

## **АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ по консультаціям за жовтень - грудень 2023 року**

### **Консультаційний супровід ВПО**

Внутрішньо переміщені особи знаходяться в особливо вразливому стані, оскільки вони вимушені були змінити постійне місце проживання, звичне коло спілкування, часто – втратили свій дім, роботу, змушені змінити сферу діяльності. Це призводить до того, що у ВПО виникають додаткові проблеми і потреби. Зокрема це проблеми, пов'язані із втратою і відновленням документів, що посвідчують особу, відсутністю житла, роботи, особливостями реалізації права на соціальний захист, обмеженнями в реалізації прав через прописку в іншому регіоні.

Основним питанням є втрата житла і що з цим робити, який алгоритм дій.

З цими питаннями працюють регіональні координатори протягом всього проекту від початку і до зараз.

За період жовтень-грудень 2023 року в 9-ти регіонах проекту було надано більше 1330 консультацій постраждалих осіб.

Із них за визначеними категоріями:

- люди, які мають пошкоджене майно – 408 осіб
- люди, які мають зруйноване майно – 358 осіб
- біженці за кордоном – 407 осіб
- люди з інвалідністю – 81 особа
- багатодітні родини – 8 осіб
- квартира на окупованій території – 70 осіб

Демографічний профіль проконсультованих:

Жінки – 959 осіб, Чоловіки – 375 осіб

Вікова градація:

- Віком 16-35 років – 45 осіб,
- Віком 35-64 років – 932 особи
- Віком 65+ – 358 осіб

### **Портрет проконсультованих ВПО за період жовтень-грудень 2023**

Серед проконсультованих 70% - це люди у віці 35 до 64 років, менше 4% - у віці 16 до 35 років, 27% - це пенсіонери. Жінки займають 72%, чоловіки - 28%. Вищу освіту мають 42%, середню спеціальну - 46%, повну середню – 2%.

70% бенефіціарів розповіли, що сукупний дохід на родину становить менше 6000 гривень на місяць. 20% - менше 3000 гривень, є такі, що живуть на суму від 6000 до 20000 гривень, ті що працюють або мають переміщений бізнес – понад 50000 гривень.

Приблизно 50% мають дітей, що навчаються у школі, 20% мають дітей дошкільного віку, інші % - мають обох категорій.

Найбільше ВПО приїхали з Харківської, Дніпропетровської, Донецької, Херсонської, Миколаївської, Одеської, Київської областей.

Більшість ВПО проживають в орендованому помешканні, частина – у друзів, родичів чи волонтерів. У спеціалізованих гуртожитках чи спортзалах, модульних містечках – проживає дуже малий відсоток ВПО, але таке житло дуже потрібне для ВПО, які неспроможні оплачувати житло.

Відсотків 60 задоволені тим, де проживають, інша частина – не задоволена.

Є багато сімей ВПО, де втрачено основних годувальників у зв'язку з бойовими діями, більше 50% втратили житло, 40% - мають пошкоджене житло.

Люди зневірені, налякані та майже всі збираються повернутись додому після припинення бойових дій, прагнуть безпеки і готові займатися відбудовою своїх міст.

Відразу після питань зруйнованого/пошкодженого житла та пошуку житла для тимчасового проживання йде проблема працевлаштування. На консультаціях люди скаржаться на те, що їм не допомагають працевлаштуватись на роботу в нових громадах. І в багатьох є проблема вибору – їхати в велике місто, де є шанси знайти роботу, але вартість оренди житла «з'їсть» всі заробітки, чи їхати в сільську місцевість чи невеличке місто, де можна знайти безкоштовне житло або за невеликі кошти, але залишитись без роботи.

Хочеться окремо виділити ВПО передпенсійного та пенсійного віку. Вони або не можуть влаштуватись на роботу через вікову обмеженість, або не можуть отримувати пенсію через втрату документів. Опиняються в складному становищі і впадають у відчай та депресію, приходять на консультації в важкому емоційному стані, важко працювати, так як спочатку приходиться заспокоювати та вислуховувати історії «важкого» життя. У них немає мотивації щось робити з втратою документів чи житлом, люди пригнічені та мають складний емоційний стан.

В середньому рівень тривожності та емоційності зашкалює майже в кожному регіоні з ВПО. А це означає, що можуть бути ризики виникнення конфліктів щодо ВПО, такі ризики можуть дати поштовхи до неінтеграції ВПО в певному регіоні, тому консультування регіональних координаторів проекту та інші заходи щодо спілкування з ВПО потрібні насамперед, щоб забезпечити комфортне проживання в цьому чи іншому регіоні, показати що їх слухають та допомагають з житлом.

Найвищий ризик конфліктності має Харківська та Херсонська області. У Харківській ми визначили нетолерантність громади щодо ВПО, було багато випадків конфліктів. Херсонська - цей показник теж має досить високий через виникнення конфліктів ще до проблем з житлом ВПО.

Найбільш сприятливі регіони - це Київська та Житомирська області, де рівень справедливого ставлення до житла і проблем ВПО та й сам рівень підтримки є досить гарним, рівень соціального забезпечення також.

### **Способи та види надання консультацій:**

- індивідуальні консультації у приміщеннях ЦНАП, селищних рад, управлінь соціального захисту населення за співпраці з ОМС;
- групові консультації з виїздом на місце пошкоджених будинків за співпраці з ОМС, а також у приміщеннях, наданих ОМС для консультацій щодо створення ОСББ.
- індивідуальні онлайн консультації (вайбер, телеграм).

Індивідуальні консультації у приміщеннях ЦНАП, селищних рад, управлінь соціального захисту населення регіональними координаторами обрано як найрезультативніший спосіб.

### **Проблематика звернень ВПО, що розглядалось на консультаціях єВідновлення – пошкоджене житло:**

- очікування на можливість отримати компенсацію за вже виконаний ремонт.

### **єВідновлення – знищене житло( житловий сертифікат):**

- необхідність припиняти право власності на земельну ділянку;
- відсутність компенсації за господарські споруди під час припинення права власності на знищений об'єкт нерухомого майна (будинку);
- неможливість спадкоємцеві оформити право власності на вже знищений будинок;
- неможливість подати Заяву на компенсацію одному із співвласників, за умови відсутності даних в державному реєстрі щодо права власності іншого співвласника.

### **єВідновлення- знищене житло (відбудова):**

- про відсутність компенсації за господарські споруди під час припинення права власності на знищений об'єкт нерухомого майна (будинку);
- про неможливість спадкоємцеві оформити право власності на вже знищений будинок;
- неможливість подати Заяву на компенсацію одному із співвласників, за умови відсутності даних в державному реєстрі щодо права власності іншого співвласника;
- відсутність даних в держреєстрі щодо введення в експлуатацію добудови.

### **Процедура United 24 (пошкоджений багатоквартирний будинок):**

- відсутність централізованого опалення.

### **Експериментальна процедура (пошкоджений багатоквартирний будинок):**

- відсутність централізованого опалення;
- фактична відсутність встановлених вікон за обласною програмою.

#### Експериментальна процедура (знищений багатоквартирний будинок):

- про відсутність централізованого опалення;
- про відсутність права власності на земельну ділянку, на якій був розташований знищений будинок;
- можливість отримання іпотечного кредиту для молодої родини ВПО (житло однієї особи знаходиться на окупованій території з 2014 року);
- можливості отримати соціальне житло та стати в чергу;
- можливість створення ОСББ.

### **Найбільш вагомі результати для бенефіціарів**

#### **1. Люди, у яких пошкоджене житло.**

Було проконсультовано 408 осіб.

#### Звернення були з “популярними” проблемами та питаннями:

1. Щодо використання коштів згідно чек-листа, попередження про верифікацію.
2. Комунікація з партнерами з БВПД щодо питання по реєстрації майна.
3. Дізнатися у комісії про причини відсутності виплат у розмірі 70%.
4. Отримано кошти на відновлення пошкодження в неповному обсязі (у зв'язку з тим, що в чек-листу відсутність матеріалу ондуліну та сайдингу). Рекомендовано очікувати зміни до Постанови № 381.
5. Сума компенсації не достатня для відновлення в повному обсязі. Очікування на зміни щодо збільшення вартості компенсації.
6. Отримання грошової допомоги/матеріалів на відновлення пошкодженого житла, а також допомога в пошуку підрядників для відновлення пошкодженого житла.

#### Результати консультацій в цьому напрямку:

1. 6 осіб отримали повідомлення від комісії та підписала чек-лист з визначеною сумою компенсації, очікують на зарахування коштів для проведення ремонтних робіт.
2. 19 осіб отримали можливість відновити розгляд заявки, який був призупинений.
3. 9 осіб отримали на рахунок з спеціальним режимом використання кошти для проведення ремонтних робіт по чек-листам.
4. 8 проконсультованих (онлайн) осіб, які отримали можливість з 12 грудня подати заяву на отримання компенсації через ЦНАП.
5. Прийняті заяви для виконання ремонтних робіт та за вже виконаний ремонт - 5 осіб, із них:
  - 3 осіб мають упорядковані документи для подачі Заяви;
  - 2 особи впорядковують документи.

### Проблемні питання, які не були вирішені:

1. Відсутність можливості у представника ЦНАП зареєструвати в Дії прийняту в паперовому вигляді Заяву від особи без ідентифікаційного коду. (функціонально ЦНАП може прийняти Заяву, але Дія її не підтягує).
2. Відсутність можливості подати Заяву особі в електронному та паперовому вигляді, якщо пошкоджений об'єкт нерухомого майна перебуває у спільній сумісній власності.
3. Відсутність можливості подати Заяву особі якщо пошкоджений об'єкт нерухомого майна має декілька власників відповідно до виділених часток та у разі якщо один із власників такої частки не вчинив дії щодо реєстрації права власності на свою частку.
4. Відсутність реєстрації права власності в держреєстрі одного із співвласників, не дає можливість отримати компенсацію іншому.
5. Недостатня вартість компенсації, яка не покриває всі пошкодження по різних об'єктах - згорівші квартири та приватні садиби, які мають другу категорію пошкоджень.
6. Відсутність у переліку необхідних матеріалів, що унеможлиблює відновлення пошкодженого майна (дах до руйнування був покритий ондуліном; руйнування даху часткове; компенсація не покриває перекриття даху в повному обсязі. щоб відновити тим матеріалом, який запропонований у чек-листі).
7. Дія не підтягує дані, які були внесені у липні 2023 року до держреєстру та сформовані витяги.
8. Очікувати зняття з території ведення бойових дій для можливості подання заяви на компенсацію для проведення ремонту квартири.

## **2. Люди, в яких зруйноване житло**

Було проконсультовано 358 осіб.

### Питання, з якими звертались:

1. Щодо терміну розгляду заяви, отримання сертифікату на придбання житла.
2. Консультація щодо застосунку ДІЯ, бенефіціар очікує другий етап програми, на виплати по зруйнованим будівлям.
3. Очікування доступності опції у Дії на відбудову знищеного будинку. Подальший супровід.

### Результати консультацій в цьому напрямку:

1. 2 особи не можуть подати заявку на отримання сертифікату, так як 4 співвласника у праві власності на квартиру. Подаватися на отримання житлового сертифікату можливо одним із співвласників або кожним окремо. Відсутність інформації про доступність такої опції у Дії. Супровід залишається.

2. 23 особи отримали вже розраховані сертифікати та знаходяться в стані очікування для бронювання коштів, тим часом підшують необхідне житло.
3. 27 осіб з різних причин не можуть подати Заяву у дію (очікують на можливість подати у ЦНАП, відкриття спадкових справ).
4. 4 особи не можуть подати заявку на єВідновлення, немає ІПН.
5. 80 осіб отримали відповіді на питання відразу на консультації стосовно реєстрації.

### **3. Люди, які знаходяться за кордоном.**

Було проконсультовано 407 осіб.

#### Питання, з якими звертались:

1. Питання по виплаті по програмі єВідновлення по пошкодженим квартирам, будинкам.
2. Питання по виплаті по програмі єВідновлення по зруйнованим квартирам, будинкам.
3. Як подати заявку на єВідновлення.
4. Запропоновано спробувати замовити сертифікат.
5. Відкриття спадкової справи на знищене нерухоме майно.

### **4. Особи з інвалідністю.**

Було проконсультовано 81 особа.

#### Питання, з якими звертались:

1. Впровадження громадського контролю створення ОСББ. Подальший колективний супровід.
2. Відсутність документів на будинок. Відновлення права власності. Консультування з адвокатом.
3. Супровід стосовно подачі документів на є-сертифікат.
4. ПП Бахмут. Надали адресу БТІ Бахмуту, розповіли алгоритм звернення для відновлення документів.
5. Довідка БТІ - квадратні метри не відповідають паспорту будинку.

### **5. Багатодітні родини.**

Було проконсультовано 8 осіб.

#### Питання, з якими звертались:

1. Питання по виплаті по програмі «Відновлення по пошкодженим квартирам, будинкам».
2. Питання по виплаті по програмі «Відновлення по зруйнованим квартирам, будинкам».
3. Як подати заявку на «Відновлення».

## **6. Люди, в яких квартира на окупованій території.**

Було проконсультовано 70 осіб.

### Питання, з якими звертались:

1. Звернення за юридичною допомогою, щодо проходження процедури прийняття у спадок вже зруйнованого майна, для отримання можливості подавати документи на компенсацію.
2. Звернення до поліції, отримання витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань.
3. Внесення даних у реєстр пошкодженого та знищеного нерухомого майна через застосунок ДІЯ. Отримання повідомлення про внесення житла у цей реєстр.
4. Житло, щодо якого відбулася консультація, у непридатному стані (судячи з відео), а також знаходиться на тимчасово окупованій території, тому з'ясовано, що ця програма не може бути застосована.

### **Висновок:**

Завдяки консультаціям, що надавались в період з жовтня по грудень:

- частина бенефіціарів дізнались про термін розглядання заяви після її подачі через застосунок;
- частина бенефіціарів отримали консультацію про алгоритм подачі заяви на отримання сертифікату для придбання житла, бронювання коштів;
- частина бенефіціарів очікують другий етап ,для отримання коштів на відбудову;
- 358 осіб з опитуваних люди 65+, яким важко розібратись у Дії і сертифікатах. Людям похилого віку пояснювали як користуватись застосунком, як треба його оновлювати аби отримувати сповіщення про зміни в розгляді документів. Багато людей подали заявку про зруйнування через прокуратуру та СБУ, але не знали про необхідність подання заяви на відновлення і дізнались про це лише завдяки нашим консультаціям;
- звертаються за консультаціями в основному жінки - 959 осіб, чоловіків за весь період було всього лиш 375;
- 628 консультацій проведено особисто регіональними координаторами, завдяки комунікаціям з Органами місцевого самоврядування, які організували зустрічі.

Також консультації надаються онлайн.

На постійній основі, бенефіціари можуть звернутись за номером телефону, що поширюється через мережу ФБ (сторінка організації) та через старост та голів громад. Голови громад та старости надали списки постраждалого населення, також передали номер телефону в громади для звернення індивідуально за консультацією.

Метод особистого консультування є ефективнішим, так як живе спілкування допомагає в'яснити всі моменти кожної ситуації і надати правильну допомогу.

### **Прогрес в консультуванні за період жовтень-грудень 2023**

Насправді доволі важко відстежувати прогрес, але тим не менше з інформації яку вдається отримати - 50 % відбудувались частково, завдяки допомозі благодійних фондів та донорів. Найбільш успішний кейс: це коли бенефіціар зафіксував пошкодження через застосунок Дія, завдяки супроводу консультантки, подав заяву на еВідновлення, після оцінки комісії отримав кошти на відбудову. Таких кейсів в результаті консультації або повторної консультації та супроводу ми отримали 67.

### **З яким проблемами ви зіштовхнулися в реалізації проєкту? Що робили для їх вирішення?**

Проблеми з оплатою робіт під час використання коштів програми, невідповідність потреб до чек листа. Нюанси, що виникають в ході відбудови, вже після оцінки такі, як приховані пошкодження на які не можливо вже отримати компенсацію, але вони часом є критичними і можуть вплинути навіть на цілісність конструкцій.

Відсутність в публічному просторі переліку усіх програм відновлення за рахунок обласного бюджету.

### **Що було варто робити по-іншому?**

Все відбувається вірно, та є потреба у психологічному супроводі людей, бо очікування та реалії не відповідають одна одній

#### Потреби:

Продовжуємо системно працювати з постраждалими, та допомагати там де не в змозі допомогти програми відновлення на даному етапі. Шукаємо донорів, перенаправляємо на партнерів там де можливо.

Окрім власних консультацій забезпечуються потреби у юридичному супроводі, через налагоджену співпрацю з БПВД.

Також з'ясовуючи потреби постраждалих та ВПО визначили потребу у консультуванні з питань працевлаштування.

Для людей похилого віку є можливість супроводу для отримання додаткової інформації та спільні візити до ЦНАП та БПВД.



Також актуальним є питання надання соціального житла для переселенців з Чернігівської області з прифронтових територій. Тому проводиться перенаправлення до соціальних служб, надається інформація щодо переліку необхідних документів для отримання такого житла.

Ми сподіваємось на те, що державні програми та стратегії будуть враховувати специфіку регіону та будуть передбачати, що по кожному регіону мають бути свої заходи та рекомендації місцевим органам влади діяти відповідно до того, що саме потребує громада для ВПО.

Місцеві органи влади на сьогодні мають відсутність підтримки житла ВПО та відсутність програм підтримки, віримо, що все зявиться і допомагатиме ВПО.