

Узагальнений звіт по роботі Радників з питань внутрішньо переміщених осіб Міністерства соціальної політики України з 1.09.2015 по 31.10.2015

1. Загальна інформація про діяльність програми

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. У вересні на особистий прийом до радників звернулось 1600 громадян, надано понад 3 000 телефонних консультацій. Питома вага особистих звернень (понад 870) 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. Питання влаштування дітей у заклади освіти та медичні заклади, а також забезпечення ВПО гуманітарною допомогою вирішувались безпосередньо під час прийому або протягом доби. Проблеми забезпечення дороговартісними медикаментами, засобами реабілітації та догляду за тяжкохворими вирішувались шляхом взаємодії із волонтерськими та громадськими організаціями.

За жовтень до радників обласних рівнів звернулось 3739 осіб, надано понад 5 000 телефонних консультацій. Найбільша кількість звернень зафіксована в Донецькій області 1135 осіб.

Вирішено питання 3121 осіб, питання 399 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.

Радники усіх областей відзначили, як критично гостре питання забезпечення постійним житлом родин ВПО. При цьому можна окремо відзначити, що проблемним питанням залишається навіть постановка на облік багатодітних родин ВПО, Чорнобильців, а також інших пільгових категорій, які

мають безумовне право першочергове забезпечення. 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. Найбільше таких запитів в західних регіонах, де здебільшого відсутня гуманітарна допомога.

Більша частина особистих звернень стосувалась проблем пов'язаних із доступом до адміністративних послуг, реєстрацією актів цивільного стану, діяльністю міграційних служб. При цьому один заявник зазвичай потребує вирішення 3-5 різнопланових проблем.

Запитуваними були консультації з питань подовження довідок та оформлення виплат ВПО на третій період. 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 сумнів 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.

У вересні радником м. Києва було розроблено методичний матеріал, який містив відповіді на найбільш актуальні запитання щодо реєстрації та надання допомоги ВПО, який був розповсюджений серед усіх спеціалістів Київської області, які ведуть прийом громадян, та інших областей України. Після затвердження Постанови КМУ 636, яка суттєво змінила деякі процедури, радники активно підключилися до процесу впровадження її на місцях. Завдяки роз'ясненням щодо положень про надання субсидій, які надав радник Закарпатській області районним департаментам, було скоординовано роботу у цьому напрямку.

Після ухвалення парламентом Закону 2166, взято участь у підготовці змін у профільні постанови, які мають бути приведені у відповідність із цим Законом, як тільки він вступить у силу.

Напрацьовані матеріали використовуються для проведення тренінгів, надання методичної допомоги та підготовки пропозицій з удосконалення нормативних процедур, таких як: пропозиції щодо соціального захисту учасників АТО з числа ВПО; пропозиції щодо соціального захисту студентів та абітурієнтів ВПО; пропозиції щодо соціального захисту дітей без батьківського супроводу; та інше.

2. Найбільш актуальні питання, які постають перед радниками

2.1. Питання, що знаходяться в компетенції Міністерства соціальної політики України

1. Відсутність бланків посвідчень багатодітних сімей. Глобальна проблема для всієї України, виникла в наслідок особливостей тендерного законодавства та наразі знаходиться в процесі вирішення Міністерством.

2. Відсутність у місцевих управліннях УПСЗН інструкцій, або наочних матеріалів щодо оформлення субсидій ВПО. В більшості областей, завдяки спільним зусиллям радників обласних рівнів та Міністерства проблему вирішено, зокрема надано роз'яснення щодо окремих питань застосування постанови Кабінету Міністрів України від 23 вересня 2015 р. № 752 тощо. Радники обласних рівнів приймали участь в громадських заходах, направлених на інформування громадян, щодо позитивних новацій у процедурах оформлення субсидій, та шляхах зменшення видатків на комунальні послуги, ініціювали та проводили зустрічі з ВПО в місцях їх компактного проживання, обласних та районних центрах, висвітлювали інформацію про Постанову 752 у ЗМІ та на інтернет сторінках тощо.

3. Припинення виплат допомоги ВПО, які через центри зайнятості працевлаштувались на тимчасові роботи. В межах проекту радниками з питань ВПО спільно з Міністерством підготовлено та розповсюджено роз'яснення щодо неприпустимості порівняння тимчасових або громадських робіт до відсутності працевлаштування. Виплати працевлаштованим громадянам поновлені.

4. Припинення виплати допомоги мобілізованим ВПО, на підставі того, що зазначені особи не перебувають за місцем «фактичного перебування» зазначеним в довідці. В межах проекту, радниками з питань ВПО спільно з Міністерством підготовлено та розповсюджено роз'яснення щодо порядку перереєстрації ВПО за місцем вторинного переміщення. Радники надають методичну допомогу та супроводжують мобілізованих ВПО та учасників АТО з числа ВПО в питаннях надання адресної допомоги ВПО. Радниками національного рівня підготовані пропозиції щодо доповнення Постанови КМУ № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб» положеннями про облік мобілізованих ВПО.

5. Діти та підлітки, які виїхали із зони АТО без супроводу батьків, не зважаючи на зміни внесені Постановою Кабінету Міністрів України №636 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України», залишаються без адресної допомоги ВПО, оскільки органи опіки та піклування подають в їх інтересах виключно заяву про надання статусу ВПО. В межах проекту, радниками спільно з Міністерством підготовлено та розповсюджено роз'яснення, щодо застосування відповідних положень постанов 505, 509, 866. Радники обласних рівнів ведуть моніторинг стану реєстрації та призначення адресної допомоги дітям ВПО, без супроводу батьків. У випадку виявлення проблемних ситуацій, які потребують роз'яснювальної або методичної допомоги радники національного рівня готують відповідні матеріали.

2.2. Питання, що знаходяться в компетенції Міністерства Внутрішніх Справ та Міністерства Юстиції України

1. Реєстрація актів цивільного стану (реєстрація народження, смерті, розірвання шлюбу, які відбуваються на окупованій території та в зоні АТО). Наразі зазначена проблема має виключно судове вирішення, що є вкрай проблемним для переселенців, які були змушені народжувати на непідконтрольних Україні територіях. Визначення підсудності, оплата судового збору та участь в судовому процесі, потребують від переселенців значних витрат фінансового характеру та позбавляють можливості своєчасного оформлення державної допомоги та реалізації громадських прав. Необхідно впровадження позасудової процедури реєстрації народження та смерті.

Опитування заявників щодо цього питання показало, що ВПО відчують значний страх перед судами. Переселенці відзначають, що не зможуть сплатити судовий збір та не здатні самостійно підготувати пакет документів для суду, сплатити за юридичні послуги. ВПО говорять про значну кількість технічних помилок під час винесення судових рішень за заявами про встановлення фактів.

Радники неодноразово привертати увагу до цієї проблеми та пропонували розглянути можливість затвердження тимчасового положення, яке б регламентувало порядок реєстрації народження та видачі свідоцтва про народження щодо дітей, які народжуються в зоні АТО та на окупованій території. Радники обласних рівнів направляють заявників до громадських організацій та юристів-волонтерів, які супроводжують судові рішення таких справ. Радники національного рівня беруть участь у підготовці проекту змін до ЦК, щодо удосконалення судової процедури вирішення зазначеного питання.

2. Порушення органами ДМС строків та процедури відновлення втрачених паспортів. Радники не мали можливості визначити підстави таких затримок, однак ними зафіксовані випадки, коли навіть виготовлені паспорти протягом місяця не віддаються ВПО без будь яких пояснень. Проблема характерна для усіх областей України, однак в Харківській та Донецькій областях вона стоїть найбільш гостро.

Тимчасову посвідку дають в 20% випадків і лише дуже наполегливим ВПО, значно затримується строк виготовлення паспорту. Лише 10% ВПО, які звернули за поновленням паспортів змогли отримати їх протягом 2х місяців, в інших випадках, строки затягувались понад 3 місяці (при відсутності тимчасової посвідки).

Ми не можемо відзначити недосконалий правовий механізм, чи інші вади регуляторного характеру, які могли б слугувати причиною такої ситуації. Радниками зафіксовані випадки надання громадянам України відмов у поновленні паспортних документів, та порушення Постанови Кабінету Міністрів України від 4 червня 2014 р. № 289 «Про затвердження Порядку оформлення документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, громадянам, які проживають на тимчасово окупованій території України».

Радники обласних рівнів, часто змушені супроводжувати рішення таких звернень на кожному етапі, оскільки індивідуальні особливості заявників, та особливо заявників з числа національних меншин не дозволяють запропонувати їм єдиний алгоритм вирішення проблеми, який би давав стабільний ефект. Складні випадки, спільно з громадськими організаціями, вирішуються у судовому порядку.

3. Відсутність дієвої процедури посвідчення особи ВПО. Проблема характерна для більшості областей України та пов'язана з тим, що більшість архівів не були евакуйовані та не мали ефективних електронних аналогів. Україна вперше за роки свого існування стикнулася з ключовим недоліком паперової системи обліку та відсутності єдиних загальнодержавних баз. Радники обласних рівнів перенаправляли такі звернення до юристів громадських організацій, які допомагали вирішити зазначену проблему у судовому порядку.

4. Порушення Міграційною службою процедури постановки штампів на зворотну сторону довідки. Від ВПО вимагають надання договору оренди або присутності власника квартири. Зафіксовані випадки продажу банків заяв у приміщеннях міграційної служби. Періодично, від ВПО чоловічої статі вимагають довідки про постановку на облік у військкоматі, а також інші, не передбачені жодним правовим актом довідки. Процедура проставлення штампів не потребує додаткових роз'яснень, вона проста та зрозуміла. Проблема має системний характер, не пов'язаний з недоліками постанов Кабінету Міністрів України «Про облік внутрішньо переміщених осіб» №509 від 01.10.2014 р. та постановою Кабінету Міністрів України №79 «Деякі питання оформлення і видачі довідки про взяття на облік особи, яка переміщається з тимчасово окупованої території України або району проведення антитерористичної операції». Радники обласних рівнів щотижнево проводили зустрічі з керівництвом обласних, міських та районних управлінь міграційних служб, приймали участь в нарадах та громадських заходах направлених на вирішення цієї проблеми. Із вступом у дію Закону 2166 проблема втрапить актуальність, однак до цього моменту радники продовжуватимуть надавати допомогу ВПО у кожному конкретному випадку.

3. 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. При цьому, було зменшено навантаження на місцеві органи соціального захисту, за рахунок подання ВПО правильно оформлених пакетів документів та відповідно сформульованих звернень.

За наявності відповідних передумов, радники обласних рівнів допомагали ВПО об'єднуватися у ГО та громадські ініціативи з метою активної інтеграції у приймаючі громади. Таким чином, соціально активні громадяни могли перейняти позитивні практики роботи радників, отримати консультативну та методичну допомогу та залучити до своєї діяльності інших ВПО та представників місцевих громад. Як

наслідок, понад 500 соціально активних ВПО взяли участь у створенні нових соціальних проектів та програм, які сприятимуть інтеграції та адаптації.

Робота із ВПО на стадії «застарілих проблем», тобто конфліктних ситуацій або «підвішених» питань, які не знаходили вирішення через недоліки правової системи, узагальнювались з метою удосконалення існуючих правових моделей, одночасно ВПО отримували юридичну допомогу, яка дозволяла використати судові механізми захисту права.

Все це дозволило зробити проект максимально ефективним, а строки роботи із проблемами та зверненнями ВПО максимально короткими. Фактично, радники міністерства, діючи і як чиновники і як волонтери, одночасно зуміли використати моделі активного захисту прав ВПО та у кожному окремому випадку орієнтувалися на два головних критерія ефективності: швидкість та якість вирішення проблеми конкретного громадянина, виявлення системних підстав для виникнення цієї проблеми та пошук шляхів їх усунення.