

## ЗВІТ

### за результатами проведення моніторингового візиту до Управління соціального захисту населення Бучанської районної військової адміністрації Київської області

За дорученням Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, Представником Уповноваженого з прав громадян, постраждалих внаслідок збройної агресії проти України Алтуніною Ольгою, заступником начальника відділу прав громадян, постраждалих внаслідок збройної агресії проти України Департаменту моніторингу додержання прав громадян, які постраждали внаслідок збройної агресії проти України (далі – Департамент) Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – Секретаріат Уповноваженого) Алексеєнко-Лемовським Максимом та головним спеціалістом відділу прав внутрішньо переміщених осіб Департаменту моніторингу додержання прав громадян, які постраждали внаслідок збройної агресії проти України Колтирїним Євгенієм здійснено моніторинг дотримання прав внутрішньо переміщених осіб Управлінням соціального захисту населення Бучанської районної військової адміністрації (далі – Управління).

#### *Підпорядкованість*

Структурний підрозділ Бучанської районної військової адміністрації.

#### *Розташування*

Адреса: 08001, Київська обл., Бучанський район, смт Макарів, вул. Олександра Довженка, 18.

Управління знаходиться в двоповерховій будівлі (на другому поверсі).

#### *Графік прийому*

Прийом громадян, у тому числі внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО) здійснюється з понеділка по п'ятницю з 8:00 до 16:30, обідня перерва з 12:30 до 13:00.

#### *Доступність для маломобільних груп населення*

При вході та в коридорах відсутні умови, які забезпечують доступність до установи маломобільним групам населення (відсутній пандус, відсутня «кнопка виклику допомоги»).

Також відсутній безперешкодний доступ людей з інвалідністю та маломобільних груп населення до туалетів, як і універсальна кабіна, доступна для всіх категорій громадян, облаштована допоміжними пристроями.

#### *Штат*

Зі слів працівників Управління, не зважаючи на те, що з 24 лютого 2022 року чисельність ВПО в районі збільшилась, штат працівників Управління не змінювався. Всього працівників, які займаються питаннями ВПО – 9 (загальна кількість працівників - 52, за штатним розписом – 65).



### *Щодо внутрішньо переміщених осіб*

Станом на 01 лютого 2023 року, на обліку в Управлінні перебуває 51 423 ВПО (до 24 лютого 2022 року на обліку в районні перебувало 25 482 ВПО).

На момент візиту, допомогу відповідно до Порядку надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам» (далі – Порядок) отримують 22 540 осіб.

Слід зазначити, що працівниками Управління повідомлено, що у вересні 2022 року здійснено перевірку Управління Національною соціальною сервісною службою.

У ході відповідного моніторингу виявлено два порушення, а саме:

- одній особі неправомірно відмовлено у наданні довідки ВПО та, відповідно, не призначено допомоги на проживання ВПО;
- одній особі некоректно нарахована допомога.

На момент здійснення моніторингу, Управлінням усунуті відповідні недоліки.

Також, Управлінням, відповідно до Порядку оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України 01 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб» довідки про взяття на облік ВПО видаються у день звернення особи до Управління, зокрема, працівниками Управління ведеться журнал обліку виданих довідок про взяття на облік ВПО.

За інформацією, наданою працівниками Управління, рішення про відмову у видачі довідки ВПО завжди надається у письмовому вигляді у день звернення особи.

У ході візиту проведено ознайомлення з особовими справами ВПО – отримувачами грошової допомоги (їх формування, зберігання, процес нарахування), а також роботою оновленого програмного забезпечення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери» (далі – ЄІССС), яка впроваджена в роботу органами соціального захисту населення з листопада 2022 року.

Працівниками Управління повідомлено, що станом на 10 січня 2023 року в Управлінні обліковувалась 1671 особова справа, яка не призначена в автоматичному режимі програмним забезпеченням ЄІССС. Станом на 17 лютого 2023 року, 1671 справа опрацьована, однак 387 справ, які були сформовані за допомогою застосунку «Дія», направлено до державного підприємства «Інформаційно-обчислювальний центр Міністерства соціальної політики України» з метою врегулювання питань, пов'язаних з недоліками програмного забезпечення. За результатами опрацювання, державним підприємством «Інформаційно-обчислювальний центр Міністерства соціальної політики України» зазначено, що за відповідними справами не можливо здійснити автоматичне призначення допомоги на проживання та повідомило, що для подальшого нарахування, внутрішньо переміщеним особам необхідно особисто звернутися до Управління.



У ході проведеного моніторингу, працівниками Секретаріату Уповноваженого здійснювалась перевірка опрацювання справ, щодо яких Уповноваженим отримано звернення громадян.

Під час огляду особових справ, виявлено проблему щодо невчасного нарахування допомоги на проживання ВПО (більше 10 днів). Працівники обґрунтовують відповідну проблему великою завантаженістю та недоліками технічного характеру, пов'язаними з недосконалістю програмного забезпечення ЄІССС.

Додатково виявлено, що за чотирьома електронними справами (електронні справи Хребтової Любові Василівни, Полторака Станіслава Михайловича, Лисняк Андрія Степановича та Хайретдінової Світлани Володимирівни) в ЄІССС Управлінням не направлено запити до органів соціального захисту населення за попереднім місцем перебування ВПО на передачу особової справи для подальшого нарахування допомоги (заявник, який перебуває наразі на обліку в Бучанському районі Київської області, в ЄІССС досі перебуває на обліку в Золочівському районі Львівської області, внаслідок чого Управління немає технічної можливості нарахувати допомогу відповідній особі).

Також працівниками Управління озвучено проблеми зі складністю нарахування допомоги на проживання ВПО особам, які подали заявку про її отримання через застосунок «ДІЯ», а саме:

- неможливо ідентифікувати осіб з інвалідністю та призначити їм допомогу у розмірі 3 000 грн;
- верифікація іноземного свідоцтва про народження в базі ЄІССС.

Для вирішення окреслених проблем, Управлінням направлялися відповідні листи до Київської обласної військової адміністрації, Міністерства соціальної політики України та державного підприємства «Інформаційно-обчислювальний центр Міністерства соціальної політики України», також проводились онлайн наради з вищевказаними суб'єктами.

#### **Висновок:**

За результатами моніторингового візиту, слід відзначити, що працівники Управління достатньо обізнані у роботі з нормативно-правовою базою у сфері забезпечення прав ВПО, яку вони застосовують в роботі.

Управлінням у достатній мірі проводиться робота щодо забезпечення прав ВПО на отримання соціальних виплат.

Водночас, затримки у нарахуванні допомоги на проживання для ВПО є серйозною проблемою, оскільки створюють соціальну напругу серед населення Бучанського району Київської області. Така проблема потребує термінового вирішення з боку Міністерства соціальної політики. Недостатнє фінансування та технічні недоліки повинні бути вирішені якомога швидше, щоб забезпечити своєчасне нарахування відповідної допомоги.

#### **Рекомендації:**

*Управлінню соціального захисту населення Бучанської районної військової адміністрації Київської області:*

- направити запити по чотирьох справах (електронні справи Хребтової Любові Василівни, Полторака Станіслава Михайловича, Лисняк Андрія



Степановича та Хайретдінової Світлани Володимирівни), які не були передані Управлінню від органів соціального захисту населення за попереднім місцем перебування ВПО;

- забезпечити своєчасне нарахування допомоги на проживання ВПО (відповідно до пункту 6 Порядку надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам»);

- провести роботу із забезпечення доступу до приміщення Управління маломобільним групам населення.

*Державному підприємству «Інформаційно-обчислювальний центр Міністерства соціальної політики України»:*

- прискорити розгляд 387 справ, які направлені Управлінням до державного підприємства «Інформаційно-обчислювальний центр Міністерства соціальної політики України» з метою врегулювання питань, пов'язаних з недоліками програмного забезпечення.

*Міністерству соціальної політики України, Міністерству цифрової трансформації України, Міністерству охорони здоров'я України:*

- вирішити проблему стосовно ідентифікації осіб з інвалідністю в застосунку «Дія» для подальшого призначення їм допомоги на проживання у розмірі, передбаченому Порядком надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам».

**Представник Уповноваженого  
з прав громадян, постраждалих  
внаслідок збройної агресії проти України**

**Ольга АЛТУНІНА**

**Заступник начальника відділу  
прав громадян, постраждалих  
внаслідок збройної агресії проти України  
Департаменту моніторингу додержання  
прав громадян, які постраждали  
внаслідок збройної  
агресії проти України**

**Максим АЛЕКСЄЄНКО-ЛЕМОВСЬКИЙ**

**Головний спеціаліст відділу прав  
внутрішньо переміщених осіб  
Департаменту  
моніторингу додержання прав громадян,  
які постраждали внаслідок  
збройної агресії проти України**

**Євгеній КОЛТИРІН**