Співпраця з державними та недержавними структурами, інформаційна підтримка діяльності

Радниками національного рівня було підготовлено для Мінсоцполітики:

- 46 відповідей на звернення громадян на Урядову гарячу лінію,
- 76 відповідей на 175 запитів місцевих судів загальної юрисдикції до Мінсоцполітики щодо відомостей з інформаційної бази внутрішньо переміщених осіб,
- 3 відповіді на 41 запит територіальних підрозділів департаменту виконавчої служби Мін'юсту,
- 11 відповідей-роз'яснень із 23 питань для структурних підрозділів соцзахисту обласних та районних держадміністрацій.

Радником у Волинській області проведено роз'яснювальну роботу з більшістю УПСЗНів області щодо порядку припинення довідок ВПО та повідомлення про це ВПО. Як виявилось, більшість УПСЗНів при виникненні сумнівів при зверненні особи за взяттям на облік як ВПО, відмовлялись приймати заяви про взяття на облік та надавали усні відмови. В процесі роботи було підготовлено та розіслано проекти рішень про відмову у видачі/скасування довідки ВПО та відповідних повідомлень, а також проект запиту на інформацію про особу з бази даних «Відомості про осіб, які перетнули державний кордон України». Ведеться тісна співпраця з більшістю районних УПСЗНів.

Радником у Львівській області організовано проведення «круглих столів» в м. Жидачеві та м. Трускавці, на яких було обговорено питання працевлаштування ВПО, стан виплати соціальних допомог та пенсій. Радником надані роз'яснення норм та вимог чинного законодавства, а також проектів змін до нього. До участі в засіданнях залучено керівництво територій, що сприяло налагодженню конструктивного діалогу з владою.

Радника в Полтавській області внесено до списку учасників щотижневої апаратної наради у голови ОДА.

Слід зазначити додаткову співпрацю радника в Луганській області із представниками проекту USAID щодо реалізації заходів на підтримку родин ВПО. Грантова угода передбачає надання системної допомоги та підтримки сімей ВПО, що тимчасово мешкають на території міста Рубіжне через подальше забезпечення роботи міського координаційного центру допомоги та підтримки ВПО, а також проведення низки заходів, спрямованих на адаптацію та інтеграцію ВПО до приймаючої громади.

В серпні Радники долучились до громадських обговорень та надання роз'яснень щодо чинного законодавства стосовно внутрішньо переміщених осіб, діяльності програми. Так, було більш ніж 20 друкованих згадок про радників (інтерв'ю та роз'яснювальні матеріали), в ефір вийшов 1 сюжет, 2 телепередачі та 7 радіоефірів за участю Радників. Окрім того, Радники провели 2 прес-конференції, взяли участь в 11 круглих столах та 8 інших заходах.

Спеціалісти програми та Радник у Київській області взяли участь у перформансі "Мандрівний парламент переселенців "Пліт Крим"", на базі якого відбулися дискусії та виступи за участі громадських організацій. Проведено безкоштовні правові консультації (докладніше - [телеканал Культура](#), [телеканал АТР](#)).

На сайті проекту www.radnyk.org постійно надається вся інформація про діяльність Радників у регіонах та корисні інформаційні матеріали для ВПО.

V. ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Забезпечити внесення змін до наказу Мінсоцполітики від 26.11.12 № 741 "Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення положень про структурні підрозділи соціального захисту населення місцевих державних адміністрацій" в частині віднесення до функцій структурного підрозділу усього комплексу питань внутрішньо переміщених осіб.

2. Рекомендувати обласним і Київській міській держадміністраціям збільшити чисельність структурних підрозділів соціального захисту населення пропорційно числу ВПО в регіонах відповідно до нових функцій.

3. Врегулювати проблему із отриманням довідки про склад сім'ї заявника – ВПО для оформлення (1) допомоги на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування, і (2) допомоги малозабезпеченим сім'ям. Замінити довідкою ВПО.

4. Прискорити організацію доставки коштів для здійснення виплати пенсій ВПО за їх фактичним місцем перебування через відділення УДППЗ "Укрпошта".

5. Удосконалити норми постанов КМУ від 01.10.14 № 509, від 01.10.14 № 505, від 08.06.16 № 365 (детальні пропозиції надано Мінсоцполітики листом SSS від 23.08.16 № 23/08-1).

6. Налагодити співпрацю з донорами щодо збільшення гуманітарної допомоги ВПО, зокрема продуктів, засобів гігієни та ліків, їх розподілу через облдержадміністрації (підконтрольна територія) та Міжнародний Комітет Червоного Хреста (територія проведення антитерористичної операції).