

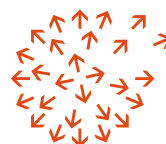


ПОСІБНИК

для консультантів (-ок) гарячої лінії
Уповноваженого з питань внутрішньо переміщених осіб
Міністерства з питань реінтеграції
тимчасово окупованих територій України
(оновлено станом на березень 2024 року)

Проект Ради Європи «Посилення судових та позасудових засобів захисту прав осіб, постраждалих від війни в Україні»


ГРУПА
ВПЛИВУ
ГРОМАДСЬКИЙ
ХОЛДИНГ



ПОСІБНИК

**для консультантів (-ок) гарячої лінії
Уповноваженого з питань внутрішньо переміщених осіб
Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих
територій України
(оновлено станом на березень 2024 року)**

**Київ
2024**



**Посібник для консультантів (-ок)
гарячої лінії Уповноваженого
з питань внутрішньо переміщених осіб
Міністерства з питань реінтеграції
тимчасово окупованих територій України**

Посібник розроблений ГО «Громадський холдинг «ГРУПА ВПЛИВУ» за підтримки Проєкту Ради Європи «Посилення судових та позасудових засобів захисту прав осіб, постраждалих від війни в Україні» на запит Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України.

Над матеріалами посібника працювали:
*В. В. Артемчук, В. А. Вершиніна, М. С. Григорова,
Т. В. Дурнева, В. В. Золотухіна, М. П. Красненко,
Н. В. Кривошеєва, М. О. Фоменко, Н. В. Юрлова.*

Цей посібник містить аналіз нормативно-правової бази України станом на березень 2024 року.

*Погляди, викладені в цьому посібнику,
є відповідальністю авторів і не можуть вважатися
такими, що виражають офіційну позицію Ради Європи.*

© Рада Європи, 2024

© ГО «Громадський холдинг «ГРУПА ВПЛИВУ», 2024

© Дизайн макету – Видавництво «Право», 2024

Список скорочень.....	6
Загальний вступ.....	7
Розділ I. Стандарти якості роботи.....	8
1. Етичні засади діяльності консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого.....	8
2. Основні вимоги (мінімальні стандарти роботи гарячої лінії Уповноваженого та кон- сультантів (-ок).....	10
3. Захист персональних даних.....	13
4. Рекомендації щодо звернень і фіксування.....	15
Розділ II. Загальні рекомендації щодо консультування.....	15
1. Реєстрація ВПО.....	16
1.1. Загальний огляд.....	16
1.2. Реєстрація повнолітньої особи: загальний алгоритм.....	17
1.3. Отримання довідки ВПО у разі відсутності реєстрації / декларації місця проживання на території, з якої здійснюється переміщення.....	19
1.4. Отримання довідки ВПО у разі відсутності документів, що посвідчують особу.....	21
1.5. Отримання довідки ВПО у разі неможливості самостійного звернення до уповноважених органів.....	23
1.6. Отримання довідки ВПО на дітей.....	25
1.7. Отримання довідки студентами.....	27
1.8. Отримання довідки ВПО за допомогою мобільного застосунку «Дія».....	28
1.9. Заміна довідки у зв'язку зі зміною місця проживання / перебування.....	29
1.10. Отримання довідки ВПО у разі повторного переміщення після повернення до покинутого місця проживання.....	30
1.11. Отримання довідки ВПО після повернення з-за кордону.....	31
1.12. Скасування довідки про взяття на облік ВПО.....	32
1.13. Оскарження відмови у взятті на облік ВПО.....	35
2. Допомога на проживання ВПО.....	37
2.1. Загальний огляд.....	37
2.2. Оформлення допомоги на проживання на сім'ю: загальний алгоритм.....	41
2.3. Оформлення допомоги на проживання непрацюючій особі працездатного віку.....	43
2.4. Визначення складу сім'ї для призначення допомоги на проживання.....	45
2.5. Допомога на проживання особам, у яких житлове приміщення знищено або пошкоджено (до ступеня непридатного для проживання) внаслідок пошкодження.....	47
2.6. Оформлення допомоги на проживання у разі відсутності документів.....	48
2.7. Оформлення допомоги на проживання особам, які самостійно не можуть звернутися за її оформленням.....	49
2.8. Допомога на проживання дітям.....	51
2.9. Оформлення допомоги на проживання, якщо дитина прибула без супроводу законного представника.....	52

2.10.	Особливості виплати допомоги на проживання пов'язані із перебуванням за кордоном	52
2.11.	Особливості отримання допомоги на проживання через електронні сервіси.....	53
2.12.	Отримання допомоги на проживання на наступний 6-місячний період.....	54
2.13.	Отримання допомоги в разі евакуації.....	56
2.14.	Отримання допомоги у разі повторного переміщення після повернення до покинутого місця проживання.....	57
2.15.	Підстави припинення виплати допомоги на проживання.....	58
2.16.	Проведення перевірки	60
2.17.	Повернення виплат.....	62
2.18.	Затримки з виплатою допомоги на проживання	63
2.19.	Оскарження відмови у призначенні допомоги на проживання (оновлено станом на 01 листопада 2023 року).....	64
3.	Соціальні виплати та субсидії.....	65
3.1.	Загальний огляд	65
3.2.	Призначення соціальних виплат.....	66
3.3.	Поновлення (продовження) виплати соціальної допомоги	67
3.4.	Допомога малозабезпеченим	68
3.5.	Оформлення житлової субсидії.....	69
4.	Отримання пенсії.....	71
4.1.	Загальний огляд	71
4.2.	Призначення пенсії за віком	72
4.3.	Здійснення виплати пенсії тим, хто перебуває у зоні бойових дій або на тимчасово окупованій території.....	75
4.4.	Поновлення пенсії в разі її припинення тим, хто перебував у зоні бойових дій або на тимчасово окупованій території.....	76
4.5.	Відновлення пенсії ВПО, які були переміщені до 24 лютого 2022 року.....	77
4.6.	Призначення або відновлення пенсійних виплат особам, зареєстрованим на території АР Крим і м. Севастополь.....	78
4.7.	Проходження ідентифікації.....	80
4.8.	Порядок проходження відеоідентифікації.....	82
5.	Допомога від міжнародних та національних організацій	83
5.1.	Загальний огляд	83
5.2.	Отримання допомоги через платформу «єДопомога».....	84
5.3.	Надання допомоги на місцях: рекомендації та запитання	86
6.	Житлові права ВПО	87
6.1.	Загальний огляд	87
6.2.	Розміщення.....	88
6.3.	Тимчасове проживання.....	89
6.4.	Кредитні програми.....	91
7.	Компенсація за розміщення ВПО.....	92
7.1.	Загальний огляд	92
7.2.	Оформлення компенсації за розміщення ВПО.....	94
8.	Медичне забезпечення	97
8.1.	Загальний огляд	97
8.2.	Отримання первинної медичної допомоги	98
8.3.	Програма «Доступні ліки»	99
9.	Зайнятість ВПО	100
9.1.	Загальний огляд	100
9.2.	Реєстрація безробітними.....	101
9.3.	Ваучер для підтримання конкурентоспроможності на ринку праці.....	103

9.4.	Надання грантів бізнесу.....	105
9.5.	Залучення до суспільно корисних робіт, «Армія відновлення»	107
10.	Компенсація за працевлаштування.....	108
10.1.	Загальний огляд	108
10.2.	Оформлення компенсації за працевлаштування (надання консультації роботодавцю).....	109
10.3.	Оформлення компенсації за працевлаштування (надання консультації працівнику (ці).....	111
11.	Доступ до освіти.....	112
11.1.	Загальний огляд	112
11.2.	Зарахування до закладів дошкільної та шкільної освіти	114
11.3.	Забезпечення дітей-ВПО безкоштовним харчуванням	116
11.4.	Отримання документів про освіту	117
11.5.	Вступ до українських закладів вищої освіти	119
11.6.	Цільова підтримка ВПО з числа студентів	121
11.7.	Переведення на бюджет з контрактної форми навчання.....	122
11.8.	Визнання результатів навчання осіб, які проживали на ТОТ	124
12.	Документ, що посвідчує особу (оформлення, відновлення)	125
12.1.	Загальний огляд	125
12.2.	Оформлення паспорта громадянина України повнолітній особі	126
12.3.	Оформлення паспорта вперше після досягнення 18 років	127
12.4.	Оформлення паспорта дітям	128
12.5.	Вклеювання фотокарток у паспорт-книжечку	129
12.6.	Процедура встановлення особи для отримання паспорта	130
12.7.	Оформлення паспорта громадянина України за кордоном.....	131
12.8.	Оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон (закордон- ний паспорт)	132
12.9.	Продовження строку дії закордонного паспорта та процедура внесення інфор- мації про дитину	133
13.	Встановлення фактів народження, смерті	134
13.1.	Загальний огляд	134
13.2.	Встановлення фактів народження, що сталися на ТОТ	135
13.3.	Встановлення фактів смерті, що сталися на ТОТ	137
14.	Свобода пересування.....	139
14.1.	Загальний огляд	139
14.2.	Виїзд із ТОТ	140
14.3.	Перетинання державного кордону особами, які досягли 16-річного віку, та повнолітніми особами.....	142
14.4.	Перетинання державного кордону дітьми, які не досягли 16-річного віку, під час воєнного стану	144
14.5.	Виїзд за кордон військовозобов'язаних осіб під час воєнного стану	145
15.	Компенсація за пошкоджене / знищене житло	146
15.1.	Загальний огляд	146
15.2.	Отримання компенсації за пошкоджене житло.....	150
15.3.	Отримання компенсації за зруйноване житло	154
16.	Захист прав.....	157
16.1.	Загальний огляд	157
16.2.	Звернення до органу, який прийняв рішення, вчинив дію чи бездіяльність ...	158
16.3.	Звернення до вищестоящого органу.....	159
16.4.	Звернення до суду	160
Розділ III. СПІВПРАЦЯ.....		161
Корисні матеріали		165

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ

АР Крим	– Автономна Республіка Крим
АТ	– акціонерне товариство
БПД	– безоплатна правнича допомога
БФ	– благодійний фонд
ВПО	– внутрішньо переміщена особа
Гаряча лінія Уповноваженого	– гаряча лінія Уповноваженого з питань внутрішньо переміщених осіб Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України
ГО	– громадська організація
Держмолодьжитло	– Державний фонд сприяння молодіжному житловому будівництву
ДМС	– Державна міграційна служба України
ДП «Документ»	– державне підприємство «Документ»
ЄСВ	– єдиний соціальний внесок
КЕП	– кваліфікований електронний підпис
КЗпП	– Кодекс законів про працю України
КМУ	– Кабінет Міністрів України
КПВВ	– контрольні пункти в'їзду-виїзду
МВС	– Міністерство внутрішніх справ України
МЗС	– Міністерство закордонних справ України
Мінреінтеграції	– Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України
Мінсоцполітики	– Міністерство соціальної політики України
Мінфін	– Міністерство фінансів України
Мінцифра	– Міністерство цифрової трансформації України
МОЗ	– Міністерство охорони здоров'я України
МСЕК	– Медико-соціальна експертна комісія
Нацсоцслужба	– Національна сервісна соціальна служба України
НСЗУ	– Національна служба здоров'я України
ОВА	– обласна військова адміністрація
ПМД	– первинна медична допомога
ПФУ	– Пенсійний фонд України
РФ	– Російська Федерація
СБУ	– Служба безпеки України
ТОТ	– тимчасово окупована територія
ЦБІ	– Централізований банк даних із проблем інвалідності
ЦНАП	– центр надання адміністративних послуг
ЦПК України	– Цивільний процесуальний кодекс України

► Що таке гаряча лінія Уповноваженого та чому важлива її діяльність?

Гаряча лінія Уповноваженого, яку було створено влітку 2022 року є одним з інструментів Уповноваженого з питань внутрішньо переміщених осіб.

Функціонування гарячої лінії Уповноваженого спрямовано на надання допомоги людям, а також моніторинг стану дотримання прав і свобод людини та громадянина на ТОТ України, ВПО. Її діяльність важлива для виявлення проблем і потреб громадян, які зазнали негативного впливу в результаті збройної агресії проти України.

Робота гарячої лінії Уповноваженого дає можливість Секретаріату Уповноваженого з питань внутрішньо переміщених осіб збирати та аналізувати інформацію для прийняття відповідних змін і розроблення довгострокових рішень.

Гаряча лінія Уповноваженого працює для мільйонів людей, які потребують кваліфікованої та оперативної допомоги у вирішенні питань, пов'язаних із переміщенням унаслідок агресії проти України.

► Яка мета цього посібника та як ним користуватися?

Посібник розроблено для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого.

Посібник складається із загального вступу, опису мінімальних стандартів якості роботи, а також загальних рекомендацій щодо консультування та співпраці.

Основним практичним розділом є загальні рекомендації щодо консультування. Розділ поділено за основними сферами звернень, зокрема: реєстрація як ВПО, отримання соціальної допомоги чи пенсії, доступ до освіти, зайнятість тощо. Його мета – запропонувати алгоритми відповідей за основними темами звернень у цих сферах. Ми розуміємо, що ці алгоритми не є універсальними та потребують вашого додаткового аналізу. Саме тому кожна зі сфер та алгоритми включають перелік питань, посилань на нормативно-правові акти, сценарії відповідей, які допоможуть зорієнтуватися в розмові з людиною та надати оптимальну відповідь.

Звертаємо вашу увагу, що в кінці посібника містяться додаткові посилання на корисні матеріали, за допомогою яких можна підвищити рівень знань і дізнатися про останні оновлення в темі внутрішнього переміщення.

► Хто розробляв цей посібник?

До розроблення посібника було залучено експертів (-ок) у сфері захисту прав і свобод ВПО, зокрема таких організацій, як ГО «Донбас СОС», БФ «Стабілізуєш сунпорт сервісез», ГО «Громадський холдинг «ГРУПА ВПЛИВУ».

Посібник підготовлений за підтримки Проекту Ради Європи «Посилення судових та позасудових засобів захисту прав осіб, постраждалих від війни в Україні».

1. ЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДІЯЛЬНОСТІ КОНСУЛЬТАНТІВ (-ОК) ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ УПОВНОВАЖЕНОГО

У своїй діяльності працівники (-ці) гарячої лінії Уповноваженого мають користуватися, серед іншого, власними посадовими інструкціями. Зокрема, відповідно до посадової інструкції провідного фахівця відділу інформаційно-аналітичного забезпечення гарячої лінії державного підприємства «Реінтеграція та відновлення» працівники (-ці) у своїй роботі повинні знати закони, державні нормативно-правові акти, стандарти, методичні та нормативні матеріали з питань, що стосуються професійної сфери діяльності, технічні засоби отримання, оброблення та передавання інформації; основи професійної етики та ділового спілкування, інструкцію з діловодства. Отже, працівник (-ця) має знати та використовувати основи професійної етики.

Консультанти (-ки) гарячої лінії Уповноваженого виконують такі обов'язки:

- надають консультації громадянам, які звернулися на гарячу лінію;
- здійснюють пошук необхідної заявнику (-ці) інформації з питань, що належать до їхньої компетенції;
- пропонують оптимальні рішення щодо вирішення проблем заявників (-ць);
- здійснюють фіксацію звернень заявників (-ць).

Це далеко не повний перелік обов'язків, але він дає змогу сфокусуватися на тих із них, які пов'язано з комунікацією на двох ключових рівнях. Зокрема, надання консультаційної допомоги, переадресація звернень до належних адресатів і фіксація звернень для подальшого розгляду.

Діяльність консультантів (-ок) гарячої лінії пов'язана з прийомом звернень, інформуванням заявників (-ць) про їхні права та можливості, гарантії та обов'язки. Роботу гарячої лінії націлено на те, щоб сприяти доступу населення до публічних послуг через надання повної та достовірної інформації щодо можливості їхнього отримання, а також сприяння усуненню порушень прав заявників (-ць) через надання консультацій, збір та узагальнення даних.

Попри те, що консультанти (-ки) гарячої лінії не є державними службовцями, вони представляють державні установи у відносинах із заявниками (-цями). Підтримання високих етичних стандартів зміцнює імідж органів влади та сприяє побудові довіри до державних інституцій.

За своєю природою робота консультантів (-ок) гарячих ліній є соціальною.

«Міжнародна Декларація етичних принципів соціальної роботи» містить дванадцять етичних принципів професії соціального працівника. Зокрема, «Кожна людина є унікальною цінністю, на яку слід зважати і ставитися до неї з повагою».

В Україні також діє «Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України» (затверджений наказом Міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту України від 2005 року).

Нижче наведено загальні рекомендації щодо етичних принципів роботи.

- Консультант (-ка) гарячої лінії має сприяти досягненню найбільш ефективного та правильного з етичної точки зору вирішення питання заявника (-ці).
- У спілкуванні з заявниками (-цями) не допускається двозначностей, стиль спілкування повинен бути прямим і відкритим. При цьому консультант (-ка) гарячої лінії повинен (-на) робити все від нього / неї залежне, щоб уникати навіть ненавмисної дезінформації або зневаги до заявника (-ці).
- У спілкуванні з заявником (-цею) необхідно бути стриманим, уникати прямих суперечок, не висловлювати оцінних суджень щодо заявника (-ці). Ворожість і агресія у відповідь завжди провокують ще більший негатив. *Якщо конструктивна розмова з заявником (-цею) неможлива, якщо заявник (-ця) ображає вас особисто, погрожує вам, – стримано попередьте про припинення розмови. Наприклад: «Я буду змушений (-на) перервати з вами розмову, якщо вона буде продовжуватись у такому руслі», «Я не зможу прийняти вашу заяву, прошу вас висловлюватись більш стримано».*
- Консультантам (-кам) гарячої лінії заборонено розголошувати інформацію щодо персональних даних заявників (-ць). Інформація про проблеми заявників (-ць) має подаватись у знеособленому та узагальненому вигляді, адже дотримання конфіденційності гарантує заявникам (-цям) безпеку.
- Консультаційні рекомендації не повинні суперечити чинному законодавству і водночас мають базуватись на пріоритеті інтересів заявника (-ці).
- Обов'язком консультантів (-ок) гарячої лінії є донесення до заявників (-ць) інформації про їхні права та про вірогідні наслідки їхніх дій або бездіяльності.
- Консультанти (-ки) гарячої лінії не повинні надавати заявникам (-цям) консультації, які виходять за межі їхньої компетенції чи їхніх трудових обов'язків.
- Консультанти (-ки) гарячої лінії повинні уникати будь-яких дій або ситуацій, що можуть завдати шкоди його / її професійній репутації або честі.

Корисна література

- Міжнародна Декларація етичних принципів соціальної роботи.
- Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України.
- Проект «Сфера». Гуманітарна Хартія і мінімальні стандарти при наданні гуманітарної допомоги.
- Керівництво МПК із психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах надзвичайної ситуації.

2. ОСНОВНІ ВИМОГИ (МІНІМАЛЬНІ СТАНДАРТИ РОБОТИ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ УПОВНОВАЖЕНОГО ТА КОНСУЛЬТАНТІВ (-ОК))

Гаряча лінія Уповноваженого для більшості осіб, які звертаються на неї, є основним інструментом комунікації з державним органом, який обстоює інтереси цієї категорії осіб, надає консультації з найактуальніших питань та алгоритми дій у питаннях, пов'язаних із захистом прав та інтересів у разі внутрішнього переміщення.

Консультантам (-кам) гарячої лінії Уповноваженого слід усвідомлювати, що для абонентів (-ок) вони є голосом держави та створюють враження про державний орган. Від кваліфікації та фаховості оператора (-ки) багато в чому залежатиме подальший авторитет державного органу.

Гаряча лінія Уповноваженого – це:

- пряий контакт із державним органом;
- можливість поставити додаткові запитання та отримати роз'яснення;
- фаховість та авторитетність консультацій;
- зворотний зв'язок.

Окрім високого професіоналізму та володіння питаннями, що можуть стосуватися дотримання прав ВПО, операторам (-кам) гарячої лінії Уповноваженого необхідна висока комунікативна культура як складникова професійної компетентності.

Складниками високої комунікативної культури спілкування оператора (-ки) з абонентом (-кою) є:

привітність, яка передбачає:

- вітання кожного абонента (-ки) і дотримання професійного підходу;
- бажання допомогти і бути корисним;

компетентність, яка передбачає:

- знання переліку основних проблем та інформації щодо їхнього вирішення;
- знання та / або наявність номерів телефонів, необхідних для консультування абонентів (-ок) та їхнього перенаправлення;

індивідуальний підхід, який передбачає:

- поєднання високих стандартів консультування для кожного абонента (-ки) без винятку;
- вміння знаходити індивідуальний підхід до кожного (особливо важливим є вміння працювати з людьми з інвалідністю, людьми похилого віку, людьми, які перебувають у стані стресу, тощо);
- максимально оперативні та своєчасні відповіді на запити абонентів (-ок) і реагування на їхні прохання;

коректна поведінка в нестандартних ситуаціях, яка передбачає:

- бути чемним і не вступати в дискусії з заявниками (-цями);

- у будь-якій нестандартній ситуації поводитися спокійно та професійно. Слід пам'ятати, до чого **необхідно прагнути**:
- чіткі роз'яснення;
- уважність;
- емпатія, співпереживання;
- індивідуальний підхід;
- розмова мовою абонента (-ки) (без незрозумілої термінології).

Які можуть бути причини несприйняття інформації абонентами (-ками) і як цьому запобігти:

Причина несприйняття інформації	Як запобігти
Нечіткість інструкцій, які надаються.	Розробляти інструкції та тестувати їх, давати зворотний зв'язок («Чи зрозуміло вам?»).
Велика кількість інформації.	Розбивати інформацію на дрібніші блоки, давати зворотний зв'язок («Чи зрозуміло вам?»).
Використання аббревіатур без їхнього роз'яснення.	Мати варіанти пояснення аббревіатур, які найчастіше використовуються.
Стандартні відповіді без проникнення у проблему.	Уважно слухати, не перебивати, не договорювати за абонента (-ку).
Нецільовий запит.	Переадресувати до відповідних організацій.

Для запобігання несприйняттю інформації та виникненню комунікаційних ускладнень, крім перерахованих вище дій, слід також в обов'язковому порядку дотримуватись алгоритму активного слухання при консультуванні. Такий алгоритм передбачає:

Алгоритм активного слухання	Приклади фраз	Коментар
Підштовхування або демонстрація розуміння і згоди з абонентом (-кою).	Уважно слухати співрозмовника (-цю), при цьому вставляючи слова «так», «розумію». Вступні фрази: «Так, я розумію про що Ви»; «Так, так»; «Я Вас почув».	Співрозмовник (-ця) переконується, що його / її слухають.
Дослівне повторення	Вступні фрази: «Наскільки я Вас зрозумів...»; «Ви вважаєте, що...».	Співрозмовник (-ця) впевнюється, що його / її правильно зрозуміли.
Резюмування	Вступні фрази: «Отже, Вас цікавить...».	Співрозмовник (-ця) переконується, що його / її запит правильно зрозуміли.
Інтерпретація	Вступні фрази: «Зважаючи на те, що Ви сказали, Вас цікавить...».	Співрозмовник (-ця) переконується, що його / її намагаються правильно зрозуміти.

Уточнення	Вступні фрази: «Чи могли б Ви уточнити...»; «Розкажіть, будь ласка, детальніше / більше...»; «Підкажіть, будь ласка...»; «Уточніть, будь ласка...».	При з'ясуванні потреб абонентів (-ок) рекомендується використовувати слова, які підкреслюють вашу ввічливість.
-----------	---	--

Ураховуючи, що професійна компетентність є однією з головних вимог при консультуванні, навіть якщо ви не повністю володієте певною інформацією, слід уникати використання деяких фраз:

Не слід використовувати	Чим замінити
«Я не знаю».	«Я з'ясую для Вас цю інформацію...»; «Зачекайте, будь ласка, я хочу знайти для Вас актуальну інформацію / надати всі важливі деталі...»; «Щодо цього питання Вам краще звернутися до...» (надати номер телефону і назву установи / організації).
«Це питання не належить до нашої компетенції».	«У вирішенні цього питання (проблеми) Вам допоможуть спеціалісти... служби, організації тощо».
У розмові потрібно уникати таких слів: «можливо»; «напевно»; «найімовірніше»; «запитайте в когось».	

Дотримання мінімальних стандартів, які вміщено в цьому розділі, підвищує рівень ефективності та культури обслуговування абонентів (-ок), формує клієнтоорієнтований підхід до роботи та прихильність абонентів (-ок) до державного органу, гаряча лінія якого надає консультації високого рівня.

Корисна література

- [Телефонний етикет оператора call-центру: як правильно говорити з клієнтом.](#)
- [Слухати vs чути: як зробити розмови продуктивними.](#)
- [Етикет телефонної розмови для call-центру.](#)
- [Особливості консультування.](#)

3. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

У процесі оброблення персональних даних оператори (-ки) гарячої лінії Уповноваженого мають керуватися Законом України «Про захист персональних даних».

Гаряча лінія Уповноваженого отримує персональні дані на підставі добровільного та усвідомленого рішення заявника (-ці) – суб'єкта персональних даних щодо передачі даних. Незважаючи на те, що заявник (-ця) може повідомити оператору (-ці) значний обсяг персональних даних, обробленню підлягають тільки ті персональні дані і тільки в тому обсязі, які відповідають цілям їхнього оброблення.

Фіксації під час звернення можуть підлягати такі персональні дані:

- прізвище, ім'я, по батькові (за наявності);
- адреса проживання;
- адреса електронної пошти;
- номер контактного телефону.

Заявники (-ці) інформуються про збір та оброблення персональних даних під час з'єднання з гарячою лінією Уповноваженого.

Консультант (-ка) може запитати додаткові дані, які знадобляться для надання інформації чи допомоги заявнику (-ці) (зокрема й фіксування звернення, перенаправлення даних до третіх осіб тощо), наприклад: дату народження, номер довідки про взяття на облік ВПО тощо. При цьому консультант (-ка) не здійснює перевірку достовірності персональних даних, наданих заявником (-цею), але інформує додатково про збір та оброблення, передачу даних (у разі подальшого здійснення).

У разі відмови заявника (-ці) передати необхідну інформацію консультант (-ка) може відмовити в наданні консультації, пояснивши таке рішення заявнику (-ці).

Персональні дані не підлягають розголошенню і не передаються третій стороні, якщо це не вимагає виконання посадових обов'язків та службових інструкцій.

Отримані персональні дані використовуються тільки для реалізації функцій гарячої лінії Уповноваженого, зокрема й організації перенаправлення звернення відповідно до Закону України «Про звернення громадян» у рамках міжсекторальної співпраці.

Корисна література

- [Захист персональних даних: правове регулювання та практичні аспекти: науково-практичний посібник.](#)

- Конвенція Ради Європи «Про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних».
- Закон України «Про захист персональних даних».
- Закон України «Про інформацію».
- Порядок здійснення Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини контролю за додержанням законодавства про захист персональних даних, затверджений наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 8 січня 2014 року № 1/02-14.

4. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗВЕРНЕНЬ І ФІКСУВАННЯ

При здійсненні дзвінка заявник (-ця) інформується про звернення на гарячу лінію Уповноваженого, збір та обробку персональних даних в автоматичному порядку.

Консультант (-ка) повинен (-на) привітатися та назвати своє ім'я (або визначений псевдонім, яким ви будете користуватися, надаючи послуги). Попросіть заявника (-цю) представитися та озвучити звернення. Відповідно до предмета звернення використовуйте опорні або додаткові запитання, зазначені у блоках, алгоритмах.

Фіксуванню підлягають усі звернення, які надходять на гарячу лінію Уповноваженого.

Фіксування здійснюється шляхом заповнення анкети на кожного заявника (-цю) в єдиній інформаційній базі.

Фіксування змісту звернення та відповіді на нього здійснюється максимально деталізовано для можливості подальшого аналізу й узагальнення звернень, відслідковування в разі повторних звернень.

Відповідь на звернення надається безпосередньо під час здійснення консультування.

У разі потреби уточнення / з'ясування інформації заявнику (-ці) повідомляється про здійснення дзвінка (перенабирання) від гарячої лінії Уповноваженого в розумні строки в день звернення.

У разі фіксування звернення (зокрема й скарги), яке підлягає розгляду Уповноваженим з питань внутрішньо переміщених осіб – відповідь надається його Службою. Відповідь надається у строки, визначені для розгляду звернень громадян (від 15 до 30 днів, із можливістю продовження до 45 днів, про що повідомляється заявнику (-ці)).

1. РЕЄСТРАЦІЯ ВПО

1.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

ВПО – це особа, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання в результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру.

Для підтвердження факту внутрішнього переміщення особа має право оформити довідку про взяття на облік ВПО.

Звертаємо вашу увагу, що оформлення довідки є правом, а не обов'язком.

Однак довідка дає можливість отримати державну допомогу на проживання та інші виплати, які передбачені законодавством, позачергово влаштувати дитину в дитячий садок або школу та ін.

Порядок оформлення та видачі довідки про взяття на облік ВПО визначається [Законом України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб»](#) та [постановою КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб»](#).

Звернутися за оформленням довідки ВПО можуть громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають на території України на законних підставах і мають право на постійне проживання в Україні.

На оформлення довідки про взяття на облік ВПО **мають право:**

- особи, які після введення воєнного стану перемістилися з територій, на яких ведуться бойові дії, або з тимчасово окупованих РФ територій, включених до [переліку територій, затвердженого Мінреінтеграції](#);

Важливо!

До 01 серпня 2023 року отримати довідку могли особи, які після введення воєнного стану перемістилися з Волинської, Донецької, Житомирської, Запорізької, Київської, Луганської, Миколаївської, Одеської, Сумської, Харківської, Херсонської, Чернігівської областей та м. Києва.

- особи, які не бажають повернутися на територію проведення бойових дій або ТОТ після закінчення навчання, відбування покарання, закінчення військової служби;
- особи, житлові приміщення яких знищено або пошкоджено (до ступеня непридатного для проживання) у результаті збройної агресії проти України.

Отримання довідки можливе в разі переміщення в межах однієї області, району або одного населеного пункту. Наприклад, особа переміщується в межах Херсонської області чи м.Херсон.

Важливо!

На отримання довідки не мають права особи, які перемістилися в межах тимчасово окупованих РФ територій, щодо яких не визначено дати завершення тимчасової окупації РФ, перелік яких затверджений Мінреінтеграції.

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Звідки Ви перемістилися (область, громада)?
2. Чи раніше Ви отримували довідку ВПО?
3. Чи є у складі Вашої сім'ї неповнолітні діти?
4. У разі якщо так, то який вік дитини (до 14 років, 14–18 років)?
5. Дитина прибула з батьками? Якщо ні, то з ким? (у разі якщо звернення стосується виключно дитини).
6. Чи маєте Ви смартфон і доступ до інтернету? Чи маєте встановлений мобільний застосунок «Дія» на своєму смартфоні? (у разі якщо здійснюється консультування щодо мобільного застосунку «Дія»).

1.2. РЕЄСТРАЦІЯ ПОВНОЛІТНЬОЇ ОСОБИ: ЗАГАЛЬНИЙ АЛГОРИТМ

Відповідь консультанта (-ки)

Для реєстрації як ВПО та оформлення довідки Ви можете звернутися до одного з цих органів:

- органу соціального захисту населення;
- ЦНАПу;
- уповноваженої особи виконавчого органу сільської, селищної, міської ради (у разі відсутності або обмеженої роботи органу соціального захисту та ЦНАПу).

Крім того, оформити довідку можна через мобільний застосунок «Дія». (Детальніше дивіться п. 1.8 «Отримання довідки ВПО за допомогою застосунку «Дія».)

Важливо!

У громадах, перелічених на [сайті Мінсоцполітики](#), заяви можна подати тільки у ЦНАП. Уточнюйте інформацію, оскільки вона змінюється.

Ви можете самостійно подивитися контакти, режим роботи органів на їхніх сайтах, а також на порталі «[Дія. Платформа центрів](#)», де розміщено інформацію щодо ЦНАПів.

Для отримання довідки Вам потрібно пред'явити такі документи:

- документ, що посвідчує особу та підтверджує громадянство України (внутрішній паспорт, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний паспорт України, службовий паспорт України, посвідчення особи моряка, посвідчення члена екіпажу тощо);

- або документ, що посвідчує особу та підтверджує її спеціальний статус (посвідка на постійне проживання, посвідка на тимчасове проживання, картка мігранта, посвідчення біженця тощо);
- свідоцтво про народження дитини (якщо до заяви додаються відомості про дитину).

Документи можуть бути пред'явлені в мобільному застосунку «Дія». Також може бути пред'явлено «єДокумент» або довідку від ДМС. (Детальніше дивіться п. 1.4 «Отримання довідки ВПО у разі відсутності документів, що посвідчують особу».)

Довідка видається у день звернення та діє безстроково, крім випадків, коли довідку було скасовано. (Детальніше дивіться п. 1.12 «Скасування довідки ВПО».)

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку інформації про адреси, де можна зареєструватись як ВПО.

- *Щодо адрес управлінь соціального захисту населення:*

Введіть у пошукову систему в інтернеті фразу «Управління соціального захисту населення _____» (впишіть назву громади та області).

Департаменти соціального захисту облдержадміністрацій можна подивитися за посиланням: <https://www.msp.gov.ua/news/8506.html>

- *Щодо адрес ЦНАПів, які реєструють ВПО:*

Адреси, контакти та графік роботи ви можете подивитися за посиланням на порталі «Дія. Платформа центрів»:

<https://center.diia.gov.ua/centri-so-nadaut-adminposlugi-dla-vpo>

Список громад, в яких заяви від ВПО приймають тільки в ЦНАПах, знаходиться за посиланням: <https://www.msp.gov.ua/content/kudi-podati-zayavu.html>

- *Щодо уповноваженої особи виконавчого органу сільської, селищної, міської ради:*

Введіть у пошукову систему в інтернеті фразу «Сільська / селищна / міська рада _____».

Надайте контакти виконавчого органу місцевої ради.

Нормативно-правове регулювання

- **Постанова КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб»** (пункти 2, 4).

1.3. ОТРИМАННЯ ДОВІДКИ ВПО У РАЗІ ВІДСУТНОСТІ РЕЄСТРАЦІЇ / ДЕКЛАРАЦІЇ МІСЦЯ ПРОЖИВАННЯ НА ТЕРИТОРІЇ, З ЯКОЇ ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ ПЕРЕМІЩЕННЯ

Відповідь консультанта (-ки)

Ви маєте право отримати довідку про взяття на облік ВПО, навіть якщо у Вас відсутня реєстрація місця проживання (так звана «прописка») або Ви маєте реєстрацію місця проживання в іншому населеному пункті, ніж той, з якого здійснюється переміщення.

У цьому разі потрібно надати докази, що підтверджують факт проживання на території, з якої здійснюється внутрішнє переміщення, на день виникнення обставин, що спричинили таке переміщення (наприклад на день початку бойових / військових дій).

Такими доказами можуть бути:

- документи, які підтверджують, що ви є платником ЄСВ на території адміністративно-територіальної одиниці, на якій проводяться бойові дії;
 - документи, які підтверджують сплату Вами чи Вашим роботодавцем ЄСВ за IV квартал 2021 року або за 2021 рік на території адміністративно-територіальної одиниці, на якій проводяться бойові дії;
 - військовий квиток із відомостями щодо проходження військової служби;
 - трудова книжка із записами про трудову діяльність;
 - документ, який підтверджує право власності на рухоме або нерухоме майно;
 - документи про освіту;
 - довідки з місця навчання;
 - довідки про влаштування дитини до дитячого закладу;
 - медичні документи;
 - фотографії / відеозаписи;
- та інші документи.

Цей перелік не є вичерпним, також можуть надаватись інші документи.

Важливо!

Для підтвердження факту проживання достатньо наявності одного з перелічених доказів.

Заява про взяття на облік ВПО та додані документи мають бути прийняті й розглянуті уповноваженими органами.

Рішення про видачу довідки або відмову в її видачі приймається протягом 15 робочих днів із дня подання заяви.

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) підготувати копії документів на підтвердження фактичного місця проживання та додати їх до заяви про видачу довідки.

Наголосіть, що жоден документ не може бути 100 %-м доказом проживання, тож усі документи розглядатимуться комплексно.

Якщо заявник (-ця) зазначає, що взагалі не має паперових документів, які підтверджують місце проживання, запропонуйте йому / їй отримати довідку з банку, у якому він / вона обслуговувався (-лася), або довідку про сплату ЄСВ, про право власності або інші документи, що містяться в електронних реєстрах.

Якщо заявник (-ця) бажає оскаржити рішення уповноваженого органу про відмову у видачі довідки, дивіться п. 10 цього розділу.

У разі прийняття рішення про те, що надані відомості не є достатньо обґрунтованими, заявник може оскаржити таке рішення до територіальних органів Нацсоцслужби або в судовому порядку. ([Дивіться розділ 1.13.](#))

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб» \(п. 4\).](#)

1.4. ОТРИМАННЯ ДОВІДКИ ВПО У РАЗІ ВІДСУТНОСТІ ДОКУМЕНТІВ, ЩО ПОСВІДЧУЮТЬ ОСОБУ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Ваші документи було втрачено / зіпсовано / не було оформлено?
2. Чи маєте Ви інші документи на підтвердження особи або документи в електронному вигляді в мобільному застосунку «Дія»?

Відповідь консультанта (-ки) у разі, якщо в особи наявні інші документи, що підтверджують особу

Для оформлення довідки Ви можете надати інші документи, що підтверджують особу. Такими документами можуть бути: паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний паспорт України, службовий паспорт України, посвідчення особи моряка та інші документи, зазначені в [ст. 13 Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус»](#).

У цьому разі додатково надайте докази, що підтверджують реєстрацію місця проживання на території, з якої здійснюється переміщення. (*Детальніше дивіться п. 1.3 «Отримання довідки ВПО у разі відсутності реєстрації / декларації місця проживання на території, з якої здійснюється переміщення»*.)

Відповідь консультанта (-ки) у разі втрати / пошкодження документів та відсутності інших документів на підтвердження особи

Ви можете оформити довідку ВПО, у разі якщо Ваш паспорт був втрачений або зіпсований.

Ви можете подати такі документи:

- документ в електронному вигляді, що міститься в мобільному застосунку «Дія» (зокрема і «єДокумент»);
- довідку, яка видається органом ДМС, ЦНАПом або ДП «Документ», що підтверджує подання документів для оформлення паспорта. Така довідка буде видаватися лише особам, яких ідентифіковано за відомостями Єдиного державного демографічного реєстру або відомчої інформаційної системи ДМС.

Відповідь консультанта (-ки) у разі, якщо особа ніколи не зверталася за отриманням документів, що посвідчують особу

1. Спочатку зверніться до ДМС для оформлення паспорта громадянина України. (*Детальніше дивіться розділ 12 «Документ, що посвідчує особу (оформлення, відновлення)»*.)
2. Після подачі документів на оформлення паспорта отримайте довідку про подання документів (якщо Вашу особу буде ідентифіковано за відомостями Єдиного державного демографічного реєстру або відомчої інформаційної системи ДМС). Із такою довідкою зверніться до уповноважених органів для подачі заяви про взяття на облік ВПО.

3. Якщо Вашу особу не буде ідентифіковано за відомостями реєстрів, потрібно пройти процедуру ідентифікації та очікувати виготовлення паспорта громадянина України. (Детальніше дивіться п. 12.6 «Процедура встановлення особи».)

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку інформації про відновлення документів, що встановлюють особу та / чи спеціальний статус.

- Щодо адрес управлінь ДМС:

Введіть у пошукову систему в інтернеті фразу «Управління міграційної служби _____» (впишіть назву громади та області).

- Щодо адрес ЦНАПів:

Адреси, контакти та графік роботи ви можете подивитися за посиланням на порталі «Дія. Платформа центрів»:

<https://center.diia.gov.ua/centri-so-nadaut-adminposlugi-dla-vpo>

- Щодо центру обслуговування громадян «Паспортний сервіс»:

Введіть у пошукову систему в інтернеті фразу «Паспортний сервіс _____».

Рекомендації

Поінформуйте заявника (-цю), що він / вона може звернутися до органів ДМС, ЦНАПу або ДП «Документ» для подачі документів на оформлення паспорта громадянина України замість втраченого / пошкодженого.

При подачі документів заявник (-ця) має повідомити уповноважений орган, що хоче отримати довідку про подання документів для оформлення паспорта громадянина України.

Якщо заявнику (-ці) відмовляють у видачі довідки, запропонуйте такий алгоритм дій:

- при комунікації з уповноваженим органом заявити, що право отримати довідку закріплено п. 4 Постанови КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи»;
- звернутися до керівництва відповідного уповноваженого органу;
- звернутися на гарячу лінію відповідного територіального підрозділу ДМС.

Допоможіть знайти потрібний номер гарячої лінії [на сайті ДМС](#) у вкладці «Телефони «гарячих ліній».

Нормативно-правове регулювання

- Зміни від 1 липня 2022 року до Постанови КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб».
- Форма довідки закріплена додатком 3 постанови КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб».
- Закон України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» (ст. 13).

1.5. ОТРИМАННЯ ДОВІДКИ ВПО У РАЗІ НЕМОЖЛИВОСТІ САМОСТІЙНОГО ЗВЕРНЕННЯ ДО УПОВНОВАЖЕНИХ ОРГАНІВ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. З яких підстав Ви (або особа, щодо якої здійснюється консультація) не можете звернутися самостійно (за станом здоров'я чи перебуваєте в медично-му закладі, визнані судом обмежено дієздатними чи недієздатними, з інших причин)?

Відповідь консультанта (-ки)

За загальним правилом, звернення із заявою про взяття на облік здійснюється самостійно або за допомогою мобільного застосунку «Дія».

Законодавством не передбачена можливість подачі заяви за довіреністю або членами сім'ї чи іншими представниками.

Проте є винятки, а саме:

1. Якщо особа визнана судом недієздатною, заява подається:

- законним представником (опікуном);
- керівником закладу соціального захисту (для недієздатних осіб, яким не призначено опікуна, у разі влаштування такої особи до закладу соціального захисту);
- уповноваженою особою органу опіки та піклування (для недієздатних осіб, яким опікуна не призначено та яких не влаштовано до закладу соціального захисту);
- уповноваженою особою органу опіки та піклування (для недієздатних осіб, з опікунами яких втрачено зв'язок під час дії надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях).

2. Якщо особа визнана судом обмежено дієздатною, заява подається:

- законним представником (піклувальником);
- або така особа може звернутися самостійно.

Рекомендації

В Україні запрацювала послуга «Мобільні адміністратори ЦНАП». Послуга буде актуальною для людей похилого віку, осіб з інвалідністю, тих, хто перебуває в лікарні або з інших причин не може сам подати заяву про взяття на облік ВПО.

Послуга «Мобільні адміністратори ЦНАП» передбачає надання адміністративних послуг із виїздом на місце проживання / перебування заявника (-ці).

Для отримання такої послуги потрібно залишити заявку на сайті або за номером телефону відповідного ЦНАПу.

Послуга «Мобільні адміністратори ЦНАП» нині працює в тестовому режимі та доступна не в усіх територіальних громадах України.

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку інформації стосовно роботи мобільного адміністратора ЦНАПу в його / її територіальній громаді.

Для цього введіть у пошукову систему в інтернеті фразу «Мобільні адміністратори ЦНАП _____» (впишіть назву громади та області).

Продикуйте заявнику (-ці) контактний номер телефону ЦНАПу його / її громади та актуальну адресу, за якою можна звернутися.

Поінформуйте, що при заповненні та подачі заявки на отримання послуги потрібно пред'явити документ, що підтверджує право замовлення послуги «Мобільні адміністратори ЦНАП» (це може бути виписка з лікарні, документи, що підтверджують інвалідність, пенсійне посвідчення чи інші документи).

Якщо заявка подається через сайт відповідного ЦНАПу, відсканований чи сфотографований документ завантажується у відповідне поле у форматі pdf, jpg, jpeg чи іншому визначеному форматі.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб»](#) (п. 2).

1.6. ОТРИМАННЯ ДОВІДКИ ВПО НА ДІТЕЙ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Який вік дитини (до 14 років, 14–18 років)?
2. Де та з ким зараз перебуває дитина?
3. Чи є у Вас документ на підтвердження родинних відносин із дитиною або права опіки?
4. Чи є в малолітньої дитини свідоцтво про народження, а в дитини, яка досягла 14 років, документ, що посвідчує особу?

Відповідь консультанта (-ки)

Отримати довідку має право кожна дитина, зокрема і та, яка прибула без супроводження батьків чи законного представника, а також дитина, яка народилася у ВПО.

Для оформлення довідки зверніться до уповноваженого органу із заявою про взяття на облік ВПО. *(Детальніше дивіться п. 1.2 «Реєстрація повнолітньої особи: загальний алгоритм».)*

Важливо!

У довідці та в заяві про взяття на облік дитини, яка народилася у ВПО, зазначається остання адреса задекларованого / зареєстрованого місця проживання батьків (одного з батьків).

Відповідь консультанта (-ки), у разі якщо дитина не досягла 14 років

Заяву від імені малолітньої дитини (до 14 років) подає:

- законний представник (один із батьків, опікунів, піклувальників, прийомних батьків, батьків-вихователів);
 - родич (баба, дід, прабаба, прадід, повнолітні брат або сестра, тітка, дядько) або вітчим, мачуха, у яких проживає (перебуває) дитина, яка прибула без супроводження законного представника;
 - представник органу опіки та піклування за місцем перебування дитини (у разі відсутності законного представника та родича);
 - у разі влаштування до дитячого закладу, закладу охорони здоров'я або закладу соціального захисту дітей на повне державне забезпечення – через керівника.
- До заяви додаються такі документи:
- свідоцтво про народження дитини;
 - документ, що посвідчує особу заявника (-ці);
 - документ, що підтверджує повноваження заявника (-ці) як законного представника особи, від імені якої подається заява, крім випадків, коли законними представниками є батьки (усиновлювачі);
 - документи, що підтверджують родинні стосунки між дитиною та заявником (-цею);

- документ, що підтверджує повноваження представника органу опіки та піклування або керівника дитячого закладу, закладу охорони здоров'я або закладу соціального захисту дітей, у якому дитина перебуває на повному державному забезпеченні, та документ, що підтверджує факт зарахування дитини до такого закладу.

Також заяву про взяття на облік малолітньої дитини може бути подано за допомогою мобільного застосунку «Дія» одночасно з заявою законного представника.

Відповідь консультанта (-ки), у разі якщо дитині від 14 до 18 років

Неповнолітня дитина (14–18 років) подає заяву особисто (зокрема з використанням мобільного застосунку «Дія»).

Під час подання заяви потрібно пред'явити документ, що посвідчує особу та підтверджує громадянство України (внутрішній паспорт, паспорт громадянина України для виїзду за кордон).

Рекомендації

Зверніть увагу заявника (-ці), що для оформлення довідки про взяття на облік ВПО на дитину до 14 років має бути оформлено свідоцтво про народження.

Якщо свідоцтво про народження не оформлено, проконсультуйте заявника (-цю) стосовно алгоритму дій щодо його оформлення. *(Детальніше дивіться п. 13.2 «Встановлення фактів народження, що сталися на ТОТ».)*

Зазначте, що для оформлення довідки неповнолітній особі (14–18 років) у неї має бути наявний паспорт громадянина України. Відповідно до законодавства кожен громадянин України, який досяг 14-річного віку, зобов'язаний отримати паспорт громадянина України.

Якщо дитина досягла 14-річного віку, але паспорт громадянина України ще не оформлено, проконсультуйте заявника (-цю) стосовно алгоритму дій щодо його оформлення та отримання довідки ВПО у разі відсутності документів. *(Детальніше дивіться п. 1.4 «Отримання довідки ВПО у разі відсутності документів, що посвідчують особу».)*

Нормативно-правове регулювання

- Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (ст. 4).
- Постанова КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб» (пункти 2, 6, 6¹).
- Закон України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» (ст. 21).

1.7. ОТРИМАННЯ ДОВІДКИ СТУДЕНТАМИ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Ви ще навчаєтеся чи закінчили навчання?
2. Звідки Ви змушені були переміститися та коли?
3. Чи маєте реєстрацію місця проживання («прописку») у паспорті громадянина України?

Відповідь консультанта (-ки)

Отримати довідку можуть також студенти, які навчаються в закладах професійної (професійно-технічної), фахової передвищої, вищої освіти, які перемістилися з територій, на яких ведуться бойові дії / які тимчасово окуповано та які включено до переліку затвердженого Мінреінтеграції (щодо яких не визначено дати завершення бойових дій (припинення можливості бойових дій) або тимчасової окупації РФ), а також у разі якщо житлове приміщення зруйноване або непридатне для проживання.

Якщо студент (-ка) не має реєстрації в паспорті, він / вона може надати інші документи, зокрема атестат зі школи. *(Детальніше дивіться п. 1.4 «Отримання довідки ВПО у разі відсутності документів, що посвідчують особу».)*

Важливо!

Студент (-ка) має право отримати довідку за адресою гуртожитку, у якому проживає.

Студент (-ка) може мати довідку ВПО та отримати реєстрацію («прописку») в гуртожитку одночасно.

Після закінчення навчання студенти, які мали реєстрацію місця проживання в гуртожитках, після зняття з реєстрації мають право на отримання довідки, якщо вони не бажають та / або не мають можливості повернутися до попереднього місця проживання, що розташоване в районі проведення воєнних (бойових) дій або перебуває в тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні).

Нормативно-правове регулювання

- Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (ст. 4).
- Постанова КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб» (п. 2).

1.8. ОТРИМАННЯ ДОВІДКИ ВПО ЗА ДОПОМОГОЮ МОБІЛЬНОГО ЗАСТОСУНКУ «ДІЯ»

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Чи отримували Ви довідку до 24 лютого 2022 р.?
2. Чи зверталися Ви за отриманням довідки після 24 лютого 2022 року в офлайн-форматі?
3. Чи є у Вас біометричні документи?

Зверніть увагу!

У застосунку можуть вноситись зміни. Функція може бути недоступна або мати свої обмеження.

Актуалізуйте поточний стан при зверненні.

Для оформлення довідки за допомогою мобільного застосунку «Дія» Вам потрібно:

- встановити на свій смартфон застосунок «Дія» (у разі якщо застосунок не встановлено);
- пройти електронну ідентифікацію;
- у розділі «Сервіси» обрати «Послуги для ВПО».

Далі – слідуйте інструкціям у застосунку.

Заяву про взяття на облік ВПО буде сформовано засобами мобільного застосунку «Дія» відповідно до відомостей, що містяться в реєстрах (МВС, ДМС та інших інформаційних системах).

Включення до заяви інформації про дитину можливе лише за наявності е-свідчення про народження (має відобразитися в мобільному застосунку «Дія»).

Зверніть увагу!

Ви можете отримати довідку в паперовій формі у разі наявності електронної. Для цього зверніться до уповноваженого органу за місцем перебування на обліку. Паперова довідка видається із позначкою про подання заяви в електронній формі.

Рекомендації

Якщо у заявника (-ці) виникли проблеми з подачею заяви через мобільний застосунок «Дія», порадьте звернутися до служби підтримки «Дії» в Телеграм, Вайбер чи Фейсбук.

Підкажіть заявнику (-ці), що посилання на службу підтримки містяться безпосередньо в мобільному застосунку «Дія» у вкладці «Меню».

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб»](#) (п. 2¹).

1.9. ЗАМІНА ДОВІДКИ У ЗВ'ЯЗКУ ЗІ ЗМІНОЮ МІСЦЯ ПРОЖИВАННЯ / ПЕРЕБУВАННЯ

Відповідь консультанта (-ки)

У разі зміни місця проживання Ви зобов'язані звернутися до уповноваженого органу за новим місцем проживання протягом 10 днів із дня прибуття.

Інформування здійснюється **шляхом особистого звернення** до уповноваженого органу за новим місцем проживання.

Повідомити про зміну місця проживання можливо за допомогою мобільного застосунку «Дія».

Зверніть увагу!

У застосунку можуть вноситися зміни. Функція може бути недоступна або мати свої обмеження.

Актуалізуйте поточний стан при зверненні.

При зверненні до уповноваженого органу не вимагається подача заяви про взяття на облік ВПО та відповідних документів (паспорта, ідентифікаційного коду), проте вони необхідні для підтвердження вашої особи.

Вам буде видано нову довідку про взяття на облік ВПО, при цьому стара довідка вилучається.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб»](#) (пункти 7, 9).

1.10. ОТРИМАННЯ ДОВІДКИ ВПО У РАЗІ ПОВТОРНОГО ПЕРЕМІЩЕННЯ ПІСЛЯ ПОВЕРНЕННЯ ДО ПОКИНУТОГО МІСЦЯ ПРОЖИВАННЯ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. З якого населеного пункту / області ви здійснюєте переміщення?
2. Чи була скасованою попередня довідка про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи?

Відповідь консультанта (-ки)

У разі повторного переміщення (після повернення до покинутого місця проживання) Ви маєте право на отримання довідки про взяття на облік ВПО. У разі отримання відмови отримайте таку у письмовому вигляді.

Зверніть увагу!

З 01 серпня 2023 року отримати довідку можуть особи, які перемістилися з територій, на яких ведуться бойові дії, або з тимчасово окупованих РФ територій, включених до переліку територій затвердженого Мінреінтеграції.

Дату завершення бойових дій (припинення можливості бойових дій) або тимчасової окупації не має бути визначено.

Також отримати довідку можуть особи, у яких унаслідок війни зруйновано або є непридатним для проживання житлове приміщення.

Зверніть увагу!

Повторне отримання довідки можливе незалежно від підстав скасування попередньої.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб».](#)

1.11. ОТРИМАННЯ ДОВІДКИ ВПО ПІСЛЯ ПОВЕРНЕННЯ З-ЗА КОРДОНУ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого

Якими були підстави вашого перебування за кордоном (виїзд на постійне місце проживання / отримання тимчасового захисту / отримання статусу біженця / короткострокове перебування на загальних підставах)?

Відповідь консультанта (-ки)

Після повернення на територію України Ви можете звернутися за отриманням довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, якщо Ви не бажаєте та / або не маєте можливості повернутись до покинутого місця проживання, яке знаходиться на території, де ведуться бойові дії, або на тимчасово окупованих Російською Федерацією територіях, **включених до переліку територій затвердженого Мінреінтеграції**. Дата завершення бойових дій (припинення можливості бойових дій) або тимчасової окупації не має бути визначена.

Також, отримати довідку можуть особи, у яких внаслідок війни зруйноване або непридатне для проживання житлове приміщення.

Довідка надається на загальних підставах.

Зверніть увагу!

Довідку має бути надано незалежно від тривалості та умов перебування за кордоном. Ключовим залишається факт переміщення у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру.

Нормативно-правове регулювання

1. Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (ст. 1)
2. Постанова КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб».

1.12. СКАСУВАННЯ ДОВІДКИ ПРО ВЗЯТТЯ НА ОБЛІК ВПО

Відповідь консультанта (-ки)

Вашу довідку може бути скасовано лише за підстав, визначених чинним законодавством, а саме:

1. Людина подала заяву про відмову від довідки.

Зробити це можна шляхом звернення до органу соціального захисту населення, ЦНАПу або уповноваженої особи територіальної громади / надсилання заяви з використанням засобів поштового / електронного зв'язку за місцем обліку.

Важливо!

У такій заяві повинно бути зазначено дату видачі та номер довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, номер або серію (за наявності) паспорта громадянина України або іншого документа, що підтверджує право на постійне проживання в Україні (для іноземців та осіб без громадянства) / свідоцтва про народження, реєстраційний номер облікової картки платника податків (крім осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку в паспорті), унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності).

Скасувати довідку можна також шляхом повідомлення про відмову від довідки через мобільний застосунок «Дія» («Послуги для ВПО» – «Скасувати статус ВПО»).

2. Людина скоїла кримінальне правопорушення:

- посягання на територіальну цілісність і недоторканність України;
- терористичний акт;
- втягнення у вчинення терористичного акту;
- публічні заклики до вчинення терористичного акту;
- та інші правопорушення, визначені ст. 12 Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб».

3. Людина повернулася до покинутого місця постійного проживання.

Зверніть увагу людини на те, що вона зобов'язана протягом трьох днів після прибуття:

- повідомити орган соціального захисту населення, ЦНАП або уповноважену особу територіальної громади за місцем обліку;
- надіслати заяву з використанням засобів поштового / електронного зв'язку (за технічної можливості з накладенням кваліфікованого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису).

Важливо!

У такій заяві повинно бути зазначено дату видачі та номер довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, номер або серію (за наявності) паспорта громадянина України або іншого документа, що підтверджує право на постійне проживання в Україні (для іноземців та осіб без громадянства) / свідоцтва про народження, реєстраційний номер облікової картки платника податків (крім осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку в паспорті), унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності).

Важливо!

У разі неповідомлення про повернення до покинутого місця проживання, рішення про скасування дії довідки приймається на підставі інформації про тривалу відсутність (понад 60 днів) за місцем проживання, яке зазначено в довідці про взяття на облік ВПО.

Зверніть увагу!

На період дії карантину, пов'язаного із заходами протидії поширенню COVID-19, та протягом 30 днів із дня його скасування було заборонено прийняття рішення про скасування дії довідки на цій підставі.

Карантин було скасовано 01 липня 2023 року.

Важливо!

Зазначена підстава не застосовується до осіб, чиє нерухоме майно пошкоджено або знищено внаслідок бойових дій і які подали заявку на відшкодування відповідних втрат, зокрема через Єдиний державний вебпортал електронних послуг.

4. Людина виїхала на постійне місце проживання за кордон.

Ви зобов'язані протягом трьох днів після прибуття:

- повідомити орган соціального захисту населення, ЦНАП або уповноважену особу територіальної громади за місцем обліку;
- надіслати заяву з використанням засобів поштового / електронного зв'язку (за технічної можливості з накладенням кваліфікованого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису).

Важливо!

У такій заяві повинно бути зазначено дату видачі та номер довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, номер або серію (за наявності) паспорта громадянина України або іншого документа, що підтверджує право на постійне проживання в Україні (для іноземців та осіб без громадянства) / свідоцтва про народження, реєстраційний номер облікової картки платника податків (крім осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку в паспорті), унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності).

Порядок оформлення документів для виїзду на постійне місце проживання за кордон передбачає низку дій, а саме:

- звернення до територіальних органів ДМС із відповідною заявою;
- зняття з реєстрації місця проживання;
- прийняття рішення органом ДМС;
- проставлення у паспорт громадянина України відповідного штампу (у паспорт у формі книжечки) або внесення інформації до безконтактного електронного носія (в ID-карту).

Рекомендації

У випадку надання консультації стосовно виїзду за кордон, зазначте, що не кожен виїзд за кордон є виїздом на постійне місце проживання. Проте довідка про взяття на облік ВПО підтверджує саме факт переміщення в межах України.

5. Людина подала завідомо недостовірні відомості.

У разі наявності підстав МВС, Національна поліція, ДМС, СБУ, Адміністрація Державної прикордонної служби України, Мінфін, Мінцифра подають уповноваженому органу відповідну інформацію для прийняття рішення щодо зняття з обліку ВПО.

Рішення про скасування довідки приймається керівником уповноваженого органу за місцем проживання особи та надається їй протягом трьох днів або надсилається на адресу місця проживання, зазначену в довідці.

Нормативно-правове регулювання

- Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (ст. 12).
- Постанова КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб» (п. 7, 7¹).

1.13. ОСКАРЖЕННЯ ВІДМОВИ У ВЗЯТТІ НА ОБЛІК ВПО

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. З яких підстав Вам було надано відмову у взятті на облік ВПО? (якщо заявнику (-ці) відомо).
1. У якій формі було надано відмову (усно / письмово)?

Відповідь консультанта (-ки)

В отриманні довідки Вам може бути відмовлено за таких підстав:

- відсутності обставин, що спричинили внутрішнє переміщення;
- наявності відомостей про подання завідомо неправдивої інформації;
- втрати документів, що посвідчують особу до відновлення їх;

Рекомендації

Зверніть увагу, що довідку ВПО можна отримати навіть у разі відсутності документів, що посвідчують особу. Потрібно мати документ в електронному вигляді, що міститься в мобільному застосунку «Дія» (зокрема «єДокумент») або довідку про подання документів для оформлення паспорта громадянина України, видану ЦНАПом, ДМС або сервісом ДП «Документ». *(Детальніше дивіться п. 1.4. «Отримання довідки ВПО у разі відсутності документів, що посвідчують особу».)*

- відсутності доказів, що підтверджують факт проживання на території, з якої здійснюється переміщення, зокрема відсутні дані про зареєстроване / задеклароване місце проживання;
- надані докази не підтверджують факту проживання на території, з якої здійснюється внутрішнє переміщення.

Якщо у видачі довідки відмовлено, про це видається рішення за підписом керівника уповноваженого органу.

Таке рішення **видається протягом таких строків:**

- у день подання заяви про взяття на облік (за загальним правилом);
- не пізніше ніж через 15 робочих днів після подання заяви (якщо у заявника (-ці) відсутня реєстрація місця проживання та надані додаткові документи на розгляд).

Ви можете **оскаржити рішення** про відмову у видачі довідки:

- в адміністративному порядку (до вищестоящего органу);
- у судовому порядку (звернувшись до суду з позовною заявою).

Рекомендації

Поінформуйте заявника (-цю), що для оскарження рішення про відмову у видачі довідки у заявника (-ці) має бути таке рішення в письмовому вигляді, оформлене на офіційному бланку уповноваженого органу, за підписом керівництва.

Усна відмова співробітників (-ць) уповноваженого органу (зокрема надана телефоном чи іншими засобами комунікації) оскарженню не підлягає.

Зазначте, що для отримання письмової відмови має бути письмове звернення до уповноваженого органу або звернення на Урядову гарячу лінію за телефоном 15–45.

Порекомендуйте звернутися за додатковою консультацією до юристів ГО, наприклад за допомогою в написанні звернення чи позову (*Детальніше дивіться Розділ III «Співпраця»*), чи центрів БПД.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб»](#) (п. 8).

2. ДОПОМОГА НА ПРОЖИВАННЯ ВПО

2.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

Допомога на проживання – це державна грошова допомога ВПО, яка призначається для забезпечення соціальної підтримки ВПО із числа незахищених верств населення та стимулювання до працевлаштування внутрішньо переміщених осіб працездатного віку.

Порядок надання допомоги на проживання врегульовано [постановою КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам»](#) зі змінами згідно з [постановою КМУ від 11 липня 2023 року № 709 «Деякі питання підтримки внутрішньо переміщених осіб»](#), а також [постановою КМУ від 26 січня 2024 року № 94 «Деякі питання соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих категорій осіб»](#).

Увага!

Постанова № 332 постійно змінюється. Слідкуйте за оновленнями!

Допомога надається в таких розмірах:

2000 грн – для дорослих;

3000 грн – для осіб з інвалідністю та дітей (до 18 років).

Виплати здійснюються на сім'ю **протягом 6 місяців** з можливістю продовжити ще на півроку для соціально вразливих сімей. Загальний строк отримання допомоги не може перевищувати 12 місяців.

Також запроваджено **критерії та умови призначення виплат** відповідно до майнового стану, вразливості, терміну перебування за кордоном.

Право на отримання допомоги мають:

- ВПО, житлове приміщення яких знищене або пошкоджене (до ступеня непридатного для проживання) через збройну агресію проти України;
- ВПО, які перемістилися (повторно перемістились) з 01 січня 2022 року з тимчасово окупованих територій та зони бойових дій, зазначених у Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих, затвердженого Мінреінтеграції;

Важливо!

Перелік територій, що розташовані в районі проведення воєнних (бойових) дій або які перебувають у тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні), затверджено [наказом Мінреінтеграції від 22 грудня 2022 року № 309](#). Подивитись актуальний перелік можна за допомогою [цифрової карти](#).

Перелік не є фіксованим документом та постійно оновлюється.

- діти, які народилися у ВПО.

Зверніть увагу!

Допомогу на проживання за березень і квітень 2022 року мали право отримати всі ВПО, які після введення воєнного стану перемістилися із територій, визначених у розпорядженні КМУ від 6 березня 2022 року № 204-р.

Допомогу з травня 2022 року до серпня 2023 року, мали право отримувати:

- ВПО, які перемістилися з територій, на яких ведуться (велися) бойові дії, або ТОТ;
- ВПО, у яких житло зруйноване або непридатне для проживання внаслідок пошкодження;
- ВПО, які були зареєстровані до 24 лютого та які отримували щомісячну адресну допомогу ВПО для покриття витрат на проживання / повторно перемістилися з територій на яких ведуться (велися) бойові дії, або ТОТ.

Починаючи з 1 серпня 2023 року допомога **не призначається сім'ям**, якщо протягом 3 місяців перед зверненням за призначенням допомоги будь-хто з членів сім'ї:

- придбали транспортний засіб (менше 5 років з року випуску);
- одноразово оплатили роботи або послуги чи придбали на загальну суму понад **100 тис. грн**:
 - нерухомість,
 - земельну ділянку,
 - цінні папери,
 - віртуальні активи,
 - товари довгострокового вжитку,
 - іноземну валюту або банківські метали;
- мають депозит чи облігації внутрішньої державної позики на загальну суму **понад 100 тис. грн**;
- мають у власності придатне для проживання житло на території, яку не включено до Переліку, площею **не менше 13,65 м² на одного члена сім'ї**;
- придбали житло за кошти грошової компенсації з державного або місцевого бюджету;
- перебували та після переміщення перебувають на **повному державному утриманні** чи відбувають покарання в місцях позбавлення волі;
- на дату звернення по допомогу перебували за кордоном **більше 30 днів поспіль** або **більше 60 днів сукупно** протягом 6-місячного періоду отримання допомоги;
- **після пошкодження** чи руйнування житлового приміщення внаслідок військової агресії РФ **зареєстрували або задекларували** місце проживання в ньому (крім дітей);
- засуджені або оголошені в розшук за злочин **проти основ національної безпеки**.

Важливо!

Порядок містить виключення щодо застосування деяких критеріїв.

Допомога також не призначається людям, які:

- на дату звернення по допомогу перебували за межами території України більш як 30 календарних днів підряд;

Важливо!

До періоду перебування за кордоном не включаються дні службового відраження, оздоровлення дітей, супроводження дітей під час участі в міжнародних змаганнях або участь у відповідних змаганнях, стажування, лікування або реабілітації, що підтверджується відповідними документами, а також дні перебування за кордоном з таких причин, як хвороба уповноваженої особи / отримувача, смерть членів їхньої сім'ї та родичів, догляд за хворою дитиною віком до 18 років, перебування в закладах охорони здоров'я, судових та правоохоронних органах, що підтверджується документально.

- зареєстрували / задекларували місце свого проживання (крім дітей) у житловому приміщенні / частині житлового приміщення, що зруйновані або пошкоджені внаслідок військової агресії РФ.

Зверніть увагу!

Допомога надається щомісячно з місяця звернення.

Допомога виплачується за повний місяць незалежно від дати звернення за її наданням.

Допомога призначається протягом 15 робочих днів із дати надходження заяви.

У разі включення територіальної громади до Переліку, допомога надається з 1-го числа місяця, наступного за місяцем, у якому відповідну громаду включено до такого переліку. Для призначення виплат необхідно подати заяву про надання допомоги.

Розмір отриманої допомоги не враховується під час обчислення сукупного доходу сім'ї для всіх видів соціальної допомоги, що надаються відповідно до законодавства.

Зверніть увагу!

Змінами від 26 січня 2024 року виплата допомоги продовжується автоматично з 1 лютого 2024 року на один місяць без додаткового звернення для осіб, у яких у січні 2024 року закінчився шестимісячний період отримання такої допомоги.

Передбачено, що виплата продовжується на другий шестимісячний період автоматично:

- особам, які втратили працездатність, зокрема які досягли пенсійного віку та отримують пенсію, розмір якої не перевищує 9444 грн у 2024 році (чотирьох

- розмірів прожиткового мінімуму для осіб, які втратили працездатність, на 1 січня року, у якому приймається рішення про призначення допомоги);
- особам з інвалідністю I чи II групи, дитині з інвалідністю віком до 18 років;
 - дитині, хворій на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні орфанні захворювання, онкологічні, онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі психічні розлади, цукровий діабет I типу (інсулінозалежний), гострі або хронічні захворювання нирок IV ступеня, яка отримала тяжку травму, потребує трансплантації органа, потребує паліативної допомоги, якій не встановлено інвалідність, що підтверджується документально;
 - дітям-сиротам та дітям, позбавленим батьківського піклування, та особам з їх числа віком до 23 років, зокрема таким, які перебувають у дитячих будинках сімейного типу та прийомних сім'ях, а також батькам-вихователям і прийомним батькам.

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Звідки Ви перемістилися (область, громада)?
2. Коли відбулося переміщення?
3. Чи була у Вас оформлена довідка про взяття на облік ВПО до 24 лютого 2022 року?
4. Чи переміщувалися Ви повторно після 24 лютого 2022 року? Якщо так, то звідки?
5. Чи є у складі Вашої сім'ї неповнолітні діти?
6. У разі якщо так, то який вік дитини (до 14 років, 14–18 років)?
7. Дитина прибула з батьками? Якщо ні, то з ким? (У разі якщо звернення стосується виключно дитини.)
8. Чи є у складі Вашої сім'ї інші вразливі групи населення, зокрема особи з інвалідністю?
9. Чи Ви зайняті, працевлаштовані або стоїте на обліку в центрі зайнятості як безробітна чи така, що шукає роботу?
10. Чи здійснювали Ви придбання транспортного засобу, майнових активів на суму понад 100 тисяч гривень, відкривали депозит на суму понад 100 тисяч гривень протягом 3 місяців перед зверненням?
11. Чи маєте Ви житло на підконтрольній території України (поза зоною бойових дій, тимчасово окупованою територією)?
12. Чи маєте Ви смартфон і доступ до інтернету? Чи маєте встановлений мобільний застосунок «Дія» на своєму смартфоні? (У разі якщо здійснюється консультування щодо мобільного застосунку «Дія».)

2.2. ОФОРМЛЕННЯ ДОПОМОГИ НА ПРОЖИВАННЯ НА СІМ'Ю: ЗАГАЛЬНИЙ АЛГОРИТМ

Відповідь консультанта (-ки)

Для оформлення допомоги на проживання потрібно мати довідку про взяття на облік ВПО. (Детальніше дивіться п. 1.2 «Реєстрація повнолітньої особи: загальний алгоритм».)

З 1-го листопада 2023 року допомога призначається на сім'ю, яка вперше звернулася за призначенням допомоги, та виплачується щомісяця одному з членів сім'ї. Така особа визначається уповноваженою особою.

Допомога призначається на кожного члена сім'ї, відомості про якого включено до Єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб.

Заяву про надання допомоги потрібно подати до:

- органу соціального захисту населення;
 - або ЦНАПу;
 - або уповноваженої особи виконавчого органу сільської, селищної, міської ради (у разі відсутності або обмеженої роботи органу соціального захисту та ЦНАПу).
- Допомогу на проживання можна оформити через мобільний застосунок «Дія».

Увага!

У застосунку можуть вноситись зміни. Функція може бути недоступна або мати свої обмеження.

Актуалізуйте собі поточний стан при зверненні.

(Детальніше дивіться п. 2.11 «Оформлення допомоги на проживання через електронні сервіси».)

У громадах, перелічених на [сайті Мінсоцполітики](#), заяви можна подати тільки у ЦНАП. Уточнюйте інформацію, оскільки вона змінюється.

Для оформлення допомоги подайте заяву про надання допомоги на проживання.

Рекомендації

За необхідності вкажіть, що заява про надання допомоги буде надана уповноваженим органом при зверненні. Також заяву можна скачати та заповнити завчасно. Вона є додатком до постанови КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам».

Зверніть увагу, що форма заяви може змінюватись і потрібно використовувати актуальну на день звернення форму.

Ознайомитися з формою заяви можна за [посиланням](#).

У заяві зазначається:

- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) заявника;
- реєстраційний номер облікової картки платника податків;
- дата народження;

- відомості про задеклароване / зареєстроване місце проживання на території адміністративно-територіальної одиниці, звідки перемістилася особа;
- адреса місця, куди перемістилася особа, та контактний номер телефону;
- номер рахунка (за стандартом IBAN);
- наявність статусу особи з інвалідністю;
- обставини, що спричинили внутрішнє переміщення;
- відомості про осіб, які входять до складу сім'ї, зокрема неповнолітніх дітей, які перемістилися разом із внутрішньо переміщеною особою, зокрема ПІБ, дату народження, паспортні дані, дані реєстраційного номера облікової картки платника податків, наявність статусу особи з інвалідністю.

Важливо!

Інформація до заяви може бути внесена з електронних документів (зокрема з «ЄДокумента»), що містяться в мобільному застосунку «Дія».

Рекомендації

Поінформуйте заявника (-цю), що заява про надання допомоги на проживання може бути подана одночасно з заявою про взяття на облік ВПО.

Порадьте заявнику (-ці) перед безпосереднім зверненням до уповноважених органів підготувати номер рахунку в форматі IBAN (номер складається із літер UA на початку та 27 цифр). Додатково акцентуйте увагу заявника (-ці), що номер картки не є номером рахунку в форматі IBAN.

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку інформації про адреси, де можна подати заяву про надання допомоги на проживання. *(Детальніше про пошук контактів уповноважених органів дивіться рекомендації до п. 1.2 «Реєстрація повнолітньої особи: загальний алгоритм».)*

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам»](#) (пункти 3, 4).
- Форма заяви затверджена [постановою КМУ від 20 березня 2022 року № 332](#).

2.3. ОФОРМЛЕННЯ ДОПОМОГИ НА ПРОЖИВАННЯ НЕПРАЦЮЮЧІЙ ОСОБИ ПРАЦЕЗДАТНОГО ВІКУ

Відповідь консультанта (-ки)

Допомога призначається з місяця звернення.

Особа повинна протягом трьох місяців з дня призначення допомоги сприяти своїй зайнятості. Зробити це можна шляхом:

- працевлаштування;
- реєстрації як фізичної особи - підприємця;
- взяття на облік фізичної особи, яка провадить незалежну професійну діяльність;
- подання заяви для отримання допомоги на здобуття економічної самостійності;
- отримання мікрогранту;
- отримання гранту на створення або на розвиток власного бізнесу;
- отримання ваучера на навчання;
- реєстрації в центрі зайнятості як безробітної або як такої, що шукає роботу.

Зверніть увагу!

Повідомте заявника, що якщо особа не сприяла своїй зайнятості або не набула статусу безробітного протягом трьох місяців із дня призначення допомоги, виплата допомоги припиняється з місяця, що настає після закінчення тримісячного строку.

Важливо!

Вимоги не застосовуються до:

- однієї особи зі складу сім'ї, яка доглядає за дитиною до досягнення нею шестирічного віку (включно);
- однієї особи зі складу сім'ї, яка має трьох і більше дітей віком до 18 років і доглядає за ними;
- однієї особи із складу сім'ї, яка виховує малолітню дитину, що навчається онлайн (повністю або частково), у разі документального підтвердження застосування такої форми навчання відповідним навчальним закладом освіти, фактичним місцем проживання (перебування) якої є території, включені до переліку територій, щодо яких не визначено дати завершення бойових дій, затвердженого Мінреінтеграції;
- особи, яка доглядає за дитиною, хворою на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні орфанні захворювання, онкологічні, онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі психічні розлади, цукровий діабет I типу (інсулінозалежний), гострі або хронічні захворювання нирок IV ступеня, яка отримала тяжку травму, потребує трансплантації органа, потребує паліативної допомоги, якій не встановлено інвалідність, що підтверджується документально;
- особи з інвалідністю I чи II групи;

- особи, яка доглядає за особою з інвалідністю I групи, або дитиною з інвалідністю віком до 18 років, або особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, або особою, яка досягла 80-річного віку;
- фізичної особи, яка надає соціальні послуги з догляду (за наявності документів (посвідчення, довідки) про отримання компенсації (допомоги, надбавки) на догляд або документів, що підтверджують інвалідність, та акта про встановлення факту здійснення догляду);
- студента, який навчається за денною або дуальною формою здобуття освіти в закладах загальної середньої, професійної (професійно-технічної), фахової передвищої, вищої освіти.

Також передбаченими є інші винятки під час призначення допомоги на сім'ю.

Зверніть увагу!

Перевірте актуальні на момент звернення умови призначення допомоги.

Нормативно-правове регулювання

- Постанова КМУ № 332 від 20 березня 2022 року «[Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам](#)» (п. 5').

2.4. ВИЗНАЧЕННЯ СКЛАДУ СІМ'Ї ДЛЯ ПРИЗНАЧЕННЯ ДОПОМОГИ НА ПРОЖИВАННЯ

Відповідь консультанта (-ки)

Перелік осіб, які входять до складу сім'ї, а також виключення з нього для призначення допомоги на проживання ВПО визначається Порядком надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам (п. 3).

Рекомендації

Озвучте заявнику (-ці) перелік осіб, які входять та не входять до складу сім'ї відповідно до Порядку.

Так, до складу сім'ї входять:

- чоловік / дружина;
- діти, прийомні діти, діти, які виховуються батьками-вихователями в дитячих будинках сімейного типу, усиновлені діти, діти, над якими встановлено опіку або піклування
- діти, які навчаються за денною або дуальною формою здобуття освіти в закладах загальної середньої, професійної (професійно-технічної), фахової передвищої, вищої освіти (зокрема в період між завершенням навчання в одному із зазначених закладів освіти і вступом до іншого закладу або в період між завершенням навчання за одним освітньо-кваліфікаційним рівнем і продовженням навчання за іншим рівнем за умови, що такий період не перевищує чотирьох місяців) до досягнення 23 років і не мають власних сімей;
- діти з інвалідністю після досягнення ними 18-річного віку до визнання їх особами з інвалідністю з дитинства I та II групи; ті, які не перебувають в шлюбі повнолітні діти;
- визнані особами з інвалідністю з дитинства I та II групи або особами з інвалідністю I групи, які проживають разом із батьками;
- непрацездатні батьки чоловіка та дружини, які проживають разом з ними і перебувають на їхньому утриманні у зв'язку з відсутністю власних доходів;
- особа, яка проживає разом з одинокою особою з інвалідністю I групи та доглядає за нею;
- жінка та чоловік, які не перебувають у шлюбі, але проживають однією сім'єю і мають спільних дітей, та / або особи, які встановили в судовому порядку факт проживання однією сім'єю.

До складу сім'ї включаються особи незалежно від того, чи мають вони довідку про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи.

До складу сім'ї не входять:

- особа, яка разом не проживає з отримувачем та не пов'язана з ним спільним побутом, що підтверджено документально, або перебуває за кордоном / зникла безвісти / депортована за межі України;

Важливо! Документальним підтвердженням в даному випадку може бути довідка ОСББ або акт обстеження матеріально-побутових умов сім'ї, складений органом місцевого самоврядування.

- особа, яка перебуває на повному державному утриманні;
- особа, яка представляє інтереси дитини та перебуває з дитиною у сімейних, родинних відносинах (баба, дід, прабаба, прадід, повнолітні брат, сестра, тітка, дядько, вітчим, мачуха), але не є внутрішньо переміщеною особою;

Важливо! Службою у справах дітей має бути виданий документ, що підтверджує такі відносини з дитиною.

- особа, яку батьки або інші законні представники уповноважили супроводжувати дитину;

Важливо! Зазначене має підтверджуватись письмовою заявою одного із законних представників, завіреною органом опіки та піклування.

- особа, у сім'ю якої влаштовано дитину, яка залишилася без батьківського піклування;

Важливо! Має бути копія наказу служби у справах дітей про тимчасове влаштування.

- законний представник (для недієздатних або обмежено дієздатних осіб, а також дітей, яким призначено опікуна або піклувальника).

Зверніть увагу, що в заяві про отримання допомоги зазначаються відомості про осіб, які входять до складу сім'ї, зокрема неповнолітніх дітей, які перемістилися разом із внутрішньо переміщеною особою. Ідеться про дані паспортних документів, ідентифікаційного коду, дату народження, наявність інвалідності.

Важливо!

У разі виявлення недостовірної інформації, наданої особою, буде здійснено повернення неправомірно або надміру отриманої державної виплати.

Надання недостовірної інформації може бути з'ясовано за результатом верифікації, моніторингу. Під час цього здійснюється перевірка даних в інформаційних системах, реєстрах, базах даних.

Перевірка здійснюється в Єдиному державному демографічному реєстрі, Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, Державному реєстрі актів цивільного стану громадян, реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, відомчій інформаційній системі Державної міграційної служби. Також до уваги беруться дані органів соціального захисту (отримання послуг), опіки і піклування.

Наприклад, перебування у шлюбі, наявність дітей перевіряється за реєстром актів цивільного стану, наявність дітей під опікою – реєстрами органів опіки і піклування.

Нормативно-правове регулювання

- Закон України «[Про верифікацію та моніторинг державних виплат](#)».
- постанова КМУ від 20 березня 2022 року «[Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам](#)» зі змінами від 31 липня 2022 року визначені [постановою № 789](#) (п. 3).

2.5. ДОПОМОГА НА ПРОЖИВАННЯ ОСОБАМ, У ЯКИХ ЖИТЛОВЕ ПРИМІЩЕННЯ ЗНИЩЕНО АБО ПОШКОДЖЕНО (ДО СТУПЕНЯ НЕПРИДАТНОГО ДЛЯ ПРОЖИВАННЯ) ВНАСЛІДОК ПОШКОДЖЕННЯ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Чи подавали Ви заяву про пошкоджене / знищене нерухоме майно за допомогою мобільного застосунку «Дія»? Якщо так, то коли?
2. Чи було складено акт обстеження Вашого пошкодженого житла відповідними органами місцевого самоврядування?

Відповідь консультанта (-ки)

Допомога надається Вам як ВПО, якщо житлове приміщення знищене або пошкоджене (до ступеня непридатного для проживання) внаслідок пошкодження. За умови, якщо:

- 1) інформація про це внесена до Державного реєстру майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією РФ проти України або
- 2) подали документальне підтвердження від органу місцевого самоврядування, а в разі його відсутності – від обласної державної (військової) адміністрації факту пошкодження / знищення нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією РФ.

Важливо!

Не має значення, чи віднесена до Переліку територіальна громада, з якої Ви перемістилися (наприклад, особи, у яких пошкоджене житло в м. Буча чи м. Ірпінь, мають право отримувати допомогу на проживання). Стосується лише житлової нерухомості.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам»](#) (п. 5).

2.6. ОФОРМЛЕННЯ ДОПОМОГИ НА ПРОЖИВАННЯ У РАЗІ ВІДСУТНОСТІ ДОКУМЕНТІВ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Ваші документи були втрачені / зіпсовані / не були оформлені?
2. Чи маєте Ви інші документи на підтвердження особи або документи в електронному вигляді в мобільному застосунку «Дія»?
3. Чи маєте Ви відкритий рахунок у банку?

Для оформлення допомоги на проживання Ви можете надати інші документи, що підтверджують особу. Такими документами можуть бути: закордонний паспорт, дипломатичний паспорт України, службовий паспорт України, посвідчення особи моряка та інші документи.

Також Ви можете надати документ в електронному вигляді, що міститься в мобільному застосунку «Дія» (це ID-карта, закордонний паспорт, а також «єДокумент»).

Якщо Ви подали документи для оформлення паспорта, у цьому разі можете надати довідку, яка видається органом ДМС, ЦНАПом або ДП «Документ». (Детальніше дивіться п. 1.4 «Отримання довідки ВПО у разі відсутності документів, що посвідчують особу».)

Алгоритм дій у разі звернення заявника (-ці) за оформленням допомоги на проживання без документів дивіться в п. 3 розділу 1 «Отримання довідки ВПО у разі відсутності документів, що посвідчують особу».

Рекомендації

Поінформуйте заявника (-цю), що в заяві про надання допомоги на проживання потрібно зазначити номер рахунку в форматі IBAN, для цього має бути відкритий рахунок у банку.

Зазначте, що для відкриття рахунку банки мають право прийняти від фізичної особи паспорт, строк дії якого закінчився або до якого своєчасно не вклеєна фотокартка, якщо у фізичної особи немає іншого документа, що посвідчує особу (посилатися в такому разі треба на [постанову НБУ від 23 березня 2022 року № 60](#)).

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова НБУ від 23 березня 2022 року № 60 «Про особливості виконання окремих вимог законодавства у сфері фінансового моніторингу, валютного нагляду, нагляду з питань реалізації і моніторингу ефективності персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів \(санкцій\) протягом дії воєнного стану»](#) (п. 6).
- [Постанова КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб»](#) (п. 4).

2.7. ОФОРМЛЕННЯ ДОПОМОГИ НА ПРОЖИВАННЯ ОСОБАМ, ЯКІ САМОСТІЙНО НЕ МОЖУТЬ ЗВЕРНУТИСЯ ЗА ЇЇ ОФОРМЛЕННЯМ

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. З яких підстав Ви (або особа, щодо якої здійснюється консультація) не можете звернутися самостійно (за станом здоров'я чи перебуваєте в медичному закладі, визнані судом обмежено дієздатними чи недієздатними, з інших причин)?

Відповідь консультанта (-ки)

За загальним правилом, звернення із заявою про взяття на облік здійснюється особисто або за допомогою мобільного застосунку «Дія».

Важливо!

Така можливість залежить від технічних можливостей.
Необхідно перевірити актуальність на момент звернення.

Законодавством не передбачена можливість подачі заяви за довіреністю або членами сім'ї чи іншими представниками.

Винятком є лише особи, визнані судом недієздатними або обмежено дієздатними. У цьому разі може звернутися законний представник. *(Детальніше дивіться п. 1.5 «Отримання довідки ВПО у разі неможливості самостійного звернення до уповноважених органів».)*

Якщо Ви (або особа, щодо якої здійснюється консультація) не можете самостійно звернутися за станом здоров'я / віком чи з інших причин, скористайтеся послугами мобільних адміністраторів ЦНАП (послуги надаються з виїздом за Вашим місцем проживання / перебування).

Зверніть увагу!

Послуга «Мобільні адміністратори ЦНАП» може працювати в тестовому режимі і доступна не в усіх територіальних громадах України. Перевірте актуальність на момент звернення.

Рекомендації

Зверніть увагу заявника (-цю), що заява про надання допомоги на проживання може бути подана одночасно з заявою про взяття на облік ВПО.

Поінформуйте заявника (-цю) про можливість подання заяви про надання допомоги на проживання за допомогою мобільного застосунку «Дія» (за наявності біометричних документів). Така заява подається одночасно з заявою про взяття на облік. *(Детальніше дивіться п. 2.11 «Особливості отримання допомоги на проживання через електронні сервіси».)*

Повідомте, що виплата допомоги недієздатній особі здійснюється на поточний рахунок зі спеціальним режимом використання для зарахування допомоги «єПідтримка» або номер банківського рахунку (за стандартом IBAN) заявника (-ці).

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку інформації стосовно роботи мобільних адміністраторів ЦНАПів у його / її територіальній громаді.

Для цього запишіть у пошукову систему в інтернеті фразу «Мобільні адміністратори ЦНАП _____» (впишіть назву громади та області).

Продикуйте заявнику (-ці) контактний номер телефону ЦНАПу його / її громади та актуальну адресу, за якою можна звернутися. (Детальніше дивіться рекомендації до п. 1.5 «Отримання довідки ВПО у разі неможливості самостійного звернення до уповноважених органів».)

Нормативно-правове регулювання

- Постанова КМУ від 1 жовтня 2014 року № 509 «Про облік внутрішньо переміщених осіб» (п. 2).
- Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам» (п. 6).

2.8. ДОПОМОГА НА ПРОЖИВАННЯ ДІТЯМ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Який вік дитини (до 14 років, 14–18 років)?
2. Де та з ким зараз перебуває дитина?
3. Чи є у Вас документ на підтвердження родинних відносин із дитиною або права опіки?
4. Чи є в малолітньої дитини свідоцтво про народження, а в дитини, що досягла 14 років, документ, що посвідчує особу?

Відповідь консультанта (-ки)

Для оформлення допомоги на проживання потрібно звернутися до уповноваженого органу із заявою про надання допомоги на проживання.

Ви можете звернутися до одного з цих органів:

1. Органу соціального захисту населення.
2. ЦНАПу.
3. Уповноваженої особи виконавчого органу сільської, селищної, міської ради (у разі відсутності або обмеженої роботи органу соціального захисту та ЦНАПу).

Увага!

У громадах, [перелічених на сайті Мінсоцполітики](#), заяви можна подати тільки у ЦНАП. Уточніть інформацію, оскільки вона змінюється.

Рекомендації

За необхідності вкажіть, що заява про надання допомоги буде надана уповноваженим органом при зверненні. Крім того, заяву можна скачати та заповнити завчасно. Вона є додатком до постанови КМУ № 332.

Оформлення допомоги здійснюється на всіх членів сім'ї одночасно шляхом подання єдиної заяви. Інформація про дітей включається до заяви.

Зверніть увагу!

Неповнолітня дитина має право самостійно звернутися за призначенням допомоги. Допомога такій дитині призначається, якщо вона не входить до складу сім'ї, на яку вже виплачується допомога.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам»](#) (пункти 3, 20).
- Форма заяви затверджена [постановою КМУ від 20 березня 2022 року № 332](#).

2.9. ОФОРМЛЕННЯ ДОПОМОГИ НА ПРОЖИВАННЯ, ЯКЩО ДИТИНА ПРИБУЛА БЕЗ СУПРОВОДУ ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВНИКА

Відповідь консультанта (-ки)

Якщо дитина перемістилася без супроводу батьків чи інших законних представників, заява може бути подана іншими особами, зокрема:

1. Особою, яка перебуває в сімейних, родинних відносинах (наприклад тітка, дядько, а також хрещені батьки). *Потрібен документ про підтвердження сімейних, родинних відносин, виданий службою у справах дітей за місцем звернення.*
2. Особою, яка уповноважена законними представниками супроводжувати дитину. *Потрібна письмова заява одного із законних представників, що підтверджує повноваження супроводжувати дитину. Заява має бути завірена органом опіки та піклування.*
3. Особою, до сім'ї якої тимчасово влаштовано дитину. *Потрібна копія наказу служби у справах дітей про тимчасове влаштування.*

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам»](#) (п. 20).
- Форма заяви затверджена [постановою КМУ від 20 березня 2022 року № 332](#).

2.10. ОСОБЛИВОСТІ ВИПЛАТИ ДОПОМОГИ НА ПРОЖИВАННЯ, ПОВ'ЯЗАНІ З ПЕРЕБУВАННЯМ ЗА КОРДОНОМ

Відповідь консультанта (-ки), після повернення із-за кордону

Виплата призначається на підставі заяви, особисто поданої не раніше ніж через 15 робочих днів після повернення в Україну, та за умови відповідності до критеріїв.

Відповідь консультанта (-ки) щодо призначення допомоги в разі довгострокового перебування одного з членів сім'ї за кордоном (зокрема у разі виїзду на навчання)

Така особа може не визначатись членом сім'ї. Перебування за кордоном (непроживання та відсутність спільного побуту) має бути підтверджено документально. Допомога на таку особу не призначається.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам»](#) (пункти 3, 8).

2.11. ОСОБЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ ДОПОМОГИ НА ПРОЖИВАННЯ ЧЕРЕЗ ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ

Відповідь консультанта (-ки)

Заява на отримання допомоги може бути подана через портал «Дія», зокрема з використанням мобільного застосунку «Дія». Форма визначається в додатку.

Також заява може бути подана в електронній формі за допомогою засобів Соціального вебпорталу електронних послуг Мінсоцполітики.

Важливо!

Така опція залежить від технічних можливостей. Необхідно перевірити актуальний стан на момент звернення.

Рекомендації

Якщо у заявника (-ці) виникли проблеми з подачею заяви через мобільний застосунок «Дія», порадьте звернутися до служби підтримки «Дії» в Telegram, Viber чи Facebook Messenger.

Підкажіть заявнику (-ці), що посилання на службу підтримки міститься безпосередньо в мобільному застосунку «Дія» у вкладці «Меню».

Якщо заявник (-ця) не може подати заяву про надання допомоги на проживання через мобільний застосунок «Дія», порекомендуйте звернутися особисто до уповноваженого органу.

Відповідь консультанта (-ки) у разі зміни місця проживання через мобільний застосунок «Дія»

У разі зміни місця проживання й інформування про це через мобільний застосунок «Дія» («Послуги для ВПО» – «Зміна адреси фактичного проживання ВПО») не передбачається подання додаткової заяви.

П. 21 Порядку виплати допомоги на проживання передбачає, що якщо отримувач змінив місце обліку засобами порталу «Дія», зокрема з використанням мобільного застосунку порталу «Дія», допомога нараховується (з урахуванням коштів, отриманих за відповідний період) за останнім місцем обліку.

Рекомендації

Зверніть увагу заявника (-ці) на те, що в разі подання заяви через мобільний застосунок «Дія» можна повторно подати заяву до органу соціального захисту населення / уповноваженої особи виконавчого органу сільської, селищної, міської ради / центру надання адміністративних послуг за місцем обліку. При цьому датою подання заяви буде вважатися зафіксована дата в Єдиній системі (тобто звернення через «Дію»). Рекомендуємо в своїй заяві зафіксувати дану інформацію (вказати дату подання заяви через «Дію»).

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам»](#) (пункти 6, 21).

2.12. ОТРИМАННЯ ДОПОМОГИ НА ПРОЖИВАННЯ НА НАСТУПНИЙ 6-МІСЯЧНИЙ ПЕРІОД

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Чи Ви звертаєтесь за допомогою в інтересах дитини, яка прибула без супроводу законних представників?
2. Чи у складі Вашої сім'ї є люди з інвалідністю / діти / особи, які доглядають за дітьми / студенти / пенсіонери?
3. Чи знаєте Ви середньомісячний дохід на одну особу, яка є членом Вашої сім'ї?

Відповідь консультанта (-ки)

Для призначення допомоги на наступний період до уваги беруться різні критерії.

Станом на березень 2024 року автоматично допомога призначається:

- особам, які втратили працездатність, зокрема які досягли пенсійного віку та отримують пенсію, розмір якої не перевищує 9444 грн у 2024 році (чотирьох розмірів прожиткового мінімуму для осіб, які втратили працездатність, на 1 січня року, у якому приймається рішення про призначення допомоги);
- особам з інвалідністю I чи II групи, дитині з інвалідністю віком до 18 років;
- дитині, хворій на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні орфанні захворювання, онкологічні, онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі психічні розлади, цукровий діабет I типу (інсулінозалежний), гострі або хронічні захворювання нирок IV ступеня, яка отримала тяжку травму, потребує трансплантації органа, потребує паліативної допомоги, якій не встановлено інвалідність, що підтверджується документально;
- дітям-сиротам та дітям, позбавленим батьківського піклування, та особам з їхнього числа віком до 23 років, зокрема таким, які перебувають у дитячих будинках сімейного типу та прийомних сім'ях, а також батькам-вихователям і прийомним батькам.

В інших випадках виплата призначається на підставі заяви та з урахуванням середньомісячного доходу сім'ї, зайнятості, наявності у складі сім'ї осіб з інвалідністю / дітей (зокрема їхніх віку, кількості, способу навчання (дистанційно, офлайн)) тощо.

Заяву можуть подати ВПО, які перемістилися (повторно перемістилися) з 1 січня 2022 року з територій, включених до переліку територій, для яких не визначена дата завершення бойових дій (припинення можливості бойових дій) або тимчасової окупації.

Такі вимоги визначені пунктами 13² – 13⁴ постанови КМУ № 332.

Зверніть увагу!

Період, за який враховуються доходи, становить:

- один квартал, що передує місяцю, який передує місяцю звернення за призначенням допомоги. Наприклад, для осіб, які звернулися в жовтні, попереднім місяцем є вересень, а квартал, який передує вересню, – це другий квартал року (квітень, травень, червень);
або
- три місяці, що передують місяцю звернення за допомогою.

Обчислення середньомісячного сукупного доходу отримувача проводиться шляхом ділення на 3 загальної суми сукупного доходу осіб за період, за який враховуються доходи.

Рекомендації:

Зверніть увагу заявника (-ці), що в разі зміни майнового стану, що може вплинути на наявність права на отримання допомоги на проживання (у зв'язку зі звільненням, зменшенням розміру оплати) він / вона може подати органу соціального захисту населення заяву та / або довідку про доходи за останні три місяці перед місяцем звернення.

Розмір допомоги перераховується з місяця звернення уповноваженої особи в межах строку виплати допомоги.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам»](#) (пункти 13, 13¹, 14, 15).

2.13. ОТРИМАННЯ ДОПОМОГИ В РАЗІ ЕВАКУАЦІЇ

Відповідь консультанта (-ки)

Якщо Ви отримували допомогу до 1 серпня 2023 року, але в подальшому відмовились або втратили право на неї – маєте право отримати допомогу не довше 6 місяців. Допомогу буде призначено в разі повторного переміщення з території, де оголошено обов'язкову евакуацію відповідно до умов Порядку надання допомоги на проживання ВПО.

Зверніть увагу!

Допомога буде призначена за наявності в переліку осіб, яких обов'язково/примусово евакуюють. Такий перелік затверджується обласною державною (військовою) адміністрацією, з якої здійснюється **обов'язкова евакуація**.

У разі евакуації самостійно чи за допомогою громадських, благодійних організацій потрібно повідомити (телефоном / поштою / електронним зв'язком) про це обласну адміністрацію для включення до списку осіб, які евакуюються.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам»](#) (п. 5).

2.14. ОТРИМАННЯ ДОПОМОГИ В РАЗІ ПОВТОРНОГО ПЕРЕМІЩЕННЯ ПІСЛЯ ПОВЕРНЕННЯ ДО ПОКИНУТОГО МІСЦЯ ПРОЖИВАННЯ

Відповідь консультанта (-ки)

Зверніть увагу!

Переміщення вважається повторним, якщо внутрішньо переміщена особа повторно залишила або покинула своє місце проживання та перемістилася з територій, на яких ведуться бойові дії, або з тимчасово окупованих РФ територій Мінреінтеграції, її житлове приміщення було знищено або пошкоджено.

Допомога буде призначена на один шестимісячний період (один раз) на підставі заяви. Призначення буде здійснено відповідно до умов Порядку та за умови відповідності до критеріїв.

Допомогу буде призначено особі, яка отримувала допомогу та відмовилася від неї та / або яку було знято з обліку як внутрішньо переміщену особу, у разі повернення особи до покинутого місця проживання, з якого здійснилося переміщення:

- у якої після припинення виплати допомоги житлове приміщення було знищено або пошкоджено (до ступеня непридатного для проживання). (Дивись розділ 2.4);
- яка повторно перемістилася з територій, на яких ведуться бойові дії, або тимчасово окупованих РФ (щодо яких не визначено дати завершення) та які включені до переліку територій після 1 грудня 2023 року.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам»](#) (п. 5).

2.15 ПІДСТАВИ ПРИПИНЕННЯ ВИПЛАТИ ДОПОМОГИ НА ПРОЖИВАННЯ

Відповідь консультанта (-ки)

Виплата допомоги на проживання може бути припинена, якщо:

- виникають обставини, що впливають на право отримання допомоги (за результатами щомісячної верифікації отримувачів допомоги);
- визначена дата завершення бойових дій (окупації) для населеного пункту, з якого людина перемістилася;

Важливо!

У разі зазначення дати завершення бойових дій (можливих бойових дій) або тимчасової окупації для території, з якої здійснилося внутрішнє переміщення, виплата допомоги припиняється через два місяці з місяця, що настає за місяцем, у якому таку дату було визначено.

- людина не пройшла перевірку фактичного місця проживання (за адресою, вказаною у довідці ВПО). *(Детальніше дивіться розділ 2.16 «Проведення перевірки»);*

Зверніть увагу!

Перевірка здійснюється територіальними органами Нацсоцслужби. За результатами перевірки складається акт.

Якщо Ви не були вдома – Вам мають залишити повідомлення про необхідність прибути до органу соцзахисту населення протягом 14 робочих днів. Прийти необхідно до того органу, у якому ви перебуваєте на обліку як ВПО.

- житло людини відновлено або її забезпечили житлом для постійного / тимчасового проживання (крім місць компактного поселення);
- людина повернулася до покинутого місця проживання;

Важливо!

У разі повернення особи до покинутого місця проживання, з якого здійснилося переміщення, виплата допомоги припиняється з наступного місяця.

- людина засуджена або оголошена в розшук за злочини проти основ національної безпеки;
- людина виїхала за кордон на постійне місце проживання;
- людина перебувала за кордоном понад 30 днів поспіль або більше ніж 60 днів сукупно протягом шестимісячного періоду отримання допомоги.

Зверніть увагу!

До періоду перебування за кордоном не включаються дні службового від'їзду, оздоровлення дітей, супроводження дітей під час участі в міжнародних змаганнях або участь у відповідних змаганнях, стажування, лікування або реабілітації, що підтверджується відповідними документами, а також дні перебування за кордоном із таких причин, як хвороба уповноваженої особи / отримувача, смерть членів їхніх сім'ї та родичів, догляд за хворою дитиною віком до 18 років, перебування у закладах охорони здоров'я, судових та правоохоронних органах, що підтверджується документально.

Підтвердні документи, викладені іноземною мовою, повинні мати впорядкований автентичний переклад українською мовою. Правильність / достовірність перекладу може бути засвідчена підписом особи, яка здійснила переклад, за умови наявності у неї відповідного свідоцтва (диплома) про кваліфікацію перекладача, що підтверджує володіння відповідною іноземною мовою та надає їй право здійснювати перекладацьку діяльність, копія якого додається.

У разі наявності обґрунтованих причин для продовження строку слід звернутися з заявою та підтвердними документами за місцем обліку як внутрішньо переміщеної особи. Звернутися можна до органу соціального захисту населення / уповноваженої особи виконавчого органу сільської, селищної, міської ради / центру надання адміністративних послуг. Також можна подати заяву з використанням поштового / електронного зв'язку. У такому разі строк перебування може бути збільшено до 60 днів підряд або 90 днів сукупно, і виплата допомоги поновлюється з місяця її припинення.

Крім того, виплата допомоги на проживання може бути припинена з таких підстав:

- скасування довідки про взяття на облік ВПО. *(Детальніше дивіться п. 1.12 «Скасування довідки про взяття на облік ВПО»);*
- добровільної відмови від отримання допомоги на проживання;
- смерті особи.

Важливо!

Виплата допомоги припиняється з місяця, що настає за місяцем встановлення відповідного факту.

Орган соціального захисту населення за місцем обліку ВПО повідомить людину про припинення допомоги через поштовий / електронний / мобільний зв'язок.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам»](#) (пункти 5, 6, 8, 11).

2.16. ПРОВЕДЕННЯ ПЕРЕВІРКИ

Відповідь консультанта (-ки)

Перевірка здійснюється територіальними органами [Нацсоцслужби](#).

Перевірка може бути проведена за наявності однієї з таких підстав:

- інформації з Єдиної системи про те, що особа стала на облік внутрішньо переміщених осіб в межах однієї територіальної громади;
- повідомлення про зміну фактичного місця проживання / перебування отримувача;

Зверніть увагу!

Інформація може бути надана від широкого кола осіб, зокрема органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності та підпорядкування, громадських об'єднань, фізичних осіб.

- рекомендації Мінфіну за результатами верифікації в разі виявлення відповідності отримувачів будь-якому з критеріїв, що впливають на призначення / припинення допомоги.

Вас має бути повідомлено про перевірку не менш як за два календарних дні до її проведення. Повідомити мають телефоном або за допомогою іншого засобу зв'язку, який забезпечує фіксацію повідомлення або виклику.

Важливо!

Якщо Ви повідомили про свою відсутність у зв'язку з перебуванням у родичів або у відпустці тощо, перевірка має бути відкладена на два тижні.

За результатами перевірки складається акт.

Відповідь консультанта (-ки) у разі відсутності за фактичним місцем проживання / перебування під час проведення перевірки

Якщо Ви не були вдома – Вам мають повідомити про необхідність прибути до органу соцзахисту населення протягом 14 робочих днів.

Прийти необхідно до того органу, у якому ви перебуваєте на обліку як ВПО.

Важливо!

Інформування здійснюється телефоном або за допомогою іншого доступного засобу зв'язку, який забезпечує фіксацію повідомлення або виклику.

У разі відсутності телефонного або іншого доступного засобу зв'язку з особою, яка підлягає перевірці, відповідальними за проведення перевірки за присутності керівника складається акт про здійснення телефонного дзвінка за встановленою формою.

У разі неявки до органу соцзахисту Вам буде повідомлено про тимчасове припинення надання допомоги. У цьому випадку необхідно буде пройти ідентифікацію для продовження отримання допомоги. Повідомлення має бути здійснено з використанням засобів поштового / електронного зв'язку / засобами мобільного зв'язку.

У разі непроходження ідентифікації – виплату буде припинено.

Важливо!

У разі наявності обґрунтованих причин Вашої відсутності, протягом 30 календарних днів після проведення перевірки подайте до органу соціального захисту населення заяву про поновлення виплати допомоги з підтвердними документами.

Підтвердними документами є документи, що підтверджують: службове відрядження, оздоровлення дітей, супроводження дітей під час участі в міжнародних змаганнях або участь у відповідних змаганнях, стажування, навчання, лікування, реабілітацію, хворобу особи, смерті членів її сім'ї та родичів, догляд за хворою дитиною віком до 18 років, відвідування закладів охорони здоров'я, судових та правоохоронних органів, через які Ви не за власним бажанням були відсутніми за місцем проживання / перебування.

Нормативно-правове регулювання

1. [Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам»](#) (п. 28).

2.17. ПОВЕРНЕННЯ ВИПЛАТ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Чи отримали Ви вимогу про повернення сум виплаченої допомоги? Якщо так, то в якій формі (усній / письмовій)?
1. Чи знаєте Ви підстави такого повернення?

Відповідь консультанта (-ки)

Ви маєте повернути суми виплаченої допомоги в разі неправомірного або повторного отримання. Таке повернення може бути добровільним (за Вашою ініціативою) або за вимогою органу соціального захисту населення.

Вимога органу соціального захисту повинна бути здійснена з використанням засобів поштового / електронного зв'язку / засобами мобільного зв'язку, які забезпечують фіксацію повідомлення або виклику. Вимога має містити зазначення підстав такого повернення.

Вимога здійснюється протягом 30 робочих днів із дня встановлення такого факту.

Зверніть увагу!

Орган соціального захисту населення має право здійснити перерахунок надміру виплачених коштів допомоги отримувачу за рахунок наступних виплат.

У разі неповернення надміру виплачених коштів добровільно в установлені строки орган соціального захисту населення вирішує питання про стягнення їх у судовому порядку.

Повернення коштів відбувається в безготівковий спосіб на рахунок Мінсоцполітики, відкритий в органах Казначейства.

Рекомендації

Поінформуйте заявника (-цю), що він / вона несе відповідальність за достовірність інформації, наданої для отримання допомоги.

Якщо заявник (-ця) отримав (-ла) вимогу про повернення коштів лише в усній формі, порадьте звернутися до органу соціального захисту для отримання письмового документа.

Роз'ясніть, що в разі виникнення переплати з вини уповноваженого органу в особи існує можливість відмовитися повертати ці кошти та захищати свою позицію в суді.

У разі отримання письмового документа (вимоги) про повернення сум отриманої допомоги, порадьте звернутися за додатковою консультацією, наприклад, до юристів ГО (*Детальніше дивіться Розділ III «Співпраця»*) або до центрів БПД.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам»](#) (п. 29).

2.18. ЗАТРИМКИ З ВИПЛАТОЮ ДОПОМОГИ НА ПРОЖИВАННЯ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Коли та як Ви подавали заяву про надання допомоги на проживання (особисто чи через мобільний застосунок «Дія»)?
2. Чи зверталися Ви для з'ясування причин затримки до уповноваженого органу? Якщо так, як саме зверталися (усно чи письмово)?

Відповідь консультанта (-ки)

Є різні причини затримок із виплатами.

Радимо звернутися з письмовою заявою до того органу соціального захисту населення, де Ви реєструвалися як ВПО, для з'ясування причин такої затримки. Звернутися можна особисто або поштою, зокрема й електронною.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам».](#)

2.19. ОСКАРЖЕННЯ ВІДМОВИ У ПРИЗНАЧЕННІ ДОПОМОГИ НА ПРОЖИВАННЯ (ОНОВЛЕНО СТАНОМ НА 01 ЛИСТОПАДА 2023 РОКУ)

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. У якій формі було надано відмову у призначенні допомоги – в усній чи письмовій?
2. Чи зверталися Ви до керівництва уповноваженого органу для з'ясування підстав такої відмови?

Відповідь консультанта (-ки)

Відмова у призначенні допомоги має бути надана в письмовій формі на офіційному бланку уповноваженого органу за підписом керівництва.

Якщо заявнику (-ці) відмовляють у прийнятті документів або призначенні допомоги, запропонуйте такий алгоритм дій:

- при комунікації з уповноваженим органом заявити вимогу про надання письмової відмови або прийняття документів;
- звернутися з письмовою заявою до відповідного уповноваженого органу (до керівництва цього органу);
- звернутися за додатковою консультацією до юристів ГО, *(Детальніше дивіться Розділ III «Співпраця»);*
- оскаржити отриману відмову за допомогою адвокатів центрів БПД або адвокатів ГО (безкоштовно для ВПО).

Ви можете оскаржити рішення про відмову у призначенні допомоги:

- в адміністративному порядку, звернувшись до Нацсоцслужби;
- у судовому порядку (звернувшись до суду з позовною заявою).

Рекомендації

Поінформуйте заявника (-цю), що уповноважений орган має прийняти заяву про надання допомоги на проживання, розглянути її, а вже потім винести рішення про відмову.

Усна відмова (зокрема надана телефоном чи іншими засобами комунікації) оскарженню не підлягає.

Зазначте, що для отримання письмової відмови має бути подано письмову заяву про надання допомоги на проживання.

Порекомендуйте звернутися до ГО за додатковою консультацією юристів, зокрема й за допомогою в написанні звернення чи позову. *(Детальніше дивіться розділ III «Співпраця».)*

3. СОЦІАЛЬНІ ВИПЛАТИ ТА СУБСИДІЇ

3.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

Державні соціальні виплати призначаються відповідно до положень законів України: «Про державну допомогу сім'ям з дітьми», «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям», «Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю», «Про психіатричну допомогу», «Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю», «Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування».

Існує широкий перелік видів соціальних виплат, які призначаються з державного бюджету. Наприклад, допомога при народженні дитини, допомога на дітей багатодітним сім'ям, щомісячна грошова допомога особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям, допомога при всиновленні дитини тощо.

Крім цього, місцеві та регіональні програми може бути запроваджено на певній території. Усі виплати призначаються управлінням праці та соціального захисту за місцем проживання.

Соціальні виплати ВПО призначаються і виплачуються структурними підрозділами з питань соціального захисту населення місцевих рад, робочими органами Фонду соціального страхування України, центрами зайнятості за місцем їх фактичного проживання / перебування, незалежно від факту реєстрації місця проживання / перебування.

Орган, що здійснює соціальні виплати, призначає (відновлює) таку соціальну виплату з місяця, у якому надійшла заява ВПО.

Суми соціальних виплат, які не виплачені за минулий період, обліковуються в органі, що здійснює соціальні виплати, та виплачуються на умовах окремого порядку, визначеного КМУ.

Зі свого боку, відповідно до постанови КМУ від 7 березня 2022 року № 214 «Деякі питання надання державної соціальної допомоги та пільг на період введення воєнного стану» на період введення воєнного стану та одного місяця після його припинення чи скасування надання державної соціальної допомоги здійснюється без звернення за її перепризначенням або підтвердженням права на її отримання.

Житлова субсидія призначається одному з членів домогосподарства:

- які зареєстровані в житловому приміщенні (будинку);
- які не зареєстровані в житловому приміщенні (будинку), але фактично проживають у ньому на підставі договору наймання (оренди) житла, за рішенням суду, або індивідуальним забудовникам, будинки яких не прийняті в експлуатацію, у разі коли їм нараховується плата за житлово-комунальні послуги;
- які не зареєстровані в житловому приміщенні (будинку), але фактично проживають у ньому без укладеного договору наймання (оренди) житла, у разі коли вони є ВПО.

У зазначених випадках склад домогосподарства декларується заявником (-цею) під час звернення за призначенням житлової субсидії з додаванням до заяви відповідних документів, що підтверджують проживання за фактичною адресою домогосподарства.

Житлова субсидія не може призначатися одночасно за зареєстрованим місцем проживання особи та за місцем її фактичного проживання.

Для орендарів житлового приміщення (будинку) житлова субсидія призначається за наявності договору наймання (оренди) житла з місяця звернення до дати закінчення опалювального сезону, але не більш як до кінця місяця, у якому закінчується строк дії договору наймання (оренди) житла.

На наступний строк житлова субсидія автоматично не призначається (якщо у складі є ВПО).

3.2. ПРИЗНАЧЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ВИПЛАТ

Відповідь консультанта (-ки)

Для призначення соціальної допомоги Вам необхідно звернутися до органу соціального захисту населення. Відповідно до вашого сімейного стану, матеріального становища та інших обставин Вам може бути призначено допомогу.

За додатковою інформацією щодо видів допомоги, переліку необхідних документів Ви можете звернутися безпосередньо до органу соціального захисту населення або на гарячу лінію із соціальних питань за номером 15–39.

Нормативно-правове регулювання

- [Закон України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми».](#)
- [Закон України «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям».](#)
- [Закон України «Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю».](#)
- [Закон України «Про психіатричну допомогу».](#)
- [Закон України «Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю».](#)
- [Закон України «Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування».](#)

3.3. ПОНОВЛЕННЯ (ПРОДОВЖЕННЯ) ВИПЛАТИ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ

Відповідь консультанта (-ки)

На період введення воєнного стану та одного місяця після його закінчення призначені раніше виплати продовжуються. Після взяття Вас на облік як ВПО виплати будуть здійснюватися органом соціального захисту населення за новим місцем проживання.

Рекомендації

У разі повідомлення про відсутність нарахування виплат рекомендуємо звернутися до органу соціального захисту з письмовою заявою для з'ясування причин невиплати.

Важливо!

Після закінчення воєнного стану органи соціального захисту населення мають поінформувати одержувачів, яким було продовжено виплату державної соціальної допомоги, про необхідність протягом одного місяця оновити документи, необхідні для продовження отримання допомоги.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 7 березня 2022 року № 214 «Деякі питання надання державної соціальної допомоги та пільг на період введення воєнного стану».](#)

3.4. ДОПОМОГА МАЛОЗАБЕЗПЕЧЕНИМ

Відповідь консультанта (-ки)

На період воєнного стану допомога малозабезпеченим сім'ям призначається на один шестимісячний період, якщо у складі сім'ї є особа працездатного віку, яка:

- **є особою з числа внутрішньо переміщених осіб** і не працює або не сплатила або за неї не сплачено ЄСВ протягом періоду, за який враховуються доходи;
- **повернулася після міграції / тривалого перебування** (не менше ніж 90 календарних днів) **за кордоном**, не перебуває на обліку як ВПО і не працює або не сплатила / за неї не сплачено ЄСВ і яка звертається за призначенням державної соціальної допомоги не раніше ніж через 15 робочих днів після такого повернення.

Допомога може бути призначена на сім'ю, у якій є декілька непрацюючих працездатних осіб.

Важливо!

На момент звернення за допомогою такі особи повинні бути зареєстровані як безробітні, або перебувати на обліку як такі, що шукають роботу, або спряти своїй зайнятості (протягом 2 місяців із дня призначення допомоги).

Встановлено також умови до сім'ї, за яких вимоги щодо працевлаштування не застосовуються до отримувача допомоги. Наприклад, якщо сім'я проживає на територіях, включених до переліку Мінреінтеграції, і одна з працездатних осіб доглядає за дитиною до 14 років або дитиною з інвалідністю до 18 років, особою з інвалідністю або особою, старше 80 років.

Важливо!

Під час призначення допомоги на цій підставі допомогу на проживання буде включено до середньомісячного сукупного доходу.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 24 лютого 2003 року № 250 «Про затвердження Порядку призначення і виплати державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям», \(п. 11⁴\).](#)

3.5. ОФОРМЛЕННЯ ЖИТЛОВОЇ СУБСИДІЇ

Додаткові запитання:

1. Чи маєте Ви довідку ВПО або договір оренди для підтвердження проживання за визначеною адресою?
2. У Вас є можливість подати заяву особисто чи є кваліфікований електронний підпис для подання заяви електронною формою?
3. Чи нині Ви є отримувачем субсидії у складі іншого домогосподарства? Чи призначена Вам чи членам Вашої родини субсидія за іншою адресою?

Відповідь консультанта (-ки)

Житлова субсидія може бути призначена Вам, якщо Ви фактично проживаєте за адресою і є ВПО (маєте довідку за цією адресою).

Житлова субсидія не призначається одночасно за зареєстрованим і фактичним місцем проживання.

Важливо!

До складу домогосподарства включаються всі особи, що зареєстровані в житловому приміщенні та особи, які фактично проживають і є ВПО.

Склад домогосподарства декларується під час звернення за призначенням житлової субсидії з додаванням до заяви відповідних документів, що підтверджують фактичне проживання за адресою домогосподарства.

Під час призначення житлової субсидії враховуються також доходи другого з подружжя, у разі коли його / її зареєстроване (фактичне) місце проживання відмінне від адреси домогосподарства.

Для призначення субсидії Ви маєте звернутись до:

- територіального органу Пенсійного фонду;
- уповноважених посадових осіб виконавчого органу сільської, селищної, міської ради відповідної територіальної громади;
- посадових осіб ЦНАПу;
- через [портал «Дія»](#);
- через [веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду України](#) та мобільний додаток Пенсійного фонду України.

При зверненні Вам потрібно надати:

- документ, що посвідчує Вашу особу;
- [заяву](#) про призначення та надання житлової субсидії у грошовій формі;
- [декларацію](#) про доходи і витрати осіб, які звернулися за призначенням житлової субсидії.

Зразки документів Вам будуть надані при зверненні або форма буде запропонована на порталі.

Важливо!

Заяву можна буде подати також до будь-якого сервісного центру ПФУ (поштою або особисто), незалежно від місця проживання. В електронному вигляді – через вебпортал електронних послуг ПФУ та мобільний застосунок ПФУ.

Рекомендації

Зверніть увагу людини на важливість підпису документів, зокрема за допомогою КЕП. Також проінформуйте, що дізнатися, чи призначили субсидію та її розмір, можна на порталі Єдиного державного реєстру отримувачів субсидій Мінсоцполітики за посиланням: subsidii.ioc.gov.ua.

Рекомендації

Зверніть увагу, що домогосподарствам, у складі яких є ВПО, автоматичне призначення субсидії на наступний період не проводиться. Для призначення субсидії на наступний період необхідно подати нову заяву та декларацію.

ВПО, які перемістилися та планують оформити субсидію за новим місцем проживання, мають подати відповідну заяву. Це можна зробити будь-коли, зокрема і протягом опалювального сезону.

Важливо, що в разі звернення за призначенням субсидії протягом двох місяців з початку опалювального сезону (жовтень-листопад) вона призначається з початку такого сезону (з 1 жовтня).

Якщо громадяни, які перебувають у складних життєвих обставинах, а також ті, житлові приміщення яких розташовано в адміністративно-територіальних одиницях, визначених у [переліку адміністративно-територіальних одиниць, яким може надаватися допомога в рамках Програми «ЄПідтримка»](#), затвердженому розпорядженням КМУ від 6 березня 2022 року № 204, не змогли звернутися за призначенням житлової субсидії протягом двох місяців від початку опалювального (неопалювального) сезону, їм житлова субсидія призначається з початку сезону (але не раніше дня виникнення права на житлову субсидію). Таке звернення має надійти в будь-який місяць до закінчення сезону.

Нормативно-правове регулювання

- [Положення про порядок призначення житлових субсидій, затверджене постановою КМУ від 21 жовтня 1995 року № 848 \(пункти 22, 24, 71\).](#)
- [Постанова КМУ від 16 вересня 2022 року № 1041 «Деякі питання надання житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу Пенсійним фондом України».](#)

4. ОТРИМАННЯ ПЕНСІЇ

4.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

Виплата і призначення пенсій ВПО здійснюється за місцем фактичного проживання. Зі свого боку, до ВПО застосовуються окремі обмеження.

ВПО, які стали на облік як ВПО до 24 лютого 2022 року

- мають проходити кожні шість місяців ідентифікацію в банку, інакше виплата пенсії буде призупинена;
- не можуть обирати банк для отримання пенсії, змушені користуватися лише послугами АТ «Ощадбанк»;
- не можуть отримувати пенсію або соціальну допомогу через АТ «Укрпошта» замість банківського рахунку, на відміну від інших отримувачів. Виняток становлять окремі категорії осіб з інвалідністю;
- заборгованість по виплаті пенсій, а також виплати недоотриманої пенсії у зв'язку зі смертю пенсіонера здійснюється в окремому порядку;
- окремі громадяни стикаються з проблемами призначення пенсії, зокрема пільгової, у зв'язку з неможливістю підтвердження стажу, відсутністю необхідних документів.

Громадяни України, які перемістилися після 24 лютого 2022 року

- не мають переважної більшості обмежень та особливостей, які стосуються ВПО, які перемістилися до 24 лютого 2022 року;
- пенсіонери з АР Крим та м. Севастополь стикаються з проблемами при отриманні / призначенні пенсії у зв'язку з нормою [Постанови КМУ від 2 липня 2014 року № 234](#) про необхідність витребування пенсійної справи або відповідного повідомлення уповноважених органів РФ, що особа не отримує пенсійних виплат від РФ; це стосується і тих, хто перемістився до 24 лютого, але звернувся до ПФУ після початку повномасштабного вторгнення;
- окремі громадяни стикаються з проблемами призначення пенсії, зокрема пільгової, у зв'язку з неможливістю підтвердження стажу, відсутністю необхідних документів.

На період воєнного стану, якщо банк, через який нараховується пенсія, не може здійснити її виплату – кошти можуть бути виплачені через інший банк. Цей механізм працює автоматично, спеціальний рахунок у банку відкривати необов'язково. Для цього необхідно звернутися до банку з заявою про виплату пенсії або грошової допомоги або заявою про виплату пенсії або грошової допомоги з відкриттям рахунку.

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Ви оформлюєте пенсію вперше чи вже отримували її раніше?
2. Ви вже зверталися до ПФУ з питань призначення пенсії?
3. Ви перебуваєте на території, яка підконтрольна Уряду України?
4. Чи маєте документи на підтвердження необхідного трудового стажу?
5. Чи маєте Ви КЕП?
6. Чи отримували Ви довідку про взяття на облік ВПО до 24 лютого 2022 року?
7. Чи маєте Ви реєстрацію місця проживання на території АР Крим і м. Севастополя, окремих районів Донецької чи Луганської областей?

4.2. ПРИЗНАЧЕННЯ ПЕНСІЇ ЗА ВІКОМ

Відповідь консультанта (-ки)

Ви можете звернутися за призначенням пенсії за віком після досягнення віку 60 років та за умови наявності страхового стажу. Необхідний страховий стаж визначається з урахуванням часу звернення.

Рекомендації

Ви можете перевірити необхідний страховий стаж, перейшовши до [ст. 26 Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування»](#).

Для з'ясування підстав призначення пенсії рекомендуємо звернутися до ПФУ за Вашим фактичним місцезнаходженням.

Рекомендації

За потреби надайте інформацію щодо адреси та контактів сервісного центру ПФУ, до якого може звернутися особа.

Перелік можна переглянути за посиланням: <https://www.pfu.gov.ua/2152993-servisni-tsentry-gu-pfu/>

Також працює гаряча лінія ПФУ за номером 0 (800) 503–753

Ви можете подати заяву на призначення пенсії онлайн та офлайн:

- звернувшись до територіального органу ПФУ;
- через вебпортал електронних послуг ПФУ.
-

Рекомендації

Поінформуйте заявника (-цю) за необхідності щодо роботи порталу: його адреси, порядку реєстрації та подачі заяви.

Портал електронних послуг ПФУ міститься за посиланням: <https://portal.pfu.gov.ua>

Зареєструватися на порталі ПФУ можна за допомогою КЕП, «Дія.Підпис», <http://id.gov.ua>, в інший спосіб.

На сайті порталу є детальна інструкція щодо порядку реєстрації. Вона доступна за посиланням: <https://portal.pfu.gov.ua/sidebar/Templates/HowToReg>

Після реєстрації заявник (-ця) може сформулювати та подати заяву на призначення пенсії, а саме:

- заповнити заяву на призначення пенсії;
- відповісти на запитання анкети-опитування для визначення документів, скан-копії яких необхідно надати;
- прикріпити наявні скан-копії документів.

Після цього буде отримано екранну форму з повною заявою на призначення пенсії, у якій буде надано можливість:

- подальшого редагування заяви;

- формування друкованого образу заяви та анкети-опитування;
- підпису заяви КЕП та її відправки до ПФУ.

Після редагування (за потреби), підпису заяви КЕП та відправки до ПФУ за результатами опрацювання заяви спеціалістами ПФУ користувач (-ка) на вебпорталі отримує інформацію щодо стану обробки заяви та рішення щодо призначення пенсії.

- Через портал «Дія»

Рекомендації

За необхідності поінформуйте заявника (-цю) щодо подання заяви через портал «Дія» та реєстрації на ньому.

Для подання заяви Ви маєте увійти до кабінету громадянина на diia.gov.ua або зареєструватися за допомогою «Дія. Підпис» чи КЕП.

Далі виберіть послугу «Пенсії, пільги та допомоги» за посиланням: <https://diia.gov.ua/services/categories/gromadyanam/pensiyi-pilgi-ta-dopomoga>

Виберіть категорію «Призначення пенсії».

Далі заповніть необхідні дані, додайте потрібні відскановані документи та підпишіть заяву «Дія. Підпис» чи КЕП.

Щойно рішення про призначення пенсії буде ухвалено, на електронну пошту надійде сповіщення.

Завантажити та роздрукувати рішення можна в кабінеті громадянина в розділі «Послуги – Отримані документи».

Зверніть увагу, що під час подачі заяви про призначення пенсії за віком Ви маєте пред'явити документ, що посвідчує особу, а також документи, які впливають на призначення пенсії, зокрема такі:

- податковий номер;
- трудова книжка (за відсутності трудової книжки або відповідних записів у ній стаж роботи встановлюється на підставі інших документів, виданих за місцем роботи, служби, навчання, а також архівними установами);
- довідка про заробітну плату за 60 місяців підряд до 30 червня 2000 року (за бажанням);
- реквізити банківського рахунку (якщо обрано спосіб виплати через банк);
- документи про надання особливого статусу особи (довідка МСЕК, посвідчення учасника бойових дій, посвідчення учасника ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській атомній електростанції тощо).

Також можуть надаватися інші документи з урахуванням додаткових умов призначення.

Важливо!

У разі зміни прізвища потрібно надати підтвердні документи (свідоцтво про шлюб).

Крім того, на період воєнного стану виплата пенсії може здійснюватися без урахування строків, визначених ч. 1 ст. 47 Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування».

Тобто в разі необхідності виплатний період може бути продовжено після 25-го числа.

Нормативно-правове регулювання

- Закон України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування».
- Постанова КМУ від 5 листопада 2014 року № 637 «Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам».
- Постанова КМУ від 30 серпня 1999 року № 1596 «Про затвердження Порядку виплати пенсій та грошової допомоги через поточні рахунки в банках»
- Постанова КМУ від 16 грудня 2020 року № 1279 «Деякі питання організації виплати пенсій та грошової допомоги».
- Постанова Правління ПФУ від 25 листопада 2005 року № 22¹ «Про затвердження порядку подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування».
- Порядок встановлення територіальним органом Пенсійного фонду України особи одержувача пенсії, щомісячного довічного грошового утримання судді у відставці, інших соціальних виплат шляхом відеоконференцзв'язку, затверджений постановою Правління ПФУ 20 листопада 2023 року за № 49²

4.3. ЗДІЙСНЕННЯ ВИПЛАТИ ПЕНСІЇ ТИМ, ХТО ПЕРЕБУВАЄ В ЗОНІ БОЙОВИХ ДІЙ АБО НА ТИМЧАСОВО ОКУПОВАНІЙ ТЕРИТОРІЇ

Важливо!

Цей алгоритм не застосовується до осіб, які перемістилися до 24 лютого 2022 року.

Відповідь консультанта (-ки)

Виплата пенсій буде здійснюватися:

- на поточні рахунки в банках;

Важливо!

За рахунком мають проводитися видаткові операції, зокрема переведення коштів на інший рахунок.

- через акціонерне товариство «Укрпошта».

Важливо!

Там де АТ «Укрпошта» не має технічної можливості здійснювати виплату і доставку пенсій, ПФУ перераховує пенсію на поточні рахунки, які були відкриті ПФУ самостійно.

Щоб мати змогу одержати ці кошти, особі потрібно звернутися до банку та укласти договір банківського рахунку. Або якщо пенсіонер бажає отримати кошти на інший рахунок, відкритий в іншому банку, він має звернутися до органу ПФУ (з окупованої території це можливо зробити лише електронним шляхом, наприклад через [Електронний портал Пенсійного фонду України](#)) та подати письмове звернення з зазначенням реквізитів іншого рахунку.

Рекомендації

Повідомте про необхідність звернутися протягом 6 місяців до ПФУ, банку чи надіслати письмову заяву поштовим відправленням (у разі можливості) щодо виплати пенсії через поточний рахунок, відкритий в іншому уповноваженому банку.

У разі незвернення зараховані на рахунки кошти будуть повернуті Пенсійному фонду України.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 26 лютого 2022 року № 162 «Про особливості виплати та доставки пенсій, грошових допомог на період введення воєнного стану».](#)

4.4. ПОНОВЛЕННЯ ПЕНСІЇ В РАЗІ ЇЇ ПРИПИНЕННЯ ТИМ, ХТО ПЕРЕБУВАЄ В ЗОНІ БОЙОВИХ ДІЙ АБО НА ТИМЧАСОВО ОКУПОВАНІЙ ТЕРИТОРІЇ

Відповідь консультанта (-ки)

Якщо Ви як пенсіонер не звернулися протягом 6 місяців до ПФУ чи банку, то зараховані на рахунки кошти будуть повернуті Пенсійному фонду України.

У разі припинення пенсії після 1 серпня 2022 року, що спричинене перебуванням на ТОТ, потрібно подати заяву на поновлення виплат пенсії. Заяву можна надіслати в електронному вигляді через [Електронний портал Пенсійного фонду України](#). Для подання заяви авторизація на Порталі може відбуватися будь-яким доступним способом (за логіном і паролем, за ЕЦП або Дія.Підпис).

Важливо!

У заяві необхідно зазначити реквізити банківського рахунку для зарахування пенсії. Якщо у пенсіонера немає відкритого рахунку в українському банку, рекомендуйте спробувати відкрити його дистанційно.

Далі потрібно пройти процедуру встановлення особи. Це можна зробити двома дистанційними способами:

- пройти відеоідентифікацію (встановлення особи у режимі відеоконференц-зв'язку). ([Дивіться п. 4.8](#));
- авторизуватись на Порталі ПФУ з використанням «Дія. Підпис» («Дія ID»). У цьому випадку додатково проходити відеоідентифікацію не потрібно, адже при використанні «Дія. Підпис» відбувається сканування обличчя людини.

Важливо!

Передбачено відновлення виплат пенсій у разі деокупації населених пунктів. Так, у разі деокупації територіальних громад терміново без звернень одержувачів забезпечується відновлення виплати пенсій, яка була припинена в період з 1 серпня 2022 року.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 26 лютого 2022 року № 162 «Про особливості виплати та доставки пенсій, грошових допомог на період введення воєнного стану»](#)

4.5. ВІДНОВЛЕННЯ ПЕНСІЇ ВПО, ЯКІ БУЛИ ПЕРЕМІЩЕНІ ДО 24 ЛЮТОГО 2022 РОКУ

Відповідь консультанта (-ки)

Важливо!

Цей алгоритм не застосовується до осіб, які перемістилися з АР Крим і м. Севастополя.

Особам, які перебували на обліку ВПО до 24 лютого 2022 року і не знімалися з такого обліку (*не була скасована довідка*), пенсія відновлюється та виплачується територіальними органами ПФУ за місцем фактичного проживання / перебування. Місце проживання підтверджується довідкою про взяття на облік ВПО.

Для відновлення виплати Ви маєте:

1. Відкрити рахунок в АТ «Ощадбанк».
2. Звернутися до територіального органу ПФУ з такими документами:
 - заявою про відновлення чи продовження виплати пенсії;
 - документом, що посвідчує особу.

Поновлення виплати пенсії, переведення з одного виду пенсії на інший здійснюються за документами, що є в пенсійній справі.

Важливо!

При поновленні виплати пенсії або переведенні з одного виду пенсії на інший до наявних у справі документів особа може додати документи та довідки, які впливають на розмір пенсії.

Пенсійні виплати за минулий період нині проводяться за окремою програмою, передбаченою в бюджеті ПФУ.

Пенсійні виплати за минулий період проводяться щомісяця тим, кого включено до переліку отримувачів виплат за минулий період станом на 1 січня відповідного року. Тому важливо звернутися за виплатами до початку нового року.

Важливо!

Розмір пенсійної виплати визначається в сумі прожиткового мінімуму для осіб, які втратили працездатність (станом на 1 січня календарного року). Сума виплат не може бути більшою за поточну пенсію.

Розмір виплат може варіюватись залежно від розміру бюджетування.

Нормативно-правове регулювання

- Постанова КМУ від 10 листопада 2021 року № 1165 «Про затвердження Порядку виплати пенсій (щомісячного довічного грошового утримання), не виплачених за період до місяця відновлення їх виплати, внутрішньо переміщеним особам та особам, які відмовилися відповідно до пункту 1 частини першої статті 12 Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» від довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи і зареєстрували місце проживання та постійно проживають на контрольованій Україною території».
- Постанова КМУ від 5 листопада 2014 року № 637 «Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам».

4.6. ПРИЗНАЧЕННЯ АБО ВІДНОВЛЕННЯ ПЕНСІЙНИХ ВИПЛАТ ОСОБАМ, ЗАРЕЄСТРОВАНИМ НА ТЕРИТОРІЇ АР КРИМ І М. СЕВАСТОПОЛЬ

Відповідь консультанта (-ки), у разі якщо особа звертається за призначенням пенсії вперше

Заяву про призначення пенсії вперше (якщо ви мали місце реєстрації на території окупованого Криму та не отримували пенсію на території Криму) необхідно подати до структурного підрозділу Пенсійного фонду України за місцем фактичного проживання особи, зазначеного в довідці ВПО.

Крім заяви, необхідно подати такі документи:

- паспорт;
- ідентифікаційний код;
- довідка ВПО;
- документи, що підтверджують наявність трудового та / або страхового стажу;
- інші документи за необхідністю.

Призначення пенсії вперше не потребує підтвердження про неотримання пенсії від уповноважених органів РФ.

Відповідь консультанта (-ки), у разі якщо особі була нарахована пенсія до 20 лютого 2014 року (дати тимчасової окупації АР Крим і м. Севастополя)

Заява про призначення або відновлення пенсійних виплат (за умови, що такі особи не отримують пенсії від уповноважених органів РФ) подається:

- особисто або через законного представника;
- через представника на підставі нотаріально посвідченої довіреності;
Звернення здійснюється за місцем фактичного проживання.

Разом із заявою слід подати такі документи:

- паспорт;
- ідентифікаційний код;
- довідка ВПО;
- документи, які підтверджують наявність трудового та / або страхового стажу;
- особиста декларація про відсутність громадянства держави-окупанта (документ установленої форми може бути отриманий у Пенсійному фонді України);
- інші документи за необхідністю.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 2 липня 2014 року № 234 «Порядок виплати пенсії та надання соціальних послуг громадянам України, які проживають на території Автономної Республіки Крим та м. Севастополя».](#)
- [Постанова КМУ від 5 листопада 2014 року № 637 «Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам».](#)
- [Постанова Правління ПФУ від 25 листопада 2005 року № 22¹ «Про затвердження порядку подання та оформлення документів для призначення](#)

(перерахунку) пенсій відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування».

- Постанова Правління ПФУ від 7 липня 2014 року № 13⁴ «Про органи, що здійснюють виплату пенсії та надання соціальних послуг громадянам України, які проживають на території Автономної Республіки Крим та м. Севастополя».

4.7. ПРОХОДЖЕННЯ ІДЕНТИФІКАЦІЇ

Відповідь консультанта (-ки):

Ідентифікація проводиться щодо отримувачів пенсійних виплат, які були переміщені до 24 лютого 2022 року. Ідентифікація проводиться кожні 6 місяців.

Важливо!

У разі непроходження ідентифікації та відсутності видаткових операцій протягом 6 місяців поспіль (зняття готівки, переведення коштів на інший рахунок тощо) до 31 березня 2024 року нарахована сума пенсії не перераховується на рахунки її одержувачів.

Пройти ідентифікацію можна одним із способів:

- особисто звернутися до відділення Ощадбанку;

Важливо!

Із собою потрібно мати паспорт та картку.

Під час проведення процедури необхідно зняти готівку особисто, змінити або ввести пароль картки, переглянути залишок коштів через касу.

- звернутися особисто до територіального органу ПФУ;
- авторизуватися на Порталі електронних послуг ПФУ за допомогою «Дія. Підпис»;
- пройти відеоідентифікацію. (Детальніше дивіться п. 4.8 «[Порядок проходження відеоідентифікації](#)»);
- звернутися до закордонної дипломатичної установи (якщо пенсіонер перебуває за кордоном).
-

Важливо!

У цьому разі відбувається посвідчення факту, що особа є живою, і видається відповідний документ.

Такий документ разом з письмовою заявою про продовження виплати пенсії (складається в довільній формі) пенсіонеру потрібно самостійно надіслати органу Пенсійного фонду України за місцем перебування на обліку:

- надіслати рекомендованим поштовим відправленням або поштовим відправленням з оголошеною цінністю;
- надіслати відскановані документи через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України (авторизуватися на Порталі потрібно з використанням КЕП або за БанкІД, МобайлІД). Деталі за [посиланням](#).

Пенсіонери-ВПО, які перебувають на підконтрольній території України або за кордоном (крім РФ та Республіки Білорусь) та звернулись особисто для ідентифікації до Ощадбанку, органів ПФУ чи дипломатичної установи, будуть

переведені на загальні умови одержання пенсії (зокрема зможуть самостійно обрати банк).

Рекомендація!

Зверніть увагу заявника (-ці), що процедура є безкоштовною.

Нормативно-правове регулювання

- Постанова КМУ від 5 листопада 2014 року № 637 «Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам».
- Постанова КМУ від 27 грудня 2023 року № 1384 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2014 року № 637 і від 8 серпня 2023 року № 837»

4.8. ПОРЯДОК ПРОХОДЖЕННЯ ВІДЕОІДЕНТИФІКАЦІЇ

Відповідь консультанта (-ки):

Для проходження ідентифікації шляхом відеоконференцзв'язку необхідно подати заявку. Це можна зробити:

- на Порталі електронних послуг ПФУ;
- шляхом звернення на гарячу лінію ПФУ за телефонами: 0800 503-753, (044) 281-08-70, (044) 281-08-71 (із переліку питань оберіть «Питання щодо виплати пенсій та ідентифікації» і натисніть цифру 3 на клавіатурі телефону).

Після подачі заяви з Вами зв'яжеться працівник ПФУ для узгодження часу та способу проведення відеоідентифікації протягом 30 календарних днів, але не раніше 10 робочих днів із дати подання заяви (звернення).

Важливо!

Відеоідентифікація може відбуватися зручним для вас способом через Google Meet, Signal, Skype, Telegram, Viber, WhatsApp, Zoom.

Тривалість відеоідентифікації – орієнтовно 20 хвилин.

У разі поганої якості відеозв'язку або його переривання узгоджується інша дата.

Документи, які можуть знадобитись:

- паспорт громадянина України;
- РНОКПП (так званий «ідентифікаційний код»);
- трудова книжка;
- свідоцтво про народження (для дитини).

Важливо!

Про результати та прийняте рішення буде повідомлено органом ПФУ на електронну пошту протягом 2 тижнів.

Нормативно-правове регулювання

- Постанова КМУ від 5 листопада 2014 року № 637 «Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам».
- Постанова Правління Пенсійного Фонду України від 20 листопада 2023 року №49² «Про затвердження Порядку встановлення територіальним органом Пенсійного фонду України особи одержувача пенсії, щомісячного довічного грошового утримання судді у відставці, інших соціальних виплат шляхом відеоконференцзв'язку».

5. ДОПОМОГА ВІД МІЖНАРОДНИХ ТА НАЦІОНАЛЬНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

5.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

Допомога від міжнародних організацій надається, зокрема, у вигляді грошової виплати ВПО та мешканцям територій, які тимчасово окуповані, деокуповані або перебувають у зоні активних бойових дій.

Допомога надається відповідно до умов меморандумів про співпрацю / співробітництво, укладених Мінсоцполітики та відповідною міжнародною організацією.

Детальніше про умови надання допомоги та перелік організацій, з якими укладено меморандуми, дивіться на [платформі «єДопомога»](#).

На місцях також можуть надаватися такі види допомоги: грошова, гуманітарна, психологічна, правова, інформаційна та ін.

Допомога на місцях має одноразовий або періодичний характер.

Інформацію про таку допомогу можна знайти на ресурсах організацій та / або в органах влади на місцях.

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Де Ви зараз проживаєте (область, громада)?
2. Чи є у Вас довідка ВПО?
3. Чи є у складі Вашої сім'ї неповнолітні діти?
4. Чи маєте Ви доступ до мережі Інтернет?

5.2. ОТРИМАННЯ ДОПОМОГИ ЧЕРЕЗ ПЛАТФОРМУ «ЄДОПОМОГА»

Відповідь консультанта (-ки)

Заявку на виплату допомоги Ви можете заповнити самостійно на [платформі «ЄДопомога»](#):

- на кожного дорослого члена сім'ї подається окрема заявка;
- інформація про дитину відразу додається до заявки одного з батьків (законних представників).

Інформацію про необхідні документи можна знайти безпосередньо на [платформі «ЄДопомога»](#).

Зверніть увагу!

Прийом заявок може бути припинено. Здійснення підтримки залежить від підтвердження готовності фінансової підтримки зі сторони міжнародних організацій.

Актуалізуйте інформацію на момент звернення.

Слідкувати за оновленнями можна на [платформі «ЄДопомога»](#) та на [сторінці у Facebook](#).

Перевірити статус уже поданої заявки можна в розділі [«Перевірити статус заявки»](#).

Якщо Ви припустилися помилки при заповненні заявки, подайте виправлену заявку. При цьому попередня заявка автоматично видаляється.

Офіційних єдиних строків розгляду заявок не встановлено.

Процедура оброблення та передачі заявок виглядає так:

1. Після подання заявки особою, Мінсоцполітики проводить верифікацію даних заявника (-ці), використовуючи наявні державні інформаційні реєстри та бази даних.
2. Верифіковані заявки передаються міжнародним організаціям, які прийматимуть рішення щодо виплат на основі пріоритетності вразливих категорій отримувачів та наявності коштів для здійснення таких виплат.

Зверніть увагу!

При заповненні заявки є можливість зазначити, що банківський рахунок відсутній. У такому разі Ви зможете отримати кошти за допомогою систем Western Union, MoneyGram чи ін.

Інформація про отримання переказу буде надіслана в повідомленні, яке надійде на номер телефону, вказаний у заявці.

Без коду з повідомлення неможливо отримати такий грошовий переказ.

Якщо при перевірці статусу поданої заявки відображається інформація «Зазначений Вами статус (наприклад інвалідність) не відповідає реєстрам Міністерства соціальної політики України», Ви самостійно можете внести відомості про себе як особу з інвалідністю до ЦБІ.

Виконайте такі дії:

1. На головній сторінці [електронного кабінету ЦБІ](#) відкрийте вкладку «Заява на первинну реєстрацію в ЦБІ» (верхній правий кут), внесіть свої дані та прикріпіть сканкопії необхідних документів. Після успішної первинної реєстрації відкрийте закладку «Реєстрація на порталі ЦБІ», виберіть вкладку «З КЕП» на формі реєстрації, внесіть свої дані та зареєструйтеся.
2. Після повідомлення «Реєстрація пройшла успішно» відкрийте вкладку «Вхід», виберіть вкладку «З КЕП» та увійти. Після успішного входу відкривається головна сторінка особистого кабінету.
3. Після актуалізації статусу подайте виправлену заявку на [платформі «єДопомога»](#).

Рекомендації

Зверніть увагу заявника (-ці), що з 27 вересня 2022 року припинено прийом нових заявок на [платформі «єДопомога»](#).

Поінформуйте заявника (-цю), що подання документів не гарантує отримання жодної грошової допомоги. Міжнародні організації самостійно обирають географічні межі та категорії осіб, яким надається допомога.

Попередьте особу, що без коду з повідомлення неможливо отримати грошовий переказ, і наголосіть на важливості не видаляти такі повідомлення.

5.3. НАДАННЯ ДОПОМОГИ НА МІСЦЯХ: РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ЗАПИТАННЯ

Загальний огляд

На місцях можуть надаватися такі види допомоги: грошова, гуманітарна, психологічна, правова, інформаційна та ін.

На відміну від державної допомоги, допомога на місцях має одноразовий або періодичний характер.

Допомога цивільному населенню надається місцевими радами / військовими адміністраціями у взаємодії з міжнародними організаціями / фондами, а також ГО.

Особам, які евакуюються поїздом із місць активних бойових дій, надається грошова допомога через АТ «Укрзалізниця».

Також надається допомога, зокрема грошова, цивільному населенню на деокупованих територіях.

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Де Ви проживаєте (область / громада)?
2. Чи переміщувалися у зв'язку з бойовими діями / тимчасовою окупацією?
3. Якщо так, чи оформлювали довідку про взяття на облік ВПО?

Відповідь консультанта (-ки)

Для отримання інформації стосовно надання допомоги у Вашій територіальній громаді, зокрема й деокупованій, зверніться до:

- місцевої ради (зокрема виконавчих органів сільських, селищних, міських рад);
- обласних / районних і Київської міської військових адміністрацій;
- вебплатформи для швидкого пошуку допомоги в Україні «[Паляниця](#)».
- Також у багатьох населених пунктах працюють громадські, благодійні, релігійні організації, які надають допомогу. Їхні контакти можна дізнатися в органах місцевого самоврядування або через пошукову систему в інтернеті.

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку контактів відповідної місцевої ради.

Щодо адреси та контактного телефону місцевої ради:

Введіть у пошукову систему в інтернеті назву відповідної місцевої ради.

Надайте контакти відповідної місцевої ради або виконавчого комітету місцевої ради.

6. ЖИТЛОВІ ПРАВА ВПО

6.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

Особливість житлових прав ВПО полягає в додаткових механізмах підтримання, таких як надання права на поселення в соціальне та тимчасове житло, пільгових кредитів та можливості участі у спеціальних житлових програмах для ВПО.

Нині КМУ впроваджує заходи з розміщення ВПО в державних і комунальних закладах. Здебільшого таке розміщення відбувалося на базі освітніх закладів дошкільної та шкільної форм, санаторіїв, а також інших об'єктів комунальної власності.

Розміщення залежить від спроможностей конкретної громади. Місцева влада затверджує перелік закладів для приймання, розміщення та організації харчування ВПО.

Зі свого боку, ВПО та члени їхніх сімей мають право отримати тимчасове або соціальне житло. Фонди такого житла та облік здійснюються місцевими радами або уповноваженими ними органами. Наразі передбачено обов'язок на місцях формувати фонд житла для тимчасового проживання.

Також ВПО можуть отримати пільговий житловий кредит через державні або місцеві цільові програми (у разі наявності). Серед національних програм варто виокремити програму пільгового кредитуванні під 3 % від Держмолодьжитло ([Постанова КМУ від 28 квітня 2021 року № 451](#)).

Кредит надається на строк до 30 років, але не більше ніж до досягнення позичальником на дату повного виконання зобов'язань за кредитним договором віку 65 років (включно). Нормативна площа житла становить 52,5 м² на сім'ю з однієї особи (одинок особа) чи сім'ю з двох осіб та додатково 21 м² на кожного наступного члена сім'ї. Площа та сума кредиту розраховуються залежно від кількості членів сім'ї, яких ВПО вказала у заяві. Отримати такий кредит можуть лише ВПО, які не володіють житловою площею на підконтрольній Україні території.

Кількість програм і заходів потенційно може збільшуватися. Необхідно слідкувати за оновленнями.

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Чи належить Ваша родина до пільгових груп (багатодітні сім'ї; сім'ї з дітьми; вагітні жінки; особи, які втратили працездатність; особи пенсійного віку з числа тих, житло яких було зруйновано або стало непридатним для проживання внаслідок збройної агресії РФ)? Якщо так, то чи маєте Ви документи на підтвердження цього?
2. Чи зверталися Ви до місцевої ради або її уповноважених органів із заявою про взяття на облік громадян, що потребують надання житла?
3. Чи є у Вас або у членів Вашої родини у власності житло на підконтрольній Україні території?

6.2. РОЗМІЩЕННЯ

Відповідь консультанта (-ки)

Важливо!

У разі наявності окремих алгоритмів щодо евакуації – використовуйте їх. Зокрема, у випадках коли йдеться про організовану евакуацію.

На території більшості областей України діють гуманітарні / координаційні штаби, які мають інформацію щодо можливостей тимчасового розміщення. Розміщення здійснюється в закладах комунальної власності (навчальних закладах, санаторіях, гуртожитках) на території громади.

Також інформацію розміщено на більшості офіційних сайтів місцевої влади.

У разі організованої евакуації інформація про розміщення буде надаватися додатково.

Рекомендації

Порадьте звернутися за номерами телефонів, які вказані за [посиланням](#) (програма «Там, де вас чекають»).

6.3. ТИМЧАСОВЕ ПРОЖИВАННЯ

Відповідь консультанта (-ки) щодо отримання житла для тимчасового проживання

Ви як ВПО та члени Вашої сім'ї можете безоплатно отримати житло для тимчасового проживання.

Отримання здійснюється за місцем фактичного проживання / перебування.

Важливо!

Не може бути підставою для відмови у взятті внутрішньо переміщених осіб на облік громадян, що потребують житла для тимчасового проживання, відсутність на момент їхнього звернення фонду житла.

Для взяття на облік зверніться до місцевої ради або уповноваженого органу, зокрема ЦНАПу (потребує уточнення у конкретному ЦНАПі).

До заяви додаються:

- 1) копії документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України;
- 2) копія довідки ВПО та копії відповідних довідок членів сім'ї (за наявності);
- 3) копії документів, виданих органами державної реєстрації актів цивільного стану або судом, що підтверджують родинні відносини (свідоцтво про народження, свідоцтво про шлюб, посвідчення опікуна або піклувальника тощо);
- 4) копія реєстраційного номера облікової картки платника податків;
- 5) копії документів, що підтверджують підстави пріоритетності в наданні ВПО житлових приміщень із фонду.

Потреба в житлових приміщеннях з фонду визначається в розмірі не менш як 6 кв. метрів на одну особу. Житлові приміщення з фонду не підлягають приватизації, обміну та поділу, передачі їх у піднайм, використанню для вселення до них інших осіб.

Важливо!

Житлове приміщення з фонду не надається, якщо ВПО або будь-хто із членів її сім'ї має у власності житлове приміщення / частину житлового приміщення, придатне для проживання, розміром не менше ніж 13,65 м² на одну особу, що розташоване на територіях, не включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії, або тимчасово окупованих РФ, затвердженого Мінреінтеграції.

Житло надається в користування протягом року, але цей строк може бути продовжено.

Важливо!

Першочергове право на забезпечення житловим приміщенням із фонду мають:

- багатодітні сім'ї;
- сім'ї з дітьми;
- вагітні жінки;
- особи, які втратили працездатність;
- особи пенсійного віку з числа тих, житло яких було зруйновано або стало непридатним для проживання внаслідок збройної агресії РФ.

Також визначаються категорії, які мають пріоритет, що визначається за бальною шкалою. Наприклад, сім'ї військовослужбовців з числа ВПО – 50 балів, ВПО, які зазнали повторного переміщення через повномасштабну збройну агресію РФ – 27 балів тощо.

Відповідь консультанта (-ки) щодо підстав припинення тимчасового проживання

Припинення тимчасового проживання можливе з таких підстав:

- отримання в користування або придбання іншого житла (житлового приміщення);
- скасування дії довідки про взяття на облік ВПО;
- подання завідомо недостовірних відомостей;
- систематичне порушення правил користування житловим приміщенням із фонду;
- приведення житлового приміщення в непридатний для використання стан;
- непроживання в житловому приміщенні безперервно більше половини строку;
- зміна обставин непереборної сили, які унеможливають повернення громадянином до місця свого постійного проживання.

Важливо!

Порушення умов договору користування тягне за собою:

- письмове попередження
- розгляд питання про дострокове припинення надання житлового приміщення з фонду;
- подання позову до суду про виселення без надання іншого житлового приміщення.

Примусове виселення внутрішньо переміщеної особи та членів її сім'ї з житлових приміщень фонду здійснюється лише на підставі рішення суду.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 29 квітня 2022 року № 495 «Деякі заходи з формування фондів житла, призначеного для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб»](#)
- [Постанова КМУ від 26 червня 2019 року № 582 «Про затвердження Порядку формування фондів житла для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб і Порядку надання в тимчасове користування житлових приміщень з фондів житла для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб».](#)

6.4. КРЕДИТНІ ПРОГРАМИ

Відповідь консультанта (-ки):

Ви маєте право на отримання кредиту в межах загальнонаціональної програми «[eОселя](#)».

Рекомендації!

На сайті «[eОселя](#)» є детальна інформація про умови отримання кредиту, приклади розрахунку тощо.

Кредитні програми для ВПО впроваджуються також Держмолодьжитлом. Відсоткова ставка за користування кредитом – 3% річних. Перший внесок становить не менше 6% від вартості житла.

Ви можете подати заяву на участь у програмі «Надання пільгових іпотечних кредитів внутрішньо переміщеним особам». Заява подається заявником (-цею) при його / її особистому зверненні до регіонального управління або онлайн через портал «Дія».

Рекомендації

На сайті [Держмолодьжитло](#) наявна детальна інформація щодо:

- умов участі;
- того, як подати заяву;
- стану реєстрації заяви;
- результатів відбору;
- документів для отримання кредиту.

Ви можете рекомендувати перейти людині самій або надати інформацію, викладену на сайті.

Важливо!

Відбір отримувачів пільгових кредитів є лотереєю. Держмолодьжитло визначає переможців випадковим вибором чисел.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 28 квітня 2021 року № 451 «Питання надання пільгових іпотечних кредитів внутрішньо переміщеним особам за рахунок коштів гранту, наданих Кредитною установою для відбудови \(KfW\)»](#)
- [Постанова КМУ від 02 серпня 2022 р. № 856 «Деякі питання забезпечення приватним акціонерним товариством «Українська фінансова житлова компанія» доступного іпотечного кредитування громадян України»](#).

7. КОМПЕНСАЦІЯ ЗА РОЗМІЩЕННЯ ВПО

7.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

Особи, які безоплатно розмістили у своєму житлі ВПО, можуть отримати грошову компенсацію.

Компенсацію можуть оформити громадяни України, а саме:

- власники житла (або їхні представники);
- наймачі (орендарі) житла державної або комунальної власності;
- спадкоємці, які прийняли спадщину.

Важливо!

Грошова допомога не надається особам, з якими вони пов'язані родинними відносинами, споріднення яких засноване на шлюбі та кровному рідстві (чоловік, дружина, батько, мати, діти, онуки, зокрема повнолітні).

Компенсація надається за розміщення:

- ВПО, які перемістилися з територій, на яких ведуться бойові дії або тимчасово окупованих РФ;

Зверніть увагу!

Перелік таких громад затверджується Мінреінтеграції. З актуальним переліком можна ознайомитися за допомогою цифрової карти за посиланням: <https://map.edopomoga.gov.ua>, а також у [наказі № 309](#).

- ВПО, у яких житло зруйноване або непридатне для проживання внаслідок пошкодження.

Зверніть увагу!

Інформацію про таке житло має бути внесено до Державного реєстру майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією РФ, або якщо щодо нього подано документальне підтвердження від органів місцевого самоврядування факту пошкодження / знищення нерухомого майна.

Заяву про компенсацію за розміщення ВПО потрібно подати не пізніше ніж протягом п'яти днів із дня закінчення звітного місяця.

Зверніть увагу!

Компенсація не надається за розміщення членів своєї сім'ї в розумінні [Сімейного кодексу України](#).

Сума компенсації становить 14.77 грн за одну особу за один день. Загальна сума компенсації визначається відповідно до кількості ВПО, які проживають, помноженої на кількість днів і суму 14.77 грн. Наприклад, за одну людину за 30 днів буде надано компенсацію 443.1 грн.

Порахувати, яка буде виплата відповідно до кількості розміщених людей та днів, можна на [сайті «Прихисток»](#).

Зверніть увагу!

Розмір компенсації може змінюватись. Актуалізуйте інформацію на момент звернення.

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Ви надаєте приміщення для проживання ВПО або тільки плануєте його надати безкоштовно?
2. Чи є у Вас документ, що підтверджує право власності, право користування житлом державної або комунальної власності чи документ, що підтверджує факт прийняття спадщини?
3. Чи оформлено довідки про взяття на облік ВПО в осіб, які проживають у житлі?
4. Чи є ВПО, яких Ви розміщуєте, членами вашої сім'ї?

7.2. ОФОРМЛЕННЯ КОМПЕНСАЦІЇ ЗА РОЗМІЩЕННЯ ВПО

Відповідь консультанта (-ки)

Для оформлення компенсації слід звернутися за місцем розташування житла до:

- виконавчого комітету (виконкому) сільської, селищної або міської ради;
- районної в м. Києві державної адміністрації;
- відповідної військової адміністрації;
- ЦНАПу відповідного району / населеного пункту.

Алгоритм отримання компенсації

1. Заявіть **про готовність розмістити** у своєму житлі ВПО:

- самостійно через вебресурс «Прихисток»;
- через виконавчі комітети (виконкоми) місцевих рад за місцем розташування житла.

2. Подайте заяву **про розміщення** ВПО.

Не пізніше наступного робочого дня з дня розміщення ВПО подайте заяву до виконкому місцевої ради, відповідної військової адміністрації за місцем розташування житла.

Повідомлення про розміщення ВПО можна подати в паперовій формі або в електронній формі на електронну адресу, визначену місцевою владою. Форма повідомлення за [посиланням](#).

3. Подайте заяву **про компенсацію** за розміщення ВПО.

Для отримання компенсації не пізніше ніж протягом п'яти днів із дня закінчення звітного місяця подайте до виконавчого органу місцевої ради, відповідної військової адміністрації за місцем розташування житла заяву за встановленою формою. Форма заяви доступна за [посиланням](#).

У заяві потрібно вказати:

- власне прізвище, ім'я, по батькові та індивідуальний номер платника податків;
- прізвище, ім'я, по батькові ВПО, дату та номер довідки про взяття на облік ВПО;
- контактний номер телефону ВПО;
- соціальний статус ВПО або належність до вразливої групи населення (особи з інвалідністю, особи старше 60 років, самотні матері, члени багатодітних сімей, члени сімей загиблих (померлих) захисників і захисниць України тощо);
- кількість людино-днів у відповідному місяці;
- адресу місцезнаходження житла, у якому розміщені ВПО;
- номер банківського рахунку для перерахування суми компенсації (за стандартом IBAN).

Заяву можна подати в паперовій або в електронній формах на електронну адресу, визначену місцевою владою.

До заяви також необхідно додати:

- документ, який посвідчує особу;
- документ, що підтверджує право власності або користування житловим приміщенням, або документ, що підтверджує повноваження представника власника.

У разі подання заяви в електронній формі додайте електронні копії (фотокопії) цих документів.

Зверніть увагу що підписуючи заяву, Ви підтверджуєте:

- 1) факт відсутності заборгованості за житлово-комунальні послуги;
- 2) факт безоплатного проживання за зазначеною адресою ВПО;
- 3) правильність наданої інформації;
- 4) згоду відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» на обробку своїх персональних даних та передачу їх до відповідної організації для виплати компенсації.

Очікуйте на розгляд заяви на отримання компенсації.

Заява розглядається протягом п'яти робочих днів із дня її отримання.

Порядок дій для оформлення компенсації та **зразки заяв** розміщено також на [сайті «Прихисток»](#).

Зверніть увагу!

Компенсація надається із дня розміщення особи, але не раніше дати оформлення довідки ВПО за адресою відповідного житлового приміщення.

У разі припинення розміщення або зміни кількості ВПО, подайте відповідну [заяву](#) про зміну переліку розміщених осіб. Таку заяву потрібно подати в день відповідних змін.

Компенсація здійснюється:

- у безготівковій формі за зазначеними в заяві банківськими реквізитами.

У призначенні компенсації може бути відмовлено за таких підстав:

- невідповідність даних, зазначених у заяві;
- невідповідність кількості людино-днів даним, які зазначено в заяві;
- наявність заборгованості за житлово-комунальні послуги.

Зверніть увагу!

Не може бути відмовлено у призначенні компенсації за розміщення ВПО на підставі отримання такими ВПО допомоги на проживання.

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку інформації про адресу уповноваженого органу для звернення за оформленням компенсації.

Щодо адрес ЦНАПів:

Адреси, контакти та графік роботи ви можете подивитися за посиланням на порталі «Дія. Платформа центрів».

Зверніть увагу заявника (-ці), що не в усіх ЦНАПах приймають документи на оформлення компенсації за розміщення ВПО. Порадьте уточнювати інформацію за контактним номером телефону відповідного ЦНАПу.

Щодо виконкому сільської, селищної, міської ради:

Введіть у пошукову систему в інтернеті фразу «Сільська / селищна / міська рада _____».

Надайте контакти виконавчого органу місцевої ради.

Щодо військової адміністрації:

Введіть у пошукову систему «Військова адміністрації _____ області». Надайте контакти військової адміністрації.

Рекомендації

Роз'ясніть заявнику (-ці), що уповноважений орган може проводити перевірку (верифікацію) наданих відомостей, зокрема з відвідуванням (у разі потреби) місця розміщення ВПО протягом п'яти днів із дня отримання заяви. Перевірка може здійснюватися з метою підтвердження:

- факту розміщення в житлі ВПО;
- безоплатності надання житла;
- кількості розміщених осіб та умов їхнього проживання;
- перевірки документів.

У разі виникнення питань щодо виплат за попередні місяці – уточніть, чи були ВПО зареєстровані на той момент у цьому житлі; чи подавалися необхідні заяви / повідомлення та підтверджувальні документи заявником (-цею).

У разі якщо виплати не надходять, або заявник (-ця) отримав (-ла) відмову у призначенні компенсації, порадьте звернутися за додатковою консультацією юристів, наприклад до ГО (*Детальніше дивіться розділ III «Співпраця»*) або до центрів БПД.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 19 березня 2022 року № 333 «Про затвердження Порядку компенсації витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися у період воєнного стану».](#)
- [Постанова КМУ від 29 грудня 2023 року № 1413 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 19 березня 2022 року № 333 і від 30 серпня 2022 року № 977».](#)

8. МЕДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

8.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

Конституцією України гарантовано, що держава створює умови для ефективного і доступного для всіх громадян медичного обслуговування. У державних і комунальних закладах охорони здоров'я медична допомога надається безоплатно.

ВПО має право на:

- забезпечення лікарськими засобами у випадках та порядку, визначених законодавством (зокрема за програмою «Доступні ліки»);
- отримання необхідної медичної допомоги в державних і комунальних закладах охорони здоров'я за місцем фактичного перебування;
- прийняття в будь-якому закладі охорони здоров'я за своїм вибором, якщо цей заклад має можливість забезпечити відповідне лікування.

Відповідно до чинного законодавства отримання ПМД, візит до вузьких спеціалістів має бути за направленням сімейного лікаря, терапевта або педіатра. Для цього з сімейним лікарем має бути укладено декларацію. При цьому укладення декларації – це право пацієнта, а не обов'язок. У випадку негативної практики надання первинної медичної допомоги людина може звернутися до лікаря, з яким укладено декларацію, із заявою про припинення надання допомоги.

В умовах воєнного стану було запроваджено спрощений порядок отримання медичних послуг; зокрема, при невідкладному стані або плановій вакцинації не мають права наполягати на необхідності подання ВПО декларації про вибір лікаря.

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Якої медичної допомоги Ви потребуєте?
2. Чи укладали Ви декларацію з сімейним лікарем? Якщо так, то чи є зараз із ним зв'язок?

8.2. ОТРИМАННЯ ПЕРВИННОЇ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

Відповідь консультанта (-ки), у разі якщо особою не була раніше укладена декларація з сімейним лікарем

Ви (або законний представник) маєте право обрати лікаря, який / яка надає первинну медичну допомогу, незалежно від зареєстрованого місця проживання.

На сайті НСЗУ можна переглянути [Електронну карту місць надання первинної медичної допомоги](#).

Із лікарем укладається декларація.

Декларація може бути подана:

- самостійно через [електронну систему охорони здоров'я](#);
- шляхом звернення до надавача ПМД (безпосередньо до закладу).

Перелік необхідних документів:

- копія документа про присвоєння реєстраційного номера облікової картки платника податків (крім фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від її прийняття і мають відмітку в паспорті);
- документ, що посвідчує особу;
- свідоцтво про народження (для осіб, які не досягли 14-річного віку, якщо укладаєте декларацію для дитини).

Законний представник подає додатково документ, що підтверджує його повноваження.

Важливо!

Під час воєнного стану лікарі, надавачі медичних послуг, до яких звернулися ВПО для отримання медичної допомоги, проведення вакцинації, не мають права наполягати на необхідності подання їм декларації про вибір лікаря.

Водночас під час воєнного стану так само можна укласти декларацію, інструкція за [посиланням: <https://www.kmu.gov.ua/news/moz-ia-k-uklasty-deklaratsiiu-z-likarem-pid-chas-viiny>](https://www.kmu.gov.ua/news/moz-ia-k-uklasty-deklaratsiiu-z-likarem-pid-chas-viiny)

Відповідь консультанта (-ки), у разі якщо було укладено декларацію з сімейним лікарем, але особа вимушена була переїхати

Ви (або законний представник) маєте право звернутися до найближчої амбулаторії або центру первинної допомоги. Нову декларацію для цього укласти не потрібно. Послуги, передбачені [Програмою медичних гарантій](#), будуть безоплатними.

Відповідь консультанта (-ки), у разі якщо було укладено декларацію з сімейним лікарем, але лікар змінив місце проживання або з ним втрачено зв'язок

У цій ситуації Ви можете укласти нову декларацію з іншим лікарем.

8.3. ПРОГРАМА «ДОСТУПНІ ЛІКИ»

Додаткові запитання

1. Чи маєте Ви рецепт для отримання ліків за програмою «Доступні ліки»?

Відповідь консультанта (-ки)

В Україні діє програма «Доступні ліки», завдяки якій Ви можете отримувати препарати безоплатно або з доплатою.

До програми «Доступні ліки» входять лікарські засоби проти серцево-судинних хвороб, діабету I типу (інсулінозалежний) та II типу, бронхіальної астми, розладів психіки та поведінки, епілепсії, нецукрового діабету, а також препарати для профілактики інфарктів та інсультів.

Якщо Вам потрібні ліки проти серцево-судинних захворювань, бронхіальної астми, цукрового діабету II типу, зверніться:

- до свого лікаря, з яким укладено декларацію і є зв'язок;
- до будь-якого іншого сімейного лікаря (якщо Ви змушені були змінити місце проживання), терапевта чи педіатра, з яким декларації немає (**на час воєнного стану**).

Лікар проведе огляд, діагностику, призначить необхідне лікування, зокрема й медикаментозне.

Далі – лікар виписує рецепт на потрібні ліки. Це може бути як **електронний, так і паперовий рецепт**. З цим рецептом Ви можете звернутися до аптеки, яка має договір з НСЗУ на відпуск ліків, й отримати безоплатні препарати.

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) звернутися до контакт-центру НСЗУ за номером 16-77 для допомоги у пошуку найближчої лікарні або аптеки для отримання ліків за програмою «Доступні ліки».

У разі відмови в наданні медичної допомоги порадьте звернутися зі скаргою до МОЗ за номером 0 (800) 602-019 або до НСЗУ за номером 16-77.

Нормативно-правове регулювання

- Конституція України (ст. 49).
- Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (статті 9, 11).
- Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я».
- Постанова КМУ від 29 грудня 2021 року № 1440 «Деякі питання реалізації програми державних гарантій медичного обслуговування населення у 2022 році».
- Наказ МОН від 19 березня 2018 року № 503 «Про затвердження Порядку вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та форми декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу».
- Наказ МОН від 17 березня 2022 року № 496 «Деякі питання надання первинної медичної допомоги в умовах воєнного стану».

9. ЗАЙНЯТІСТЬ ВПО

9.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

За загальним правилом, трудові відносини регулюються КЗпП. Однак під час воєнного стану трудові правовідносини регулюються насамперед Законом України «Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану». КЗпП застосовується до тих положень, які не врегульовані згаданим Законом.

В умовах воєнного стану роботодавець може встановлювати випробування під час прийняття на роботу для будь-якої категорії працівників.

Крім загальних підстав, розірвання трудового договору можливе за ініціативою працівника (-ці) у разі ведення бойових дій та загрози життю – у строк, зазначений у заяві працівника (-ці) (окрім залучення до робіт критичної інфраструктури) та за ініціативою роботодавця: у період тимчасової непрацездатності або відпустки (окрім відпустки у зв'язку з вагітністю та пологами та відпустки для догляду за дитиною до досягнення нею трирічного віку).

Допускається переведення працівника (-ці) без його / її згоди у випадках:

- якщо така робота не протипоказана людині за станом здоров'я;
- лише для відвернення наслідків бойових дій;
- крім переведення в місцевість, де тривають бойові дії;
- з оплатою праці за виконану роботу не нижче середньої заробітної плати за попередньою роботою.

Працівник (-ця) має бути повідомлений (-а) про зміни істотних умов праці, однак граничні терміни такого повідомлення не застосовуються.

Відповідно до ч. 4 ст. 7 Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» для набуття статусу безробітного ВПО може припинити трудові відносини, надавши нотаріально посвідчену письмову заяву про припинення працівником (-цею) трудових відносин із підтвердженням того, що ця заява надіслана роботодавцю рекомендованим листом (з описом вкладеної до нього такої заяви).

У разі припинення приймання поштових відправлень на / з території адміністративно-територіальної одиниці, з якої здійснюється внутрішнє переміщення, така заява подається до відповідного центру зайнятості за місцем проживання ВПО.

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Чи перебувала ВПО у трудових відносинах на момент внутрішнього переміщення?
2. Який нині статус зайнятості (повна, часткова або сумісництво, відпустка, безробіття)?
3. Чи перебуває роботодавець на підконтрольній Уряду України території чи на ТОТ?
4. Якщо зайнятість фактично є, то чи веде роботодавець господарську діяльність та чи сплачує ЄСВ?

9.2. РЕЄСТРАЦІЯ БЕЗРОБІТНИМИ

Відповідь консультанта (-ки)

Для отримання статусу безробітного Ви маєте обрати зручний для Вас центр зайнятості та подати заяву про надання статусу безробітного (зокрема засобами електронної ідентифікації).

Важливо!

У разі відсутності документів, що підтверджують факт звільнення для набуття статусу безробітного, Ви маєте право припинити трудовий договір в односторонньому порядку.

Для цього необхідно подати до центру зайнятості заяву про припинення трудового договору на ім'я роботодавця. Датою припинення трудового договору в такому випадку буде день, що настає за днем подання такої заяви.

Форму заяви Ви можете знайти на [сайті Державного центру зайнятості](#) або взяти в територіальному відділенні центру зайнятості.

Зверніть увагу!

Отримати статус безробітного чи оновити його, а також подати заяву на допомогу з безробіття можна через мобільний застосунок або [портал «Дія» за посиланням](#). Державний центр зайнятості приймає рішення щодо надання статусу безробітного та щодо призначення виплат протягом одного робочого дня. Вам має надійти повідомлення на електронну пошту.

Якщо Ви втратили роботу на території активних бойових дій або тимчасової окупації та маєте страховий стаж, Ви можете оформити заяву за спрощеною формою (менше пунктів для заповнення, не треба завантажувати скан-копії документів).

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку інформації про територіальне відділення центру зайнятості.

Введіть у пошукову систему в інтернеті назву територіального відділення центру зайнятості.

Важливо!

Під час воєнного стану, у період проведення заходів, спрямованих на запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, допомога з безробіття призначається з першого дня надання статусу безробітного.

Відповідно до постанови Правління Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття від 8 квітня 2020 року № 217 «Про мінімальний розмір допомоги по безробіттю на період карантину» на період дії карантину та протягом 30 календарних днів після його закінчення мінімальний розмір допомоги з безробіття становить 1000 грн.

У разі потреби надайте заявнику (-ці) номер телефону гарячої лінії Державної служби зайнятості: 0 (800) 337-020.

На сайті Державної служби зайнятості є покрокова [інструкція](#) щодо реєстрації безробітних, зокрема і щодо [реєстрації онлайн](#).

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 19 вересня 2018 року № 792 «Про затвердження Порядку реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу».](#)
- [Постанова КМУ від 19 березня 2022 року № 334 «Деякі питання реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу, нарахування та виплати допомоги по безробіттю на період дії воєнного стану».](#)
- [Постанова КМУ від 30 березня 2023 року № 446 «Про затвердження Порядку реєстрації, перереєстрації зареєстрованих безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу».](#)

9.3. ВАУЧЕР ДЛЯ ПІДТРИМАННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ НА РИНКУ ПРАЦІ

Відповідь консультанта (-ки)

Ви маєте можливість **одноразово** отримати ваучер для підтримання конкурентоспроможності на ринку праці.

Для цього потрібно звернутися до міського, районного, міськрайонного центру зайнятості або філії регіонального центру зайнятості.

Ваучер буде надано, якщо Ви:

- працездатного віку;
- не зареєстровані в центрі зайнятості як безробітний (-я);
- для вас відсутня підходяща робота;
- не отримували ваучер раніше;
- не проходили перепідготовку за рахунок коштів Фонду державного соціального страхування на випадок безробіття після того, як отримали довідку про взяття на облік ВПО;
- маєте професійну (професійно-технічну), фахову передвищу або вищу освіту.

Важливо!

На підставі ваучера здійснюється:

- перепідготовка за робітничою професією;
- підготовка за спеціальністю для здобуття ступеня магістра на основі ступеня бакалавра або магістра, здобутих за іншою спеціальністю;
- підготовка на наступному рівні освіти (крім третього (освітньо-наукового / освітньо-творчого) та наукового рівня вищої освіти);
- спеціалізація та підвищення кваліфікації за професіями і спеціальностями.

Ви самостійно здійснюєте вибір професії (спеціальності) за [Переліком Міністерства економіки](#), а також форми та місця навчання.

Зверніть увагу!

Вартість ваучера встановлюється в межах вартості навчання і не може перевищувати десятикратний розмір прожиткового мінімуму для працездатних осіб, визначеного законом на момент прийняття рішення про його видачу.

У 2023 році – 26 840 грн; у 2024 році – 30 280 грн.

У разі коли вартість навчання перевищує цю вартість, Ви або роботодавець можете здійснити оплату різниці вартості навчання.

Для отримання ваучера до центру зайнятості слід подати заяву (форма є додатком до [постанови КМУ № 207](#)), а також:

- паспорт громадянина України;
- трудову книжку (дублікат трудової книжки) або відомості про трудову діяльність із реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування;

Зверніть увагу!

У разі коли трудова книжка зберігається в роботодавця, подається її копія, засвідчена роботодавцем.

У разі відсутності трудової книжки або відповідних записів у ній подається довідка чи цивільно-правовий договір, що підтверджують період зайнятості особи.

- документ про професійну (професійно-технічну) або фахову передвищу або вищу освіту (дублікати таких документів) чи еДокумент про освіту (за наявності);
- документ, що засвідчує реєстрацію в Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків;
- відомості про номер довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, дату видачі та найменування органу, що її видав.

Зверніть увагу!

Заява може бути подана особисто в паперовій або електронній формі з накладенням електронного підпису.

На сайті <https://voucher.dcz.gov.ua/> можна оформити попередню заявку для отримання ваучера без електронного підпису. Кар'єрний радник зв'яжеться з Вами телефоном для уточнення питань щодо видачі ваучера.

Рішення про видачу ваучера приймається центром зайнятості не пізніше ніж на восьмий робочий день з дня подання документів. Для отримання ваучера після отримання повідомлення слід звернутися протягом п'яти робочих днів. Надалі – укладається договір із закладом освіти, центром зайнятості проводиться оплата.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 20 березня 2013 року № 207 «Про затвердження Порядку видачі ваучерів для підтримання конкурентоспроможності деяких категорій громадян на ринку праці».](#)
- [Наказ Міністерства економіки України від 11 квітня 2023 № 2040 «Про затвердження Переліку професій, спеціальностей, для навчання за якими може бути виданий ваучер».](#)

9.4. НАДАННЯ ГРАНТІВ БІЗНЕСУ

Відповідь консультанта (-ки)

ВПО, які є громадянами України (зокрема фізична особа – підприємець) можуть отримати підтримку у вигляді гранту.

Важливо!

Заяву на отримання гранту подають люди, які станом на дату подання заяви фактично не перебувають та не провадять господарську діяльність на територіях активних бойових дій, територіях активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих РФ територіях України, включених до [переліку територій, на яких ведуться \(велися\) бойові дії або тимчасово окупованих РФ](#), затвердженого Мініреінтеграції, для яких не визначено дату завершення бойових дій або тимчасової окупації.

Зверніть увагу!

Отримувачем може бути фізична особа, яка має намір розпочати підприємницьку діяльність і бере на себе зобов'язання зареєструватися фізичною особою – підприємцем або створити юридичну особу протягом 20 робочих днів із дня отримання позитивного рішення про надання гранту.

Такий грант може бути наданий на:

- власну справу;
- садівництво, ягідництво та виноградарство;
- для будівництва модульної теплиці;
- переробне підприємство.

Для участі потрібно подати онлайн-заявку та бізнес-план встановленої форми. Форма і перелік залежать від конкретного виду гранту.

Отримати консультацію можна офлайн через відділення банку, зокрема Ощадбанк або Укрексімбанк (для окремих грантів).

Важливо!

Розмір допомоги різниться для конкретного виду гранту від 50 000 до 250 000 грн. Також можуть передбачатись окремі етапи подання заявок.

Грант надається одноразово в безготівковій формі.

Рекомендуйте заявникам перейти на портал «Дія» в розділ «Робота»: <https://diia.gov.ua/services/categories/gromadyanam/yerobota>

Мікрогранти надають для покриття різних витрат. Таких як придбання меблів, обладнання, транспортних засобів (які будуть використовуватися в комерційних та виробничих цілях), необхідних для провадження господарської діяльності; закупівля ліцензійного програмного забезпечення, свійських тварин та птиці, багаторічних насаджень, саджанців, посівного матеріалу, сировини,

матеріалів, товарів та послуг, пов'язаних із реалізацією бізнес-плану; послуги маркетингу та реклами; орендна плата за користування нежитловим приміщенням, земельною ділянкою, які будуть використовуватися в комерційних та виробничих цілях тощо.

Зверніть увагу!

Щодо таких витрат встановлюються обмеження в кількості відсотків від загального розміру мікрогранту.

Зверніть увагу!

Акцентуйте увагу заявника (-ці) на те, що паралельно з отриманням гранту або після його отримання можна звернутися за наданням державної підтримки малого і середнього підприємництва в Україні. Детальніше визначено [Постановою КМУ від 24 січня 2020 року № 28 «Про надання фінансової державної підтримки»](#).

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 21 червня 2022 року № 738 «Деякі питання надання грантів бізнесу»](#).

9.5. ЗАЛУЧЕННЯ ДО СУСПІЛЬНО КОРИСНИХ РОБІТ, «АРМІЯ ВІДНОВЛЕННЯ»

Відповідь консультанта (-ки)

Внутрішньо переміщені особи, які зареєстровані як безробітні / незайняті, можуть залучатися до суспільно корисних робіт. Також залучатись можуть:

- працівники функціонуючих в умовах воєнного стану підприємств (за погодженням з їхніми керівниками), що не залучені до виконання мобілізаційних завдань (замовлень) та не зараховані до складу об'єктових формувань цивільного захисту, – у порядку переведення;
- особи, зайняті в особистому селянському господарстві;
- студенти вищих, учні та слухачі професійно-технічних навчальних закладів;
- особи, які забезпечують себе роботою самостійно.

Важливо!

Види (перелік) суспільно корисних робіт визначаються військовим командуванням або військовими адміністраціями (у разі їхнього утворення) разом із місцевими держадміністраціями та органами місцевого самоврядування з урахуванням орієнтовного переліку згідно з [додатком](#).

У разі потреби можуть бути запроваджені види суспільно корисних робіт, не передбачені зазначеним орієнтовним переліком, з урахуванням обставин.

За виконання суспільно корисних робіт забезпечується оплата відповідно до умов оплати праці, встановлених за професією (посадою), і розмір такої оплати не може бути нижчим від розміру мінімальної заробітної плати.

Зверніть увагу!

Центр зайнятості припиняє реєстрацію безробітного з дня відмови від виконання суспільно корисних робіт в умовах воєнного стану, які впроваджуються в межах програми «Армія відновлення».

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 13 липня 2011 року № 753 «Про затвердження Порядку залучення працездатних осіб до суспільно корисних робіт в умовах воєнного стану».](#)

10. КОМПЕНСАЦІЯ ЗА ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

10.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

Компенсація надається за працевлаштування ВПО (тих, які отримали довідку про взяття на облік ВПО після введення воєнного стану), зокрема які отримали довідку після працевлаштування.

Розмір компенсації за працевлаштування ВПО становить мінімальну заробітну плату щомісяця. З 1 січня 2024 року розмір становить 7100 грн, з 1 квітня 2024 року – 8000 грн.

Важливо!

У разі коли компенсація надається за неповний місяць, розмір обчислюється шляхом ділення розміру мінімальної заробітної плати, установленної законом, на кількість робочих днів місяця (або кількість годин у разі погодинного обліку робочого часу) та множення отриманого в результаті ділення розміру на кількість робочих днів (або кількість годин), за які надається компенсація витрат.

Тривалість надання компенсації – до трьох місяців із дня працевлаштування ВПО. Для осіб з інвалідністю з числа ВПО компенсація виплачується до шести місяців.

Отримати компенсацію можна в період дії воєнного стану та протягом 30 календарних днів після його скасування або припинення.

Законодавством визначені умови надання компенсації, зокрема:

- ВПО має бути працевлаштована на умовах строкового або безстрокового трудового договору (контракту), зокрема за сумісництвом;
- за працівника (-цю) має сплачуватися ЄСВ;
- розмір заробітної плати працівника (-ці) не може бути нижчим за розмір мінімальної заробітної плати;
- роботодавець має подати податкову звітність за IV квартал року або річну звітність;
- компенсація раніше не була отримана іншими роботодавцями.

Зверніть увагу!

Компенсація не надається роботодавцям, які є бюджетними установами (за винятком надавачів соціальних послуг), фондами загальнообов'язкового державного соціального страхування.

Компенсація надається лише один раз (якщо за цю ВПО не була отримана компенсація іншим роботодавцем).

Центр зайнятості контролює використання коштів, що перераховуються роботодавцю, та здійснює моніторинг збереження зайнятості працівників шляхом проведення відповідної перевірки протягом 180 календарних днів після останньої виплати такої компенсації.

Опорні запитання:

1. Коли працівник (-ця) перемістився (-лася) та отримав (-ла) довідку ВПО?
2. Чи оформлений (буде оформлюватися) із працівником (-цею) трудовий договір?

10.2. ОФОРМЛЕННЯ КОМПЕНСАЦІЇ ЗА ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ (НАДАННЯ КОНСУЛЬТАЦІЇ РОБОТОДАВЦЮ)

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

- Чи раніше роботодавці отримували компенсацію за працевлаштування цієї ВПО?

Відповідь консультанта (-ки)

Компенсація витрат надається за кожну працевлаштовану ВПО, у тому числі яка отримала довідку після працевлаштування.

Компенсація витрат надається в розмірі мінімальної заробітної плати щомісяця (або відповідно до часу роботи) за кожну працевлаштовану особу, за яку сплачується ЄСВ, на період воєнного часу та протягом 30 календарних днів після його завершення.

Загальна тривалість надання компенсації витрат не може перевищувати трьох місяців. Для осіб з інвалідністю з числа ВПО компенсація виплачується до шести місяців.

Зверніть увагу!

Компенсація не надається роботодавцям, які є бюджетними установами (за винятком надавачів соціальних послуг), фондами загальнообов'язкового державного соціального страхування.

Компенсація надається лише один раз (якщо за цю ВПО не була отримана компенсація іншим роботодавцем).

Для оформлення компенсації **подайте заяву до центру зайнятості** не раніше ніж через п'ять календарних днів (та не пізніше шести місяців) після працевлаштування ВПО. Така заява може бути подана особисто до центру зайнятості за вашим місцезнаходженням або в електронній формі через **Єдиний державний вебпортал електронних послуг** (портал «Дія»).

До заяви додаються:

- копія наказу про працевлаштування особи або документ, що підтверджує працевлаштування;
- відомості про працівників (-ць), які є застрахованими особами;
- копія довідки про взяття на облік ВПО.

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку інформації про територіальні центри зайнятості.

Щодо адрес управлінь центру зайнятості:

Введіть у пошукову систему в інтернеті фразу «Центр зайнятості _____» (дopiшіть назву громади та області).

Акцнтуйте увагу заявника (-ці), що для призначення виплати має значення офіційне працевлаштування, відсутність заборгованості зі сплати податків, а також своєчасно подана звітність.

Зверніть увагу!

Центр зайнятості має право перевіряти достовірність відомостей, поданих для отримання коштів, дотримання порядку їхнього використання.

Перевірку може бути проведено за місцезнаходженням роботодавця або у приміщенні центру зайнятості.

Ви зобов'язані допустити працівників центру зайнятості до проведення перевірки, а в разі проведення її у приміщенні центру зайнятості – подати відповідні документи.

Нормативно-правове регулювання

- Постанова КМУ від 8 вересня 2015 року № 696 «Про затвердження Порядку здійснення заходів сприяння зайнятості, повернення коштів, спрямованих на фінансування таких заходів, у разі порушення гарантій зайнятості для внутрішньо переміщених осіб».
- Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 331 «Про затвердження Порядку надання роботодавцю компенсації витрат на оплату праці за працевлаштування внутрішньо переміщених осіб внаслідок проведення бойових дій під час воєнного стану в Україні».

10.3. ОФОРМЛЕННЯ КОМПЕНСАЦІЇ ЗА ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ (НАДАННЯ КОНСУЛЬТАЦІЇ ПРАЦІВНИКУ (-ЦІ))

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Коли та звідки перемістилася людина?
2. Чи укладено трудовий договір?

Відповідь консультанта (-ки)

Компенсація виплачується роботодавцю за його / її зверненням до центру зайнятості.

Компенсацію можна отримати лише один раз. Тобто якщо раніше роботодавцем (іншими роботодавцями) така компенсація була оформлена, повторно вона не надається.

Ви маєте надати довідку про взяття на облік ВПО своєму роботодавцю (у тому числі вже після працевлаштування).

Також Ви маєте бути працевлаштованими на умовах строкового або безстрокового трудового договору, у тому числі за сумісництвом.

Подання документів здійснює роботодавець.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 20 березня 2022 року № 331 «Про затвердження Порядку надання роботодавцю компенсації витрат на оплату праці за працевлаштування внутрішньо переміщених осіб внаслідок проведення бойових дій під час воєнного стану в Україні».](#)

11. ДОСТУП ДО ОСВІТИ

11.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

Відповідно до [ст. 7 Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб»](#) ВПО має право на продовження здобуття певного освітнього рівня на території інших регіонів України коштом державного бюджету або інших джерел фінансування.

Діти з числа ВПО, які навчаються в дошкільних, загальноосвітніх, професійно-технічних навчальних закладах незалежно від підпорядкування, типів і форми власності, забезпечуються безкоштовним харчуванням у порядку, встановленому КМУ.

Також дітям, зареєстрованим як ВПО, надається державна цільова підтримка на навчання для здобуття професійної (професійно-технічної), фахової передвищої та вищої освіти за певним освітньо-кваліфікаційним рівнем (рівнем вищої освіти) у вигляді:

- повної оплати навчання – у разі зарахування на місця державного (регіонального) замовлення відповідно до умов та правил прийому (з урахуванням квот, установлених відповідно до законодавства) – до досягнення ними 23 років;
- переведення на бюджет студентів, які були зараховані на навчання до 2021 р.;
- надання в установленому законодавством порядку пільгових довгострокових кредитів – у разі зарахування на навчання згідно з угодами, укладеними між вищим навчальним закладом і фізичною або юридичною особою, відповідно до умов прийому;
- першочергового переведення з контракту на бюджетну форму навчання за рахунок перерозподілу наявних обсягів державного (регіонального) замовлення;
- соціальної стипендії для осіб, які навчаються за державним або регіональним замовленням (на бюджеті) за денною формою навчання в закладах фахової передвищої та вищої освіти;
- безоплатного забезпечення підручниками – за рахунок бібліотечного фонду відповідного закладу освіти;
- безоплатного доступу до інтернету, систем баз даних у державних і комунальних закладах освіти;
- безоплатного проживання в учнівських і студентських гуртожитках – для осіб, які навчаються за денною формою навчання в закладах професійної (професійно-технічної) освіти;
- проживання у студентських гуртожитках із пільговою оплатою (не більш як 50 % граничного розміру плати за проживання) – для студентів закладів фахової передвищої або вищої освіти, курсантів невійськових закладів фахової передвищої або вищої освіти.

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Якого саме виду освіти (дошкільна, середня, професійна, вища) стосується Ваше питання?
2. Чи зверталися Ви до керівництва навчального закладу для отримання інформації стосовно Вашого питання та отримання пільг? Якщо так – який результат / інформацію Ви отримали?

Важливо!

Ситуація у сфері освіти постійно змінюється, реагуючі на нові виклики. Інформація в цьому розділі потребує періодичного уточнення та актуалізації. Уточнюйте актуальну інформацію за номерами державних гарячих ліній:
0 (800) 504-425 – Урядова гаряча лінія з питань освіти;
0 (800) 504-570 – гаряча лінія МОН;
15-45 – Урядова гаряча лінія.

Нормативно-правове регулювання

- Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (ст. 7).
- Постанова КМУ від 23 листопада 2016 року № 975 «Про надання державної цільової підтримки деяким категоріям громадян для здобуття професійної (професійно-технічної), фахової передвищої та вищої освіти» (п. 3).

11.2. ЗАРАХУВАННЯ ДО ЗАКЛАДІВ ДОШКІЛЬНОЇ ТА ШКІЛЬНОЇ ОСВІТИ

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Чи зверталися Ви до відповідного навчального закладу із заявою про зарахування дитини на навчання?
2. Чи оформлена у дитини довідка про взяття на облік як ВПО?

Відповідь консультанта (-ки)

Ви як ВПО маєте право на першочергове зарахування дитини до навчального закладу (садочка чи школи). Одночасно з цим, зарахування здійснюється виключно за наявності вільних місць. Дізнатися про них можна в школі або районному управлінні освіти.

Для зарахування Вам треба подати:

- заяву встановленої форми (буде Вам надано);
- довідку ВПО (Ваша і дитини);
- копію свідоцтва про народження дитини або документа, що посвідчує особу;

Важливо!

Під час подання копії пред'являється оригінал документа.

- оригінал або копію медичної довідки за формою первинної облікової документації № 086-1/о;
- оригінал або копію відповідного документа про освіту (за наявності);
- у разі наявності та за бажанням одного з батьків дитини до заяви про зарахування може додаватися оригінал або копія висновку про комплексну (чи повторну) психолого-педагогічну оцінку розвитку дитини чи витягу з протоколу засідання психолого-медико-педагогічної консультації.

Важливо!

Неподання ВПО медичної довідки або документа про освіту не є підставою для відмови в зарахуванні до відповідного навчального закладу.

За загальним правилом, заява про зарахування дитини подається до відповідного закладу одним із батьків дитини до 31 травня, але це не є обов'язковим у разі наявності вільних місць.

Рекомендації

Уточніть, чи оформлено в батьків та дитини довідку про взяття на облік ВПО. Надайте інформацію про існуючі пільги для таких осіб та порадьте звернутися до навчального закладу за місцем оформлення довідки.

У разі відмови в наданні пільги, а також інших проблем – порадьте звернутися до навчального закладу письмово із запитом на надання пояснень. Також такий запит чи скаргу можна подати до районного відділу освіти.

У разі звернення щодо продовження навчання дитиною за кордоном надайте інформацію щодо таких можливостей із [сайту освітнього Омбудсмена України](#).

Нормативно-правове регулювання

- [Наказ МОЗ від 28 березня 2022 року № 274 «Про деякі питання організації здобуття загальної середньої освіти та освітнього процесу в умовах воєнного стану в Україні».](#)
- [Постанова КМУ від 12 березня 2003 року № 305 «Про затвердження Положення про заклад дошкільної освіти».](#)
- [Наказ МОН від 16 квітня 2018 року № 367 «Про затвердження Порядку зарахування, відрахування та переведення учнів до державних та комунальних закладів освіти для здобуття повної загальної середньої освіти».](#)

11.3. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІТЕЙ-ВПО БЕЗКОШТОВНИМ ХАРЧУВАННЯМ

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Чи зверталися Ви до відповідного навчального закладу із заявою про зарахування дитини на навчання?
2. Чи оформлено в дитини довідку про взяття на облік ВПО або статус дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій і збройних конфліктів?

Відповідь консультанта (-ки)

Діти з числа ВПО, або які мають статус дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій, забезпечуються безкоштовним харчуванням.

Для забезпечення харчуванням подайте заяву на ім'я керівника закладу про бажання отримувати харчування та довідку про взяття на облік ВПО.

Нормативно-правове регулювання

- Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (ст. 7).
- Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення безкоштовним харчуванням дітей внутрішньо переміщених осіб».
- Постанова КМУ від 24 березня 2021 року № 305 «Про затвердження норм та Порядку організації харчування у закладах освіти та дитячих закладах оздоровлення та відпочинку».

11.4. ОТРИМАННЯ ДОКУМЕНТІВ ПРО ОСВІТУ

Відповідь консультанта (-ки) у разі здобуття загальної середньої освіти на ТОТ

Документи про освіту, видані на ТОТ, не визнаються. Для отримання документів українського зразка необхідно пройти оцінювання та атестацію. Для цього необхідно звернутися до управління освіти на підконтрольній території. Вони зможуть надати інформацію щодо переліку шкіл, до яких можна звертатися для проходження оцінювання та атестації.

Також якщо ви (ваша дитина) продовжуєте навчання – можна звернутися із зарахуванням на екстернат. Зарахування (переведення) на екстернат здійснюється протягом усього календарного року.

Рекомендації

Роз'ясніть можливість звернутися до відповідного закладу освіти, освітнього центру або до інформаційних [ресурсів МОН](#) для подання необхідних документів або для отримання інформації стосовно можливості отримання документів про освіту.

Відповідь консультанта (-ки) у разі втрати документів про загальну середню освіту

Для отримання дублікату можна звернутися з письмовою заявою до будь-якого закладу загальної середньої освіти за місцем перебування.

До заяви необхідно додати довідку або інші письмові дані щодо результатів річного оцінювання навчальних досягнень випускника (наприклад: витяг з особової справи, таблиць навчальних досягнень, документ про відповідний рівень загальної середньої освіти, у тому числі інших країн, тощо).

Важливо!

Якщо довідка або інші письмові дані щодо навчальних досягнень відсутні, навчальний заклад має здійснити оцінювання навчальних досягнень.

Відповідь консультанта (-ки) у разі відновлення документів, коли особа здобула професійно-технічну, фахову передвищу, вищу освіту, у закладі який перебуває на підконтрольній території України

Необхідно звернутися з заявою до закладу освіти, який видавав документ, або його правонаступника. До заяви також має додаватися оголошення у друкованих ЗМІ за місцем проживання власника документа. Необхідно оплатити послуги з виготовлення дублікату. В оголошенні мають зазначатися назва документа, його номер та дата видачі, на чие ім'я виданий та яким закладом та про визнання його недійсним.

Важливо!

Якщо заклад освіти більше не здійснює освітню діяльність (через анулювання ліцензії або те, що його не було переміщено з ТОТ) чи правонаступника немає, заяву необхідно подавати до МОН для визначення закладу, який видасть дублікат.

Відповідь консультанта (-ки) у разі відновлення документів, коли особа здобула професійно-технічну, фахову передвищу, вищу освіту, у закладі, який тепер перебуває на тимчасово окупованій території України

У разі наявності відомостей у [Реєстрі документів про освіту Єдиної державної електронної бази з питань освіти](#), для замовлення дублікату документа про освіту необхідно звернутися до правонаступника закладу освіти, а якщо заклад було переміщено – до такого закладу. В іншому випадку необхідно звернутися з письмовою заявою до МОН (за адресою: 01135, м. Київ, пр. Перемоги, 10, або на e-mail: ez@mon.gov.ua) для визначення закладу, який видасть дублікат.

Якщо ж [Реєстр документів про освіту Єдиної державної електронної бази з питань освіти](#) **не містить** відомостей щодо документа про освіту, можна звернутися до суду, де буде встановлено юридичний факт здобуття відповідного ступеня чи рівня. Після цього необхідно подати заяву до МОН для визначення закладу, який видасть дублікат. До заяви треба додати копію рішення суду.

Нормативно-правове регулювання

- [Наказ МОН від 12 січня 2016 року № 8 «Про затвердження Положення про індивідуальну форму здобуття повної загальної середньої освіти».](#)
- [Наказ МОН від 13 серпня 2007 № 737 «Про викладення в новій редакції наказу Міністерства освіти і науки України від 10 грудня 2003 року N 811 «Про затвердження Положення про ІВС «ОСВІТА» та Порядку замовлення, видачі та обліку документів про освіту державного зразка».](#)
- [Наказ МОН від 08 серпня 2014 року № 917 «Про затвердження Порядку замовлення, обліку і видачі дублікатів та виправлених документів про загальну середню освіту державного зразка особам, які здобули загальну середню освіту у навчальних закладах на тимчасово окупованій території України та у навчальних закладах окремих населених пунктів Донецької та Луганської областей».](#)

11.5. ВСТУП ДО УКРАЇНСЬКИХ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Відповідь консультанта (-ки)

Важливо!

Інформація надана відповідно до умов вступу у 2023 році. Підлягає уточненню на момент звернення.

Дитина / молодь із ТОТ, яка перемістилася після 01 січня в рік вступу, може вступати на загальних підставах шляхом здачі національного мультидисциплінарного тесту або в спрощеному порядку.

Важливо!

Перелік територій з яких виїздить особа та умови щодо часу виїзду, що дають підстави вступати у спрощеному порядку, підлягають уточненню на день звернення.

Вступ за спрощеною системою можливий лише до закладів освіти, у яких функціонують освітні центри «Крим-Україна», «Донбас-Україна».

Ви можете подати заяву на 5 спеціальностей, проте лише до одного закладу вищої освіти.

Важливо!

Перелік Освітніх центрів на день звернення підлягає перевірці на сайті МОН за [посиланням](#) (оновлюється).

Сконтактувати з освітнім центром можна шляхом особистого візиту або дистанційно.

У разі відсутності документів про середню освіту необхідним є складання річного оцінювання з української мови та історії України, державної підсумкової атестації. Це проводиться уповноваженим закладом середньої освіти (буде визначений освітнім центром).

Важливо!

У разі неможливості прибуття річне оцінювання та державна підсумкова атестація може проводитись через дистанційну індивідуальну співбесіду з відеофіксацією.

В обраному освітньому центрі після подачі заяви, копії документів особи, довідки про успішне проходження річного оцінювання та державної підсумкової атестації, фото необхідно буде пройти співбесіду або творчий конкурс. Зробити це також можна дистанційно.

Важливо!

Звернення можливе в разі відсутності українських документів. У такому разі надається свідоцтво про народження.

Упродовж трьох місяців після початку навчання необхідно подати оригінали документів.

Для вступників передбачено квоту-2 для зарахування на бюджетні місця.

Рекомендації

Для детальної консультації та допомоги запропонуйте заявнику (-ці) звернутися до ГО. *(Детальніше дивіться Розділ III «Співпраця»).*

Нормативно-правове регулювання

- [Наказ МОН № 276 «Про затвердження Порядку прийому на навчання для здобуття вищої освіти в 2023 році».](#)
- [Наказ МОН від 01 березня 2021 року № 271 «Про затвердження Порядку прийому для здобуття вищої, фахової передвищої та професійної \(професійно-технічної\) освіти осіб, які проживають на територіях, де неможливо забезпечити виконання стандартів освіти України та / або стабільний освітній процес».](#)

11.6. ЦІЛЬОВА ПІДТРИМКА ВПО З ЧИСЛА СТУДЕНТІВ

Відповідь консультанта (-ки)

Цільова підтримка студентам, які є ВПО, надається у вигляді:

- повної оплати навчання – у разі зарахування на місця державного (регіонального) замовлення відповідно до умов та правил прийому (з урахуванням квот, установлених відповідно до законодавства) – до досягнення ними 23 років;
- переведення на бюджет студентів, які були зараховані на навчання до 2021 року;
- надання в установленому законодавством порядку пільгових довгострокових кредитів – у разі зарахування на навчання згідно з угодами, укладеними між вищим навчальним закладом і фізичною або юридичною особою, відповідно до умов прийому;
- першочергового переведення з контракту на бюджетну форму навчання за рахунок перерозподілу наявних обсягів державного (регіонального) замовлення;
- соціальної стипендії для осіб, які навчаються за державним або регіональним замовленням (на бюджеті) за денною формою навчання в закладах фахової передвищої та вищої освіти;
- безоплатного забезпечення підручниками – за рахунок бібліотечного фонду відповідного закладу освіти;
- безоплатного доступу до інтернету, систем баз даних у державних і комунальних закладах освіти;
- безоплатного проживання в учнівських і студентських гуртожитках – для осіб, які навчаються за денною формою навчання в закладах професійної (професійно-технічної) освіти;
- проживання у студентських гуртожитках із пільговою оплатою (не більш як 50 % граничного розміру плати за проживання) – для студентів закладів фахової передвищої або вищої освіти, курсантів невійськових закладів фахової передвищої або вищої освіти.

Важливо!

Закладом освіти можуть визначатись додаткові заходи підтримки, зокрема спрямовані на інтеграцію. Рекомендуйте додатково звернутись до закладу освіти.

Також можуть встановлюватись особливості здійснення інших заходів підтримки, зокрема виплати допомоги на проживання. Потребує уточнення відповідно до умов на момент звернення.

Нормативно-правове регулювання

- Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб».
- Постанова Кабінету Міністрів України від 28 грудня 2016 року № 1045 «Деякі питання виплати соціальних стипендій студентам (курсантам) закладів фахової передвищої та вищої освіти».
- Постанова Кабінету Міністрів України від 23 листопада 2016 року № 975 «Про надання державної цільової підтримки деяким категоріям громадян для здобуття професійної (професійно-технічної), фахової передвищої та вищої освіти».

11.7. ПЕРЕВЕДЕННЯ НА БЮДЖЕТ ІЗ КОНТРАКТНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

- Ви / дитина навчається на бюджетній чи контрактній формі навчання?
- Коли ви / дитина були зараховані на навчання?
- З якої території перемістилися?
- Чи зверталися Ви до навчального закладу для оформлення відповідних пільг та який результат звернення?

Відповідь консультанта (-ки)

Важливо!

Інформація підлягає уточненню на момент звернення.

Перевестися з контракту на бюджет можуть студенти, які були зараховані на навчання до 2021 року та проживають:

- на ТОТ (або перемістилися з неї) в умовах воєнного стану;
- на території територіальних громад, розташованих в районі проведення воєнних (бойових) дій, або територіях що перебувають у тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні), які станом на 15 жовтня та 15 лютого відповідного року включено до переліку громад, затвердженого Мінреінтеграції.

Рекомендації

Перевірте включення населеного пункту, з якого перемістився (-лася) заявник (-ця) або його / її дитина, до переліку громад. Перевірити можна за допомогою інтерактивної карти: <https://map.edopomoga.gov.ua>

Переведення здійснюється з урахуванням вакантних, невикористаних місць державного замовлення, а також у разі збільшення обсягу замовлення за поданням відповідних замовників. Обсяг державного замовлення може збільшуватися Міністерством економіки України відповідно до подання державних замовників. Також додаткове фінансування може бути передбачено на місцевому рівні.

Для отримання будь-якого з видів цільової підтримки необхідно звернутися з відповідною заявою на ім'я ректора (керівника) навчального закладу. Також подається витяг із реєстру територіальної громади.

Важливо!

Документ, передбачений «Порядком створення, ведення та адміністрування реєстрів територіальних громад»:

Документ підтверджує відомості про місце проживання (перебування) особи або інформацію про відсутність таких відомостей станом на 24 лютого 2022 року або містить інформацію про задеклароване / зареєстроване місце проживання (перебування), про зняття із задекларованого / зареєстрованого місця проживання (перебування) на підставі відомостей, що містяться у відомчій інформаційній системі ДМС, які надійшли від органів реєстрації на дату формування такого витягу.

У разі коли витяг містить інформацію про відсутність відомостей або коли місце проживання особи знято із задекларованого / зареєстрованого місця проживання (перебування) до 24 лютого 2022 року, документом, що підтверджує право на переведення на навчання за державним замовленням, може бути документ про освіту, здобуту у відповідний період часу в закладі освіти, який розташований на території територіальних громад, які дають право на переведення.

Документи приймаються протягом усього року.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 23 листопада 2016 року № 975 «Про надання державної цільової підтримки деяким категоріям громадян для здобуття професійної \(професійно-технічної\), фахової передвищої та вищої освіти».](#)
- [Постанова КМУ від 28 жовтня 2022 року № 1224 «Про затвердження Порядку переведення на навчання за державним замовленням окремих категорій здобувачів фахової передвищої, вищої освіти, які зараховані до закладів фахової передвищої, вищої освіти до 2021 року включно на місця, що фінансуються за кошти фізичних та / або юридичних осіб».](#)
- [Постанова КМУ від 7 лютого 2022 року № 265 «Деякі питання декларування і реєстрації місця проживання та ведення реєстрів територіальних громад».](#)

11.8. ВИЗНАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ ОСІБ, ЯКІ ПРОЖИВАЛИ НА ТОТ

Відповідь консультанта (-ки)

Важливо!

Інформація підлягає уточненню на момент звернення з огляду на розроблення підзаконних актів.

24 березня 2024 року введено в дію положення щодо визнання результатів навчання осіб, які проживали на тимчасово окупованій території України.

Змінами визначено процедури підтвердження результатів навчання на різних освітніх рівнях: загальна та / або базова середня освіта; професійна (професійно-технічна) освіта, фахова передвища освіта; вища освіта (не за всіма спеціальностями і не весь обсяг освітньої програми).

Законом передбачено наступний порядок визнання результатів навчання:

- загальна та / або базова середня освіта – оцінювання та підсумкова атестація;
- професійна (професійно-технічна) освіта, фахова передвища освіта – атестація з присудженням освітньо-кваліфікаційного рівня / ступеня або проходженням кваліфікаційної атестації;
- вища освіта – атестація та продовження навчання за індивідуальною програмою з зарахуванням не більше 75 % освітньої програми.
-

Важливо!

Деталі мають бути визначені Міністерством освіти і науки України. Актуалізуйте інформацію на момент звернення.

Також однією з опцій є визнання результатів навчання осіб здобутих за допомогою неформальної чи інформальної освіти через кваліфікаційні центри.

Перелік акредитованих кваліфікаційних центрів, види освіти, національна рамка кваліфікацій тощо доступні на сайті Національного агентства кваліфікацій за [посиланням](#).

Нормативно-правове регулювання

- [Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо визнання результатів навчання осіб, які проживали на тимчасово окупованій території України».](#)

12. ДОКУМЕНТ, ЩО ПОСВІДЧУЄ ОСОБУ (ОФОРМЛЕННЯ, ВІДНОВЛЕННЯ)

12.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

Документами, що посвідчують особу, є паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон та інші документи, визначені [ст. 13](#) Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус».

Оформлення документів, зокрема й у разі втрати або викрадення, здійснюється за місцем звернення особи (без прив'язки до зареєстрованого місця проживання чи фактичного місця проживання відповідно до довідки про взяття на облік ВПО).

У разі необхідності для оформлення документів застосовується процедура встановлення особи.

Звернутись можна як до ДМС, так і до ЦНАПів (необхідно перевіряти надання ними таких послуг), сервісного центру ДП «Документ». Також продовження та оформлення паспорту для виїзду за кордон можливе на території третіх країн, зокрема через консульські установи або відкриті сервісні центри.

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Який саме паспорт Вам потрібно оформити (внутрішній чи закордонний)?
2. Паспорт буде оформлюватися для повнолітньої особи чи для дитини?
3. Чи було раніше оформлено паспорт? (У випадку надання консультації щодо оформлення паспорта повнолітній особі.)

12.2. ОФОРМЛЕННЯ ПАСПОРТА ГРОМАДЯНИНА УКРАЇНИ ПОВНОЛІТНІЙ ОСОБІ

Відповідь консультанта (-ки)

Для оформлення паспорта Ви можете звернутися до таких установ:

- територіального підрозділу ДМС;
- ЦНАПу;
- ДП «Документ».

Звернутися Ви можете незалежно від зареєстрованого місця проживання чи наявності оформленої довідки про взяття на облік ВПО.

Паспорт буде оформлено у формі ID-карти (видача паспорта-книжечки не здійснюється).

Звернутися потрібно особисто.

Строк дії ID-карти – 10 років.

Вартість оформлення, а також перелік необхідних документів Ви можете дізнатися на офіційному [сайті ДМС у розділі «Послуги»](#).

Також на сайті ДМС можливо зареєструватися в [електронну чергу](#), а після подачі документів [перевірити стан оформлення паспорта](#).

Можливо подати документи на одночасне оформлення внутрішнього паспорта та паспорта для виїзду за кордон.

При отриманні виготовленого паспорта Ваша присутність обов'язкова. Адже під час видачі паспорта проводиться процедура верифікації, вноситься кваліфікований електронний підпис.

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку інформації про адреси, де можна оформити паспорт громадянина України.

Щодо адреси територіальних підрозділів ДМС:

Введіть у пошукову систему в інтернеті фразу «Управління ДМС у _____» (впишіть назву області чи громади).

Або зайдіть на [офіційний сайт ДМС](#) та на панелі вкладок виберіть зображення мапи.

Щодо адреси ЦНАПів:

Адреси, контакти та графік роботи ви можете подивитися за посиланням на порталі «Дія. Платформа центрів»: <https://center.diia.gov.ua/mapa-centriv-so-pracuut-pid-cas-vijni-2>

Щодо адреси ДП «Документ»:

На [сайті ДП «Документ»](#) на панелі вкладок відкрийте «Центри», із запропонованого переліку виберіть потрібне місто та надайте заявнику (-ці) контакти.

У разі потреби заявника (-ці) в більш детальній консультації, порадьте звернутися на гарячу лінію управління ДМС відповідної області.

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку потрібного номера гарячої лінії.

Зайдіть на [сайт ДМС](#) та на панелі вкладок виберіть «Телефони «гарячих ліній». Надайте контакти потрібного територіального управління ДМС.

Нормативно-правове регулювання

- Закон України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» (ст. 21).
- Постанова КМУ від 5 березня 2015 року № 302 «Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України» (п. 7).

12.3. ОФОРМЛЕННЯ ПАСПОРТА ВПЕРШЕ ПІСЛЯ ДОСЯГНЕННЯ 18 РОКІВ**Відповідь консультанта (-ки)**

Оформлення паспорта в цій ситуації здійснюється виключно підрозділами ДМС.

Якщо у Вас відсутні документи з фотозображенням, законодавством передбачено проведення процедури встановлення особи. *(Детальніше дивіться п. 12.6 «Процедура встановлення особи».)*

Нормативно-правове регулювання

- Закон України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» (ст. 10).
- Постанова КМУ від 5 березня 2015 року № 302 «Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України» (п. 19).

12.4. ОФОРМЛЕННЯ ПАСПОРТА ДІТЯМ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Який вік дитини?

Відповідь консультанта (-ки)

Паспорт оформляється з 14 років (врегульовано ст. 21 [Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус»](#)).

Для оформлення паспорта дитина може звернутися до таких установ:

- територіального підрозділу ДМС;
- ЦНАПу;
- ДП «Документ».

Звернутися можна незалежно від зареєстрованого місця проживання чи наявності оформленої довідки про взяття на облік ВПО.

Дитина має звернутися особисто. З собою необхідно мати свідоцтво про народження та паспорт одного з батьків або інші документи, що підтверджують громадянство та посвідчують особу для підтвердження факту належності особи до громадянства України. Оформлення паспорта вперше здійснюється безкоштовно.

Строк дії ID-карти – 4 роки.

Також на сайті ДМС можливо зареєструватися в [електронну чергу](#), а після подачі документів [перевірити стан оформлення паспорта](#).

Можливо подати документи на одночасне оформлення внутрішнього паспорта та паспорта для виїзду за кордон.

При отриманні виготовленого паспорта присутність дитини обов'язкова.

Рекомендації

Повний перелік документів, які необхідні для оформлення паспорта в різних життєвих ситуаціях (для особи, яка постійно проживає за кордоном, має інвалідність тощо), можна подивитися на офіційному сайті ДМС за [посиланням](#).

Нормативно-правове регулювання

- [Закон України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус»](#) (ст. 21).
- [Постанова КМУ від 5 березня 2015 року № 302 «Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України»](#) (пункти 3, 7).

12.5. ВКЛЕЮВАННЯ ФОТОКАРТОК У ПАСПОРТ-КНИЖЕЧКУ

Відповідь консультанта (-ки)

Фотокартка вклеюється по досягненні 25-, 45-річного віку.

Ви можете звернутися до:

- територіального підрозділу ДМС;
- ЦНАПу.

За кордоном ця послуга не надається.

Звернутися потрібно протягом місяця після досягнення 25- або 45-річного віку.

Якщо Ви не встигли звернутися протягом місяця, здійснюється обмін паспорта на ID-карту. Послуга з вклейки фото надається безкоштовно протягом 5 днів.

Важливо!

Паспорти громадянина України зразка 1994 року, до яких не вклеєно фотокартку особи в разі досягнення нею 25- чи 45-річного віку, строк вклеювання до яких настав за 30 днів до 24 лютого 2022 року та в період дії воєнного стану, залишаються дійсними. Вони є документами, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України та підлягають обміну або вклеюванню нових фотокарток відповідно до досягнутого віку протягом 30 календарних днів із дня припинення чи скасування воєнного стану.

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку інформації про адреси, де можна вклеїти фотокартку до паспорта-книжечки.

Щодо адреси територіальних підрозділів ДМС:

Введіть у пошукову систему в інтернеті фразу «Управління ДМС в _____» (впишіть назву області чи громади).

Або зайдіть на [офіційний сайт ДМС](#) та на панелі вкладок виберіть зображення мапи.

Щодо адреси ЦНАПів:

Адреси, контакти та графік роботи ви можете подивитися за посиланням на порталі «Дія. Платформа центрів»: <https://center.dii.gov.ua/mapa-centriv-so-pracuut-pid-cas-vijni-2>

У разі потреби заявника (-ці) в більш детальній консультації, порадьте звернутися на гарячу лінію управління ДМС відповідної області.

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку потрібного номера гарячої лінії.

Зайдіть на [сайт ДМС](#) та на панелі вкладок виберіть «Телефони «гарячих ліній». Надайте контакти потрібного територіального управління ДМС.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 5 березня 2015 року № 302 «Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України» \(п. 6\).](#)
- [Постанова КМУ від 21 жовтня 2022 року № 1202 «Деякі питання реалізації актів законодавства у сфері міграції в умовах воєнного стану».](#)

12.6. ПРОЦЕДУРА ВСТАНОВЛЕННЯ ОСОБИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПАСПОРТУ

Відповідь консультанта (-ки)

Процедура встановлення особи застосовується у випадках:

- оформлення паспорта вперше після 18 років;
- якщо Ви отримували паспорт-книжечку на території, яка зараз непідконтрольна Україні (це пов'язано з неможливістю ДМС перевірити факт видачі паперового паспорта старого зразка по первинній документації, що зберігається за місцем оформлення).

Процедура встановлення особи може тривати до двох місяців.

Додатково надаються всі наявні документи, зокрема й документи, що містять Ваше фотозображення і дають змогу Вас ідентифікувати.

У разі відсутності таких документів подайте письмову заяву в довільній формі, у якій зазначте автобіографічну інформацію про себе, відомості про свідків, які можуть бути залучені. За результатами проведення процедури встановлення особи складається Висновок.

Якщо особу встановити не вдалося – потрібно звертатися до суду.

Важливо!

Якщо свідки не можуть бути особисто присутні, процедура встановлення особи може здійснюватися у **режимі відеоконференцзв'язку**.

Під час проведення відеоконференцзв'язку пред'являються документи особи (наприклад, паспорт, водійське посвідчення тощо) та документи, що підтверджують факт того, що ця особа є членом сім'ї (у тому числі колишньою дружиною / чоловіком) або близькою людиною (свідоцтво про шлюб, документи про навчання з одного закладу освіти тощо).

Копії таких документів надсилаються членом сім'ї на електронну пошту територіального підрозділу ДМС, яким проводиться відеоконференцзв'язок.

Зазначений порядок застосовується на період дії воєнного стану або карантину.

Рекомендації

У разі потреби заявника (-ці) в більш детальній консультації, порадьте звернутися на гарячу лінію управління ДМС відповідної області.

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку потрібного номера гарячої лінії.

Зайдіть на [сайт ДМС](#) та на панелі вкладок виберіть «Телефони «гарячих ліній». Надайте контакти потрібного територіального управління ДМС.

За додатковою консультацією юристів порадьте звернутися до ГО (*детальніше дивіться розділ III «Співпраця»*) або до центрів БПД.

Нормативно-правове регулювання

- [Закон України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус»](#) (ст. 10).
- [Постанова КМУ від 5 березня 2015 року № 302 «Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України»](#) (п. 43).

12.7. ОФОРМЛЕННЯ ПАСПОРТА ГРОМАДЯНИНА УКРАЇНИ ЗА КОРДОНОМ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. У якій країні Ви перебуваєте?

Відповідь консультанта (-ки)

Паспорт громадянина України можливо оформити звернувшись до ДП «Документ».

ДП «Документ» відкрито за кордоном: Берлін, Валенсія, Прага, Мілан, Стамбул, Мадрид, Братислава, Варшава, Краків, Гданськ тощо.

У консульських установах внутрішній паспорт не оформлюється.

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку інформації про адреси ДП «Документ». На сайті [ДП «Документ»](#) відкрийте вкладку «Центри». Надайте контакти відповідного ДП «Документ».

Зазначте, що на цьому сайті також можна дізнатися перелік необхідних документів, вартість і строки оформлення, а також записатися в електронну чергу. За необхідності допоможіть заявнику (-ці) знайти відповідну інформацію.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 10 червня 2022 року № 678 «Про реалізацію експериментального проекту щодо оформлення паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон громадянам України, які перебувають за межами України».](#)

12.8. ОФОРМЛЕННЯ ПАСПОРТА ГРОМАДЯНИНА УКРАЇНИ ДЛЯ ВИЇЗДУ ЗА КОРДОН (ЗАКОРДОННИЙ ПАСПОРТ)

Відповідь консультанта (-ки)

Для оформлення паспорта Ви можете звернутися до таких установ:

- територіального підрозділу ДМС;
- ЦНАПу;
- ДП «Документ»;
- консульських установ (якщо перебуваєте за кордоном).

Звернутися Ви можете незалежно від зареєстрованого місця проживання чи наявності оформленої довідки про взяття на облік ВПО.

Звернутися потрібно особисто.

Строк дії паспорта для осіб старше 16 років – 10 років. Строк дії паспорта для осіб, які не досягли 16 років, – 4 роки.

Вартість оформлення, а також перелік необхідних документів Ви можете дізнатися на офіційному [сайті ДМС у розділі «Послуги»](#).

Також на сайті ДМС можливо зареєструватися в [електронну чергу](#), а після подачі документів [перевірити стан оформлення паспорта](#).

Можливо подати документи на одночасне оформлення внутрішнього паспорта та паспорта для виїзду за кордон.

При отриманні виготовленого паспорта Ваша присутність обов'язкова. Адже під час видачі паспорта проводиться процедура верифікації, вноситься кваліфікований електронний підпис.

Присутність дитини, яка досягла 12 років, обов'язкова. До цього часу подача документів та отримання виготовленого паспорта здійснюється законним представником (наприклад одним із батьків).

Паспорт дитини, яка не досягла 12-річного віку, може бути виданий особі, уповноваженій на це законним представником на підставі довіреності, засвідченої в установленому порядку, або з одним із батьків, опікуном, піклувальником, повнолітнім сином чи дочкою, рідними (повнорідними та неповнорідними) сестрою, братом, дідом, бабою.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 07 травня 2014 року № 152 «Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України для виїзду за кордон»](#).
- [Постанова КМУ від 28 жовтня 2022 року № 1220 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо оформлення документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України»](#).

12.9. ПРОДОВЖЕННЯ СТРОКУ ДІЇ ЗАКОРДОННОГО ПАСПОРТА ТА ПРОЦЕДУРА ВНЕСЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ДИТИНУ

Відповідь консультанта (-ки)

На період дії воєнного стану та один рік після його завершення можливо:

- продовжити до 5 років строк дії закордонного паспорта;
- внести до нього інформацію про дитину (замість оформлення окремого документа дитині).

Заява на продовження строку дії документа або внесення інформації про дитину подається разом із паспортом до підрозділу ДМС, консульської установи України, незалежно від місця проживання.

Послуги надаються безоплатно в день звернення.

Внесення інформації про дитину можливе лише до паспорта законного представника (наприклад одного з батьків).

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 28 лютого 2022 року № 170 «Деякі питання внесення інформації до паспорта громадянина України для виїзду за кордон».](#)

12.10. ПЕРЕСИЛКА ДОКУМЕНТІВ

Відповідь консультанта (-ки)

Якщо на даний час ви проживаєте в іншому населеному пункті України, вам потрібно звернутися до найближчого підрозділу міграційної служби за місцем знаходження та написати заяву про пересилку документа.

Для громадян, які зараз перебувають за кордоном, теж передбачена процедура отримання паспорта. Їм потрібно прийти до посольства, найближчої консульської установи України чи представництва ДП «Паспортний сервіс» <https://passport.org.ua/centers> і написати заяву на пересилку їм документа за кордон.

Важливо!

Ніяких додаткових коштів за оформлення паспорта при отриманні документів сплачувати не потрібно.

13. ВСТАНОВЛЕННЯ ФАКТІВ НАРОДЖЕННЯ, СМЕРТІ

13.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

Здійснити реєстрацію факту народження чи смерті, що сталися на ТОТ, та отримати відповідне свідоцтво про народження в позасудовому порядку неможливо, тому особа має звернутися до суду.

Статтею 317 ЦПК України передбачено спрощений порядок встановлення таких фактів, що означає:

- справи розглядаються судом невідкладно з дня надходження відповідної заяви до суду;
- ухвалене судом рішення підлягає негайному виконанню;
- оскарження рішення не зупиняє його виконання;
- копія судового рішення видається учасникам справи негайно після його ухвалення або невідкладно надсилається судом до органу державної реєстрації актів цивільного стану для державної реєстрації народження або смерті особи.

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Який саме акт цивільного стану Вам потрібно оформити (свідоцтво про народження / свідоцтво про смерть)?
2. Чи було оформлене на ТОТ свідоцтво про народження / смерть?
3. Чи наявні медичні документи, що підтверджують факти народження / смерті, що сталися на ТОТ?

13.2. ВСТАНОВЛЕННЯ ФАКТІВ НАРОДЖЕННЯ, ЩО СТАЛИСЯ НА ТОТ

Відповідь консультанта (-ки)

Для того щоб оформити свідоцтво про народження дитини, яка народилася на ТОТ (зокрема й на території, що окупована після 24 лютого 2022 року), Вам потрібно звернутися до суду із заявою про встановлення факту народження.

Важливо!

Касаційний цивільний суд у складі Верховного Суду листом від 22 квітня 2021 року № 985/0/208-21 на адресу голів апеляційних судів зазначив, що для встановлення фактів народження та смерті вимога місцевих судів про необхідність отримання громадянами письмової відмови в органах державної реєстрації актів цивільного стану не ґрунтується на положеннях чинного законодавства. Отже, заявнику не потрібно звертатися до органів державної реєстрації актів цивільного стану для отримання відмови у проведенні реєстрації народження, а звертатися одразу безпосередньо до відповідного суду для встановлення фактів народження.

Заява подається до будь-якого місцевого суду за межами ТОТ незалежно від місця проживання (перебування) заявника (-ці).

Важливо!

Подати заяву про встановлення факту народження дитини можна також через [Державну систему «Електронний суд»](#).

Судовий збір при цьому сплачувати не потрібно.

Звернутися до суду для встановлення факту народження можуть:

- батьки (один із батьків), їхні представники;
- члени сім'ї;
- опікун, піклувальник;
- особа, яка утримує та виховує дитину;
- інший законний представник дитини.

Такі справи розглядаються невідкладно.

Надалі Ви або Ваш представник можете безпосередньо звернутися з копією судового рішення до ДРАЦСу, який має провести державну реєстрацію народження та видати на цій підставі відповідне свідоцтво. Також рішення буде направлене судом самостійно.

Зверніть увагу!

Якщо Ви не є родичем дитини, вам потрібно навести в заяві, чому саме Ви подаєте заяву про встановлення факту народження.

Рекомендації

Для детальної юридичної консультації та допомоги в написанні заяви до суду запропонуйте заявнику (-ці) звернутися до ГО (*Детальніше дивіться розділ III «Співпраця»*) або до центрів БПД.

Нормативно-правове регулювання

- [Цивільний процесуальний кодекс України](#) (ст. 317).
- [Закон України «Про судовий збір»](#) (п. 21 ст. 5).

13.3. ВСТАНОВЛЕННЯ ФАКТІВ СМЕРТІ, ЩО СТАЛИСЯ НА ТОТ

Відповідь консультанта (-ки)

Для того щоб оформити свідоцтво про смерть, якщо людина померла на ТОТ, Вам потрібно звернутися до суду із заявою про встановлення факту смерті.

Важливо!

Касаційний цивільний суд у складі Верховного суду листом від 22 квітня 2021 року № 985/0/208-21 на адресу голів апеляційних судів зазначив, що для встановлення фактів народження та смерті вимога місцевих судів про необхідність отримання громадянами письмової відмови в органах державної реєстрації актів цивільного стану не ґрунтується на положеннях чинного законодавства. Отже, заявнику не потрібно звертатися до органів державної реєстрації актів цивільного стану для отримання відмови у проведенні реєстрації народження, а звертатися одразу безпосередньо до відповідного суду для встановлення фактів народження.

Заява подається до будь-якого місцевого суду за межами ТОТ незалежно від місця проживання (перебування) заявника (-ці). Судовий збір при цьому сплачувати не потрібно.

Звернутися до суду для встановлення факту смерті можуть:

- члени сім'ї померлого, їхні представники;
- інші заінтересовані особи (якщо встановлення факту смерті особи впливає на їхні права, обов'язки чи законні інтереси, наприклад спадкоємці за заповітом).

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) звернутися до ГО (*Детальніше дивіться розділ III «Співпраця»*) або до центрів БПД для детальної консультації юристів та допомоги в написанні заяви до суду.

Також подати документи в суд Ви можете в електронному вигляді через вебсервіс [Електронний суд](#).

Важливо!

За допомогою Електронного суду можна отримувати інформацію про стан і результати розгляду Вашої справи.

Для цього потрібно зареєструватися в електронному кабінеті за допомогою електронного підпису (його можна оформити через Ваш банк, наприклад «Приватбанк», «Ощадбанк», або в інших акредитованих центрах сертифікації ключів).

Подати документи через вебсервіс можна самостійно або через представника / адвоката (у разі наявності).

Важливо!

Документи, подані через Електронний суд, є рівнозначними до паперових документів, отриманих поштою. Документи, підписані у звичайний спосіб, відскановані та направлені на електронну пошту суду, не приймаються та не будуть розглянуті.

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) допомогу в пошуку інформації, у якій установі може бути оформлено **електронний підпис**. Скористайтеся списком за посиланням: <https://czo.gov.ua/ca-registry>. Зазначте, що оформлення електронного підпису безкоштовне.

Порадьте заявнику (-ці) за більш детальною інструкцією щодо оформлення електронного підпису звернутися до відповідної установи.

Рекомендації

Поінформуйте заявника (-цю), що відповідно до законодавства позивач / заявник (-ця) повинен направити копію позову / заяви та інших документів учасникам справи в паперовій формі. Тобто в паперовій формі мають бути направлені документи зацікавленій стороні – органу реєстрації актів цивільного стану.

До суду мають бути надані відповідні докази, що такі документи були направлені іншим учасникам справи поштою в паперовому вигляді.

Зазначте, що якщо позов / заява, апеляційна або касаційна скарга подані до суду в електронній формі, то всі інші процесуальні документи, такі як клопотання, інші докази, подаються виключно в електронній формі, крім випадків, коли судом буде наданий дозвіл на подання їх у паперовій формі.

Нормативно-правове регулювання

- [Цивільний процесуальний кодекс України](#) (статті 43, 317).
- [Закон України «Про судовий збір»](#) (п. 21 ст. 5).
- [Рішення Вищої ради правосуддя від 17 серпня 2021 року № 1845/0/15-21 «Про затвердження Положення про порядок функціонування окремих підсистем Єдиної судової інформаційно-телекомунікаційної системи»](#).

14. СВОБОДА ПЕРЕСУВАННЯ

14.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

Відповідно до [ст. 33 Конституції України](#) свобода пересування і право на вільний вибір місця проживання належать кожній людині, яка на законних підставах перебуває на території України, і включають у себе свободу пересування територією України, право на вільний вибір постійного чи тимчасового місця проживання на території України, право вільно залишати територію України, право громадянина України в будь-який час повернутися в Україну.

В умовах воєнного або надзвичайного стану можуть встановлюватися окремі обмеження прав і свобод, зокрема визначених у ст. 33 Конституції України, із зазначенням строку дії цих обмежень.

В Україні або в окремих її місцевостях, де введено воєнний стан, можливе запровадження та здійснення таких заходів правового режиму воєнного стану:

- 1) запроваджувати у порядку, визначеному КМУ, комендантську годину (заборону перебування в певний період доби на вулицях та в інших громадських місцях без спеціально виданих перепусток і посвідчень);
- 2) встановлювати в [порядку](#), визначеному КМУ, особливий режим в'їзду і виїзду, обмежувати свободу пересування громадян, іноземців та осіб без громадянства, а також рух транспортних засобів;
- 3) встановлювати в [порядку](#), визначеному КМУ, заборону або обмеження на вибір місця перебування чи місця проживання осіб на території, на якій діє воєнний стан.

Перетин лінії зіткнення (адміністративного кордону) із ТОТ Донецької, Луганської областей, а також АР Крим і м. Севастополь здійснювався через КПВВ. Проте зараз такі КПВВ не працюють. Виїхати з ТОТ можливо лише через територію третіх країн.

Виїзд із територій, що були окупованими після 24 лютого 2022 року, здійснюється через території третіх країн або відповідні блокпости чи «зелені коридори» (за наявності). Проте ситуація нестабільна у зв'язку з активними бойовими діями.

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Який вік особи, що планує перетин кордону?
2. Звідки прямує особа (громада / область)?
3. Чи є в особи документ, що її посвідчує?

14.2. ВИЌЗД ІЗ ТОТ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Де Ви (або особа, щодо якої здійснюється консультація) зараз перебуваєте?
2. Через які країни плануєте виїжджати?
3. Чи наявні українські документи (паспорт внутрішній чи закордонний, свідоцтво про народження та інші документи)?

Відповідь консультанта (-ки) щодо виїзду з Донецької та Луганської областей, АР Крим і м. Севастополя

Важливо!

У разі наявності окремих алгоритмів щодо евакуації – використовуйте їх.

КПВВ у Донецькій та Луганській областях, а також АР Крим зараз не здійснюють свою діяльність.

Виїхати з ТОТ можливо через території третіх країн та РФ (такий виїзд не є офіційним). Також в обмеженому форматі функціонують окремі пункти пропуску на державному кордоні між Україною та РФ, Республікою Білорусь на пропуск громадян України на територію України.

Важливо!

Інформація щодо безпечності виїзду через РФ, а також пункти пропуску на українському кордоні, які здійснюють пропуск громадян України на територію України, потребує уточнення на момент звернення.

Рекомендації

Порадьте до виїзду спробувати зв'язатися з посольством країни, до якої особа прямує, з метою уточнення порядку перетину кордону з цією країною.

За необхідності, повідомте [контакти дипломатичних установ України](#).

У разі надзвичайних ситуацій за кордоном за участю громадян України, надайте номер телефону контакт-центру МЗС: +38 (044) 224-57-20, також є можливість подання [електронного звернення](#).

Порадьте звернутися за додатковою консультацією та уточненням практичних аспектів до ГО. (Детальніше дивіться розділ III «Співпраця».)

Відповідь консультанта (-ки) щодо виїзду з територій, які було окуповано або які перебувають у зоні бойових дій після 24 лютого 2022 року

Важливо!

У разі наявності окремих алгоритмів щодо евакуації – використовуйте їх.

Виїзд із територій, що були окупованими після 24 лютого 2022 року, здійснюється через відповідні блокпости чи «зелені коридори» під час евакуації. Проте ситуація нестабільна у зв'язку з активними бойовими діями.

Рекомендації

Порадьте заявнику (-ці) дізнатися актуальну інформацію на сайті обласної військової адміністрації відповідної області та місцевих органів або допоможіть людині знайти контакти.

Важливо акцентувати увагу на отриманні інформації тільки з офіційних ресурсів.

Зверніть увагу!

У разі виникнення безпосередньої загрози життю та заподіяння шкоди здоров'ю громадян може бути введено тимчасове обмеження (заборона) руху транспортних засобів за маршрутом слідування колони.

Нормативно-правове регулювання

Окремі акти можуть прийматись на рівні обласних військових адміністрацій, що потребує уточнення на момент звернення.

Для перетину державного кордону застосовується:

- [Постанова КМУ від 27 січня 1995 року № 57 «Про затвердження Правил перетинання державного кордону громадянами України».](#)

14.3. ПЕРЕТИНАННЯ ДЕРЖАВНОГО КОРДОНУ ОСОБАМИ, ЯКІ ДОСЯГЛИ 16-РІЧНОГО ВІКУ, ТА ПОВНОЛІТНІМИ ОСОБАМИ

Відповідь консультанта (-ки)

Ви можете перетнути державний кордон у пунктах пропуску за одним із таких документів, що дають право на виїзд / в'їзд з / в Україну:

- паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- дипломатичний паспорт;
- службовий паспорт;
- проїзний документ дитини (чинний протягом строку, на який він виданий);
- посвідчення особи моряка;
- посвідчення члена екіпажу.

Зверніть увагу!

Неповнолітня дитина, яка досягла 16 років, може виїхати за кордон самостійно без згоди законних представників.

Особливості перетину на період воєнного стану:

1. Виїзд за кордон громадян України можливий за внутрішнім паспортом громадянина України.

Важливо!

Зверніться до компетентного органу країни Європейського Союзу, до якої планується поїздка, з метою уточнення, чи достатньо буде для в'їзду цього документа.

2. На період дії правового режиму воєнного стану чоловікам – громадянам України, віком від 18 до 60 років, а також жінкам-військовозобов'язаним обмежено виїзд за межі України.
3. Право на перетин державного кордону мають військовозобов'язані особи, які не підлягають призову на військову службу під час мобілізації. Повний перелік осіб, хто може перетнути державний кордон, закріплено в п. 2⁶ Правил перетинання державного кордону громадянами України. (Дивіться детальніше п. 14.5 «Виїзд за кордон військовозобов'язаних осіб під час воєнного стану».)
4. Виїзд за кордон може здійснюватись на підставі закордонного паспорта, строк дії якого продовжено (строк може бути продовжено до п'яти років). (Дивіться детальніше п. 12.9 «Продовження строку дії закордонного паспорта та процедура внесення інформації про дитину».)

Рекомендації

Поінформуйте заявника (-цю), що він / вона може перевірити наявність тимчасового обмеження на право виїзду за межі України. Для цього необхідно звернутися із [заявою](#) особисто та / або направити письмово (через АТ «Укрпошта») на адресу Головного центру обробки спеціальної інформації Держприкордонслужби (поштова адреса: вул. Володимирська, 26, м. Київ, 01601).

У разі наявності заборони, порадьте звернутися за додатковою консультацією юристів до ГО (*Детальніше дивіться розділ III «Співпраця»*) чи центрів БПД.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 27 січня 1995 року № 57 «Про затвердження Правил перетинання державного кордону громадянами України»](#) (абз. 13 п. 2³ Правил).
- [Постанова КМУ від 28 лютого 2022 року № 170 «Деякі питання внесення інформації до паспорта громадянина України для виїзду за кордон»](#).

14.4. ПЕРЕТИНАННЯ ДЕРЖАВНОГО КОРДОНУ ДІТЬМИ, ЯКІ НЕ ДОСЯГЛИ 16-РІЧНОГО ВІКУ, ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Який вік дитини, яка буде перетинати кордон?
2. З ким буде слідувати дитина?
3. Чи є в дитини свідоцтво про народження / паспорт для виїзду за кордон / вклеєне фото у паспорт для виїзду за кордон особи, що супроводжує?

Відповідь консультанта (-ки)

Діти, які не досягли 16-річного віку, можуть перетнути кордон у супроводі:

- одного з батьків – на підставі свідоцтва про народження дитини (без нотаріально посвідченої згоди другого з батьків);
- інших родичів (баба, дід, повнолітні брат чи сестра, мачуха або вітчим) – на підставі свідоцтва про народження дитини та документа, який підтверджує наявність родинних зв'язків (без нотаріально посвідченої згоди);
- інших осіб, які не є родичами дитини – на підставі письмової заяви одного з батьків, завіреної органом опіки та піклування та за наявності свідоцтва про народження дитини (за відсутності паспорта громадянина України) чи документа, що містить відомості про особу, на підставі яких Держприкордонслужба дозволить перетин державного кордону.

Зверніть увагу!

Дані про дитину можуть бути внесені до паспорта для виїзду за кордон законного представника (батьків, опікунів, піклувальників).

Така інформація про дитину, внесена до закордонного паспорта одного з батьків (законного представника), посвідчує особу та підтверджує громадянство України такої дитини.

Нормативно-правове регулювання

- [Постанова КМУ від 27 січня 1995 року № 57 «Про затвердження Правил перетинання державного кордону громадянами України»](#) (абзац 13 п. 2³ Правил).
- [Постанова КМУ від 28 лютого 2022 року № 170 «Деякі питання внесення інформації до паспорта громадянина України для виїзду за кордон»](#).

14.5. ВИЌЗД ЗА КОРДОН ВІЙСЬКОВОЗОВОБ'ЯЗАНИХ ОСІБ ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ

Додаткові запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Чи відноситесь Ви до військовозобов'язаних осіб?
2. Чи маєте Ви документи на підтвердження відстрочення від призову на військову службу під час мобілізації?

Відповідь консультанта (-ки)

На період дії правового режиму воєнного стану чоловікам – громадянам України, віком від 18 до 60 років, а також жінкам-військовозобов'язаним обмежено виїзд за межі України.

Право на перетин державного кордону мають військовозобов'язані особи, які не підлягають призову на військову службу під час мобілізації. Повний перелік осіб, хто може перетнути державний кордон, закріплено в п. 2⁶ Правил перетинання державного кордону громадянами України.

Орієнтовний перелік документів для виїзду за кордон міститься на сайті Держприкордонслужби.

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) звернутися за телефоном довіри Держприкордонслужби за номером 15-98 для отримання детальної інформації щодо необхідних документів для перетинання кордону.

У разі відмови в наданні дозволу на перетинання кордону порадьте звернутися за додатковою юридичною консультацією до ГО (*Детальніше дивіться розділ III «Співпраця»*) або до центрів БПД.

Нормативно-правове регулювання

- Указ Президента України від 24 лютого 2022 року № 64 «Про введення воєнного стану в Україні».
- Закон України «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України».
- Закон України «Про мобілізаційну підготовку та мобілізацію» (ст. 23).
- Постанова КМУ від 27 січня 1995 року № 57 «Про затвердження Правил перетинання державного кордону громадянами України» (пункти 2⁶ Правил).

15. КОМПЕНСАЦІЯ ЗА ПОШКОДЖЕНЕ / ЗНИЩЕНЕ ЖИТЛО

15.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

Надання компенсації наразі передбачається за житло, яке станом на 24 лютого 2022 року перебувало на підконтрольній Уряду України території та отримало пошкодження або було знищеним після цієї дати. Водночас відбувається впровадження пілотів щодо компенсації за житло, яке знищене та перебуває на ТОТ. Зазначений підхід потребує актуалізації на момент звернення.

Отримати компенсацію за пошкоджені / знищені об'єкти нерухомого майна можуть фізичні особи, які є громадянами України, та деякі категорії юридичних осіб.

Серед фізичних осіб це:

- власники об'єкта нерухомого майна;
- замовники будівництва;
- власники спеціального майнового права на неподільні житлові об'єкти незавершеного будівництва, майбутні об'єкти житлової нерухомості або особи, які сплатили часткову ціну такого об'єкта та на користь яких зареєстровано обтяження речових прав на такий об'єкт;
- особи, які здійснили інвестування / фінансування будівництва;
- члени житлово-будівельних (житлових) кооперативів, які викупили квартиру, інше житлове приміщення в будівлі, будинок садибного типу, садовий або дачний будинок кооперативу, але не оформили право власності на нього;
- спадкоємці будь-якої з вищеперелічених категорій.

Важливо!

Не можуть бути отримувачами компенсації:

- особи, які перебувають під дією санкцій (відповідно до Закону України «[Про санкції](#)»);
- особи, які мають судимість за злочини проти основ національної безпеки (визначені розділом I «[Злочини проти основ національної безпеки України](#)» *Особливої частини Кримінального кодексу України*);
- спадкоємці будь-якої з вищеперелічених категорій.

Крім того, дія Закону не поширюється на іноземців та осіб без громадянства, які могли бути власниками, інвесторами чи замовниками житла або будівництва.

Пріоритетне право на отримання компенсації за знищене житло мають:

- учасники бойових дій,
- особи з інвалідністю внаслідок війни,
- особи з інвалідністю I та II групи,
- багатодітні сім'ї,
- деякі категорії сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників та Захисниць України (визначених частиною першою ст. 10 та частиною першою ст. 101 Закону України «[Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту](#)»).

Пріоритетне право на отримання компенсації за пошкоджене житло має:

- учасник бойових дій, особа з інвалідністю внаслідок війни, особа, визначена частиною першою ст. 10, частиною першою ст. 10¹ Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»;
- особа, призвана на військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період відповідно до Указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 65 «Про загальну мобілізацію» та якій не надано статус учасника бойових дій;
- особа з інвалідністю I та II групи;
- багатодітна сім'я;
- батьки-вихователі дитячого будинку сімейного типу;
- прийомні батьки;
- патронатні вихователі;
- особи з числа дітей сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування; опікуни / піклувальники.

Важливо!

У разі коли пошкоджений об'єкт нерухомого майна перебуває у спільній власності, наявність пріоритетного права на отримання компенсації та відсутність обмежень, визначається щодо співвласника, який подав заяву.

З числа юридичних осіб отримати компенсацію можуть:

- об'єднання співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ);
- управителі багатоквартирних будинків;
- житлово-будівельні (житлові) кооперативи;
- особи, уповноважені співвласниками багатоквартирних будинків відповідно до Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку».

Важливо!

Юридичні особи можуть отримати компенсацію виключно за пошкоджене спільне майно багатоквартирного будинку.

До об'єктів житлової нерухомості за яку можна отримати компенсацію, відносяться:

- квартири, інші житлові приміщення в будівлі, будинки садибного типу, садові та дачні будинки;
- об'єкти будівництва (будинки садибного типу, садові та дачні будинки);
- складові частини об'єктів будівництва (квартири, інші житлові приміщення в будівлі), які після прийняття в експлуатацію є самостійними об'єктами нерухомого майна;
- спільне майно багатоквартирного будинку, відмінне від земельної ділянки (компенсація за яке можлива лише у випадку пошкодження).

До пошкоджених об'єктів нерухомого майна належать об'єкти, які можуть відновити шляхом поточного або капітального ремонту, реконструкції чи реставрації, якщо це економічно доцільно.

Важливо!

Порядок надання компенсації для відновлення пошкодженого житла здійснюється через послугу «єВідновлення».

- У разі, якщо житло було пошкоджено, компенсація надається у вигляді **ремонтних або будівельних робіт**, розроблення проектної документації на будівництво, проведення її експертизи; та / або
- надання продукції для виконання таких робіт.

Важливо!

З 01 січня 2024 року за компенсацією можуть звернутись українці, які вже відновили пошкоджене майно за власні кошти.

Якщо ремонт власним коштом було проведено лише частково, постраждалий матиме право подати дві окремі заяви. Перша – про надання компенсації за виконаний ремонт. Друга – про надання компенсації для проведення ремонту щодо тієї частини робіт, яка ще не була виконана.

Коли житло було знищено, компенсація може надаватися у вигляді:

- **грошових коштів**, які перераховуються на рахунок зі спеціальним режимом використання, а використати їх можна виключно для фінансування будівництва житла. Причому на них не встановлюється граничний строк використання, не може бути звернено стягнення або накладено арешт;
- **Житлового сертифікату**, що являє собою документ, що гарантує надання фінансування державою для придбання житла, включаючи придбання житла, яке буде споруджено в майбутньому, або інвестування / фінансування його будівництва в обсязі, що дорівнює грошовій сумі, зазначеній у такому документі. Надаватися сертифікат може в електронній (через портал «Дія» або на адресу електронної скриньки) або паперовій формі (на поштову адресу у випадку відсутності електронної скриньки та подання заяви у паперовому вигляді).

Важливо!

Точний розмір компенсації за знищене житло не встановлено. Тож розмір визначається індивідуально щодо кожного отримувача компенсації та кожного знищеного об'єкта нерухомого майна.

Важливо!

Види компенсації запускаються поетапно. Уточніть поточний порядок на момент звернення.

Нормативно-правове регулювання

- Закон України «Про компенсацію за пошкодження та знищення окремих категорій об'єктів нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України, та Державний реєстр майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України».
- Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про компенсацію за пошкодження та знищення окремих категорій об'єктів нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України, та Державний реєстр майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України».
- Постанова КМУ від 30 травня 2023 року № 600 «Про затвердження Порядку надання компенсації за знищені об'єкти нерухомого майна».
- Постанова КМУ від 21 квітня 2023 року № 381 «Про затвердження Порядку надання компенсації для відновлення окремих категорій об'єктів нерухомого майна, пошкоджених внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації, з використанням електронної публічної послуги «eВідновлення».

15.2. ОТРИМАННЯ КОМПЕНСАЦІЇ ЗА ПОШКОДЖЕНЕ ЖИТЛО

Відповідь консультанта (-ки) щодо житла, за яке надається компенсація у разі його пошкодження

Компенсація надається, якщо:

- житло пошкоджене після 24 лютого 2022 року, а саме після набрання чинності Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні»;
- житло може бути відновлене шляхом проведення поточного або капітального ремонту;
- житло не перебуває на окупованій території України чи на територіях, на яких ведуться (велися) бойові дії (на дату подання заяви в Переліку не зазначено [дату завершення бойових дій чи тимчасової окупації](#));

Важливо!

Наразі послуга доступна власникам житла на неокупованій території, де не ведуться активні бойові дії. Згодом компенсація має стати доступною для всіх.

- відомості про право власності на пошкоджений об'єкт внесено до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно.

Важливо!

З 01 січня 2024 року отримувач компенсації має право подати заяву про надання компенсації за виконаний ремонт щодо завершеної частини ремонтних робіт та заяву про компенсацію для проведення ремонту щодо тієї частини ремонтних робіт, яку не була проведено на дату подання заяви.

Компенсацію можна отримати на квартири, приватні будинки, кімнати або інші житлові приміщення.

Відповідь консультанта (-ки) щодо особи, яка може отримати компенсацію

Отримати компенсацію можуть власники (співвласники) пошкодженого об'єкта. Заявниками можуть бути як повнолітні (досягли 18-річного віку), так і неповнолітні громадяни України.

Важливо!

У разі коли власником об'єкта нерухомого майна є недієздатна / обмежено дієздатна особа або особа, яка не досягла 18-річного віку, отримувачем компенсації є один з її законних представників (один із батьків, опікун, піклувальник).

У разі коли недієздатна / обмежено дієздатна особа або особа, яка не досягла 18-річного віку, є співвласником об'єкта нерухомого майна, отримувачем компенсації є один із дієздатних співвласників (за наявності), який досяг 18-річного віку. При цьому згоду на отримання компенсації від імені неповнолітньої / недієздатної або обмежено дієздатної особи надає один із законних представників такої особи.

Водночас не можуть бути отримувачами компенсації:

- особи, до яких застосовано санкції відповідно до Закону України «Про санкції»;
- особи, які мають судимість за вчинення кримінальних правопорушень, за злочини проти основ національної безпеки України;
- спадкоємці вищевказаних осіб, у разі коли належний спадкодавцю об'єкт нерухомого майна був пошкоджений за життя такого спадкодавця.

Відповідь консультанта (-ки) щодо алгоритму дій

Першим кроком є подання інформаційного повідомлення до Реєстру пошкодженого / знищеного майна. Це можна зробити:

- самостійно через додаток «Дія» або портал «Дія»;
- через адміністратора ЦНАПу;
- через нотаріуса.

Важливо!

Подання інформаційного повідомлення здійснюється незалежно від місця проживання чи перебування фізичної особи або місцезнаходження юридичної особи.

Наступний крок – подати заяву на компенсацію. Це також можна зробити самостійно в електронному вигляді через додаток «Дія» або портал «Дія» або в паперовій формі через адміністратора ЦНАПу, посадову особу органу соцзахисту населення або нотаріуса.

Важливо!

Внесення майна в Реєстр пошкодженого та знищеного майна не є ідентичним заяві на компенсацію.

Подання заяви на отримання компенсації від імені неповнолітньої, недієздатної або обмежено дієздатної особи здійснюється в паперовій формі.

Крім того, щоб подати заяву на компенсацію попередньо потрібно:

- відкрити спеціальний рахунок «єВідновлення» в одному із визначених банків (наприклад Приватбанк, Монобанк, ПУМБ, Ощадбанк, А Банк та інші банки відповідно до переліку);
- отримати довідку про відсутність судимості (можна згенерувати через портал «Дія»);
- отримати згоду співвласників на отримання компенсації заявником (у разі спільної власності на об'єкт нерухомого майна) (така згода може бути в електронній формі згенерована засобами порталу «Дія», мобільного додатка «Дія», або в нотаріально посвідченій паперовій формі);
- визначити, чи маєте Ви пріоритетне право на отримання компенсації.

- Наступним кроком є розгляд заявки спеціальною комісією, яка утворюється виконавчими органами сільської, селищної, міської, районної в місті (у разі її створення) ради, військовими адміністраціями населеного пункту або військово-цивільними адміністраціями населеного пункту.

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) ознайомитися з інформацією про роботу комісії, кількість розглянутих заявок на офіційному сайті місцевої ради або військової адміністрації.

Строк розгляду заяви не повинен перевищувати 30 календарних днів із дня її подання до комісії та до внесення в Реєстр пошкодженого та знищеного майна рішення про надання / відмову в наданні компенсації.

Важливо!

Саме комісія приймає рішення про надання компенсації чи про відмову в наданні компенсації, а також проводить розрахунок компенсації для проведення ремонту.

Розрахунок компенсації здійснюється комісією в такій послідовності:

- визначається обсяг пошкоджень об'єкта нерухомого майна за даними акта комісійного обстеження;
- проводиться огляд пошкодженого об'єкта у присутності власника / одного із співвласників або їхнього представника з метою встановлення факту виконання ремонтних робіт та відповідності даним акта комісійного обстеження та / або звіту з технічного обстеження;
- здійснюється фотофіксація пошкоджень об'єкта нерухомого майна, що свідчать про характер та обсяг руйнувань, визначених у чек-листі, якщо результати фотофіксації не додано до акта комісійного обстеження;
- заповнюється чек-лист.

Важливо!

Саме Комісія приймає рішення про надання компенсації чи про відмову в наданні компенсації, а також проводить розрахунок компенсації для проведення ремонту:

- від 200 тис. гривень до 350 тис. гривень – для квартир (житлових приміщень) у багатоквартирному будинку (у разі коли місця загального користування не пошкоджено);
- від 200 тис. гривень до 500 тис. гривень – для одноквартирних будинків, зокрема відокремлених житлових будинків садибного типу, зблокованих будинків з окремими квартирами, що мають власний вхід з вулиці, котеджів та будинків одноквартирних підвищеної комфортності, будинків садибного типу, дачних та садових.

Повідомлення про прийняте комісією рішення та розмір компенсації надійде через мобільний додаток «Дія». У подальшому відбудеться зарахування коштів.

Важливо!

Кошти потрібно використати протягом 12 (або 18) місяців із моменту отримання (термін залежить від складності ремонтних робіт).

Зняття готівки зі спеціального рахунку не дозволяється.

Рекомендації

Для детальної юридичної консультації та допомоги в супроводі / оскарженні запропонуйте заявнику (-ці) звернутися до ГО (*Детальніше дивіться розділ III «Співпраця»*) або до центрів БПД.

Також більше інформації на цю тему є на сайті «Поверни своє» за [посиланням](#).

Нормативно-правове регулювання

- Закон України «Про компенсацію за пошкодження та знищення окремих категорій об'єктів нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України, та Державний реєстр майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України».
- Постанова КМУ від 26 березня 2022 року № 380 «Порядок подання інформаційного повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України».
- Постанова КМУ від 21 квітня 2023 року № 381 «Про затвердження Порядку надання компенсації для відновлення окремих категорій об'єктів нерухомого майна, пошкоджених внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації, з використанням електронної публічної послуги «Відновлення».
- Постанова КМУ від 19 квітня 2022 року № 473 «Про затвердження Порядку виконання невідкладних робіт щодо ліквідації наслідків збройної агресії Російської Федерації, пов'язаних із пошкодженням будівель та споруд».
- Наказ Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій від 22 грудня 2022 року № 309 «Про затвердження Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією».

15.3. ОТРИМАННЯ КОМПЕНСАЦІЇ ЗА ЗРУЙНОВАНЕ ЖИТЛО

Відповідь консультанта (-ки) щодо житла, за яке надається компенсація у разі його знищення

Компенсація надається, якщо:

- житло зруйноване після 24 лютого 2022 року, а саме після набрання чинності Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні»;
- житло не підлягає відновленню;
- житло не перебуває на окупованій території України чи на територіях, на яких ведуться (велися) бойові дії (на дату подання заяви в Переліку не зазначено [дату завершення бойових дій чи тимчасової окупації](#));

Важливо!

Наразі послуга доступна власникам житла на неокупованій території, де не ведуться активні бойові дії. Згодом компенсація має стати доступною для всіх.

- відомості про право власності на пошкоджений об'єкт внесено до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно.

Відповідь консультанта (-ки) щодо алгоритму дій

Першим кроком є подання інформаційного повідомлення до Реєстру пошкодженого / знищеного майна. Це можна зробити:

- самостійно через додаток «Дія» або портал «Дія»;
- через адміністратора ЦНАПу;
- через нотаріуса.

Важливо!

Подання інформаційного повідомлення здійснюється незалежно від місця проживання чи перебування фізичної особи або місцезнаходження юридичної особи.

Наступний крок – подати заяву на компенсацію. Це також можна зробити самостійно в електронному вигляді через додаток «Дія» або портал «Дія» або в паперовій формі через адміністратора ЦНАПу, посадову особу органу соцзахисту населення або нотаріуса.

Наступним є розгляд заяви спеціальною комісією, яка утворюється виконавчими органами сільської, селищної, міської, районної в місті (у разі її створення) ради, військовими адміністраціями населеного пункту або військово-цивільними адміністраціями населеного пункту.

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) ознайомитись з інформацією про роботу комісії, кількість розглянутих заявок на офіційному сайті місцевої ради або військової адміністрації.

Програма компенсації відбуватиметься у два етапи. Перший – отримання сертифіката на придбання нової домівки. Другий – грошові виплати на самостійну відбудову. Ви можете отримати або сертифікат, або кошти на будівництво.

Якщо вам не підходить сертифікат, можна буде отримати грошову виплату на будівництво. Виплати надаються власникам зруйнованих приватних будинків, які планують самостійну відбудову.

Рекомендації

Запропонуйте заявнику (-ці) ознайомитися з умовами, визначеними на сайті «єВідновлення» за [посиланням](#). Також актуалізуйте можливість отримання того чи іншого виду компенсації на момент звернення.

Відповідь консультанта (-ки) щодо житлового сертифікату

У разі вибору житлового сертифікату як компенсації його сума буде розрахована за формулою, затвердженою Кабінетом Міністрів України.

Сповіднення про готовність сертифіката надійде в застосунок «Дія». Його можна буде отримати в застосунку «Дія» або на електронну адресу, вказану під час подання заявки.

Електронний сертифікат буде автоматично надіслано й збережено в Реєстрі пошкодженого та знищеного майна.

Важливо!

Сертифікат діє протягом 5 років з моменту отримання.

Використати сертифікат можна на придбання майна на первинному чи вторинному ринку, а також інвестувати кошти в об'єкт на етапі будівництва. Щоб скористатися сертифікатом, потрібно:

- подати заявку в «Дії» для бронювання коштів за сертифікатом;
- дочекатися в «Дії» підтвердження, що кошти заброньовані;
- укласти угоду купівлі в нотаріуса, зазначивши сертифікат як спосіб оплати. Заброньовані кошти надійдуть на рахунок продавця майна.

Рекомендації

Для детальної юридичної консультації та допомоги в супроводі / оскарженні запропонуйте заявнику (-ці) звернутися до ГО (*Детальніше дивіться розділ III «Співпраця»*) або до центрів БПД.

Також більше інформації на цю тему є на сайті «Поверни своє» за [посиланням](#).

Нормативно-правове регулювання

- Закон України «Про компенсацію за пошкодження та знищення окремих категорій об'єктів нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України, та Державний реєстр майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України».
- Постанова КМУ від 30 травня 2023 року № 600 «Про затвердження Порядку надання компенсації за знищені об'єкти нерухомого майна».
- Постанова КМУ від 26 березня 2022 року № 380 «Порядок подання інформаційного повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України».
- Наказ Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій від 22 грудня 2022 року № 309 «Про затвердження Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією».

16. ЗАХИСТ ПРАВ

16.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД

Якщо права та законні інтереси особи порушено рішенням, дією чи бездіяльністю органів державної влади або місцевого самоврядування, вона може захистити свої права в адміністративному (позасудовому) та судовому порядках.

Адміністративний (позасудовий) порядок передбачає:

- звернення безпосередньо до органу, який прийняв рішення, вчинив дію чи бездіяльність;
- оскарження рішення, дії чи бездіяльності уповноваженого органу до вищестоящего органу або посадової особи.

Судовий порядок передбачає звернення до суду.

При цьому оскарження рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади та місцевого самоврядування здійснюється шляхом подання позовної заяви в адміністративний суд.

Опорні запитання для консультантів (-ок) гарячої лінії Уповноваженого:

1. Чи маєте Ви в письмовій формі відповідь / рішення уповноваженого органу?
2. Якщо ні, то чи зверталися Ви для отримання такої відповіді / рішення? Якою була форма Вашого звернення (усна / письмова)?
3. У випадку якщо відповідь / рішення було отримано, скільки часу пройшло з дня його отримання?

16.2. ЗВЕРНЕННЯ ДО ОРГАНУ, ЯКИЙ ПРИЙНЯВ РІШЕННЯ, ВЧИНИВ ДІЮ ЧИ БЕЗДІЯЛЬНІСТЬ

Відповідь консультанта (-ки)

Якщо Ви не згодні з рішенням, дією чи бездіяльністю уповноваженого органу, зверніться до цього органу з письмовою заявою / скаргою. Це Ваше конституційне право.

Звернення з письмовою заявою / скаргою потрібне для отримання письмової відповіді уповноваженого органу, яку в подальшому можливо оскаржити до:

- вищестоящого органу (*Детальніше дивіться п. 16.3 «Звернення до вищестоящого органу»*);
- суду (*Детальніше дивіться п. 16.4 «Звернення до суду»*).

Орган зобов'язаний розглянути Ваше звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом термін – не більше одного місяця від дня надходження Вашої заяви / скарги. Якщо звернення не потребує додаткового вивчення – воно може бути розглянуте невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня отримання.

При цьому на Вашу обґрунтовану письмову вимогу термін розгляду може бути скорочено від встановленого законодавством терміну.

Рекомендації

Поінформуйте заявника (-цю), що письмова заява / скарга має бути складена з додержанням основних вимог. У зверненні має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання заявника (-ці);
- актуальна адреса для отримання кореспонденції;
- контактний номер телефону;
- суть порушеного питання.

Письмове звернення повинно бути підписано із зазначенням дати.

Зазначте, що звернення може бути надіслане в електронному вигляді на офіційну електронну адресу уповноваженого органу.

Поінформуйте заявника (-цю), що анонімні звернення, а також оформлені без дотримання вимог не підлягають розгляду та вирішенню.

Порекомендуйте заявнику (-ці) для отримання допомоги в написанні звернення звернутися до ГО (*Детальніше дивіться розділ III «Співпраця»*) або до центрів БПД.

Нормативно-правове регулювання

- Конституція України (ст. 40).
- Закон України «Про звернення громадян» (статті 5, 8, 20).

16.3. ЗВЕРНЕННЯ ДО ВИЩЕСТОЯЩОГО ОРГАНУ

Відповідь консультанта (-ки)

Ви можете звернутися до вищестоящого органу для оскарження рішення уповноваженого органу. Проте важливо дотримуватися строків, встановлених законодавством.

Скаргу має бути подано протягом одного року з моменту прийняття такого рішення, проте не пізніше одного місяця з часу Вашого ознайомлення з таким рішенням. При цьому строки можуть бути поновлені, якщо вони пропущені з поважної причини.

Якщо після звернення до вищестоящого органу Ваше питання не вирішилося, зверніться для оскарження до суду.

Рекомендації

Поінформуйте заявника (-цю), що у випадку порушення строків розгляду звернення, або відмови у його прийнятті, або іншого порушення законодавства про звернення громадян скарга може бути подана до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини. Гаряча лінія Уповноваженого ВРУ з прав людини: 0 (800) 501-720.

Запропонуйте допомогу в пошуку контактів Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або його представників в областях.

Актуальні контакти зазначено на офіційному [сайті Уповноваженого з прав людини](#).

Зазначте, що за порушення законодавства про звернення громадян передбачено адміністративну (накладення штрафу), цивільну та кримінальну відповідальність посадової особи.

Нормативно-правове регулювання

- [Закон України «Про звернення громадян»](#) (статті 17, 24, 28).
- [Кодекс України про адміністративні правопорушення](#) (ст. 212³).

16.4. ЗВЕРНЕННЯ ДО СУДУ

Відповідь консультанта (-ки)

Якщо позасудове оскарження не дало результатів, зверніться за захистом своїх прав до суду.

Для звернення до суду Ви повинні мати письмову відповідь уповноваженого органу та написати заяву (позовну заяву), надати суду інші необхідні документи.

Заяву до суду Ви можете написати самостійно або звернутися за допомогою до юриста (-ки) або адвоката (-ки).

Рекомендації

Поінформуйте заявника (-цю), що процесуальні документи, які подаються до суду, мають відповідати встановленим законодавством вимогам.

Порекомендуйте звернутися до ГО (*Детальніше дивіться розділ III «Співпраця»*) або до центрів БПД за безкоштовною допомогою в написанні заяви до суду.

За подання заяв, скарг до суду, за видачу судами документів справляється судовий збір. Сума судового збору залежить від характеру спору.

Проте Ви можете бути звільнені від сплати судового збору або, враховуючи Ваш майновий стан, суд може відстрочити чи розстрочити / або зменшити сплату судового збору. Наприклад, звільняються від сплати судового збору особи з інвалідністю I та II груп.

Також, якщо рішення суду буде ухвалене на Вашу користь (у справах, де відповідачем є суб'єкт владних повноважень), оплачений Вами судовий збір стягується з відповідача.

Нормативно-правове регулювання

- [Закон України «Про судовий збір»](#) (статті 3–5, 8).
- [Кодекс адміністративного судочинства України](#) (ч. 1 ст. 139).

Під час консультування на гарячій лінії Уповноваженого в операторів (-ок) можуть виникати запитання, що виходять за рамки визначених для надання консультацій тем, що не можуть бути повною мірою покриті консультаціями цієї гарячої лінії.

Це питання, що можуть потребувати додаткового заглиблення в певну проблематику або індивідуальної тривалої роботи з заявником (-цею), що не передбачено повноваженнями гарячої лінії Уповноваженого.

Слід відзначити, що з 2014 року сформувалося експертне середовище громадського сектору, яке поглиблено займалося та продовжує займатися захистом прав ВПО та населення, постраждалого від збройної агресії РФ.

Для посилення співпраці в серпні 2022 року був підписаний Меморандум про співробітництво між Міністерством з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України та Організаціями Коаліції, яка опікується захистом прав осіб, постраждалих внаслідок збройної агресії проти України.

Одним із пунктів цього меморандуму передбачається підтримка роботи гарячої лінії Уповноваженого з питань внутрішньо переміщених осіб.

Учасниками меморандуму є такі організації:

- ГО «Донбас СОС» – <https://www.donbasssos.org>;
- Центр прав людини ZMINA – <https://zmina.ua>;
- ГО «Громадський холдинг «ГРУПА ВПЛИВУ» – <https://www.vplyv.org.ua>;
- БФ «Схід SOS» – <https://vostok-sos.org>;
- БФ «Стабілізейшн Суппорт Сервісез» – <https://sss-ua.org>;
- ГО «Крим СОС» – <https://krymsos.com>;
- БФ «Право на Захист» – <https://r2p.org.ua>.

Кожна з організацій має значний внесок у захист прав ВПО та є авторитетною серед цільової аудиторії. Із перелічених вище організацій – чотири мають свої гарячі лінії та готові приймати переадресацію звернень із певних питань.

ГО «Донбас СОС» <http://www.donbasssos.org>

Номер гарячої лінії: 0 (800) 309-110. Viber: +38 (093) 500-69-18.

Електронна пошта: dsos.help@gmail.com.

Години роботи: понеділок – п'ятниця з 9:00 до 21:00, субота з 9:00 до 18:00.

ГО «Донбас СОС» консультиє з широкого кола питань, які стосуються всіх аспектів життя постраждалих від конфлікту (не обов'язково ВПО!). Зокрема, щодо:

- допомоги особам з інвалідністю – отримання засобів реабілітації, проходження МСЕК;
- доступу до послуг охорони здоров'я (особливо щодо лікування онкозахворювань, алгоритму дій, як отримати безкоштовні ліки тощо);
- доступу до освіти (вступ, переведення із закладу в заклад, соціальні стипендії, пільги для студентів ВПО тощо);
- міжнародні програми допомоги (від Організації Об'єднаних Націй) – у разі виникнення непорозумінь щодо особливостей реєстрації та дії програм, затримки у виплатах;

- гуманітарна допомога від локальних організацій;
- військовий облік ВПО та інших категорій;
- виїзд за кордон та з окупованих територій (алгоритми дій);
- особливості реєстрації та статусів отримувачів платформи «ЄДопомога»
- юридична консультація з усіх питань, окрім кримінального права.

ГО «Крим СОС» <http://krymsos.com>

Номери гарячої лінії: +38 (096) 224-01-23 (дзвінки на телефон і месенджери: Viber, WhatsApp, Signal, Telegram)

+38 (063) 077-16-19 (тільки месенджери: Viber, WhatsApp, Signal, Telegram).

Електронна пошта: help@krymsos.com

Години роботи: понеділок – п'ятниця з 9:00 до 20:00.

Сильними сторонами консультацій є поглиблене володіння проблематикою захисту прав і свобод жителів ТОТ АР Крим і м. Севастополь, а також Херсонської області, зокрема ВПО з цих територій.

Фахівці «Крим СОС» можуть надати консультацію про:

- виїзд із АР Крим;
- оформлення документів українського зразка для громадян з АР Крим;
- отримання соціальних і пенсійних виплат для громадян України (зокрема і переміщених осіб) з АР Крим;
- здобуття освіти та підтвердження освітніх кваліфікацій для молоді з АР Крим;
- юридичні консультації з усіх означених питань;
- та усіх специфічних питань, з якими звертаються кримчани.

БФ «Схід SOS» <http://vostok-sos.org/>

Телефони гарячих ліній: +38 (099) 311-53-36; +38 (099) 311-53-02; +38 (099) 710-48-72 (Viber): +38 (099) 311-53-14 (Viber) +38 (099) 639-23-52; +38 (096) 108-75-90; +38 (096) 108-60-48 (Telegram) +38 (097) 144-06-58; +38 (093) 528-70-15; +38 (044) 333-78-62.

Для психологічних консультацій: +38 (068) 461-53-55; +38 (095) 020-79-04.

Для отримання юридичної допомоги: +38 (068) 827-28-95 (Telegram); +38 (095) 374-82-70 (Viber)

Години роботи: щоденно з 9:00 до 21:00.

Сильною стороною діяльності є те, що ця організація здійснює евакуацію зі сходу та півдня України, має у своєму розпорядженні спеціально обладнаний транспорт для евакуації маломобільних людей та людей з інвалідністю. Також організація у співпраці з місцевими органами влади та іншими організаціями недержавного сектору здійснює супровід та поселення евакуйованих. Має широкі контакти з ініціативами по евакуації громадян і може в разі необхідності перенаправити та сконтактувати абонента з ними.

БФ «Право на захист» <https://r2p.org.ua>

Гаряча лінія у Telegram: <https://t.me/pravonazahyst>

Телефони: +38 (099) 507-50-90; +38 (068) 507-50-90; +38 (093) 507-50-90.

Години роботи: щоденно з 7:00 до 22:00.

Сильною стороною діяльності є надання вторинної правничої допомоги (юристи організації працюють на місцях, у разі необхідності допомагають бенефіціарам в оскарженні незаконних рішень, дій або бездіяльності посадових осіб органів державної влади та місцевого самоврядування, а також здійснити юридичний супровід справ у судовому порядку, допомагають у складанні відповідних запитів, заяв тощо).

Фахівці «Права на захист» можуть надати консультацію щодо:

- взяття на облік ВПО та отримання допомоги на проживання ВПО від держави;
- перетину державного кордону;
- пошкодження або знищення нерухомого майна;
- проблеми з особистими документами;
- пенсії та соціальних виплат;
- встановлення факту смерті або народження;
- прийняття спадщини.

Переадресація здійснюється на одну з гарячих ліній.

Слід пам'ятати, що жодна з них **не консультиє** з питань кримінальних і адміністративних правопорушень, а також **не надає** консультацій із законодавства РФ і так званого законодавства «лнр» та «днр».

Крім організацій громадського сектору, при виникненні в абонента необхідності в отриманні вторинної правничої допомоги – здійснення представництва інтересів осіб, які мають право на безоплатну вторинну правничу допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами; складання документів процесуального характеру, абонента можна скеровувати до служби Вторинної правничої допомоги.

Безоплатна правнича допомога – правнича допомога, яка гарантується державою та повністю або частково надається коштом Державного бюджету України, місцевих бюджетів та інших джерел. Для консультацій та отримання допомоги можна звертатися за номером гарячої лінії: 0 (800) 21-31-03.

Більше інформації на сайті: https://minjust.gov.ua/legal_aid.

Переадресація здійснюється шляхом надання контактних телефонів організацій після виявлення необхідності отримання поглиблених або вузькопрофільних консультацій.

У разі порушення права порекомендуйте заявнику (-ці) звернутись до **Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (Омбудсмана):**

Номер гарячої лінії: 0 (800) 501-720, (044) 299-74-08

Електронна пошта: hotline@ombudsman.gov.ua

Адреса громадської приймальні Омбудсмана: 01008, м. Київ, вул. Інститутська, 21/8.

Також за [посиланням](#) є буклет з телефонами інших гарячих ліній, які можуть стати в нагоді внутрішньо переміщеним особам.

Скрипт, який обов'язково використовується перед наданням контактів:

«Враховуючи специфіку Вашого питання, пропонуємо Вам звернутися за додатковою консультативною допомогою до нашої партнерської організації (назва «ГО / БФ _____»). Ви можете сконтактувати з ними за телефоном (номер _____) або в таких месенджерах (перелік _____) чи написавши їм на пошту (адреса _____). Звертаємо Вашу увагу, що надана консультація може посприяти у вирішенні Вашого питання».

Важливі принципи, яких слід дотримуватися, переадресовуючи абонента:

- Не надавати людині інформацію, яка може викликати невинуваті очікування (що його / її питання обов'язково вирішать, нададуть матеріальну або гуманітарну допомогу, гарантують виплати, які затримуються з причин, які не залежать від громадських організацій, тощо). Слід підкреслити (у скрипті вказано це): **«за додатковою консультативною допомогою».**
- Переадресовувати у випадках, коли гаряча лінія Уповноваженого не може надати необхідну та / або повну інформацію або питання потребує консультації юриста, залучення профільних фахівців.
- Впевнитися, що людина записала або іншим чином зафіксувала інформацію про переадресацію.
- Чітко розуміти специфіку та рівень повноважень кожної з організацій.

Онлайн-курс «Що має знати внутрішньо переміщена особа?» на платформі «Prometheus».

Доступний за посиланням:

https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+VP0101+2022_T2/about

«WikiLegalAid» – довідково-інформаційна платформа правових консультацій.

Доступний за посиланням: <https://wiki.legalaid.gov.ua>

Юридичний порадник для ВПО – чат-бот забезпечує цілодобовий доступ до актуальної інформації та відповідей на запитання ВПО.

Доступний за посиланням: <https://chatbot.r2p.org.ua/>

«Твоє Пр@во» – мобільний застосунок, універсальний юридичний довідник для людей, які постраждали внаслідок збройної агресії проти України.

Доступний за посиланням в Google Play:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.floor12apps.tvoepravo&hl=uk&gl=US>

Доступний за посиланням в App Store:

<https://apps.apple.com/ua/app/твое-право/id1461098423>

Рекомендації щодо спілкування з людьми з інвалідністю: <https://www.vplyv.org.ua/archives/6318>

Щомісячні інформаційні бюлетені для ВПО: <https://www.vplyv.org.ua/archives/category/digests>

Видавництво «Право»

Національної академії правових наук України
та Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого,
вул. Чернишевська, 80-А, Харків, 61002, Україна
Тел. / факс (057) 716-45-53

Сайт: <https://pravo-izdat.com.ua>

e-mail для авторів: verstka@pravo-izdat.com.ua

e-mail для замовлень: sales@pravo-izdat.com.ua

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів
видавничої продукції – серія ДК № 4219 від 01.12.2011

UKR 2024