

**ЗБИРАЮЧИ ПАЗЛ: ВПЛИВ ВНУТРІШНЬОГО
ПЕРЕМІЩЕННЯ НА ПРАВА ЛЮДИНИ ТА ДОСТУП
ДО АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ**

Звіт за результатами дослідження

ЗБИРАЮЧИ ПАЗЛ: ВПЛИВ ВНУТРІШНЬОГО ПЕРЕМІЩЕННЯ НА ПРАВА ЛЮДИНИ ТА ДОСТУП ДО АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.

Звіт за результатами дослідження. – Київ, 2018. – 48 С.

Звіт містить аналіз стану дотримання та забезпечення прав внутрішньо переміщених осіб за результатами соціологічного загальнонаціонального опитування серед ВПО та опитування експертів з-поміж надавачів послуг ВПО. Дослідження важливе для виявлення системних проблем у сфері захисту прав ВПО; фіксації вад і труднощів у сфері організації та плануванні роботи державних і місцевих органів та служб, а також виокремлення індивідуальних випадків порушення прав ВПО.

Над звітом працювали: **Бондар Тетяна, Дурнева Тетяна, Колишко Світлана, Кривко Олена, Тімоніна Наталія.**

Публікацію підготовлено в рамках проекту «Зміцнення потенціалу Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», який виконує Програма розвитку ООН в Україні та фінансує Міністерство закордонних справ Данії. Думки, висновки чи рекомендації належать авторам та упорядникам цього видання і не обов'язково відображають погляди Міністерства закордонних справ Данії, Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй чи інших агенцій ООН.



**MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK**
Danida



ГРУПА
ВПЛИВУ
ГРОМАДСЬКИЙ
ХОЛДІНГ





04	МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ	26	ПРАВО НА ЖИТЛО
06	ХАРАКТЕРИСТИКА ОПИТАНИХ	29	ПРАВО НА ОХОРОНУ ЗДОРОВ'Я
12	ВЗЯТТЯ НА ОБЛІК ВПО ТА ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ, ЩО ПОСВІДЧУЮТЬ ОСОБУ	32	ПРАВО НА ОСВІТУ
15	ПРАВО НА ПРОВЕДЕННЯ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТИВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ	33	ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ
15	ПРАВА, ПОВ'ЯЗАНІ ЗІ СВОБОДОЮ ПЕРЕСУВАННЯ	34	ДОСТУП ДО ПРАВОСУДДЯ
18	ПРАВО НА СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ	36	ПРАВО НА МАЙНО
20	ПРАВО НА ПЕНСІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	36	ПОЛІТИЧНІ ПРАВА
23	ПРАВО НА ЗАЙНЯТІСТЬ	38	ДОСТУП ДО ІНФОРМАЦІЇ ПРО РЕАЛІЗАЦІЮ ПРАВ ВПО
		40	ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ



2017 року на замовлення Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (Уповноважений) за підтримки проекту ПРООН «Зміцнення потенціалу Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» та проекту Ради Європи «Посилення захисту прав людини внутрішньо переміщених осіб в Україні» під загальною координацією ГО «Громадський холдинг «ГРУПА ВПЛИВУ» було розроблено Методологію моніторингу дотримання прав внутрішньо переміщених осіб (Методологія) для використання Секретаріатом Уповноваженого та партнерськими громадськими організаціями.

Методологія містить інструментарії для різних цільових груп, які, виходячи зі специфіки мандата Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, дають змогу виявити системні проблеми щодо забезпечення прав внутрішньо переміщених і зафіксувати індивідуальні випадки порушення прав ВПО, які потребують оперативного реагування.

Цей звіт базується на даних комплексного дослідження, яке складалося з логічно-послідовних етапів опитувань різних цільових груп і сфокусованого аналізу отриманих даних на кожному етапі.

ЕТАП 1. У травні-липні 2017 року проведено пілотні нерепрезентативні опитування ВПО та опитування експертів громадських організацій, які займаються захистом і забезпеченням прав ВПО. Опитування здійснювали представники регіональної мережі Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та регіональних координаторів проекту Ради Європи «Посилення захисту прав людини внутрішньо переміщених осіб в Україні».

За результатами аналізу отриманих даних експерти ГО «Донбас СОС» спільно з ГО «Громадський холдинг «ГРУПА ВПЛИВУ» підготували аналітичний звіт «Захист прав внутрішньо переміщених осіб: аналіз та рекомендації щодо покращення нормативно-правової бази» (доступ за посиланням: <https://www.vplyv.org.ua/archives/1305>).

ЕТАП 2. У вересні-жовтні 2017 року проведено загальноукраїнське репрезентативне опитування ВПО та фокус-групові дискусії зі спеціалістами державних і недержавних закладів, які працюють або надають послуги внутрішньо переміщеним особам, що реалізувала ГО «Український інститут соціальних досліджень ім. Олександра Яременка» на замовлення ПРООН. За результатами підготовлено аналітичний звіт, який надає інформацію щодо рівня забезпечення прав ВПО, а також визначає проблеми та особливості забезпечення прав різних груп ВПО (доступ за посиланням: <http://dhrp.org.ua/uk/publikatsii/1912-dotrymannia-prav-vnutrishno-peremishchenykh-osib>).

ЕТАП 3. На основі даних загальноукраїнського репрезентативного опитування фахівці ГО «Центр «Жіночі перспективи» здійснили гендерний аналіз, що дав змогу виявити низку тенденцій, специфічних проблем і труднощів, з якими стикаються жінки і чоловіки, що сприятиме формуванню державної політики з урахуванням гендерних аспектів проблем ВПО (доступ: <https://www.vplyv.org.ua/archives/1350>).

МЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ _____

Виявлення системних проблем у сфері дотримання та реалізації прав людини внутрішньо переміщених осіб.

ЗАВДАННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ _____

Представлений аналіз базується на даних, отриманих під час реалізації всіх трьох етапів дослідження, та орієнтований на:

- ▶ виявлення системних проблем у законодавстві у сфері захисту прав ВПО та практики його застосування;
- ▶ фіксації проблем і труднощів у сфері організації та плануванні роботи державних і місцевих органів та служб, громадських організацій, що працюють з ВПО, з акцентом на виявлення регіональних особливостей і тенденцій;
- ▶ окреслення гендерних особливостей і потреб ВПО;
- ▶ виокремлення індивідуальних випадків порушення прав ВПО.

ПРЕДМЕТ ДОСЛІДЖЕННЯ _____

Дотримання прав людини ВПО.

Методологія моніторингу дотримання прав людини ВПО в Україні містила п'ятнадцять тематичних блоків, кожен з яких присвячено певному виду прав і дає змогу з'ясувати проблеми, пов'язані з його реалізацією, а саме:

- ▶ взяття на облік як ВПО;
- ▶ право на відновлення та оформлення документів, що посвідчують особу;
- ▶ права, пов'язані зі свободою пересування;
- ▶ право на житло;
- ▶ право на охорону здоров'я;
- ▶ право на соціальний захист;
- ▶ право на пенсійне забезпечення;
- ▶ право на зайнятість;
- ▶ право на освіту;
- ▶ виборчі права;
- ▶ право на доступ до суду;
- ▶ право на проведення державної реєстрації актів цивільного стану;
- ▶ право на майно;
- ▶ захист персональних даних;
- ▶ доступ до інформації про реалізацію прав.



ХАРАКТЕРИСТИКА УЧАСНИКІВ КОМПЛЕКСНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

ЦІЛЬОВА ГРУПА 1.

ОСОБИ ВІКОМ ВІД 18 РОКІВ І СТАРШЕ З ЧИСЛА ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ (загальнонаціональне репрезентативне дослідження)

Виконавець: ГО «Український інститут соціальних досліджень ім. Олександра Яременка».

Реалізована вибіркова сукупність: Усього опитано 2002 респонденти (1070 жінок (53,4%) і 932 чоловіки (46,6%)) методом індивідуального інтерв'ю «віч-на-віч» за місцем проживання респондента.



46,6%



53,4%

Терміни збору даних: 27 вересня–24 жовтня 2017 року.

Дизайн вибірки дослідження:

Вибірку територіальних одиниць було створено для всіх контрольованих урядом областей України та структуровано пропорційно числу ВПО, зареєстрованих у них. Для обрахунку вибіркової сукупності використано офіційну інформацію про кількість облікованих сімей та осіб, переміщених з тимчасово окупованої території та районів проведення антитерористичної операції. Вибіркова сукупність відповідає розподілу генеральної сукупності офіційно зареєстрованих ВПО за параметрами регіону (області) проживання та типу населення (місто/село). Додатковими контрольними параметрами, відповідно до яких дотримано відповідність генеральній сукупності та встановлено відповідні відсоткові квоти на рівні областей, слугували: попереднє місце проживання ВПО (область походження: Донецька, Луганська, АР Крим), стать ВПО. Додатково здійснено контроль квоти за належністю до підгрупи ВПО-пенсіонерів. *Стандартні відхилення за достовірних 95% становлять 1,34–2,24%.*

Географія дослідження:

24 області та Київ, крім тимчасово окупованих територій Донбасу та Криму. Аналіз даних здійснено в регіональному розрізі, де регіони згруповано таким чином:



Захід: Волинська, Закарпатська, Івано-Франківська, Львівська, Рівненська, Тернопільська, Чернівецька області;

Центр: Вінницька, Кіровоградська, Полтавська, Хмельницька, Черкаська області;

Північ: Житомирська, Київська, Сумська, Чернігівська області;

Південь: Миколаївська, Одеська, Херсонська області;

Схід: Дніпропетровська, Запорізька, Харківська області;

Донбас: підконтрольні українській владі території Донецької та Луганської областей; м. Київ.

Етичні принципи дослідження, які призначено для дотримання міжнародних етичних принципів, зокрема вирішення таких етичних питань:

Розроблено на базі кодексу професійної етики соціолога Соціологічної асоціації України (САУ) та Гельсінської декларації етичних принципів для проведення досліджень.

Поінформована згода: після пояснення теми дослідження та умов участі респондентів, які відповідали необхідним вимогам, поінформували про умови участі у дослідженні. Інтерв'юер зачитував респонденту інформацію про дослідження, після отримання згоди від респондента інтерв'юер ставив свій підпис на анкеті, що свідчило про отримання інформації про дослідження і згоду на участь.

Добровільна участь: усім респондентам було чітко повідомлено, що участь у дослідженні добровільна, а неучасть не матиме жодних негативних наслідків.

Конфіденційність та анонімність: усіх учасників повідомили про те, що участь у дослідженні конфіденційна та анонімна. Інформацію, яку надавав респондент, використовують без ідентифікації особи та в узагальненому вигляді. Усі дані дослідження зберігають з дотриманням усіх принципів конфіденційності. Представники дослідницької команди не фіксували прізвищ або інших ідентифікаційних даних на дослідницьких запитальниках. Після збору даних весь дослідницький інструментарій зберігають у безпечному місці, а дані використовують лише в узагальненому вигляді.

ЦІЛЬОВА ГРУПА 2.

СПЕЦІАЛІСТИ ДЕРЖАВНИХ І НЕДЕРЖАВНИХ ЗАКЛАДІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ АБО НАДАЮТЬ ПОСЛУГИ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМ ОСОБАМ

Виконавець:	ГО «Український інститут соціальних досліджень ім. Олександра Яременка».
Реалізована вибіркова сукупність:	51 особа, яка взяла участь у шести фокус-групових дискусіях.
Терміни збору даних:	27 вересня–24 жовтня 2017 року.
Учасники ФГ:	Представники громадських організацій, що надають допомогу ВПО, працівники регіональних відділень Пенсійного фонду України, департаментів соціального захисту населення, Державної міграційної служби, центрів зайнятості та закладів охорони здоров'я.
Географія дослідження:	Шість міст України (Севєродонецьк, Слов'янськ, Ужгород, Харків, Одеса, Київ).

ЦІЛЬОВА ГРУПА 3.

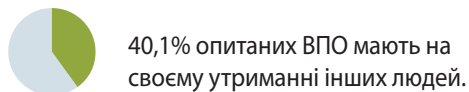
СПЕЦІАЛІСТИ УПРАВЛІНЬ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ ТА ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ, ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ, ЩО НАДАЮТЬ ПОСЛУГИ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМ ОСОБАМ

Виконавці:	Представники регіональної мережі Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та регіональні координатори проекту Ради Європи «Посилення захисту прав людини внутрішньо переміщених осіб в Україні».
Реалізована вибіркова сукупність:	122 представників управлінь соціального захисту населення, 86 представників Пенсійного фонду та 76 представників громадських організацій, які працюють з ВПО, опитано через анкетування.
Терміни збору даних:	Травень-липень 2017 року.

ЦІЛЬОВА ГРУПА 1.

ОСОБИ ВІКОМ ВІД 18 РОКІВ І СТАРШЕ З ЧИСЛА ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ (загальнонаціональне репрезентативне дослідження)

2002 респонденти від 18 років



Близько двох третин респондентів заявили, що були змушені виїхати зі свого місця проживання ще в 2014 році.



Чверть заявила, що виїхала в 2015 році.

Частка виїздів у наступні роки суттєво зменшилася.



Кожен п'ятий респондент переїжджав більше одного разу в межах одного населеного пункту.

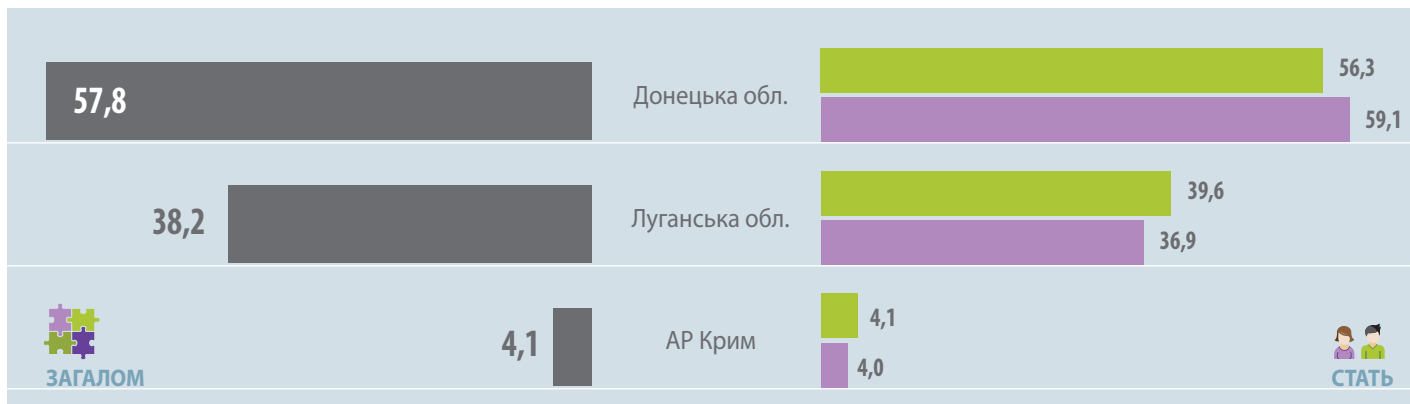


27,5% опитаних переїжджали більше одного разу у межах країни (між різними населеними пунктами).

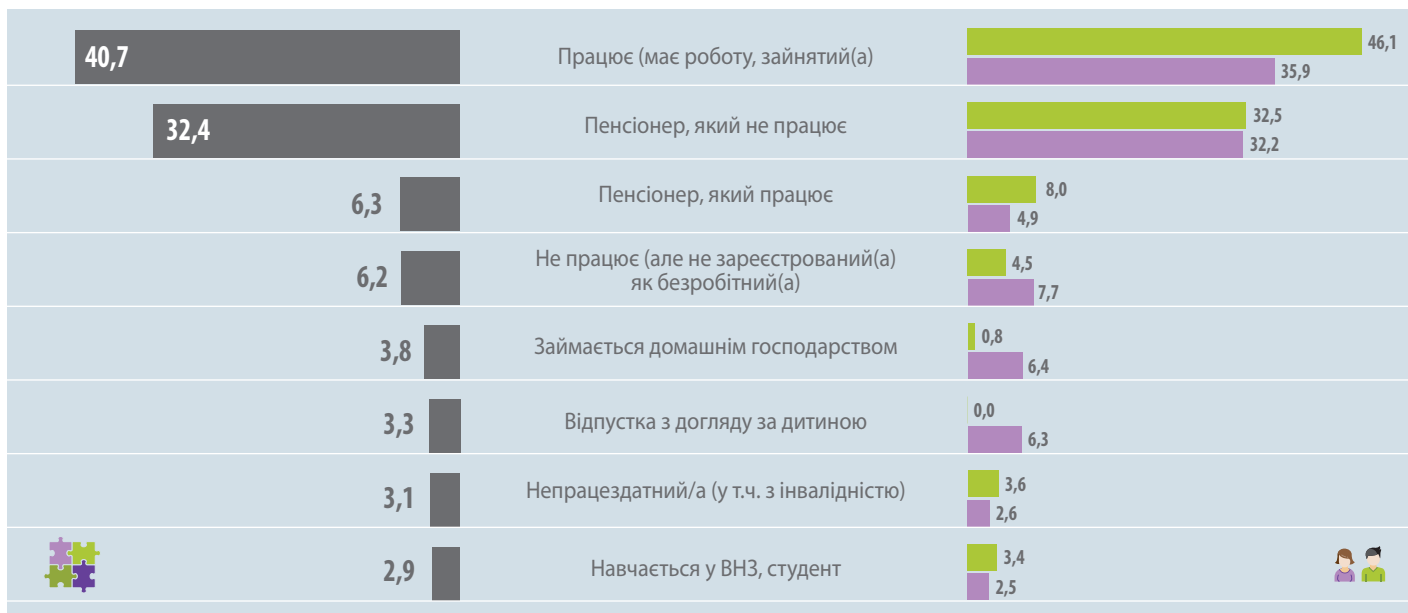


Більш як дві третини опитаних ВПО проживають у теперішньому місці більше двох-трьох років. Найбільша частка тих, хто живе в теперішньому місці менше 6 місяців, спостерігається на Донбасі.

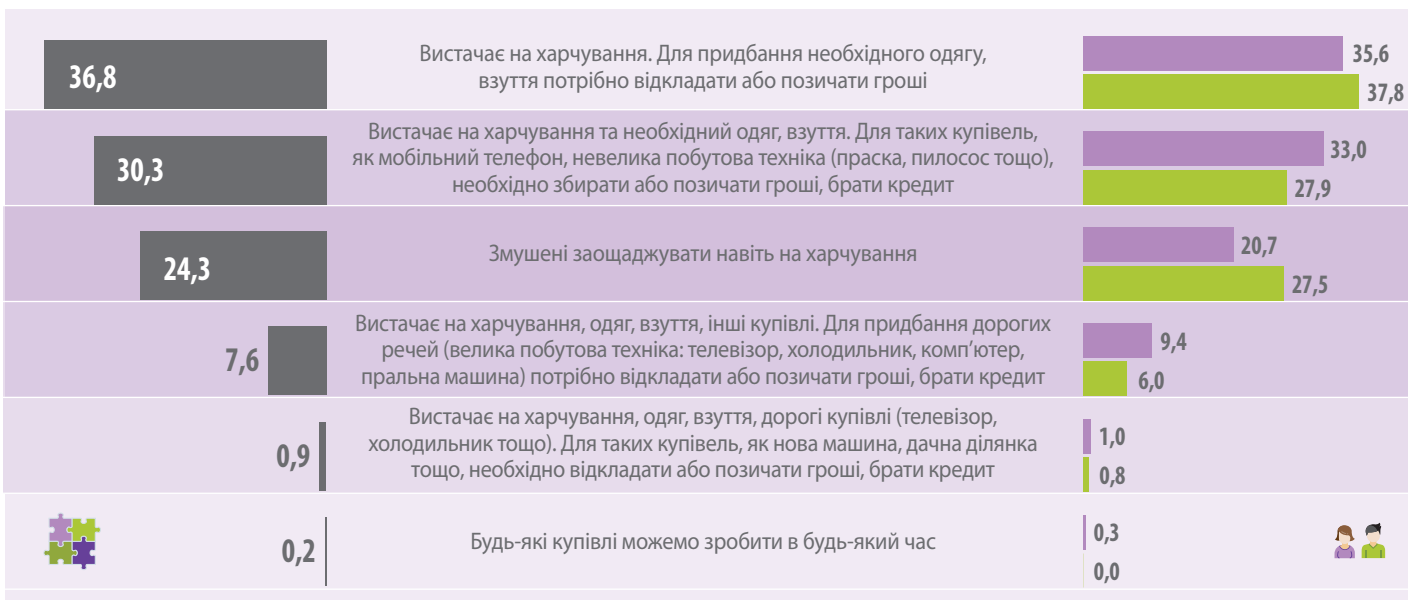
РОЗПОДІЛ ОПИТАНИХ РЕСПОНДЕНТІВ ЗА РЕГІОНАМИ, З ЯКИХ ПЕРЕЇХАЛИ, %



ОСНОВНЕ ЗАНЯТТЯ РЕСПОНДЕНТА НА МОМЕНТ ОПИТУВАННЯ, %

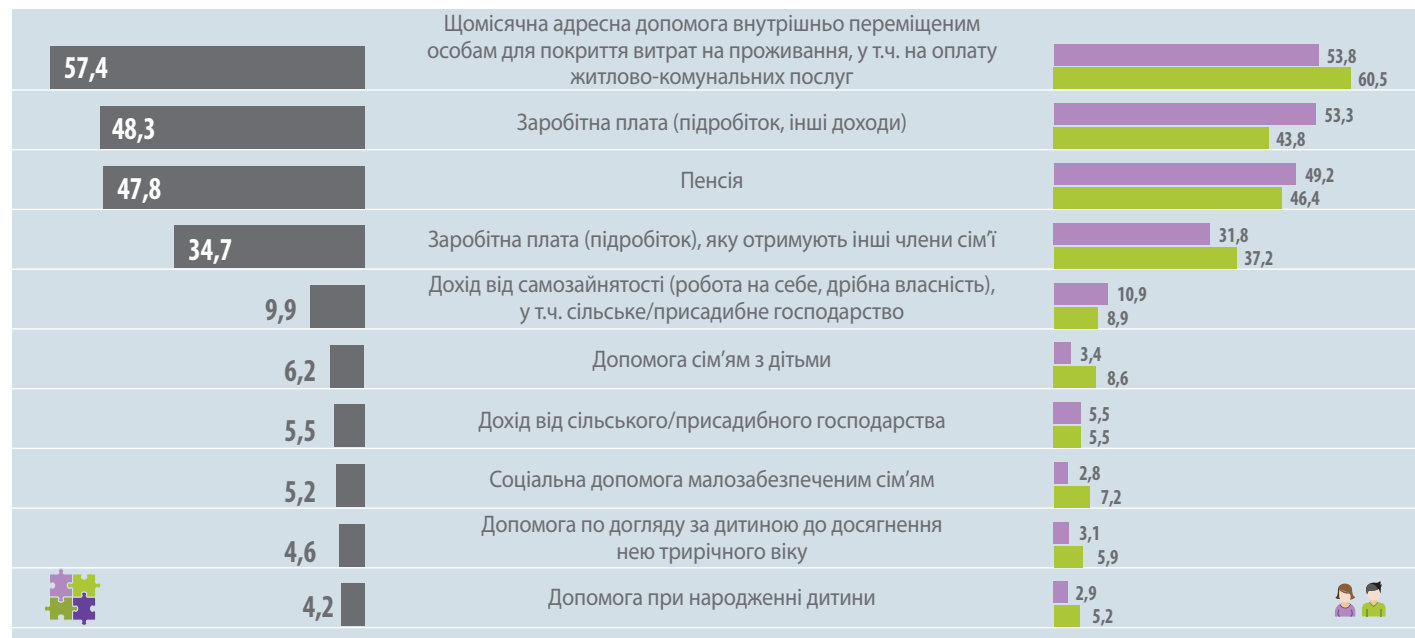


САМООЦІНКА ФІНАНСОВОГО СТАНОВИЩА ДОМОГОСПОДАРСТВА, В ЯКОМУ ПРОЖИВАЄ РЕСПОНДЕНТ, %



ДЖЕРЕЛА ДОХОДІВ СІМ'Ї ВПО, %

(сума відповідей не дорівнює 100%, респондент міг вказати кілька варіантів відповідей)

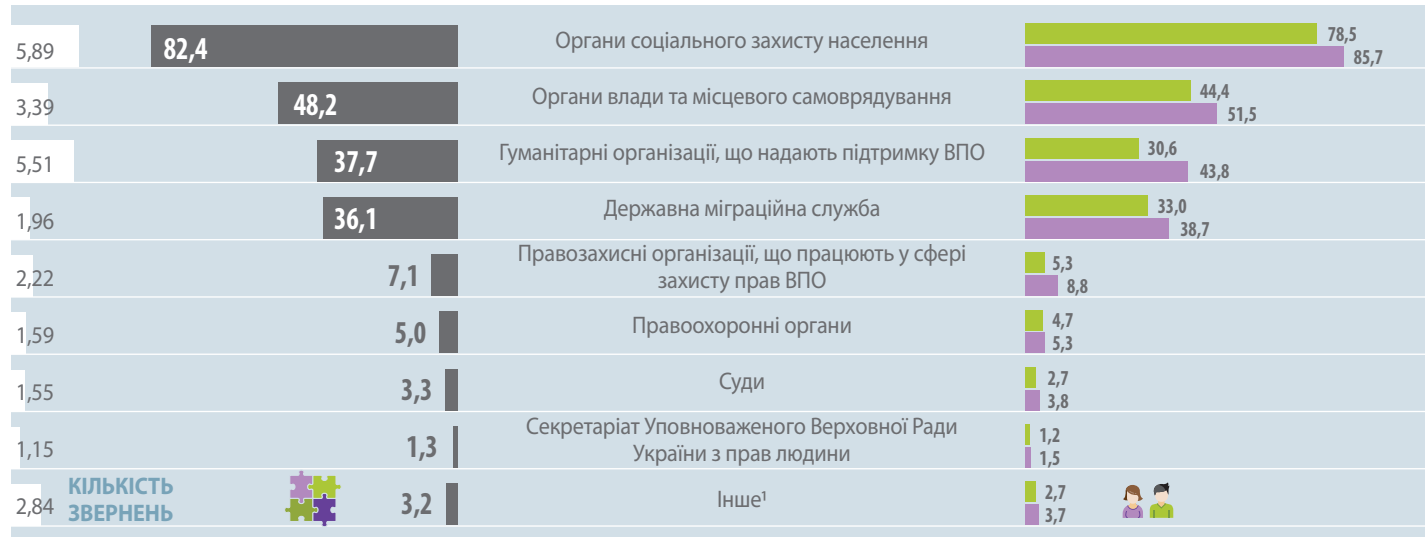


ТИП ПРИМІЩЕННЯ, В ЯКОМУ ПРОЖИВАЄ СІМ'Я ВПО, %



РОЗПОДІЛ ТИХ, ХТО МАВ ОСОБИСТИЙ ДОСВІД ЗВЕРНЕНЬ ДО РІЗНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ, ПОСЛУГИ ЧИ ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМ, ПОВ'ЯЗАНИХ З ПЕРЕМІЩЕННЯМ, %

(сума відповідей не дорівнює 100%, респондент міг вказати кілька варіантів відповідей)



ЦІЛЬОВА ГРУПА 2.

СПЕЦІАЛІСТИ ДЕРЖАВНИХ І НЕДЕРЖАВНИХ ЗАКЛАДІВ, ЯКІ НАДАЮТЬ ПОСЛУГИ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМ ОСОБАМ

Учасниками фокус-групових дискусій була 51 особа, яка представляла установи, що надають послуги ВПО.

Назва установи/організації, яку представляв учасник ФГ	Усього	Назва установи/організації, яку представляв учасник ФГ	Усього
Міністерство соціальної політики України	1	Громадська організація	8
Пенсійний фонд України	6	Волонтерська організація/благодійний фонд	7
Управління праці і соціального захисту населення	7	Правозахисна організація з надання безоплатної правової допомоги	2
Управління освіти і науки України	5	Товариство Червоного Хреста	2
Центр зайнятості населення	5	Українська греко-католицька церква	1
Міграційна служба України	2		
Медичний заклад	5	Усього респондентів	51

¹ Інше розподілено таким чином: 1,9% зверталися до релігійних організацій (церкви, монастирі), до 1,3% входять поодинокі звернення до Державної служби України з надзвичайних ситуацій, «гаряча лінія» для переселенців, військкомат, лікарня, Соціальний центр ВПО, Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, ГО, державний нотаріус.



ВЗЯТТЯ НА ОБЛІК ВПО ТА ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ,

ЩО ПОСВІДЧУЮТЬ ОСОБУ

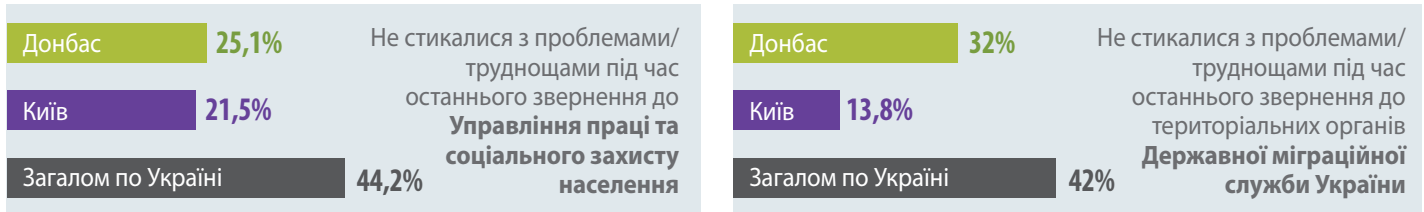
Труднощі, пов'язані зі зверненням ВПО до органів державної влади та наданням послуг щодо оформлення та переоформлення документів, взяття на облік ВПО, загалом мають організаційний характер і зумовлені недостатністю або відсутністю персоналу чи його перевантаженням, недостатністю інформації та браком відповідних роз'яснень.



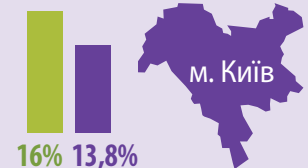
Як основну проблему під час взяття на облік та оформлення документів, що посвідчують особу, респонденти зазначили великі черги.

РЕГІОНАЛЬНИЙ РОЗРІЗ

Найгірша ситуація в Донецькій, Луганській областях і в Києві, тобто там, де проживає найбільша кількість ВПО:



КИЇВ виявився найбільш закритим з погляду доступності інформації про порядок процедури, роз'яснень щодо питань, які найчастіше виникали у ВПО, та лідером з ненадання належних або надання недостатніх роз'яснень працівниками населенню. Найчастіше опитані в Києві стикалися з поганим облаштуванням приміщень (16% в управліннях праці та соціального захисту населення та 13,8% у територіальних органах Державної міграційної служби), що втричі перевищує аналогічні оцінки загалом в Україні.



Фокус-групи з представниками регіональних управлінь праці та соціальної політики і Державної міграційної служби дають підстави констатувати, що навантаження на структури, які реєструють ВПО, не знижується та не зникає з початку процесу внутрішнього переміщення населення, і як наслідок спричиняє недостатність і перевантаженість персоналу. Навіть більше, працівники зазначають про відсутність спеціалізованих структурних одиниць у межах підрозділів, які займаються питаннями ВПО.

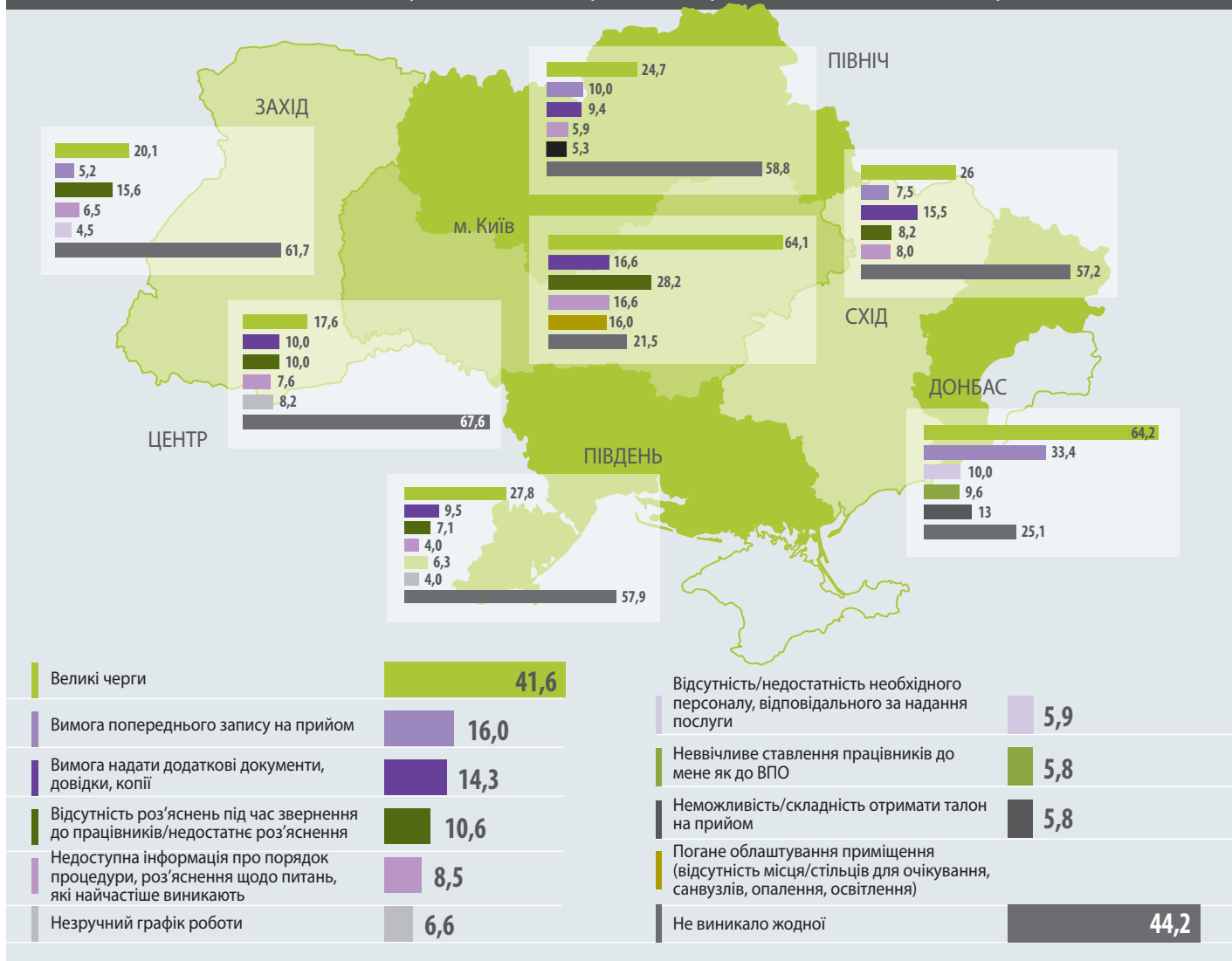
Опитування ГО свідчить, що серед найпоширеніших труднощів, за оцінками представників громадських організацій, які надають допомогу ВПО, – ідентифікація особи, яка втратила документи, перевірка належності особи до громадянства України, неможливість отримати паспорт за місцем проживання за відсутності довідки ВПО, проблеми з отриманням паспортного документа вперше.

Респонденти також звертали увагу на невисокий рівень правової обізнаності населення, а також погані поінформованості

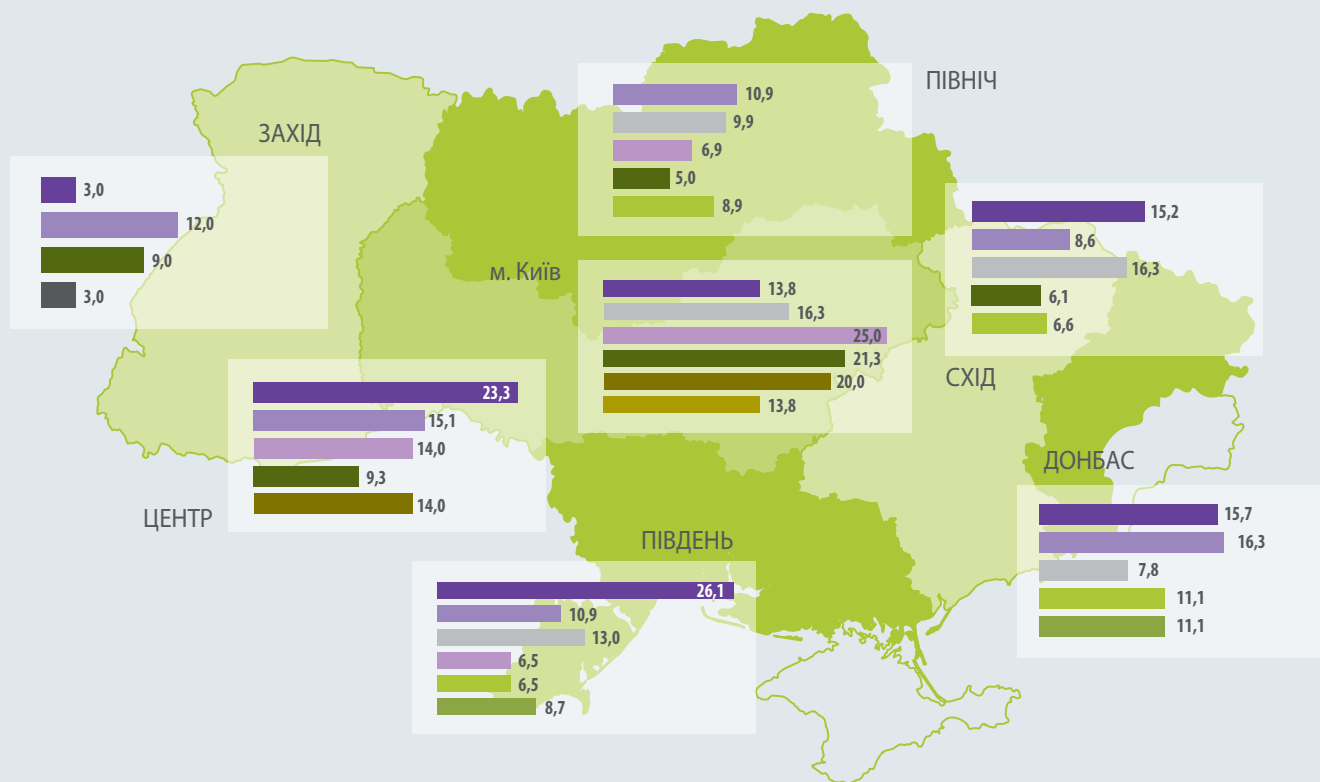
щодо процедур. Крім того, за оцінками фахівців, у багатьох випадках пережитий ВПО стрес заважає тим, хто звертається до структур органів влади, нормально сприймати інформацію щодо процедур оформлення необхідних документів. А відтак і інформаційні довідки, роз'яснення, які розміщують сухою

нормативною мовою, а також надають співробітники відповідних органів, незрозумілі для людей або ж вони їх не сприймають, що призводить до помилок під час подання документів, повторних звернень, збільшення навантаження і взаємного незадоволення та стресу і ВПО, і працівників органів.

ПИТОМА ВАГА РЕСПОНДЕНТІВ-ВПО, ЯКІ МАЛИ ТРУДНОЩІ/ПРОБЛЕМИ ПІД ЧАС ОСТАНЬОГО ЗВЕРНЕННЯ ДО УПРАВЛІННЯ ПРАЦІ ТА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ, % (сума відповідей не дорівнює 100%, респондент міг вказати кілька варіантів відповідей)



ПИТОМА ВАГА РЕСПОНДЕНТІВ-ВПО, ЯКІ МАЛИ ТРУДНОЩІ/ПРОБЛЕМИ ПІД ЧАС ОСТАННЬОГО ЗВЕРНЕННЯ ДО **ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ОРГАНІВ** **ДЕРЖАВНОЇ МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ**, %² (сума відповідей не дорівнює 100%, респондент міг вказати кілька варіантів відповідей)



Вимога надати додаткові документи, довідки, копії	13,4	Неввічливе ставлення працівників до мене як до ВПО	5,1
Вимога попереднього запису на прийом	11,9	Оформлення нових документів у зв'язку з відсутністю первинних документів	
Незручний графік роботи	9,6	Погане облаштування приміщення (відсутність місця/стілців для очікування, санвузлів, опалення, освітлення)	
Недоступні інформація про порядок процедури, роз'яснення щодо питань, які найчастіше виникають	8,2	Неможливість/складність отримати талон на прийом	
Відсутність роз'яснень під час звернення до працівників/недостатнє роз'яснення	8,0	Не виникло жодної	41,8
Порушення термінів надання послуги	7,2		

² Найбільша кількість звернень в ДМС була в 2015 році, тобто до червня 2016 року, коли було скасовано вимогу щодо проставлення штампу ДМС на довідці ВПО.



ПРАВО НА ПРОВЕДЕННЯ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ

АКТІВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ

Опитування не зафіксувало серйозних проблем у ВПО, пов'язаних із державною реєстрацією актів цивільного стану. Після реєстрації як ВПО до органів державної реєстрації актів цивільного стану загалом зверталися 10,0% опитаних. Лише 1% зазначили, що їхні звернення було задоволено лише після рішення суду.

Експерти у фокус-групах акцентували увагу на проблемах і складності процедури звернення ВПО до суду для визнання фактів (народження, смерті тощо), зафіксованих у документах, виданих на окупованих територіях.

1/4 Майже чверть опитаних представників громадських організацій, які надають юридичну допомогу ВПО, зазначили, що їм відомі випадки, коли ВПО стикалися з проблемами під час судової процедури щодо встановлення факту народження або смерті.

Найбільш поширені проблеми – затягування розгляду судових справ, вимоги суддів надати докази, які залишилися на окупованих територіях, відсутність у ВПО необхідних документів.



ПРАВА, ПОВ'ЯЗАНІ ЗІ СВОБОДОЮ ПЕРЕСУВАННЯ

Опитані ВПО вважають основними обмеженнями щодо реалізації права на свободу пересування низьку пропускну здатність і недостатній рівень матеріально-технічного забезпечення пунктів пропуску (КПВВ), тобто радше технічний складник надання послуги. 28,8% опитаних, які переїхали з Донецької та Луганської областей і кому відомо про запровадження дозвоільного режиму, взагалі не вважають, що дозвоільна процедура перетину лінії зіткнення ускладнює безпосередньо сам перетин.

Серед ВПО, які **виїхали з АР Крим**, переважна більшість (41,3%) перетинала адміністративний кордон тимчасово окупованої території АР Крим лише раз, починаючи з 2014 року. До того ж майже третина (30%) зробила це ще до моменту остаточного встановлення кордону. **Лінію зіткнення у межах Донецької та Луганської областей** за дозволом після січня 2015 року перетинали 15,5% один раз, 24,6% перетинали більше двох разів.

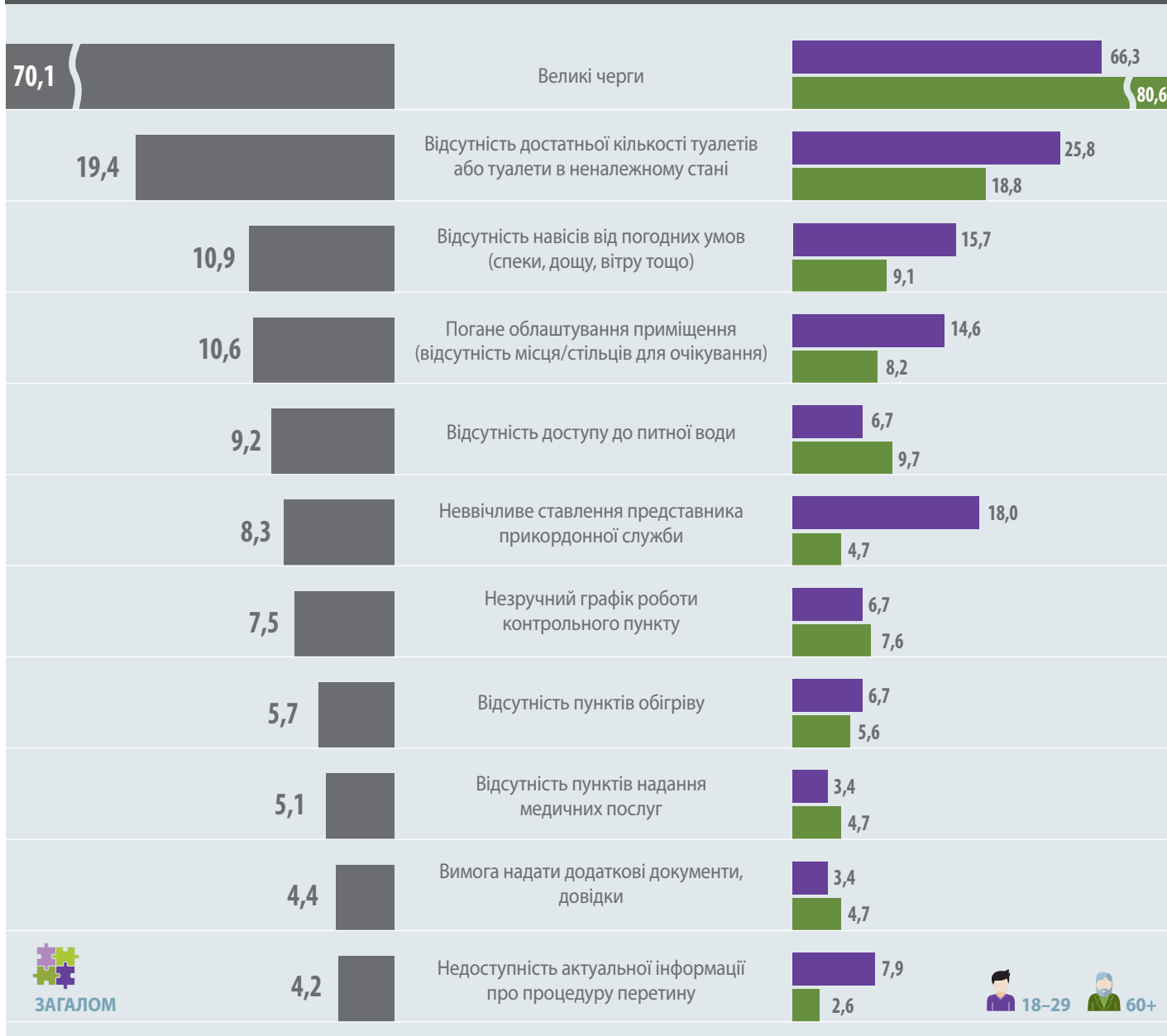
ГЕНДЕРНИЙ АНАЛІЗ ДАНИХ

Більшість чоловіків взагалі жодного разу не відвідували АР Крим. Кількість відвідин жінками Криму суттєво перевищує кількість відвідин чоловіками. Проте аналіз щодо Донецької та Луганської областей показує, що частота і кількість відвідин жінками та чоловіками цих областей приблизно однакові. Це може, серед іншого, свідчити про реальну небезпеку для чоловіків повертатися (навіть тимчасово) до АР Крим.

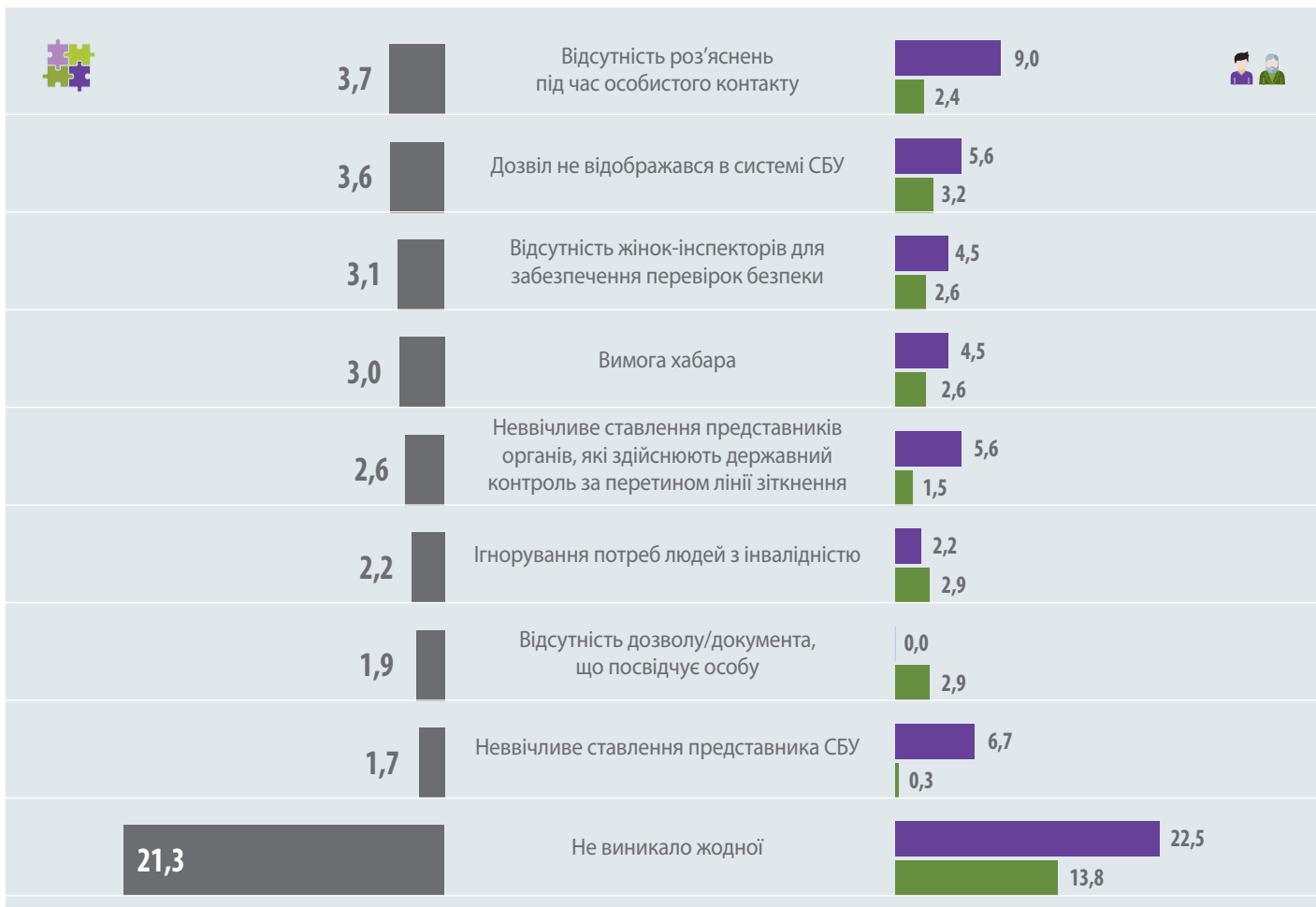
ВІКОВІ ВІДМІННОСТІ

Лише 13,8% людей старших 60-ти років зазначили відсутність будь-яких проблем/труднощів під час останнього перетину адміністративного кордону. Особливо варто зауважити, що вікова група 18–39 років частіше за старші вікові групи вказували на проблеми неналежного облаштування приміщень, невивічлення працівників, а також відсутність актуальної інформації та ненадання роз'яснень під час особистого контакту.

ПИТОМА ВАГА РЕСПОНДЕНТІВ-ВПО, ЯКІ МАЛИ ТРУДНОЩІ/ПРОБЛЕМИ ПІД ЧАС ОСТАННЬОГО ПЕРЕТИНУ АДМІНІСТРАТИВНОГО КОРДОНУ ТИМЧАСОВО ОКУПОВАНОЇ ТЕРИТОРІЇ АР КРИМ АБО ЛІНІЇ ЗІТКНЕННЯ У МЕЖАХ ДОНЕЦЬКОЇ ТА ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ У ДВОХ ВІКОВИХ ГРУПАХ, %³ (сума відповідей не дорівнює 100%, респондент міг вказати кілька варіантів відповідей)



³ У таблиці відображено дані щодо наймолодшої та найстаршої вікових груп як ті, що мають суттєві відмінності загалом серед усіх ВПО.



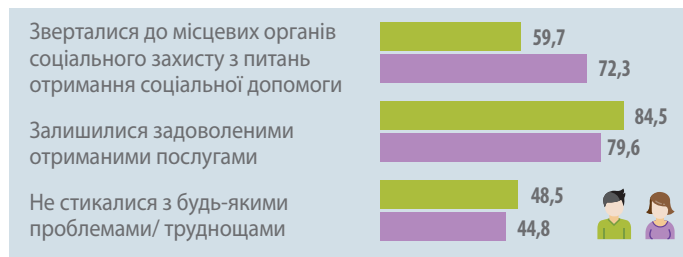
Третина представників громадських організацій, які надають допомогу ВПО, зазначили, що переселенці зверталися до них щодо перетину лінії зіткнення або адміністративного кордону з АР Крим. Серед проблем, з якими стикалися люди, – збір необхідних документів для отримання перепустки (дозволу), проблеми з електронними дозволами, вивезення майна з тимчасово окупованих територій, недійсність ID-паспорта на пропускних пунктах РФ, проблеми з перетином, якщо особа має паспорт РФ, проблеми з перетином, якщо діти мають суперечливі документи, необхідність наявності у дітей закордонних паспортів.

! За словами представників громадських організацій, переселенці також скаржилися на вимагання хабарів (що підтверджено відповідями респондентів (3%). У рамках опитування це єдина сфера, в якій ця проблема подолала одинвідсотковий бар'єр, а відтак потребує особливої уваги, особливо на КПВВ «Майорське», КПВВ «Мар'їнка» та КПВВ «Новотроїцьке», де таку проблему фіксують більше 14% серед тих респондентів, які стикалися з проблемами на КПВВ



81,7% опитаних залишилися задоволені результатом звернення до місцевих органів соціального захисту населення для отримання соціальної допомоги (за винятком пенсії), не зважаючи на те, що більше половини респондентів (53,6%) зазначили, що мали певні проблеми/труднощі під час звернення. Зокрема люди скаржилися на необхідність мати довідку ВПО, вимогу надати додаткові документи або довідки, необхідність проходження процедур перевірки за місцем реєстрації, обмеження у виборі банку (виплати лише в Ощадбанку), брак інформації та роз'яснень щодо процедури.

ГЕНДЕРНИЙ АНАЛІЗ ДАНИХ, %



РЕГІОНАЛЬНИЙ РОЗРІЗ

Як і в питаннях, пов'язаних з оформленням і переоформленням документів, найбільшу кількість проблем респонденти фіксували в місцях скупчення найбільшої кількості ВПО (Донецька, Луганська області та м. Київ). На Півдні 50% респондентів зазначили проблеми, пов'язані із затримкою виплат.

Лише 27,7% опитаних взагалі не стикалися з труднощами під час звернення до місцевих органів соціального захисту, хоча загалом в Україні цей відсоток майже вдвічі вищий – 46,4%. Ще одна тенденція, яка повторюється в Києві, – набагато вищий показник незадоволення ВПО рівнем доступності інформації щодо процедур і неналежним роз'ясненням під час особистого звернення: 18,3% і 14,4% відповідно.

Перелік виявлених труднощів і проблем загалом підтверджують і дані опитування представників громадських організацій, які надають допомогу ВПО. Більше половини опитаних зазначили, що їм відомі випадки порушення права ВПО на соціальну допомогу. Серед найпоширеніших проблем – необхідність підтвердження місця проживання (особливо для людей, які працюють і не перебувають весь час вдома), здійснення виплат лише через Ощадбанк, неповернення залишку соціальних виплат, відмови в адресній допомозі приватним підприємцям і працюючим студентам, відмови в адресній допомозі на підставі проживання кількох родин за однією адресою.

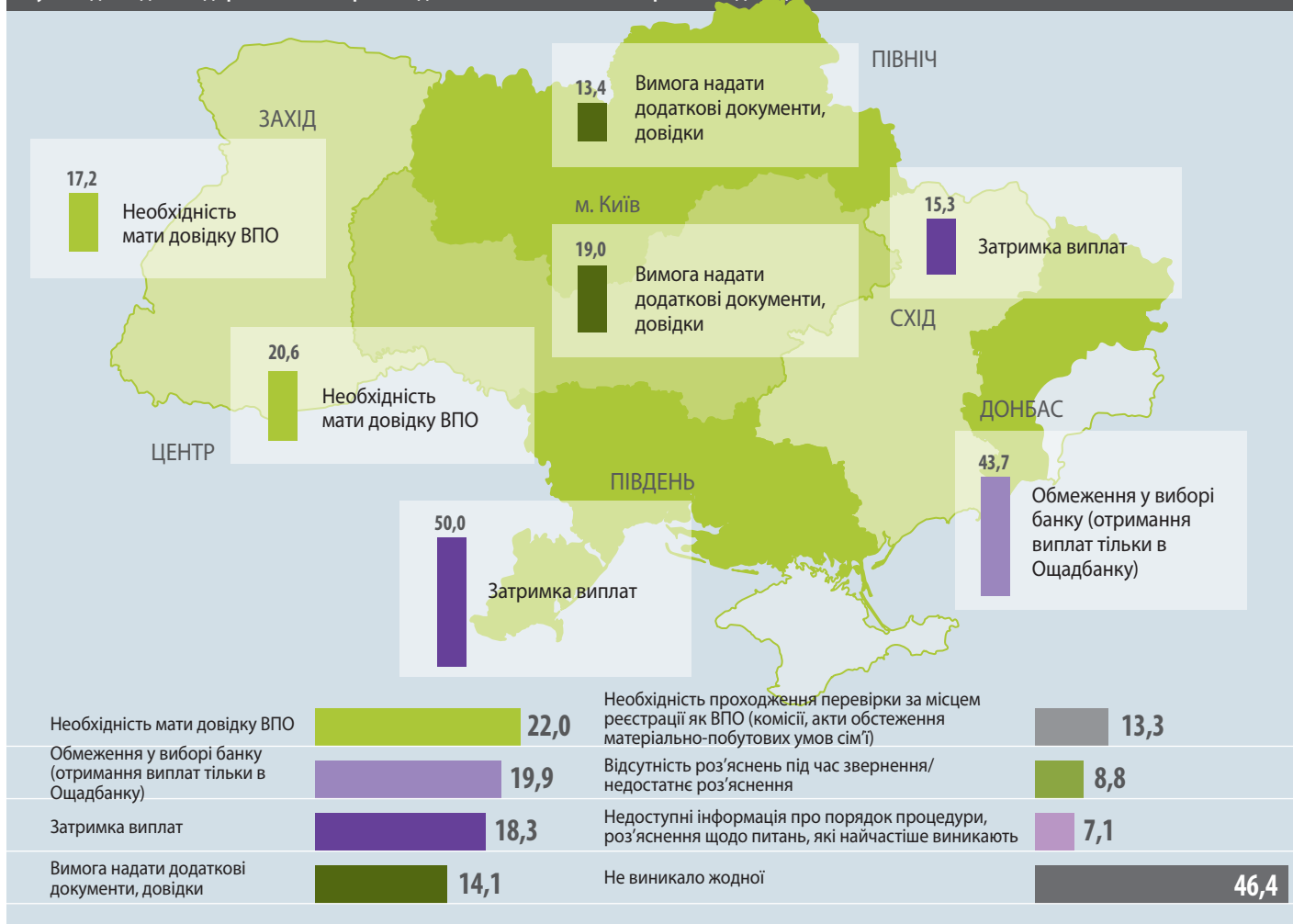
Представники державних органів соціального захисту, які брали участь у фокус-групах, зазначили, що робота з ВПО стала більш структурованою: виокремлено певні групи/підрозділи, які займаються тільки питаннями ВПО, обов'язки цих фахівців розподілено між іншими співробітниками, тому що штатний розклад не було розширено. Такий підхід застосовують на Півночі, Заході України та в Києві. Натомість на Півдні, Сході України та Донбасі фахівці з питань соціального захисту не встигають вирішувати всі проблемні питання, з якими звертаються до них ВПО, гостро стоїть питання браку фахівців.

Щодо процедури взяття на облік, призначення/відновлення соціальної допомоги ВПО, проведення перевірок за місцем реєстрації, переважна більшість представників управлінь соціального захисту зазначали, що нормативно-правове регулювання не покриває наразі всіх питань, які виникають на практиці, вони потребують додаткових інструкцій і роз'яснень. В окремих випадках їм доводиться застосовувати аналогії, шукати відповідні процедури в загальних правилах, консультуватися з колегами тощо. Найбільше питань викликала процедура призначення/відновлення соціальної допомоги ВПО.

Представники управлінь соціального захисту населення також вказували на необхідність більш оперативного обміну інформацією з Державною прикордонною службою та СБУ, а також збільшення кількості засідань комісій до трьох-п'яти разів на місяць, щоб ВПО могли вчасно отримувати належні їм виплати. Деякі респонденти зазначали потребу в об'єднанні Єдиної інформаційної бази даних ВПО та програми ASOPD SOC, а

також в автоматизації певних процесів (наприклад, автоматичний підрахунок розміру соціальних виплат залежно від досягнення особою повноліття, отримання групи інвалідності тощо). Окремі респонденти говорили також про необхідність отримання доступу до системи «Аркан» (міжвідомча система обміну інформацією стосовно осіб, які перетинають державний кордон).

ПИТОМА ВАГА РЕСПОНДЕНТІВ-ВПО, ЯКІ ЗВЕРТАЛИСЯ ДО ОРГАНІВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ ТА ЗІТКУЛИСЯ З ТРУДНОЩАМИ/ПРОБЛЕМАМИ ПІД ЧАС РЕАЛІЗАЦІЇ СВОГО ПРАВА НА СОЦІАЛЬНУ ДОПОМОГУ, ТОП ПРОБЛЕМ ЗА РЕГІОНАМИ, % (сума відповідей не дорівнює 100%, респондент міг вказати кілька варіантів відповідей)



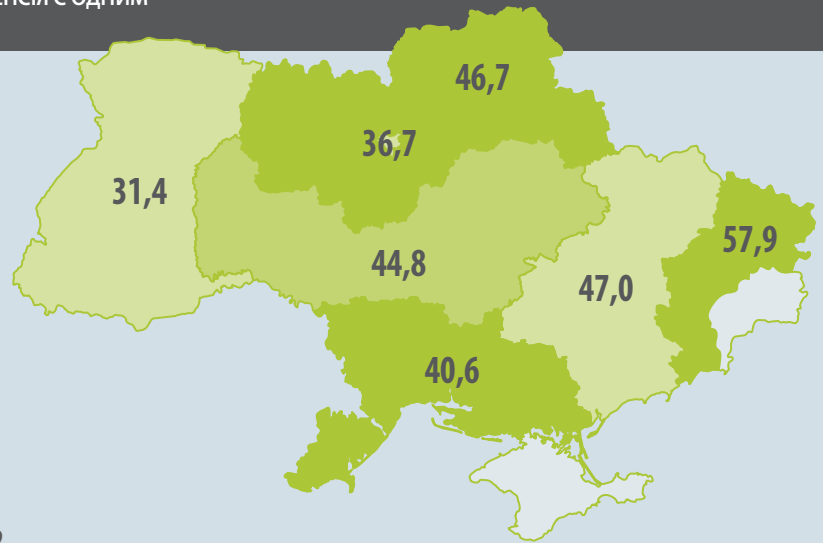
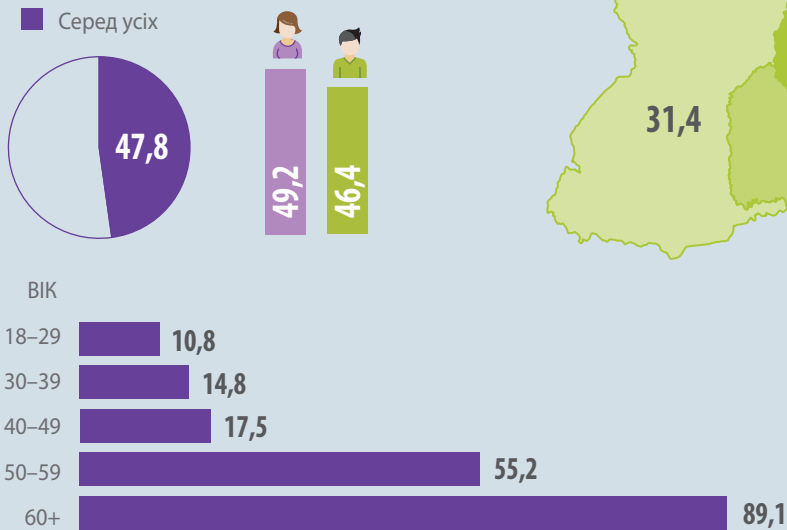


ПРАВО НА ПЕНСІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Загалом майже половина опитаних родин з числа ВПО (47,8%) одним з основних джерел доходів мають пенсійні виплати, тобто лише на них розраховано сімейний бюджет. Набагато більша частка родин із пенсіонерами на Донбасі та Сході, найменша їх кількість у Західному регіоні та в м. Києві. Зазначені

дані свідчать, звісно, про вікову специфіку ВПО, водночас це є додатковим аргументом щодо важливості належного врегулювання питань виплати пенсій ВПО та максимального спрощення процедури доступу до неї, усунення дискримінаційних щодо ВПО перепон.

ПИТОМА ВАГА РЕСПОНДЕНТІВ-ВПО, У РОДИНАХ ЯКИХ ПЕНСІЯ Є ОДНИМ З ОСНОВНИХ ДЖЕРЕЛ ДОХОДУ, %



ГЕНДЕРНИЙ АНАЛІЗ ДАНИХ, %

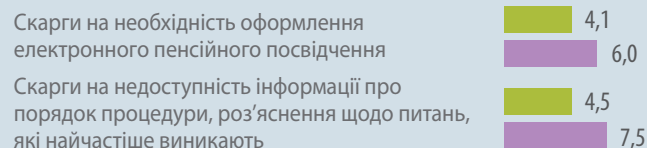
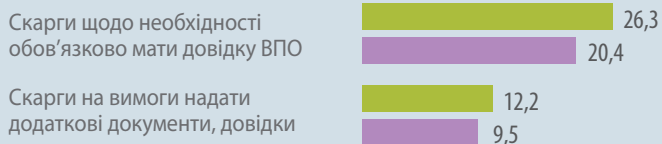
Спостерігається певна гендерна специфіка щодо проблем, з якими стикалися респонденти чоловіки і жінки.

ЗВЕРНЕННЯ ЩОДО ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ



Задоволені результатами звернення





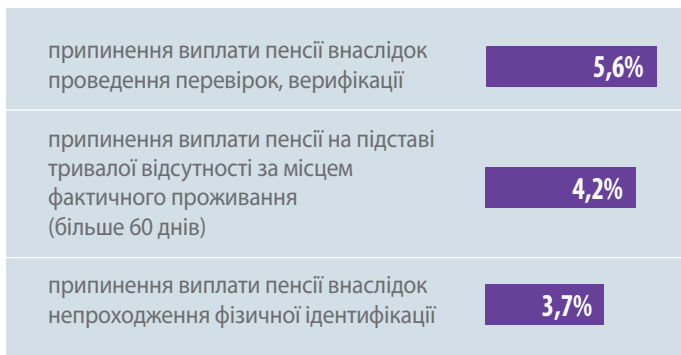
Однак загалом одна з основних проблем, яку зазначали і самі ВПО, і спеціалісти управлінь соціального захисту населення та

Пенсійного фонду, громадських організацій, які працюють або надають послуги ВПО, – необхідність верифікації.

ПИТОМА ВАГА РЕСПОНДЕНТІВ-ВПО, ЯКІ ЗВЕРТАЛИСЯ ЗА ПРИЗНАЧЕННЯМ АБО ПРОДОВЖЕННЯМ ПЕНСІЙНИХ ВИПЛАТ І ЗІТКНУЛИСЯ З ТРУДНОЩАМИ/ПРОБЛЕМАМИ В ПРОЦЕСІ ПРИЗНАЧЕННЯ / ПРОДОВЖЕННЯ / ВІДНОВЛЕННЯ ПЕНСІЙНИХ ВИПЛАТ ПІД ЧАС ОСТАНЬОГО ЗВЕРНЕННЯ, %
(сума відповідей не дорівнює 100%, респондент міг вказати кілька варіантів відповідей)

Не виникало жодної	47,8
Обмеження у виборі банку (отримання виплат тільки в Ощадбанку)	24,2
Необхідність обов'язково мати довідку ВПО	23,3
Затримка виплат	11,4
Необхідність проходження перевірки за місцем реєстрації, як ВПО (комісії, акти обстеження матеріально-побутових умов)	11,0
Вимога надати додаткові документи, довідки	10,8
Недоступні інформація про порядок процедури, роз'яснення щодо питань, які найчастіше виникають	6,1
Відсутність роз'яснень під час звернення/недостатнє роз'яснення	5,9
Припинення виплати пенсії внаслідок проведення перевірок, верифікації	5,6
Необхідність оформлення електронного пенсійного посвідчення	5,0

Кожний десятий пенсіонер ВПО мав проблеми з верифікацією, що спричинили припинення виплати пенсії. Тобто так чи так на проблеми, пов'язані з верифікацією, вказав кожний десятий з опитаних ВПО (10% назвали хоча б одну з перелічених нижче причин припинення виплати пенсій), серед яких:



У рамках опитування представників громадських організацій, які надають допомогу ВПО, переважна більшість зазначила, що їм відомі випадки порушення права ВПО на отримання пенсії. Серед найпоширеніших проблем – виплата пенсій лише через Ощадбанк, неможливість надати необхідні документи (трудові книжки, довідки з архівів) через те, що вони залишилися на тимчасово окупованій території, припинення виплат через непроходження ідентифікації або до з'ясування фактичного місця проживання, припинення пенсійних виплат разом із припиненням адресної допомоги ВПО (наприклад, у разі наявності власного житла), проблеми з оформленням шахтарської пенсії.

Аналогічні проблеми фіксували і представники Пенсійного фонду, зазначивши, що найбільш актуальні проблеми:

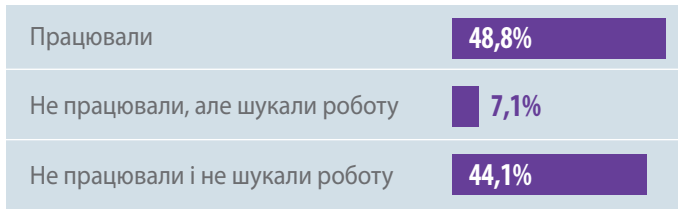
- 1) відсутність необхідних документів і неможливість їх відновлення (або необхідність повертатися для цього до покинутого місця проживання);
- 2) необхідність чекати перевірки від управління соціального захисту за місцем реєстрації ВПО для призначення пенсії;
- 3) припинення виплати пенсії на підставі відсутності за місцем реєстрації більше 60 днів.

На думку представників Пенсійного фонду, удосконалення нормативно-правового регулювання та чіткість процедур, поліпшення координації роботи між установами, які надають послуги ВПО, могли б підвищити рівень обслуговування ВПО та уникнути низки труднощів.

Окрім того, уваги потребує і безпосередньо організаційний і матеріально-технічний складник роботи відповідних підрозділів, адже майже половина представників Пенсійного фонду зазначили, що з появою ВПО збільшилося робоче навантаження, а штатний розклад не змінився, і лише п'ята частина опитаних повідомили, що в їхніх управліннях визначено окремих працівників, які опікуються виключно питаннями ВПО.



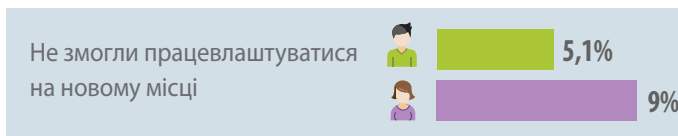
Питання працевлаштування має ключове значення для цілей інтеграції ВПО до місцевих громад і забезпечення гідного життя. За результатами опитування ВПО, на новому місці проживання:



Однак такий вагомий відсоток пов'язаний з тим, що майже 70% опитаних, які не працювали і не шукали роботу, становлять люди пенсійного віку. Цікавим виявляється той факт, що серед тих респондентів, які належать до економічно-активного населення, яке не має певних соціальних пільг, після переїзду 10,6% не працювали і не шукали роботу.

ГЕНДЕРНИЙ АНАЛІЗ ДАНИХ

Гендерний аналіз даних підтвердив, що проблема зайнятості актуальніша для жінок ВПО.



Цікавим є той факт, що найгостріше стоїть проблема працевлаштування на Півдні, де 14,3% ВПО не змогли працевлаштуватися. До того ж саме на Півдні мешкає найбільша кількість жінок, які перебувають у відпустці з догляду за дитиною, – 8,3% (загалом в Україні становить 3,3%).

РОЗПОДІЛ РЕСПОНДЕНТІВ ЗА ОСНОВНИМ ЗАНЯТТЯМ НА МОМЕНТ ОПИТУВАННЯ (серед тих, хто на новому місці проживання не працював і не шукав роботу, n=876), %

Пенсіонери	69,8
Економічно-активне населення	10,6
Займаються домашнім господарством	4,2
Перебувають у відпустці з догляду за дитиною	4,7
Непрацездатні (в т.ч. з інвалідністю)	5,0
Навчаються	5,7

Щодо регіонального розподілу, то найбільше тих, хто після переселення не працював і не шукав роботу, спостерігаємо на Донбасі (54,7%) та Сході (48,9%) країни.

АНАЛІЗ ЗА ТИПАМИ ЗАЙНЯТОСТІ ВПО

Аналіз за типами зайнятості ВПО засвідчив, що більшість респондентів ВПО працюють за наймом з офіційним оформленням із записом у трудовій книжці або за письмовим договором (48,7%) і без офіційного оформлення, за усною домовленістю (43,9%). На Заході, Центрі, Півдні і Донбасі більше половини ВПО зуміли працевлаштуватися із записом у трудовій книжці або за письмовим договором. Натомість на Півдні та в Києві спосіб неофіційного працевлаштування найбільш поширений (50,5% і 55,3% відповідно). Спосіб самозайнятості чи індивідуальної трудової діяльності набув найбільшого поширення на Заході (33,3%), а праця в режимі вільної зайнятості (фріланс) виявилася поширеною (28,6%) на Півночі та в Києві. Західний регіон вирізняється ще й тим, що тут найбільша кількість ВПО (11,8%) зуміли створити власний бізнес.

ПРОБЛЕМИ І ТРУДНОЩІ

Проблеми і труднощі, з якими доводилося стикатися ВПО під час останнього працевлаштування, типові для всього населення країни, найчастіше називали низьку оплату за роботу, аналогічну тій, що вони раніше виконували, низьку оплату, яка знецінює працевлаштування, відсутність роботи, яка відповідала б їхній кваліфікації/професії, віддаленість від проживання та небажання роботодавця офіційно оформлювати трудові відносини.

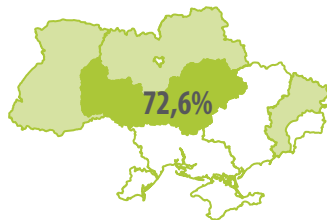
Лише третина (30,8%) ВПО взагалі не стикалися із жодними труднощами під час останнього працевлаштування.

ЗВЕРНЕННЯ ДО ЦЕНТРІВ ЗАЙНЯТОСТІ



Опитування продемонструвало, що фактично кожен п'ятий ВПО звертався до центрів зайнятості в пошуках роботи після отримання довідки ВПО.

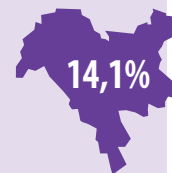
Більш результативним було звернення ВПО віком від 30 до 39 років, адже практично 65% тих, хто звертався, отримали допомогу. Водночас загалом в Україні, за винятком Сходу та Півдня, більше половини (58%) ВПО, які зверталися до центрів зайнятості, отримали допомогу, у Центрі цей показник сягає 72,6%.



СЕРЕД ТИХ, ХТО ЗВЕРТАВСЯ ДО ЦЕНТРІВ ЗАЙНЯТОСТІ

Вказали, що в них не виникало жодної проблеми в цьому процесі	50,6%
Великі черги викликали незадоволення	14,4%
Труднощі з вимогою приносити додаткові документи	12,8%
Скаржилися на необхідність попереднього запису на прийом	12,8%

Серед тих, хто проживає в **КИЄВІ**, 14,1% опитаних ВПО звертали увагу на дискримінаційне ставлення до них роботодавця через їхню належність до ВПО.



Результати експертних опитувань громадських організацій, які надають допомогу ВПО, серед основних проблем, з якими стикаються ВПО, також назвали низький рівень зарплат, який не відповідає необхідному рівню витрат, і поширену практику неофіційного працевлаштування.

Задоволеними результатом звернення до центрів зайнятості залишилися 49,6%.

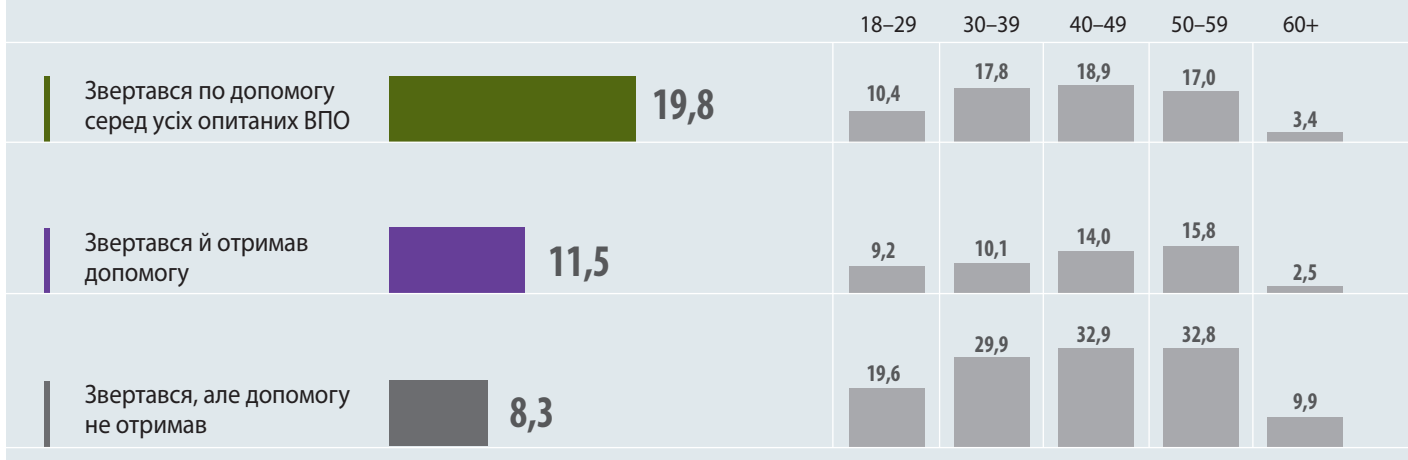
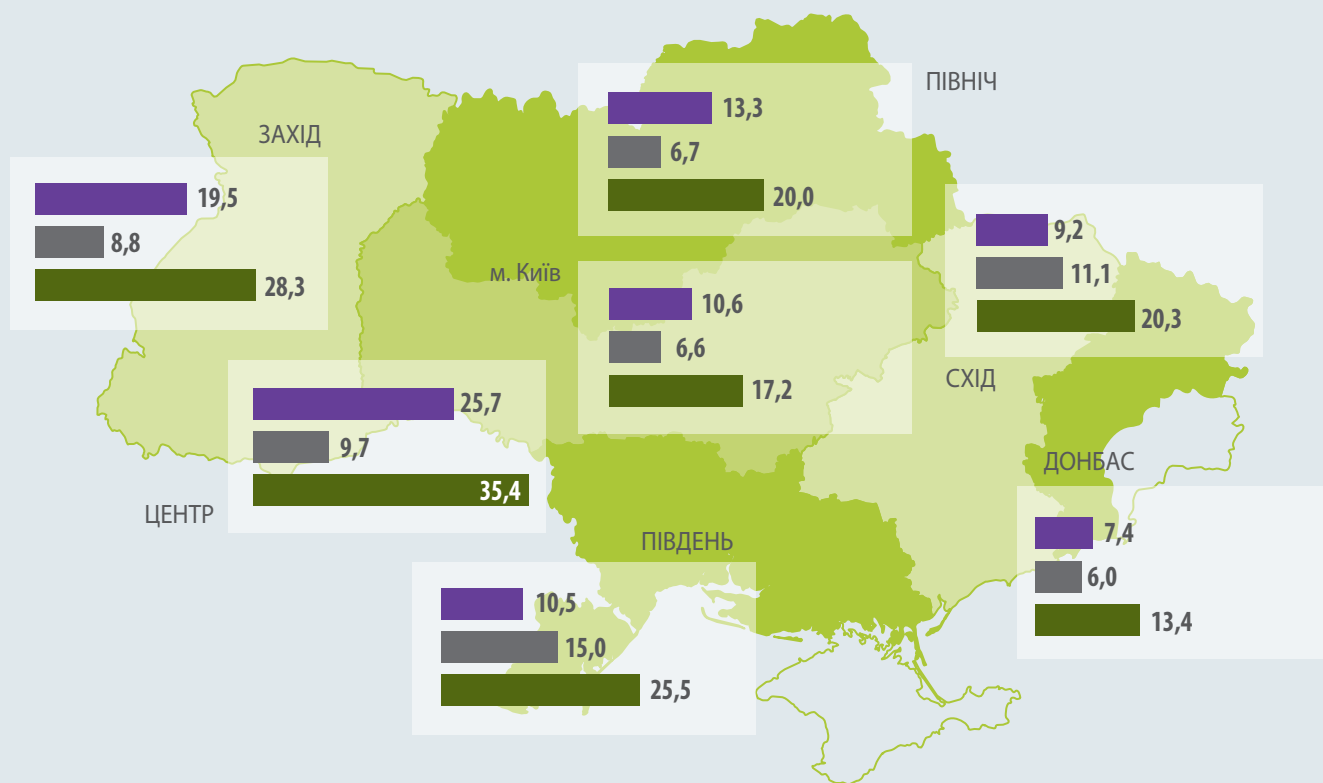
СЕРЕД ЗАДОВОЛЕНИХ РЕЗУЛЬТАТОМ ЗВЕРНЕННЯ ДО ЦЕНТРІВ ЗАЙНЯТОСТІ

Потрапив в обласні центри	54,8%
Має вищу освіту	64,8%
Потрапив у село	41,9%
Має неповну вищу освіту	23,8%

Такі висновки підтверджують і результати фокус-груп з представниками місцевих центрів зайнятості та активістами, які засвідчили, що незадоволеність результатами звернень подеколи пов'язана не так з роботою центрів зайнятості, як з тим, що фінансові очікування та особливості професійної кваліфікації окремих ВПО зіткнулися з об'єктивними можливостями ринку праці регіонів, які прийняли їх.

Громадські організації також зазначили проблему поширеної практики неофіційного працевлаштування.

ПИТОМА ВАГА ВПО, ЯКІ ЗВЕРТАЛИСЬ ДО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ В ПОШУКАХ РОБОТИ, %





Аналіз відкритих запитань щодо проблем, на які люди хочуть привернути увагу Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, а також експертні опитування громадських організацій, які надають допомогу ВПО, підтверджує висновки низки інших досліджень, зокрема Міжнародної організації з міграції (МОМ) та Управління Верховного комісара ООН з прав людини (УВКПЛ), щодо пріоритетності права на житло для ВПО.



27,8%

За даними опитування, серед сімей ВПО 27,8% зверталися до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування щодо забезпечення можливостей безоплатного тимчасового проживання (відповідно 72,2% відповіли, що не зверталися).

Частіше про звернення з цього питання повідомляли працюючі пенсіонери, домогосподарки та непрацюючі ВПО. Рідше з питань житла зверталися ВПО, які за матеріальним станом віднесли себе до більш заможних (18%). Можливістю запропонованого безоплатного тимчасового місця проживання скористалися 38,4% серед тих, хто звертався (що становить майже 11% загалу опитаних ВПО). Найбільше про це повідомили непрацюючі пенсіонери (52%), непрацюючі, домогосподарки й ті, хто перебуває у відпустці з догляду за дитиною (46-48%). Вище за середній цей показник у східних (66,4% тих, хто звертався) та центральних (45,1%) областях. Найменше про використання безоплатного житла вказали ВПО, які мешкають у південних областях (1,9%).

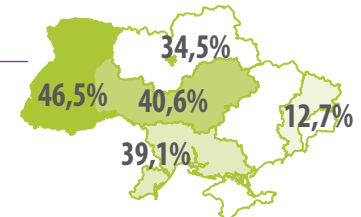
Дві третини представників громадських організацій, які надають допомогу ВПО, вказали, що переселенці зверталися до них за консультацією щодо безоплатного тимчасового проживання після закінчення 6 місяців з моменту взяття на облік.

Аналіз відкритих запитань, які опитані ВПО хотіли б адресувати Уповноваженому, свідчить, що реалізація права на житло наразі найбільш актуальне та гостре. Так, з 463 питань 160 присвячено саме проблематиці забезпечення житлом: питання пільгового

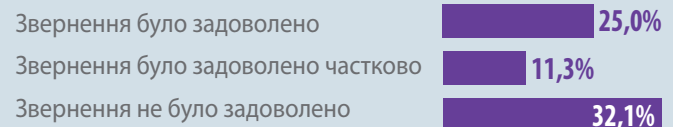
кредитування, надання соціального житла, відсутність відповідного безоплатного житла в певному регіоні, недостатність грошових компенсацій тощо.

РЕГІОНАЛЬНИЙ РОЗРІЗ

Рік звернення з питань забезпечення безоплатного тимчасового проживання відповідає загальній тенденції формування потоків переміщення: 2014 року зверталася третина ВПО (32,4%), 2015 року – майже стільки ж (32,0%), в 2016 та 2017 роках удвічі менше (відповідно 17,6% і 18,1% загальної кількості звернень). Аналіз особливостей звернень у часовому просторі формування вимушених переміщень у регіональному розрізі свідчить, що найбільша кількість звернень припадає на 2014 та 2015 роки практично в усіх регіонах, крім Донбасу. До того ж 2015 року зростає кількість звернень у Східному регіоні, в Києві та на Донбасі.

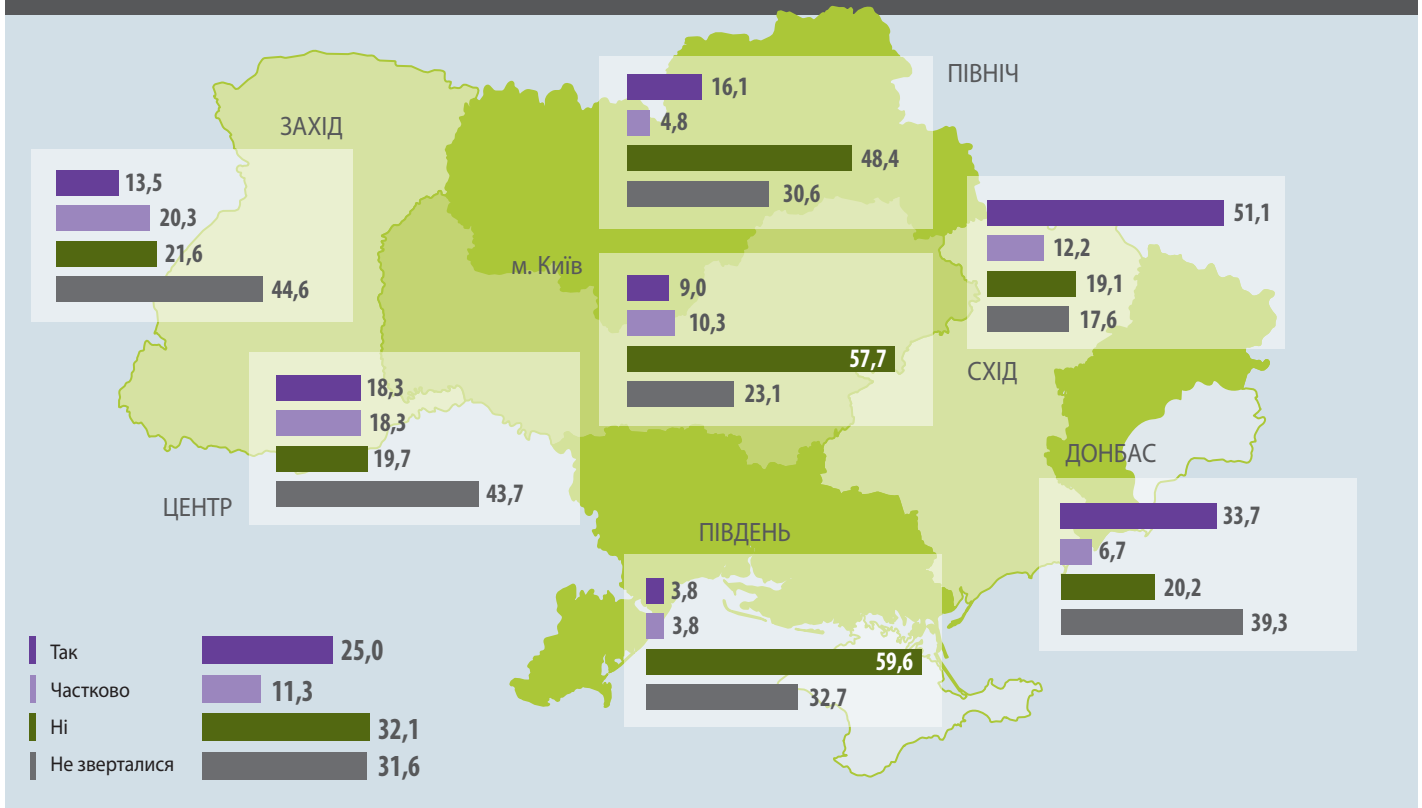


Зверталися до місцевих органів влади для продовження терміну безоплатного тимчасового проживання після закінчення 6 місяців з моменту взяття на облік 68,4%.

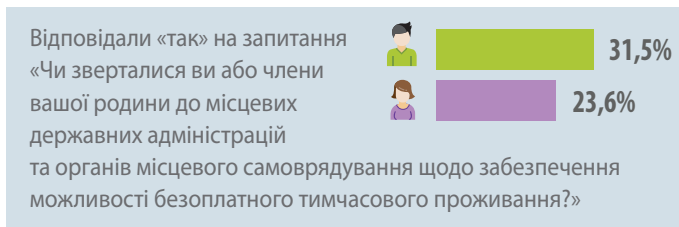


Такі звернення найбільше було задоволено для ВПО, які мешкають у східних областях і на Донбасі (51% і 34%, відповідно). Про незадоволення таких звернень частіше вказували ВПО, які мешкають у Києві (57,7%), південних (59,6%) і північних (48,4%) областях. Про часткове задоволення звернень найчастіше вказали мешканці західних і центральних областей.

РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗАПИТАННЯ «ЯКЩО ВИ ЗВЕРТАЛИСЯ ДО МІСЦЕВИХ ДЕРЖАВНИХ АДМІНІСТРАЦІЙ ТА ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ДЛЯ ПРОДОВЖЕННЯ ТЕРМІНУ БЕЗОПЛАТНОГО ТИМЧАСОВОГО ПРОЖИВАННЯ ПІСЛЯ ЗАКІНЧЕННЯ 6 МІСЯЦІВ З МОМЕНТУ ВЗЯТТЯ НА ОБЛІК, ЧИ БУЛО ВАШЕ ЗВЕРНЕННЯ ЗАДОВОЛЕНО?» (Серед тих, хто звертався та дав відповідь на запитання), %



ГЕНДЕРНИЙ АНАЛІЗ ДАНИХ



Така тенденція спостерігається практично в усіх запитаннях щодо взаємодії з органами влади.

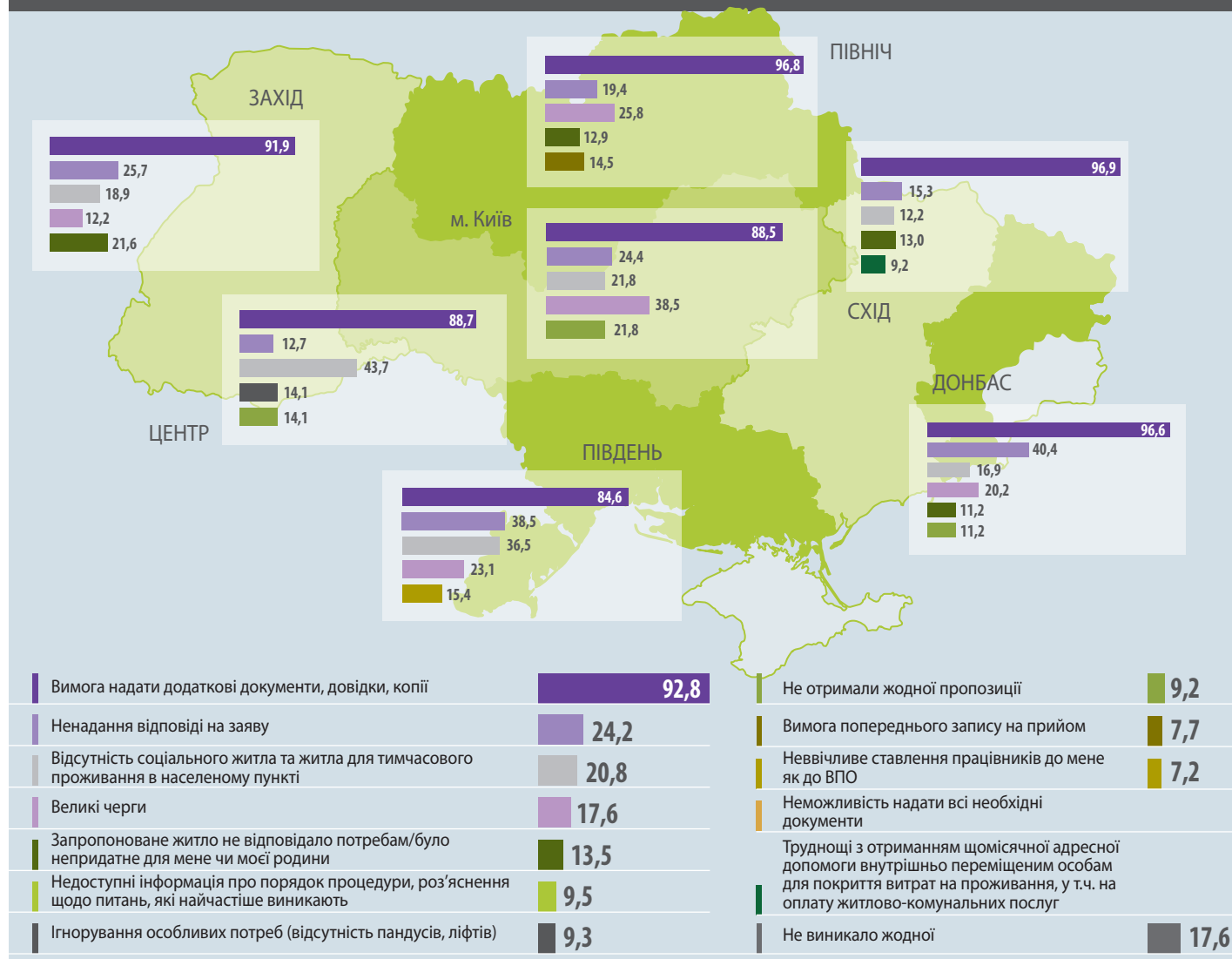
ОСНОВНА ПРОБЛЕМА

Основна проблема, яку зазначали практично всі (92,8%) респонденти, – вимога надати додаткові документи, копії і довідки, тобто фактично вимога пройти додаткові бюрократичні процедури, які самі собою потребують часу і надання інших додаткових пакетів документів, тим самим створюючи замкнене коло. У широкому спектрі проблем, на які вказали опитані ВПО, найчастіше зазначено: відсутність соціального житла та житла для тимчасового проживання в населеному пункті (24,2%), запропоноване житло не відповідало потребам/було непридатне для членів родини (20,8%), великі черги на

отримання безплатного тимчасового житла (17,6%), відсутність будь-якої пропозиції (13,5%), недоступність інформації та брак роз'яснень від працівників (майже 10%), труднощі з отриманням щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на

оплату житлово-комунальних послуг (9,2%). Низка проблем стосується організаційних питань – вимога попереднього запису та додаткових документів, затримки з відповідями, відмови, неможливість отримати талон на прийом тощо, а також невічливе ставлення персоналу.

ТОП-10 ПРОБЛЕМ ПІД ЧАС ЗВЕРНЕННЯ ДО МІСЦЕВИХ ДЕРЖАВНИХ АДМІНІСТРАЦІЙ ТА ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МОЖЛИВОСТІ БЕЗОПЛАТНОГО ТИМЧАСОВОГО ПРОЖИВАННЯ (% серед тих, хто звертався) І ТОП-5 ЗА РЕГІОНАМИ





Переважна більшість опитаних і членів їхніх сімей (80%) зверталися до державних чи/та муніципальних закладів охорони здоров'я по медичну допомогу за теперішнім місцем проживання.

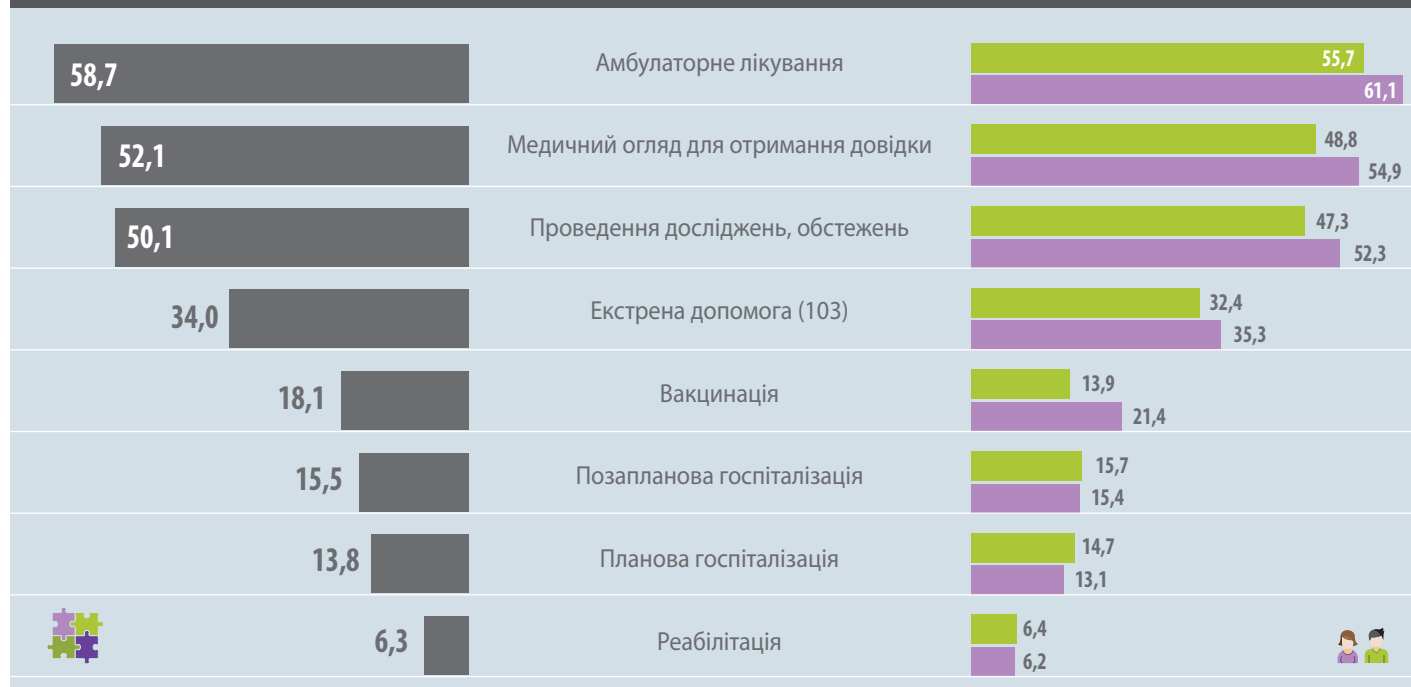
Більшість звернень стосувалися амбулаторного лікування, проходження медичного огляду для отримання довідки та проведення досліджень/обстежень, третина опитаних потребували екстреної медичної допомоги.

ГЕНДЕРНИЙ АНАЛІЗ ДАНИХ, %



Гендерна специфіка також виявляється під час аналізу видів медичної допомоги, яку потребували ВПО, що підтверджує загальну гендерно-зумовлену тенденцію більшої (профілактичної) турботи про стан здоров'я жінок, аніж чоловіків, і частішої потреби у госпіталізації та реабілітації чоловіків.

РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДЕЙ РЕСПОНДЕНТІВ НА ПИТАННЯ: СКАЖІТЬ, ЗА ЯКИМИ ВИДАМИ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ ВИ АБО ЧЛЕНИ ВАШОЇ РОДИНИ ЗВЕРТАЛИСЯ В ДЕРЖАВНІ/ МУНІЦИПАЛЬНІ ЗАКЛАДИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я, ПІД ЧАС ОСТАНЬОГО ЗВЕРНЕННЯ?



Про відмову надати медичні послуги загального характеру (екстрена допомога, амбулаторне лікування, проведення дослідження чи обстеження) повідомило менше 5% респондентів.

Аналіз підстав для відмови також збігається із загальними тенденціями та проблемами у сфері охорони здоров'я, з якими стикається все населення України, незалежно від наявності довідки ВПО. Ідеться про відсутність ліків, якими держава може забезпечувати безоплатно, обмеженість фінансування закладу, відсутність відповідного фахівця/послуги/обладнання. Водночас респонденти фіксували і специфічні труднощі, з якими стикаються ВПО та люди, які не мають відповідної реєстрації місця проживання. Проблематичніше вирішення ситуацій, коли відмову у наданні медичних послуг пов'язують із вимогою надати історію хвороби для підтвердження необхідності надання послуг/ліків, адже відновлення відповідних даних доволі часто не видається можливим, а відтак потребує напрацювання специфічних процедур.

Третина опитаних була змушена звертатися по екстрену медичну допомогу (найчастіше – непрацюючі, у 44,1% випадків). Дуже незначна частина опитаних вказала на відмову у наданні такої допомоги – таких виявилось лише 17 осіб з 525, до того ж порівняно частіше це траплялося в сільській місцевості. Серед причин відмови найчастіше згадувана – брак фінансування закладу та ліків, якими держава забезпечує безоплатно (23,5%). Найбільша частина опитаних зверталася по амбулаторну допомогу (58,7%), і тільки 3,8% повідомили про факт відмови у ній.

Практично кожен другий також мав потребу у медичному огляді для отримання довідки (2,6% сказали про відмову). 13,8% респондентів зверталися по планову госпіталізацію (у 4,7% випадках – відмова), тимчасом як на позапланову – трохи більша частка 15,5% (у 6,3% стикалися з відмовами). Половина потребувала проведення досліджень чи обстежень, 5,6% опитаних відмовили. Про звернення по реабілітаційні послуги повідомили лише 6,3% опитаних, і тільки 19 з них відмовили (найчастіше через брак коштів у закладі). 18,1% мали потребу у зверненні для вакцинації, з них 13,3% отримали відмову, найчастіше – через відсутність необхідних імунопрепаратів. 23 особи, або 1,5% опитаних, зверталися до державних/муниципальних закладів охорони здоров'я для забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації. Проте шестеро (26,1%) з них отримали відмову.

«Увеличилось количество оформлений на инвалидность. Люди резко стали оформлять инвалидность, даже пенсионеры. Те, которые уже получают социально защищенные пенсии, все равно оформляют это. Если он инвалид, мы бесплатно или за 50% выписываем лекарства».

Людмила, лікар-терапевт, Сєвєродонецьк

Найбільше випадків відмови у наданні медичної допомоги спостерігалось в таких послугах, як реабілітація, вакцинація, забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації, а також лікування посттравматичного синдрому.

	ЗВЕРТАЛИСЯ ЗА МЕДИЧНОЮ ПОСЛУГОЮ, % респондентів	ВИПАДКИ ВІДМОВИ В НАДАННІ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ/ПОСЛУГИ, % тих, хто звертався
Реабілітація	6,3	19,6
Вакцинація	18,1	13,3
Забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації	1,5	26,1
Лікування посттравматичного синдрому	2,2	17,6

У регіональному розрізі цікаво те, що за винятком вакцинації не було практично зафіксовано випадків відмов у наданні медичних послуг, ліків і терапії відповідно до державних і місцевих програм на Заході, Сході та Донбасі.

Водночас більшу кількість відмов і проблем зафіксовано в **КИЄВІ**, і головним чином такі відмови обумовлені відсутністю ліків, якими держава може забезпечувати безоплатно, та обмеженістю фінансування закладів.



Великою мірою ці проблеми корелюють із процесом децентралізації та необхідністю належного планування місцевих бюджетів з урахуванням ВПО, які фактично проживають у відповідній територіальній громаді.

Відповідаючи на запитання щодо труднощів, які виникали в них у процесі звернення до медичних закладів, респонденти вказували здебільшого на великі черги (28,0%), вимогу попереднього запису на прийом (14,6%), оплату медичних послуг (16,1%), а також вимогу благодійних внесків (13,9%).

Враховуючи аналіз матеріального становища, в якому перебуває більшість ВПО, зокрема те, що пенсія та щомісячна адресна допомога внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання є одними з основних джерел доходу домогосподарств ВПО, вимога щодо сплати благодійних внесків може ставати серйозною перешкодою для отримання медичної допомоги.

ПИТОМА ВАГА РЕСПОНДЕНТІВ-ВПО, ЯКІ ЗВЕРТАЛИСЯ ПО МЕДИЧНУ ДОПОМОГУ ДО ЗАКЛАДІВ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я ТА ЗІТКНУЛИСЯ З ТРУДНОЩАМИ/ПРОБЛЕМАМИ ПІД ЧАС ОСТАНЬОГО ЗВЕРНЕННЯ, % (сума відповідей не дорівнює 100%, респондент міг вказати кілька варіантів відповідей)

Великі черги	28,0
Вимога оплати медичних послуг	16,1
Вимога попереднього запису на прийом	14,6
Вимога благодійних внесків	13,9
Вимога надати довідку ВПО	8,8
Неможливість/складність отримати талон на прийом	5,5
Погане облаштування приміщення (відсутність місця/стілець для очікування, санвузлів, опалення, освітлення)	4,8
Вимога надати додаткові документи, довідки, копії	4,2
Відсутність роз'яснень під час звернення/недостатнє роз'яснення	4,1
Неввічливе ставлення персоналу до мене як до ВПО	3,2
Не виникло жодної	48,0



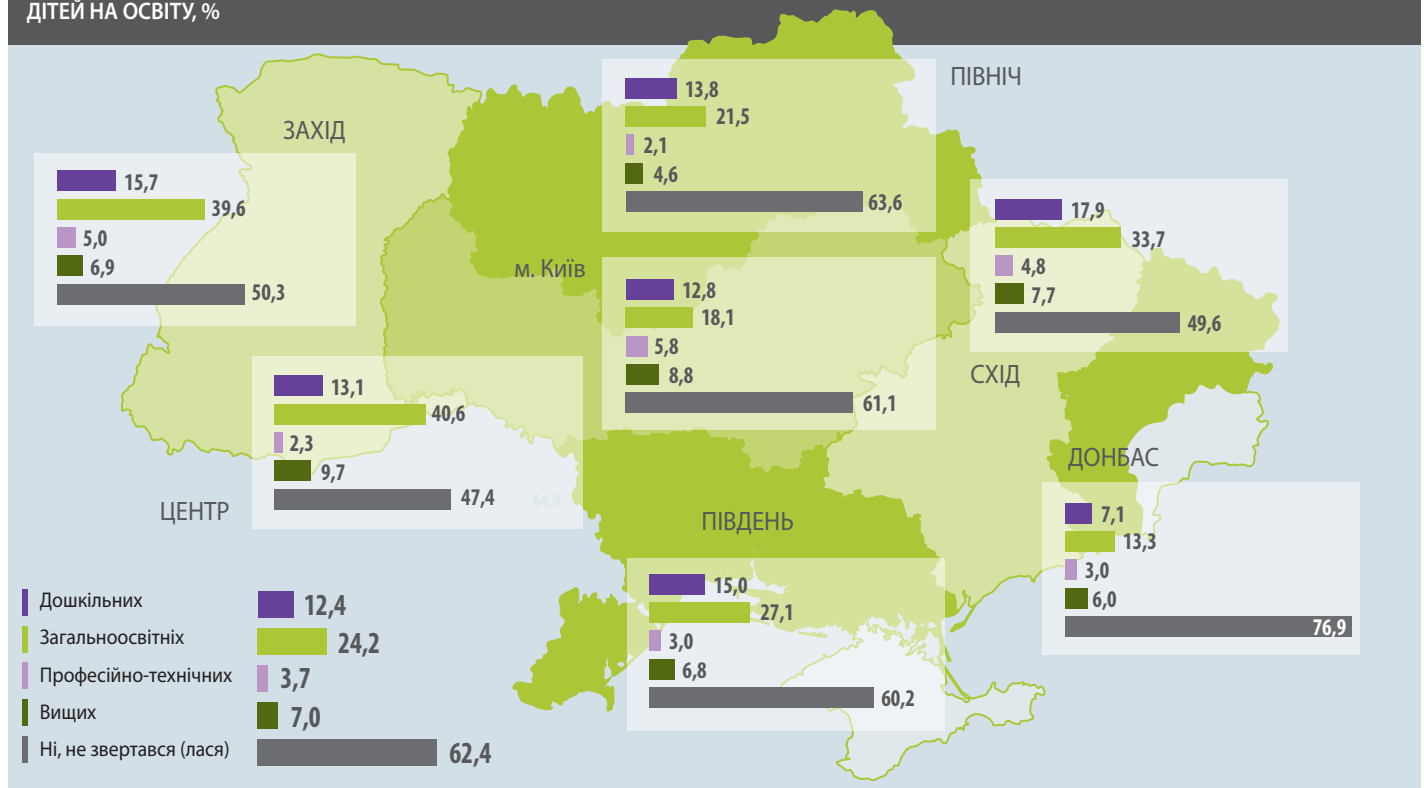
Загалом реалізація права на освіту виявилась актуальним питанням для 37,6% сімей ВПО.

Результати репрезентативного опитування свідчать, що великих перешкод і порушень у реалізації права на освіту щодо ВПО зафіксовано не було, про це зазначило 76,9% опитаних.

Більшість проблем, з якими вони зіткнулися під час переселення, характерні для всього населення України.

Відсутність місць у дошкільних навчальних закладах	7,7%
Відсутність бюджетних місць у ПТНЗ і ВНЗ	3,2%
Територіальна віддаленість навчальних закладів (дошкільних і загальноосвітніх) від місця проживання	2,7%
Проблема, пов'язана з навчанням мовою, яку дитина не розуміє	3,1%

ДОСВІД ЗВЕРНЕННЯ ВПО ОСОБИСТО АБО ЧЛЕНАМИ РОДИНИ ДО НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ ДЛЯ РЕАЛІЗАЦІЇ СВОГО ПРАВА/ПРАВА ДІТЕЙ НА ОСВІТУ, %



Цікавішими виявилися результати обговорень у фокус-групах, де наголошувалося, що заклади системи освіти приймали на виховання та навчання всіх дітей ВПО, навіть за умов перенавантаження груп і класів. Водночас фахівці зазначали недостатність у навчальних закладах підготовлених психологів, які б займалися питаннями інтеграції та адаптації дітей ВПО до дитячих колективів, забезпечили індивідуальну роботу з дітьми, які пережили стрес.

Представники громадських організацій, які надають допомогу ВПО, вказали на такі проблеми у сфері освіти, з якими до них звертаються люди: невизнання документів про освіту, виданих на тимчасово окупованих територіях; відмови ВНЗ у переведенні з контрактної на бюджетну форму навчання; труднощі з отриманням соціальної стипендії, ненадання ВПО безоплатних гуртожитків.



ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ



Дослідження засвідчило невеликий відсоток ВПО – 3%, які вважають, що їхнє право на захист персональних даних було порушено.



Водночас третина представників громадських організацій, які надають допомогу ВПО, зазначили, що їм відомо про випадки, коли органи державної влади поширювали персональні дані ВПО без їхньої згоди.

Наведені вище результати опитувань представників громадських організацій, а також той факт, що серед респондентів 12,4% не змогли дати відповідь на це запитання взагалі, може свідчити про недостатню обізнаність щодо змісту права на захист персональних даних і порядок, якого мають дотримуватися державні та місцеві органи влади. Ще більше насторожує те, що 70% ВПО, права яких було, на їхню думку, порушено, нічого не робили задля захисту права на приватність.

ПИТОМА ВАГА ВПО, ЯКІ НАМАГАЛИСЯ ВІДСТОЮВАТИ СВОЄ ПРАВО НА ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ І ВЧИНИЛИ ТАКІ ДІЇ:
Серед тих, у кого траплялися ситуації, коли органи державної влади обробляли (збирали, поширювали, зберігали) персональні дані без відповідних згоди чи повноважень, N = 67, %

Скаржилися до органу, який поширив ваші дані	11,9
Зверталися по допомогу до громадської організації	9,0
Вдалися до інших способів захисту	3,0
Зверталися по допомогу до ЗМІ	1,5
Зверталися до суду	1,5
Зверталися зі скаргою до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини	0,0
Нічого не робили	70,1



! ЗВЕРНЕННЯ ДО ЦЕНТРІВ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

Майже три чверті респондентів (73,7%) не відчували потреби у правовій допомозі і тому не зверталися по безоплатну правову допомогу.

Варто зазначити, що неотримання такої допомоги в разі звернення радше виняток – у середньому тільки одне з двадцяти трьох звернень (0,7% серед усіх опитаних) було відхилене.

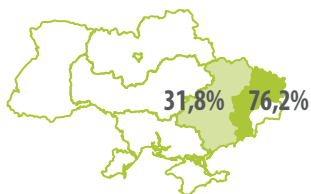
ДОСВІД ЗВЕРНЕННЯ ВПО ОСОБИСТО АБО ЧЛЕНАМИ РОДИНИ ДО ЦЕНТРУ НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ (серед усіх опитаних), %

Зверталися й отримали правову допомогу		15,3
Зверталися, але отримали відмову		0,7
Не зверталися, оскільки не знали, що мають на це право		9,7
Не зверталися, оскільки не потребували цього		73,7
Інше		0,5

! ЗВЕРНЕННЯ ДО СУДУ

Звернення ВПО до суду – досить непоширене явище. Досвід захисту своїх прав після отримання довідки ВПО особисто або в когось із членів родин був тільки в одного з п'ятнадцяти (6,4%) опитаних. Відсоток позитивного вирішення питання в судовому порядку – 52,1%.

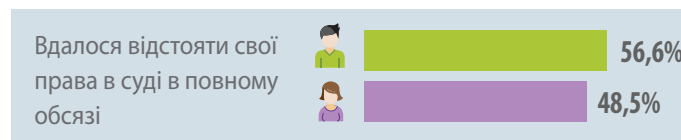
Статистично значуща вища частка таких позитивних рішень – на Донбасі (76,2%), нижча – в східних областях (31,8%).



Найчастіше ВПО зверталися до суду з питань оформлення спадщини, відновлення/оформлення документів, що посвідчують особу, отримання відповідних соціальних виплат, з питань

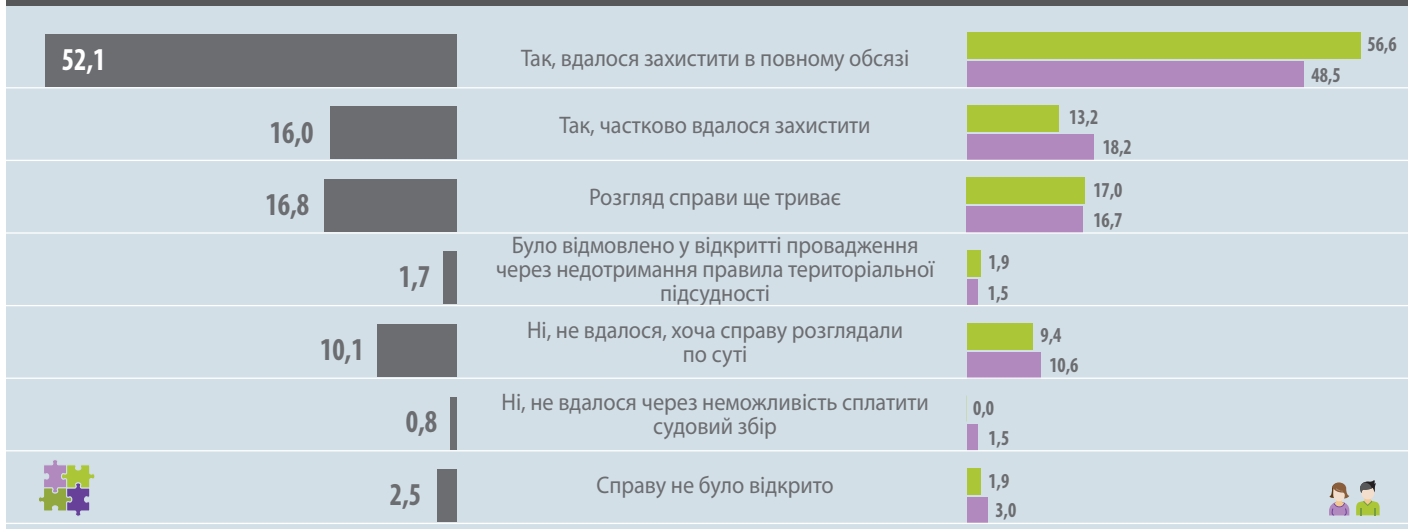
розлучення, встановлення факту народження або смерті, надання дозволу для виїзду дитини за кордон, отримання/відновлення/призначення пенсії.

ГЕНДЕРНИЙ АНАЛІЗ ДАНИХ



Дані також ще раз демонструють більшу фінансову вразливість жінок, адже 1,5% жінок не змогли відстояти свої права у суді тільки через неможливість сплатити судовий збір, тимчасом як серед чоловіків не було зафіксовано таких випадків.

РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗАПИТАННЯ: «ЧИ ВДАЛОСЯ ВАМ АБО ЧЛЕНАМ ВАШОЇ РОДИНИ ЗАХИСТИТИ СВОЇ ПРАВА?», серед тих, хто звертався до суду, %



НАЙПОШИРЕНІШІ ПИТАННЯ, ЩОДО ЯКИХ ЗВЕРТАЛИСЯ ДО СУДУ ДЛЯ ЗАХИСТУ ПРАВ/ПИТАНЬ, серед тих, хто звертався до суду, % (сума відповідей не дорівнює 100%, респондент міг вказати кілька варіантів відповідей)

3 питань оформлення спадщини	16,4	Взяття на облік як ВПО	7,0
Відновлення/оформлення документів, що посвідчують особу	11,7	3 питань поділу майна	5,5
Отримання відповідних соціальних виплат	10,2	Звільнення від сплати судового збору, розстрочення, відстрочення, зменшення судового збору	3,9
3 питань розлучення	10,2	Реалізації права на свободу пересування (перетин лінії зіткнення, адміністративний кордон з окупованою територією)	2,3
Встановлення факту народження або смерті	10,2	Доступу до інформації щодо моїх прав як ВПО	2,3
Надання дозволу для виїзду дитини за кордон	8,6	3 питань усиновлення	2,3
Отримання/відновлення/призначення пенсії	8,6		

Згідно з даними, отриманими під час фокус-груп, звернення до суду є вимушеним заходом, продиктованим переважно судовими процедурами встановлення фактів щодо ВПО. Таке звернення достатньо обтяжливе для ВПО з погляду витрат часу та

коштів, однак, як продемонстрували результати опитування, щодо більшості звернень ВПО суди приймають позитивні рішення. Утім, експерти звертали увагу на потребу спрощення процедур встановлення деяких фактів стосовно ВПО.



ПРАВО НА МАЙНО

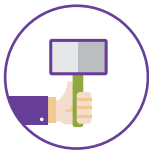
6,9%

Доволі невеликий відсоток ВПО (6,9%) зверталися до суду або інших державних органів для реалізації своїх майнових прав.

У переважній більшості переселенців не вистачало й не вистачає необхідної інформаційної та правової підтримки для усвідомлення та реалізації прав на майно.

ПРИЧИНИ ЗВЕРНЕНЬ ДО СУДУ (серед усіх опитаних), %

Відновлення документів, які підтверджують право власності на нерухоме майно, яке залишилося на тимчасово окупованій та/або неконтрольованій органами державної влади території України	1,9
Отримання компенсації за втрачене/пошкоджене, залишене майно на тимчасово окупованій та/або неконтрольованій органами державної влади території України	1,9
Неможливості отримати свої банківські вклади (депозити)	1,6
Переміщення рухомого майна під час зміни місця проживання	1,5
Інше	0,6



ПОЛІТИЧНІ ПРАВА

ВПО стикаються із серйозними ускладненнями щодо участі в усіх трьох видах (місцевих, парламентських і президентських) виборів.

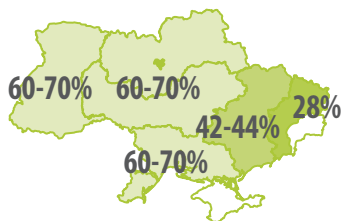
На виборах Президента активнішими були виборці західних областей і Донбасу, найменш активними – у північних областях.

Брали участь у голосуванні на позачергових виборах Президента України 25.05.2014	8,5%
Голосували на позачергових виборах до Верховної Ради України 22.10.2014	6,3%
Брали участь у голосуванні на місцевих виборах у 2015 році	3,9%

Багато опитаних вказали, що не голосували, оскільки не мали такої можливості через відсутність відповідної реєстрації в паспорті, зокрема на позачергових виборах Президента України – 38%; на позачергових виборах до Верховної Ради України – 40,9%; на місцевих виборах-2015 – 41,6%. Серед виборців східних областей на цю причину вказали 62,5%, 66,8% та 67% відповідно, на Донбасі – більше 42–46%.



На відсутність бажання брати участь у виборах вказали близько 50% усіх опитаних респондентів.



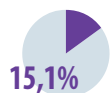
Проте у східних областях «так» відповіли лише близько 28% опитаних, на Донбасі – 42–44,7%, в інших регіонах небажання брати участь у виборах виявили 60–70% опитаних.

Представники старших вікових груп (50 років і старші) набагато активніше брали участь у голосуваннях на всіх згаданих виборах, аніж молодші.

На виборах в 2014 та 2015 роках велику кількість ВПО було позбавлено права голосу переважно через відсутність відповідної реєстрації в паспорті. Таку ситуацію також підтверджують дані фокус-групових дискусій.

Майже дев'ять з десяти представників громадських організацій, які надають допомогу ВПО, зазначили, що виборчі права важливі для переселенців. Більше третини опитаних громадських організацій зазначили, що ВПО зверталися до них для захисту виборчих прав, кожен п'ятий представник громадських організацій знає про судові рішення щодо захисту виборчих прав на користь позивачів.

ГРОМАДЯНСЬКА АКТИВНІСТЬ



15,1% респондентів зазначили, що вони брали участь у місцевому самоврядуванні.

За даними опитування, до громадської участі у процесі прийняття рішень залучено незначну частку ВПО. Так, про участь у громадських слуханнях зазначили 5,5% респондентів. У західних областях до цієї форми громадської участі залучено 19,6% ВПО, в Києві – 0,4%. Трохи активніше беруть участь у громадських слуханнях ВПО, які проживають у сільській місцевості, – 11,7% порівняно з ВПО, які проживають в обласних центрах (3,4%) та в інших містах (6,1%). Про участь у реєстрації проекту для громад-

ського бюджету та (або) голосування за такий проект зазначили 1,2% опитаних. Про участь у діяльності органів самоорганізації населення – 3,5% респондентів, у місцевих ініціативах – 5% респондентів. Серед ВПО, які проживають у західних областях, учасників у місцевих ініціативах трохи більше – 10,1%. Про участь у загальних зборах засвідчили 6,7% респондентів.

Утім, можливо, що в деяких випадках респонденти плутали визначені механізми прямої участі (такі, як «місцева ініціатива» або «загальні збори») з іншими громадськими ініціативами та зборами. Важливим є документальне забезпечення можливості ВПО брати участь у місцевому самоврядуванні нарівні з іншими членами територіальних громад (окремі громади вже прописали це у своїх положеннях, але іншим ще належить це зробити).

Активна волонтерська позиція респондента	20,2%
Дуже активна волонтерська позиція респондента	4,6%
Готові на волонтерських засадах разом з іншими людьми контролювати діяльність місцевої влади	14,4%

Таких осіб більше серед ВПО, які проживають у центральних (21,1%), західних (18,9%) і північних (18,5%) областях. Трохи вищу готовність до контролю діяльності місцевої влади на волонтерських засадах виявили також особи віком 18–29 років (20,1%).

Професіоналами у певних питаннях, які готові на волонтерських засадах увійти до консультативної/експертної ради, що допомагатиме у підготовці рішень місцевих органів влади, вважають себе 9,5% опитаних ВПО. Таких осіб трохи більше серед ВПО, які проживають у західних (16,4%) і північних (15,9%) областях і осіб, які досить високо оцінюють своє фінансове становище (16,7%).

Про готовність організувати ініціативну групу з вирішення гострих питань місцевої громади засвідчили 9,9% опитаних ВПО. Таких осіб більше серед мешканців північних областей (16,4%) і серед осіб, які досить високо оцінюють своє фінансове становище⁴ (18,7%).

⁴ Серед осіб, які, оцінюючи свій матеріальний стан, вказали, що їм «Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші купівлі. Для придбання дорогих речей потрібно відкладати або позичати гроші».



ДОСТУП ДО ІНФОРМАЦІЇ ПРО РЕАЛІЗАЦІЮ ПРАВ ВПО

47,7%

Переважна більшість респондентів (47,7%) вважають, що ВПО не обізнані про свої права, ще 13,6% опитаних важко було визначитися з відповіддю.

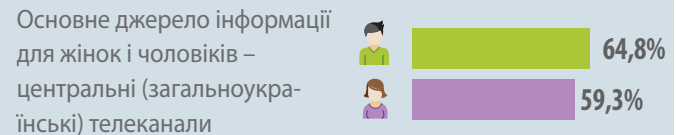
Найбільш високий відсоток «необізнаності» на Сході та Півдні країни, а також серед тих, хто на момент опитування перебував у відпустці по догляду за дитиною, або перебував у статусі непрацездатного (у т.ч. люди з інвалідністю), або не працював і не був зареєстрований як безробітний, тобто ті верстви населення, які більше розраховують на підтримку та захист держави і більш вразливі.

Аналіз відповідей свідчить, що Топ-5 джерел, з яких ВПО отримують інформацію про права людини, збігається з тими джерелами, які люди вважають справді корисними: сюди входить телебачення (центральне та місцеве), інтернет-сайти і соціальні мережі, а також спілкування з родичами і друзями. Проте інформаційні стенди органів державної влади та органів місцевого самоврядування, які мали б надавати таку інформацію, респонденти оцінюють не дуже високо, і лише 4% розглядають їх як корисне джерело інформації, яке вони готові порадити іншим.

Варто зазначити вікові відмінності в обранні джерел інформації, тут суттєво вирізняється найстарша вікова група (60+), які віддають перевагу телевізійним каналам і спілкуванню з родичами та друзями, тимчасом як інтернет-сайти у цій віковій групі – на рівні спілкування в транспорті, громадських місцях, на вулицях.

ГЕНДЕРНИЙ АНАЛІЗ ДАНИХ

Цікавим виявився гендерний розподіл переваг в обранні джерел для отримання інформації, який потрібно враховувати, вибираючи комунікаційні канали для спілкування із жінками-ВПО та чоловіками-ВПО.



Однак чоловіки здебільшого віддають перевагу різним ЗМІ (крім центральних – місцеві телеканали та друковані ЗМІ), а жінки – соціальним мережам (Фейсбук, Твіттер тощо), спілкуванню з друзями та родичами, інформаційним стендам органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ ВПО ПРО СВОЇ ПРАВА (серед усіх опитаних), %	
Достатньо обізнані	12,4
Радше обізнані	26,2
Радше не обізнані	31,5
Зовсім не обізнані	16,2
Важко відповісти/не знаю	13,6



Недостатня доступність інформації про процедури, з якою стикаються ВПО вже безпосередньо під час звернення до відповідних органів і служб, не обмежується лише постійним оновленням сайтів відповідних органів, створенням інформаційних стендів, відповідних буклетів тощо. Загалом і самі респонденти, відповідаючи на відкрите запитання щодо способів поліпшення їхньої поінформованості, згадували необхідність змінити підходи роботи ЗМІ, респонденти радили публікувати у ЗМІ коментарі фахівців щодо нормативних документів, які стосуються ВПО, наголошували на необхідності посилити ресурси громадським організаціям для того, щоб вони могли поширювати інформацію серед ВПО, а також закликали самих ВПО до активних дій не лише в пошуку інформації, а й у відстоюванні своїх прав на неї.

ДЖЕРЕЛА, ЯКІ ВИКОРИСТОВУЮТЬ ВПО ДЛЯ ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ПРАВА ВПО (серед усіх опитаних), %		ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА, ЯКІ ВПО ВВАЖАЮТЬ КОРИСНИМИ ТА ПОРАДИЛИ Б ІНШИМ (серед усіх опитаних), %	
Центральні (загальноукраїнські) телеканали	61,8	Інтернет-сайти, інтернет-видання	29,6
Спілкування з друзями та родичами	59,9	Центральні (загальноукраїнські) телеканали	27,9
Інтернет-сайти, інтернет-видання	51,8	Спілкування з друзями та родичами	22,2
Соціальні мережі (Фейсбук, Твіттер тощо)	29,5	Соціальні мережі (Фейсбук, Твіттер тощо)	10,0
Міське, регіональне телебачення	28,4	Міське, регіональне телебачення	5,2
Спілкування в транспорті, громадських місцях, на вулицях	20,6	Інформаційні стенди органів державної влади та органів місцевого самоврядування	4,0
Загальнонаціональні друковані видання (газети/журнали)	18,5	Загальнонаціональні друковані видання (газети/журнали)	3,4
Міське друковані видання (газети/журнали)	16,7	Спілкування з колегами на роботі	2,3
Спілкування з колегами на роботі	15,5	Спілкування в транспорті, громадських місцях, на вулицях	2,3
Інформаційні стенди органів державної влади та органів місцевого самоврядування	12,7	Міське друковані видання (газети/журнали)	2,1

Зазначені дані також співвідносяться з труднощами, з якими стикалися респонденти під час звернення до державних і місцевих органів влади та служб, адже здебільшого респонденти фіксували проблеми з недоступністю або обмеженістю інформації в разі:

Вирішення питання безоплатного тимчасового проживання (в місцевих державних адміністраціях та органах місцевого самоврядування)	9,5%
Оформлення документів (в управліннях праці та соціального захисту населення)	8,5%
Відновлення документів (в органах Державної міграційної служби України)	8,2%
Реалізації свого права на соціальну допомогу (в управліннях праці та соціального захисту населення)	7,1%
Працевлаштування (в центрах зайнятості)	6,5%
Призначення/продовження/відновлення пенсійних виплат (в органах Пенсійного фонду)	6,1%
Перетину адміністративного кордону тимчасово окупованої території АР Крим (на КПВВ)	4,2%
Перетину лінії зіткнення на КПВВ «Майорське»	19,4%



! РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАНЬ ПРОДЕМОНСТРУВАЛИ НИЗКУ ЗАГАЛЬНИХ ТЕНДЕНЦІЙ І РЕКОМЕНДАЦІЙ:

Третина опитаних ВПО на момент опитування не планували повернутися на місце колишнього проживання і ще чверть ВПО не визначилися із цим питанням. Більш як дві третини опитаних ВПО проживають на теперішньому місці більше двох-трьох років, що свідчить про достатньо стійкі зв'язки, які складаються з певною громадою. **З огляду на це політика держави стосовно внутрішньо переміщеного населення має робити відповідний акцент на соціальній та економічній інтеграції ВПО, використання повною мірою економічного потенціалу переміщених фахівців і зменшенню підстав для дискримінації.**

Аналіз взаємодії ВПО з державними, місцевими органами влади та службами свідчить, що здебільшого таке звернення для ВПО пов'язано з певними труднощами та проблемами. Характерно, що і самих ВПО, і працівників певних відповідальних державних органів передусім непокоїла відсутність належної організації (технічної, кадрової) роботи цих органів і служб для забезпечення обслуговування значної кількості населення, яке збільшилось за рахунок внутрішнього переміщення. Про це свідчать численні скарги на черги, необхідність попереднього запису, отримання талонів тощо. У поєднанні з необхідністю подавати додаткові документи і довідки, а також поганої (за свідченням експертів) координації між службами це призводить до замкненого кола отримання довідок для отримання інших довідок. Обмін інформацією та злагоджена робота всіх структур, а також спрощення процедур і недискримінаційний підхід можуть суттєво вплинути на якість надання послуг ВПО.

ВПО назагал стикаються з браком знань та інформації про свої права. Аналіз відкритих запитань свідчить, що це питання комплексне, адже стосується більшою чи меншою мірою всіх державних органів і служб, засобів масової інформації, громадських організацій і самих ВПО. **Проте саме на державні та місцеві органи покладено обов'язок щодо надання інформації, викладеної зрозумілою мовою, підтримання її актуальності, а також її доступності. До того ж доступність має враховувати не лише форму (включаючи потреби людей з інвалідністю), а й канали розповсюдження інформації, якими користуються ВПО.**

Аналіз відкритих запитань до Уповноваженого Верховної Ради з прав людини підтверджує, що нині найбільш гостро стоїть проблема житла для ВПО, адже в усіх регіонах без винятку кількість задокументованих про необхідність вирішення питання житла – від надання кредитів, будівництва соціального житла до ремонту приміщень, в яких наразі мешкають ВПО, – посідає перше місце серед інших питань, які згадували ВПО. Загалом практично 35% відповідей респондентів присвячено саме цій проблематиці, 11% стосуються соціальних виплат, а 5% – пенсій. **Соціально-економічний складник переважає загалом серед проблем, які хвилюють ВПО. Однак аналіз змісту відповідей чітко демонструє незнання та нерозуміння процедур і врешті власних прав, а також розчарування діями державних органів.**



РЕГІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ

Загальною є тенденція щодо більшої кількості проблем та їх гостроти в регіонах, де концентрація ВПО є вищою (Київ, Донецька та Луганська області). Проте трапляються непоодинокі випадки, коли гострота проблем у відповідному регіоні набагато більша, наприклад, недостатність соціального житла в Центрі або затримки виплат на Півдні. Водночас занепокоєння викликає факт найбільшого незадоволення рівнем доступності до інформації та наданням роз'яснень у Києві, що спостерігається практично стосовно всіх органів і служб і свідчить про системність цієї проблеми.

Отже, аналіз даних, отриманих у кожному регіоні, становить чітку картину щодо переліку проблем, ступеня їх складності та актуальності, які можуть стати корисним інструментом і для відповідних органів та служб для напрацювання конкретних кроків щодо виправлення ситуації, і для Уповноваженого з прав людини і громадських організацій задля приділення особливої уваги під час моніторингу.



ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАФІКСУВАЛО НИЗКУ ҐЕНДЕРНИХ ВІДМІННОСТЕЙ І ЩОДО СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО СТАНОВИЩА, І ЩОДО ПРОБЛЕМ, З ЯКИМИ СТИКАЮТЬСЯ ВПО ЧОЛОВІКИ ТА ЖІНКИ

Жінки-ВПО перебувають у економічно вразливішому стані, аніж чоловіки, часто фінансово залежать від чоловіків чи інших членів родини, частіше, аніж чоловіки, утримують дітей (ґендерний розрив 14,5%), менше зайняті на ринку праці та започаткували власний бізнес, суттєво більше відчують брак коштів, аніж чоловіки-ВПО, та більше змушені заощаджувати. Загалом ґендерна специфіка становища жінок-ВПО та чоловіків-ВПО в Україні дуже часто відтворює усталені у суспільстві ґендерні ролі та ґендерні стереотипи: за жінками залишається функція обслуговування, догляд за дітьми та іншими родичами, а за чоловіками – функції «забезпечення».

Жінки частіше чоловіків звертаються практично до всіх органів влади та місцевого самоврядування, соціального захисту населення, державної міграційної служби та офісу Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, а також до правоохоронних органів. Однак аналіз проблем, з якими стикаються жінки-ВПО, «успішність» в отриманні послуг демонструють, що жінки-ВПО мають більше труднощів із доступом до послуг (практично в усіх сферах) та інформації про такі послуги.



Реалізація права ВПО на реєстрацію актів цивільного стану ускладнена необхідністю звертатися до суду для визнання фактів (народження, смерті тощо), зафіксованих у документах, виданих на окупованих територіях. Ця проблема посідає друге місце серед тих, що спонукають ВПО звертатися до суду. Аналіз відповідей ВПО на відкриті запитання, кількість ВПО, які не задоволені рівнем доступності інформації щодо процедури встановлення фактів у судовому порядку, зокрема скарги на неможливість отримати консультацію під час особистого звернення, свідчать про **необхідність напрацювання доступних і зрозумілих інформаційних матеріалів, проведення відповідної роботи з представниками органів і служб.**

Пропускна система перетину лінії зіткнення викликає цілу низку нарікань і від самих ВПО, і від громадських активістів. Основні обмеження під час реалізації права на свободу пересування – необхідність отримання дозволу для перетину лінії зіткнення, низька пропускна здатність КПВВ, що обумовлює великі черги, незадовільний рівень матеріально-технічного забезпечення КПВВ, адже більшість скарг ВПО стосуються питань умов практично першої необхідності: туалетів, навісів і питної води. *Тобто йдеться не так про обмеження, обумовлені питаннями національної безпеки, як про забезпечення належних умов під час перетину.* Викликає занепокоєння також той факт, що саме в питаннях перетину лінії зіткнення велика кількість ВПО зазначають про дискримінаційне та невивічене ставлення працівників відповідних служб, що потребує проведення відповідної роз'яснювальної роботи, навчання, моніторингу та відповідного реагування на порушення. Саме під час перетину КПВВ найвищим, серед усіх інших сфер, є відсоток скарг на вимогу хабаря (3%). **Цей факт потребує не лише додаткової уваги та постійного моніторингу, а й відповідних змін до нормативних і регуляторних документів задля зменшення відповідних корупційних ризиків.**

Житлове питання, як свідчить опитування, – одне з найболючіших для ВПО. До того ж забезпечення можливостей безоплатного тимчасового проживання ускладнюється через відсутність соціального житла та житла для тимчасового проживання, його невідповідність потребам або непридатністю для членів родини, великими чергами на отримання безоплатного тимчасового проживання, недоступністю та/або браком інформації й роз'яснень щодо цього питання. **Вирішення цієї проблеми потребує і відповідних державних цільових програм, і належного фінансування, і системних дій на національному та місцевому рівнях.**

Загалом питання медичного забезпечення не виявляє великої кількості специфічних для ВПО проблем, здебільшого питання стосуються неналежного фінансування, недостатності ліків, відповідних фахівців тощо. Тобто йдеться про проблеми, які характеризують неналежний стан медичної допомоги в Україні. Однак специфічною для ВПО проблемою у сфері медичного забезпечення є випадки ненадання медичних послуг (ліків, терапії тощо), які надають відповідно до державних і місцевих програм і які мають враховувати і потреби ВПО. **Відтак питання належного формування бюджетних запитів потребує вдосконалення задля врахування потреб ВПО, які фактично проживають у відповідній громаді.**

Складності, з якими ВПО стикаються у процесі працевлаштування, типові для всього населення України – брак роботи: дуже велика кількість опитаних ВПО не змогли знайти роботу, яка б відповідала їхньому професійному рівню та фінансовим очікуванням. **У цьому ключі питання перекваліфікації та додаткового навчання не можуть розглядатись як єдині способи вирішення проблеми зайнятості серед ВПО.** Доволі ефективним можуть бути і програми заохочення для роботодавців, і розвиток програм внутрішньої трудової міграції.



Аналіз відповідей на відкриті запитання дає підстави дійти висновку, що сфери, пов'язані з отриманням соціальних виплат, фактично посідають друге місце за рівнем актуальності серед ВПО. Отримання таких виплат, окрім загальних організаційних проблем (черги, відсутність інформації), ускладнюється специфічними для ВПО труднощами: необхідністю оформлення довідки ВПО, проходження обов'язкових процедур верифікації тощо. Ці вимоги фактично обумовлювали необхідність повторного звернення до органів соціального захисту для вирішення одного питання чи проблеми. Відтак середня частота звернень до цих органів найбільша (у середньому кожен ВПО практично шість разів звертався до цих органів). Як свідчать опитування у фокус-групах, такі додаткові вимоги викликають нарікання співробітників відповідних органів. **Напрацювання ефективних каналів взаємодії, обміну даними між відповідними державними та місцевими органами й службами могло б суттєво пришвидшити та спростити відповідні процедури.**

Питання пенсійного забезпечення актуальне практично для половини опитаних ВПО: майже половина родин ВПО мають у своєму складі хоча б одного пенсіонера, тому пенсія є одним з основних джерел поповнення сімейного бюджету для 47,8% родин. Кожен десятий ВПО-пенсіонер мав проблеми з верифікацією, що спричинило припинення виплати пенсії. Реалізація цього права ВПО викликає серйозне занепокоєння, адже аналіз загальних даних опитування і відкритих запитань дає підстави говорити про особливу вразливість пенсіонерів ВПО: **у багатьох випадках люди, які намагаються отримати доступ до свого конституційного права на пенсійне забезпечення, повинні проходити додаткові процедури, передбачені спеціально для ВПО, які не є гнучкими та містять ознаки дискримінації стосовно певної категорії населення.**

Питання доступу до освіти загалом демонструє позитивну динаміку дотримання прав ВПО, а зафіксовані труднощі характерні для системи освіти сьогодні в Україні. Здебільшого йдеться про недостатність закладів (особливо дошкільних), переповнення класів у школах, відсутність бюджетних місць у закладах вищої освіти тощо. **Водночас залишається вкрай актуальною необхідність надання психологічної підтримки та реабілітації дітям ВПО, які пережили стрес, пов'язаний з конфліктом, змінили звичне для них оточення, а відтак більш вразливі.**

Переважна кількість внутрішньо переміщених осіб позбавлені можливості повноцінно брати участь у місцевих виборах і в одномандатних округах на парламентських виборах. ВПО також обмежені у використанні інструментів участі в місцевому самоврядуванні та впливу на прийняття рішень внаслідок відсутності реєстрації місця проживання («прописки») в тих територіальних громадах, куди вони переселилися. **Враховуючи вразливе становище ВПО (неможливість придбати власне житло, змінити реєстрацію місця проживання через підвищений ризик перетину лінії зіткнення та ризик втрати майна на окупованих територіях, а також необхідність зберігати формальний зв'язок з покинутими територіями), держава має запропонувати інший механізм забезпечення права ВПО брати участь у всіх виборах, аніж зміна реєстрації. Повноцінна участь внутрішньо переміщених осіб у місцевій демократії за місцем фактичного проживання сприятиме процесу їхньої інтеграції в нові громади.**



ЩОДО РЕАЛІЗАЦІЇ ОКРЕМИХ ПРАВ

Досвід звернення до суду для захисту власних прав є в кожного п'ятнадцятого з опитаних, до того ж великий відсоток серед таких звернень посідають питання, які мають саме свою ВПО-специфіку: відновлення/оформлення документів для підтвердження особи, народження, смерті та отримання виплат. Здебільшого суди приймали позитивні рішення, що повністю або частково задовольняли вимоги ВПО. Доволі високим є і рівень задоволення послугами безоплатної правової допомоги, адже абсолютна більшість ВПО, які зверталися до відповідних центрів (16% з усіх опитаних), отримали допомогу (15,7% з усіх опитаних). Хоча варто звернути увагу, що кожен десятий з опитаних ВПО просто не знав, що може на неї розраховувати. **Інформація про центри надання безоплатної правової допомоги і порядок її отримання, розміщена простою доступною мовою без використання юридичної термінології, сприяла б поширенню обізнаності про такий державний механізм, особливо серед найбільш вразливих категорій громадян.**

Проблематика порушення персональних даних не викликає у ВПО серйозного занепокоєння. Однак непокоїть те, що опитування експертного середовища свідчить про непоодинокі випадки таких порушень. Фактично така ситуація підтверджує той факт, що ані ВПО, чиї права порушують, ані відповідні державні і місцеві органи, які власне своїми діями порушують права ВПО, не розуміють обсягу та змісту права на захист персональних даних. **У такій ситуації вбачається за необхідне проведення навчальної та роз'яснювальної роботи серед працівників відповідних органів і служб, а також аналіз нормативно правових актів і внутрішніх правил та інструкцій на предмет забезпечення дотримання законодавства у сфері захисту персональних даних.**

Питання відновлення пошкодженого чи втраченого майна наразі не є нагальною проблемою для ВПО. Проте **розробку відповідних правових інструментів (механізмів, порядку), вирішення питання документування та визначення відповідальних органів потрібно починати вже на цьому етапі.**



Підсумовуючи, можна говорити, що велика кількість проблем і труднощів, з якими нині стикаються ВПО, обумовлені саме перебуванням їх у стані переміщення і не властиві решті населення України. До того ж це стосується абсолютно різних сфер соціально-економічного життя: від необхідності подавати додаткові документи та довідки, підтверджувати в судовому порядку акти цивільного стану, проходити процедури верифікації, до цілого комплексу специфічних проблем, пов'язаних із переміщенням. Такі додаткові перепони фактично ставлять ВПО у більш вразливе та подекуди дискримінаційне становище, заважають їх інтеграції до місцевих громад і створюють подекуди взаємне «незадоволення». Відчувається також брак довгострокових стратегічних планів і кроків, що частково обумовлює певну невизначеність, в якій перебуває більшість ВПО, і зменшує ефективність інтеграційних програм.

Відтак вкрай важливим є не тільки усунення та максимальне спрощення відповідних перепон, обумовлених статусом ВПО, а й створення можливостей для інтеграції ВПО у місцеві громади, а також перехід від практики гасіння пожеж до стратегій прогнозування майбутніх проблем і покрокового їх вирішення.

