

Звіт по роботі Радників з питань внутрішньо переміщених осіб

Міністерства соціальної політики України за листопад 2015 року

За листопад до радників обласних рівнів на особистий прийом звернулось 2969 осіб, надано понад 4 000 телефонних консультацій. Як і раніше найбільша кількість звернень зафіксована в Донецькій області 880 осіб.

Вирішено питання 3 901 осіб, основна кількість запитів була вирішена протягом перших 5-ти днів, питання 840 осіб знаходяться в стані розгляду, 219 не мають технічного механізму вирішення. Здебільшого це питання компенсації вартості залишеного в зоні АТО майна, надання постійного житла в зоні переміщення тощо.

Проведено моніторинг місць компактного проживання ВПО в ході якого обстежено умови проживання у 187 МКП в яких проживає 13099 осіб. Під час моніторингу особлива увага приділялася не тільки умовам проживання та перспективам розселення МКП але й проблемам оплати за комунальні послуги, в тому числі і погашенню боргів минулих періодів. Під час зустрічей були присутні від 20 до 40% ВПО, які мешкають в МКП. Присутнім надавалась інформація про наявні можливості щодо вторинного переміщення, соціальні та волонтерські ініціативи в їх регіоні, грантові програми для розвитку громадських ініціатив та малого підприємництва. З адміністраціями деяких МКП (які мають значну заборгованість по оплаті за комунальні послуги) розпочато роботу щодо мінімізації заподіяної шкоди та санації.

Проведено моніторинг реалізації постанови Кабінету Міністрів України від 01.10.2014 № 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 якого радниками обласних рівнів було опитано понад 2 000 ВПО та 580 працівників управлінь соціального захисту щодо обізнаності про положення зазначеної постанови, доступності допомоги, та строків оформлення документів. Інформація про виявлені недоліки негайно передавалась до Управління організації соціального захисту постраждалих внаслідок надзвичайних ситуацій, виявлені проблеми усувались управлінням у найкоротші терміни. Радниками національного рівня підготовано проект листа з роз'ясненнями щодо окремих питань оформлення одноразової грошової допомоги.

Проведено моніторинг механізму переведення, призначення пенсій та державних соціальних допомог за місцем фактичного проживання. Встановлено що не тільки при первинному, але й при вторинному переміщенні середній час переведення справи становить від 1 до 4х місяців, за виключенням пенсійних справ пенсіонерів за віком. В останньому випадку спрощена процедура переведення пенсійних виплат (але 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. Як наслідок, ВПО не хочуть виконувати норму закону щодо обов'язкової перереєстрації протягом 10 днів з моменту зміни місця проживання. Пропозиції, щодо усунення зазначеного недоліку знаходяться в стані розробки. Інформація про виявлені затримки передавалась до Управління організації соціального захисту постраждалих внаслідок надзвичайних ситуацій, яке в свою чергу за можливості вживало заходи, для усунення причин затримок та сприяло більш швидкому вирішенню проблеми заявників.

Принципово важливим кроком з точки зору реформування Мінсоцполітики має стати остаточна відмова від передачі паперових справ та довідок між його структурними

підрозділами. Однак такий крок потребує колосального фінансування, то ж ми змушені вишукувати дешевші способи вирішення зазначеної проблеми.

Радниками у сіх рівнів взято участь у моніторингу якості надання послуг ПАТ «Ощадбанк», під час оформлення соціальних виплаті ВПО. Взято участь у підготовці списку рекомендацій, щодо покращення роботи ПАТ «Ощадбанк» в зв'язку із виконанням вимог Постанов 505, 509. Найяскравішим наслідком проведеної роботи стало радикальне поліпшення умов співпраці з Ощадбанком в Донецькій області, що дало можливість набагато зменшити терміни оформлення виплат, покращенню якості та сервісу.

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. В межах кампанії в територіальних підрозділах управлінь праці та соціального захисту та інших місцях систематичного відвідування ВПО було розповсюджено понад 3 500 інформаційних постерів форматом А3 та А4 з телефонами гарячої для ВПО, радники обласних рівнів взяли активну участь у громадських заходах, круглих столах та конференціях, інформація поширювалась засобами телебачення, радіо, паперових а інтернет видань.

Радники усіх рівнів третій місяць поспіль вимушені контролювати питання поновлення паспортних документів. Практично «в ручному режимі» вирішуються не тільки проблеми поновлення втрачених паспортних документів та отримання тимчасової посвідки та процедура встановлення особи, але й заміна зіпсованих паспортних документів у випадках, коли їх інформаційне наповнення не постраждало (паспортний документ помальовано дитиною, надірвано або залито). В кожні області радники неодноразово зустрічалися з керівництвом обласних та міських підрозділів ДМС, проводили роз'яснювальну роботу з ВПО, та практично були змушені особисто супроводжувати зазначені процедури. Понад 106 осіб змогли поновити паспортні документи виключно після допомоги 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), протиправна затримка строків проведення процедур до 6 місяців, відмова у прийнятті документів на вклеювання фото по досягненню відповідного віку ромам та особам без громадянства, які перемістилися із зони АТО. Сам факт позитивного вирішення 105 звернень заявників і передачі однієї справи для індивідуального судового захисту може розглядатися, як приклад «зламаної системи» та дискримінації ВПО. Механізм нібито працює, але скористатися ним без допомоги переселенці практично не можуть. Протягом останнього місяця, як і в минули два місяці відбулося не менше 7 громадських заходів на яких до керівництва ДМС та МВС неодноразово доносилися інформація про системне порушення прав ВПО під час проведення процедур пов'язаних із становленням особи, поновленням паспортних документів або вклеюванням фото.

Незважаючи на те, що вже 3 місяці, як почався навчальний рік, департаменти науки та освіти досі не мають відпрацьованої та затвердженої схеми сприяння реєстрації, як ВПО осіб, що 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 ВНЗ щодо порядку сприяння реєстрації.

Продовжувалась робота з надання допомоги в отриманні свідоцтва про народження дитини і отримання допомоги при народженні дитини особам які народили дітей на території не підконтрольній Україні. В зв'язку із тим, що центри з надання безкоштовної вторинної правової допомоги, не продемонстрували якісної роботи в цьому напрямку, було продовжено роботу з індивідуального супроводу заявників, які звернулися протягом дії проекту. В листопаді до них додалося ще 13 осіб.

Проблеми комунікації вирішувалися в абсолютно різних галузях та у абсолютно непередбачуваних ракурсах, та в м. Полтава, де навчається 100 студентів Луганського університету ім. Шевченка: факультету іноземних мов та Інституту культури та мистецтв. Існувала гостра проблема в короткостроковій оренді театральних костюмів для студентів, та можливості виступати, тобто включатися в творче життя. Радник організувала зустрічі директора та її заступника з керівництвом Департаменту культури, інформаційної політики, організувала та провела інтегруючу гру – зустріч студентів луганчан та студентів полтавчан, домовилася про проведення інтерв'ю місцевими журналістами. Як наслідок, студенти Інституту культури вже прийняли участь в 2 – обласних культурологічних заходах і готуються до різдвяних виступів.

В Луганській області радник обласного рівня виявив та почав вирішувати проблему понад 1000 пенсіонерів, які живуть у місті Щастя, яке раніше було підпорядковано Жовтневому району окупованого міста Луганська (нині – Новоайдарський район), до цього часу можуть отримали пенсії за липень 2014 року. Від пенсіонерів вимагають повернення на окуповану територію до Луганська, з метою надання довідок на доказ того, що пенсія не була отримана. З 1 по 14 липня 2014 рік Пенсійним Фондом було нараховано і видано пенсії частині громадян. Але у зв'язку з тим, що інша частина людей під час бойових дій вимушена була виїхати з Луганська до Щастя, і не встигла отримати пенсій виникла зазначена проблема. В подальшому, відомості з підписами осіб, які отримали пенсії, залишилися в ПФ Жовтневого району м. Луганська. В глухому куті опинилися і пенсіонери і пенсійний фонд, бо, ні перші, ні другі, не можуть ані довести отримання пенсії, ані те, що вона не була отримана. Наразі радником розробляється механізм комплексного виходу із зазначеної ситуації, який би дозволив вирішити проблему, не звертаючись до індивідуального судового захисту заявників.

Висновки

Підсумовуючи усе зазначене вище можна зробити наступні висновки: 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. Одночасно за результатами моніторингу оперативно приймалися рішення щодо можливості системного вирішення тих чи інших проблем.

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.

Радник

В.А.Вершиніна