

Узагальнений звіт по роботі позаштатних радників з питань внутрішньо переміщених осіб Міністерства соціальної політики України за перші пів року діяльності програми

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 позаштатних радників: по одному у кожній області, один в м. Києві та два позаштатних радника національного рівня. З 1-ого вересня 2015 року було розпочато підготовчий етап реалізації програми, а з 15-ого вересня 2015 року позаштатні радники з питань внутрішньо переміщених осіб обласних рівнів почали прийом громадян.

2. СТАТИСТИКА ЗВЕРНЕНЬ УПРОДОВЖ ЗВІТНОГО ПЕРІОДУ

Протягом 6 місяців до позаштатні радники надали допомогу 30 323 бенефіціарам. Допомогу радників отримали 25 881 ВПО та 4 442 особи з числа службовців, які безпосередньо працюють з ВПО це - спеціалісти УПСЗН, Центрів соціальних служб для дітей та молоді, Служб зайнятості, Пенсійних фондів, органів місцевого самоврядування власники МКП, а також представники громадських організацій які займаються питаннями ВПО та які приймали участь у заходах направлених на сприяння їх діяльності та інформування про законодавчі зміни, міжнародну практику та існуючі громадські ініціативи.

Організовано понад 200 навчальних тренінгів, семінарів та круглих столів для державних службовців, службовців органів місцевого самоврядування, активістів та волонтерів НГО. Взято участь у майже 1000 громадських заходів направлених на вирішення соціальних проблем ВПО

3. РЕЗУЛЬТАТИ МОНІТОРИНГОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

3.1. Моніторинг місць компактного проживання внутрішньо переміщених осіб.

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. Проведена робота з адміністраціями МКП, та розпорядниками приміщень, які

використовуються як МКП. Останнім надані консультації, щодо правового забезпечення такої діяльності.

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.

В рамках моніторингу було опитано 3500 ВПО, та 800 працівників управлінь соціального захисту щодо обізнаності про положення зазначеної постанови, доступності допомоги та строків оформлення документів. Моніторинг було поділено на два етапи. За результатами першого етапу, радниками були підготовані та розповсюджені інформаційні матеріали, направлені на збільшення інформованості учасників зазначеного механізму соціальної підтримки. Другий етап показав значне посилення обізнаності службовців щодо зазначеної постанови та механізмів її реалізації. Варто відзначити, що недоліки виявлені на першому етапі моніторингу, під час повторного моніторингу не фіксувались. Радники також взяли участь у розповсюдженні інформаційних плакатів та постерів розроблених мінсоцполітики на підтримку збору коштів для надання одноразової грошової допомоги постраждалим особам.

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

Моніторинг реалізовувався у два етапи. Первинне опитування та аналіз причин виникнення затримок на першому етапі показали що середній час переведення справи становив від одного до чотирьох місяців, за виключенням пенсійних справ. Радниками було запропонована та проведена низка заходів направлених на скорочення цього терміну. Під час другого етапу моніторингу строків передання справ, термін переведення суттєво не змінився і становив від одного до трьох місяців. В останньому випадку проблема тривалого очікування надходження електронної справи та атестата для уточнення місяця останньої пенсійної виплати змусила деяких переселенців звернутися до суду. Судові рішення, винесені на користь ВПО, наразі передані для виконання. Інформація про виявлені затримки опрацьовувалась разом із відповідними керівниками структурних підрозділів. 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.

Під час моніторингу Радники усіх областей фіксували значну кількість скарг на діяльність ПАТ «Ощадбанк». Примусове переведення на обслуговування до Ощадбанку, викликало найбільше нарікань у ВПО, які звикли до якісного сервісу. Під

час першого опитування ВПО зазначали, що змушені не тільки годинами, але інколи і тижнями чекати на обслуговування, працівники банку повільні, щоб отримати картку необхідно чекати понад 2 тижні, та відповідно 2 рази відвідувати банк, механізм оформленні рахунків лежачим хворим був повністю відсутнім. Значну кількість нарікань викликали наміри адміністрації банку припинити обслуговування ВПО на два тижні через новорічні свята. Завдяки активній взаємодії з адміністрацією банку значну частину цих недоліків вдалось виправити. Але необхідність самостійного прибуття ВПО до місцевих органах соціального захисту, для виправлення помилок, допущених під час прийому документів працівниками банку все ще залишається.

3.4. Моніторинг стану практичної реалізації порядку здійснення заходів сприяння зайнятості, повернення коштів, спрямованих на фінансування таких заходів, у разі порушення гарантій зайнятості для внутрішньо переміщених осіб.

Моніторинг стану практичної реалізації здійснення заходів сприяння зайнятості, затверджених постановою 696 показав вкрай низьку обізнаність роботодавців, щодо можливостей мінімізації видатків на створення нових робочих місць для ВПО та працевлаштування ВПО. Під час тренінгу для працівників департаментів УПСЗН, було оприлюднено перші результати моніторингу та обговорено можливі шляхи поліпшення ситуації. Робота із громадськими організаціями та соціально відповідальними компаніями показали значний попит на тренінги та семінари присвячені можливостям оптимізації видатків на створення робочих місць для ВПО.

3.5 Моніторинг роботи УПСЗН зі списками СБУ

16.02.2016 Мінсоцполітики направило обласним департаментом соціального захисту лист "Про посилення контролю за виплатами" № 672/0/10-16/081. Найбільша кількість ВПО у переліках на виключення у Донецькій 350 000 та Луганській – 125 000 осіб, Харківська – 88 000 (з них місто Харків 15 000 осіб), Запорізькій – 63 000 (з них місто Бердянськ – 12 000). З першого дня моніторингу Радники фіксували скарги на неоднаковість процедури перевірки у різних областях.

Загальна кількість осіб, які помилково були включені до списків в різних областях коливається на рівні 25%-40%. Характерною ознакою є те, що у списках майже відсутні особи, які зареєструвалися, як ВПО, однак не оформлювали адресну допомогу, та не є отримувачами соціальних виплат. У деяких областях, скарги почали надходити не тільки від ВПО, але й від власників житла, які стикнулись із грубим поведінням та тиском, під час проведення «перевірки». Радники усіх областей активно долучились до розповсюдження аналітичних матеріалів направлених на доведення до ВПО інформації про правильний механізм дій на випадок призупинення виплат, та до робочих груп, діяльність яких пов'язана із подоланням наслідків протиправного зупинення соціальних виплат, особам, які помилково були включені до «списків».

Департамент соціального захисту Харківської області відмовився співпрацювати з Радником, та надавати інформацію про прийняті рішення та кількість ВПО, які звернулись по поновлення виплат. Час перебування ВПО у черзі для поновлення довідки становить від 1,5 до 5 днів. Слід відзначити, що:

Верифікація не мала законодавчого підґрунтя на момент прийняття рішення про її проведення.

Процедура була розпочата в момент значного соціального загострення спровокованого незлагодженістю дій ЦОВ але заручниками стають ВПО.

Жоден чиновник не поніс відповідальність за неправомірне позбавлення пенсіонерів ВПО єдиного засобу до існування.

Навіть за 3 тижні після початку не було розроблено чіткої інструкції щодо проведення перевірки за списками СБУ та дорожньої карти для ВПО, які підпадають під верифікацію.

Штат службовців не було збільшено з урахування додаткового навантаження через впровадження масштабної перевірки.

Працівники УПСЗН, які в штатному режимі приймали до 200 осіб на добу (що саме по собі, було вкрай важко), через верифікацію, опинились в ситуації, коли на день приходиться до 600 осіб, а черга розтягується на кілька місяців наперед.

4. РОБОТА ПОЗАШТАТНИХ РАДНИКІВ ПО ІНШИМ НАПРЯМКАМ

Інформаційна кампанія щодо захисту прав внутрішньо переміщених осіб, засобів їх реалізації, ефективних механізмів взаємодії з державними органами, можливості залучення інструментарія НГО для вирішення власних потреб.

Позаштатні радники обласних рівнів взяли активну участь у громадських заходах, круглих столах та конференціях. Здебільшого інформація розповсюджувалась в мережі інтернет, під час колективних зустрічей з ВПО використовувались роздаткові матеріали та методичні матеріали.

Проведення перевірки за списками СБУ в кінці звітної періоду в кілька разів збільшила кількість скарг та звернень, пов'язаних із поновленням статусу ВПО, та призначенням соціальних виплат. Відсутність єдиного чіткого механізму проведення перевірок за зазначеними списками та єдиного механізму, поновлення чинності довідки, висвітлила актуальність саме цієї категорії аналітичних матеріалів.

На тлі проблеми поновлення чинності довідок, призначення адресної допомоги та соціальних виплат, особам які набули статусу ВПО після внесення змін до Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», актуальним залишилось і питання паспортизації осіб, які прибули із зони АТО або окупованій території, для поновлення паспортних документів, та раніше не мали, ані водійських прав, ані закордонного паспорту.

У кожній області позаштатні радники неодноразово зустрічалися з керівництвом обласних та міських підрозділів Державної міграційної служби (ДМС), проводили роз'яснювальну роботу з внутрішньо переміщеними особами та були змушені особисто супроводжувати виконання зазначених процедури.

Близько 500 осіб змогли поновити паспортні документи виключно завдяки допомозі позаштатних радників. В інтересах **22 дітей** народжених громадянами України від не громадян, або на окупованій території, була оформлена соціальна допомога.

Протягом звітної періоду відбулося 32 громадських заходів на яких до керівництва ДМС доводилась інформація про системне порушення прав внутрішньо переміщених осіб під час проведення процедур пов'язаних зі встановленням особи, поновленням паспортних документів або вклеюванням фото та пропозиції, щодо можливих шляхів вирішення цієї проблеми.

Позаштатні 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:

- 27 прес-конференцій та брифінгів, за участі позаштатних радників, на яких також були присутні голови обласних Департаментів соціального захисту, представники громадських організацій, що опікуються справами внутрішньо переміщених осіб.
- 14 круглих столів за участі позаштатних радників та присутніх представників ЗМІ.
- 34 сюжетів транслювалося на обласних телеканалах, в рамках телевізійних програм.
- 6 телевізійних сюжетів про діяльність позаштатних радників у блоках новин.
- 14 радіоефірів на місцевих ТРК.
- 21 матеріали було опубліковано в друкованих та онлайн-виданнях.
- 8 інтерв'ю з позаштатними радниками з питань внутрішньо переміщених осіб.

5. ВИСНОВКИ

Другий етап програми характеризувався активною моніторинговою та консультативною діяльністю. Позаштатні радники активно захищали права ВПО, однак, якщо на початку кварталу, більшість заявників потребувала допомоги у питаннях, пов'язаних із компетенцією ДМС, то вже наприкінці кварталу більшість заявників, звертались з приводу подовження довідки ВПО, призначення адресної допомоги ВПО та інших видів соціальних допомог.

В ситуації коли взаємовиключні позиції МСПУ та ДМС фактично зводили в нуль ефективність роботи із внутрішньо переміщеними особами на стадії «першого звернення» і залишали ВПО вибір між судовим захистом своїх прав та значним зменшенням обсягів соціального захисту, Радники з питань ВПО, намагались разом із працівниками місцевих органів праці та соціального захисту знизити градус напруги і використати доступні інструменти на захист інтересів заявників.

Хоча, протягом першого кварталу проекту 80% звернень вирішуються під час прийому, або протягом перших 5 днів після його звернень, у другому кварталі, вирішення основної кількості звернень становило вже 10-14 робочих днів, та супроводжувалось підготовкою супровідних заяв. Завдяки активній взаємодії позаштатних радників із управлінням з організації соціального захисту постраждалих внаслідок надзвичайних ситуацій, міжнародними донорами та громадськими організаціями, які брали на себе супроводження вирішення окремих проблем, вдалося уникнути значної шкоди для осіб, які втратили єдине джерело існування. Нажаль, практика штучного вирішення найгостріших проблем, не призводить до системного виправлення ситуації. Відсутність взаємодії на етапі підготовки рішення про початок верифікації, та відсутність заздалегідь підготованих та розповсюджених інструкцій призвели до значних іміджових втрат МСПУ та значних ускладнень в роботі місцевих структурних підрозділів.

Хоча за результатами розгляду звернень внутрішньо переміщених осіб 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 місць компактного проживання, реєстрації та призначення адресної допомоги дітям без супроводу та розробці національних програм сприяння інтеграції внутрішньо переміщених осіб до приймаючих громад.