



Звіт за результатами проведення моніторингу відділень ПАТ «Державний ощадний банк України»

Вступ

15 червня 2015 року Кабінет Міністрів України прийняв Постанову № 427, якою були внесені зміни до Постанови Уряду від 01 жовтня 2014 року № 505 «Про надання щомісячної адресної допомоги особам, які переміщуються з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції та населених пунктів, розташованих на лінії зіткнення, для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг» (Постанова № 427 набрала чинності 11 липня 2015 року).¹

Цими змінами, по суті, був запроваджений новий порядок оформлення щомісячної адресної допомоги. Зокрема, якщо раніше для отримання адресної допомоги внутрішньо переміщена особа (ВПО) повинна була звертатися до Управління праці та соціального захисту населення районних, районних у м. Києві держадміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі утворення) рад, то з 11 липня 2015 року ВПО повинні звертатися до відділень ПАТ «Державний ощадний банк України» (далі - Ощадбанк) за місцем проживання для оформлення адресної допомоги. Також новим порядком передбачено, що перед безпосереднім зверненням до відділення банку для подання документів, ВПО звертаються до контакт-центру Ощадбанку для визначення дати, часу та адреси подання документів.

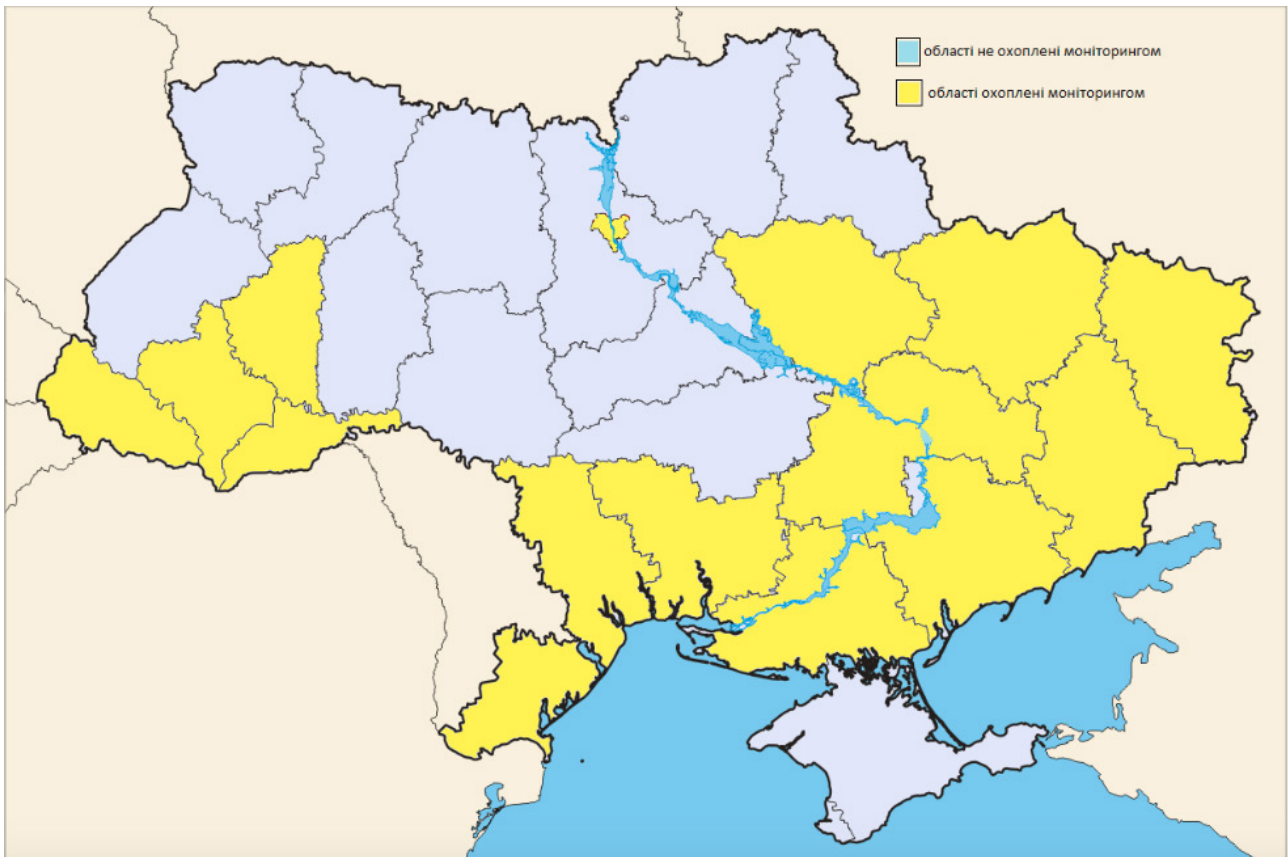
Власне, саме через зміни, які сталися у Порядку призначення щомісячної адресної допомоги, Благодійний Фонд «Восток-SOS» та Всеукраїнська благодійна фундація «Право на захист» ініціювали проведення моніторингу готовності відділень Ощадбанку виконувати нову для себе «соціальну» функцію, передбачену Постановою № 427.

¹ <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/427-2015-%D0%BF/paran2#n2>

Моніторинг відділень Ощадбанку проводився у період з 31 липня по 3 вересня 2015 року.

Всього за період проведення моніторингу було відвідано 210 відділень Ощадбанку в 13 областях та м. Києві (див. таблицю нижче), що становить приблизно 4 % від загальної кількості відділень Ощадбанку по всій Україні.

№ з/п	Область	Кількість відвіданих відділень	Населені пункти, у яких проводився моніторинг (кількість відвіданих відділень)
1	Дніпропетровська	18	м. Дніпропетровськ, м. Дніпродзержинськ, м. Павлоград
2	Донецька	11	м. Артемівськ, м. Дмитрів, м. Дружківка, м. Костянтинівка, м. Краматорськ, м. Красний Лиман, м. Маріуполь, м. Родинське
3	Закарпатська	12	м. Ужгород, м. Виноградів, м. Іршава, м. Мукачеве, м. Свалява, м. Хуст, м. Тячів
4	Запорізька	6	м. Бердянськ, м. Мелітополь
5	Івано-Франківська	5	м. Івано-Франківськ, м. Тлумач, м. Городенка
6	Луганська	11	м. Кременна, м. Лисичанськ, смт Марківка, м. Сватове, м. Сєверодонецьк, м. Старобільськ
7	Миколаївська	12	м. Одеса, м. Іллічівськ, м. Кодима, м. Южне
8	Одеська	12	м. Миколаїв, м. Нова Одеса, м. Новий Буг, м. Очаків, м. Первомайськ, м. Южноукраїнськ
9	Полтавська	5	м. Полтава, м. Кременчук
10	Тернопільська	1	м. Тернопіль
11	Харківська	94	м. Харків, смт Бабаї, смт Близнюки, м. Богодухів, смт Великий Бурлук, м. Вовчанськ, смт Високий, смт Двурічна, м. Дергачі, м. Зміїв, смт Золочів, м. Ізюм, Коломатський район (с. Мурафа, см Коломак), смт Краснокурськ, м. Лозова, Нововодолазький район (с. Ватутіне, с. Ракитне, смт Нова Водолага), смт Шевченкове
12	Херсонська	1	м. Херсон
13	Чернівецька	17	м. Чернівці, м. Кицмань
14	м. Київ	5	



Карта охоплення моніторингом території України

Методологія (кількість опитаних, регіональне покриття)

Для проведення моніторингу була розроблена анкета (див. додаток) яка складалась із:

- вступної частини (дата та час відвідання відділення, номер відділення, назва населеного пункту, де розташоване відділення, прізвище та ім'я особи, що заповнила анкету);
- питань, що стосуються загальної організації роботи із переселенцями (чи є у відділенні окреме віконце для роботи із переселенцями щодо оформлення адресної допомоги?; чи є у відділенні черги і якщо є, то переважно з кого вони складаються – переселенців, не переселенців? чи є інформація для переселенців на інформаційному стенду відділення?);
- питання, що безпосередньо стосуються подання документів для призначення адресної допомоги (чи приймають у відділенні пакет документів для оформлення адресної допомоги, якщо ні, то хто приймає? чи є у відділенні зразок заяви для отримання допомоги і чи можна його отримати?);

- питання, що стосуються розкриття банківської таємниці (чи є у відділенні зразок заяви про розкриття банківської таємниці?);
- додаткова інформація та коментарі моніторів.

Опитування велось як відкрито (у випадку виникнення питань працівникам відділень повідомлялось про цілі та мету опитування), так і таємно (волонтери під виглядом переселенців заходили у відділення та цікавились як їх оформити для себе допомогу).

Основні результати моніторингу

Питання організації діяльності відділень ПАТ «Ощадбанк» у роботі із ВПО

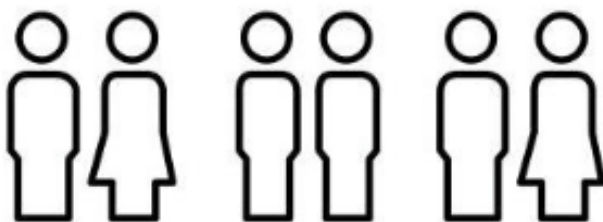
Тільки у **42** із відвіданих відділень є окреме віконце для подання переселенцями документів для призначення щомісячної адресної допомоги.



У 90 % відділеннях відсутні інформаційні матеріали про призначення допомоги на інформаційних стендах



Черги у відділеннях



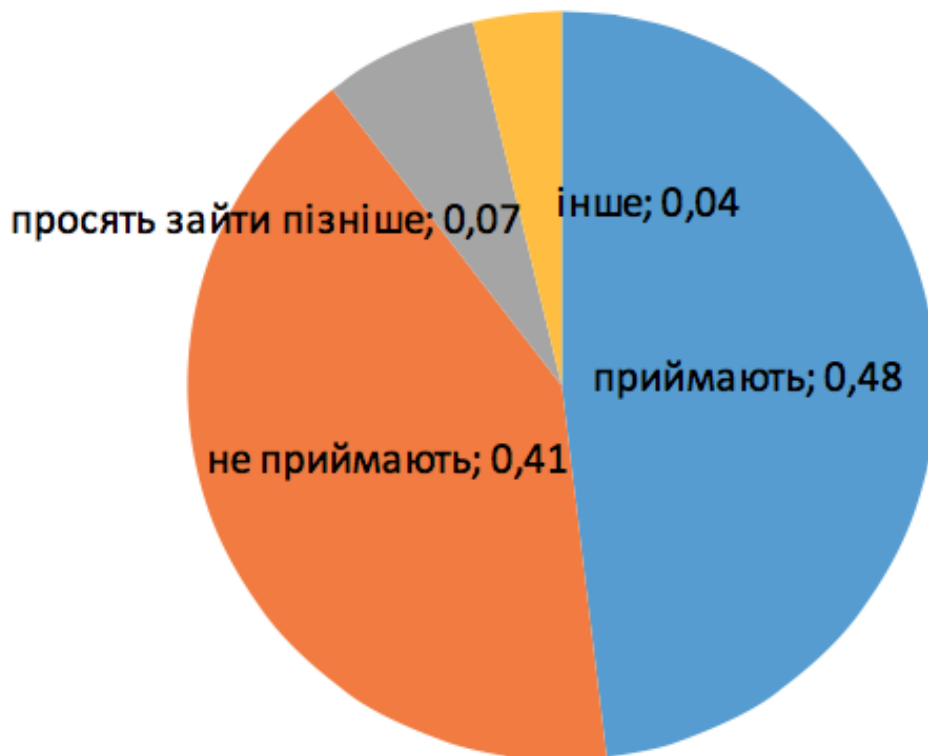
У **132** відвіданих відділеннях на момент візиту були черги, але це не були черги переселенців, що намагалися подати документи.

У абсолютній більшості промоніторених відділень Ощадбанку (**190**) на інформаційних стендах немає жодної інформації про новий порядок призначення адресної допомоги ВПО та процедуру подання документів через відділення Ощадбанку.

Питання, що безпосередньо стосуються подання документів для призначення адресної допомоги

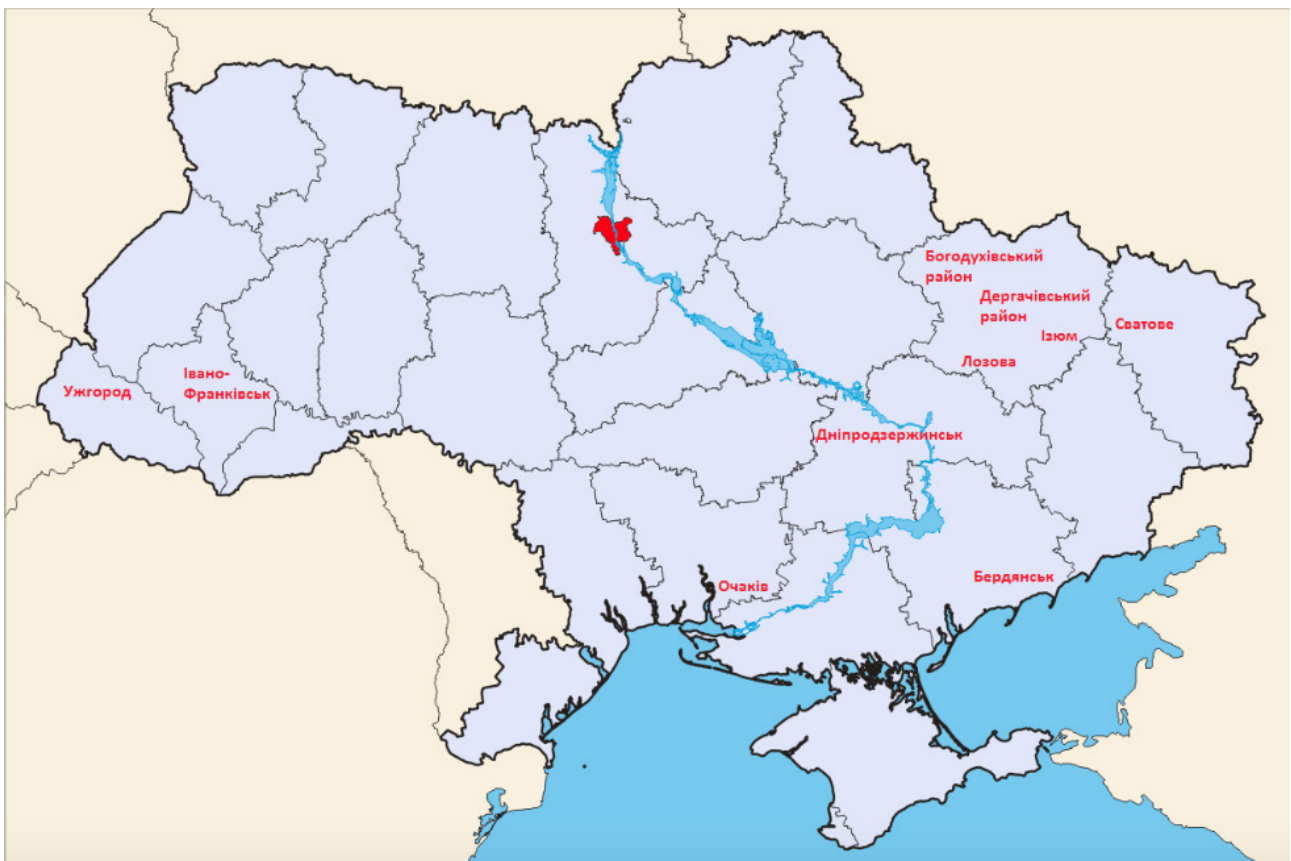
Майже у половині відвіданих банківських відділень (109) не приймали документи для оформлення адресної допомоги.

Чи приймають відділення документи на оформлення допомоги?



Основними причинами такої ситуації були наступні:

- відсутність у працівників відділень інформації про те, що вони мають приймати документи для оформлення адресної допомоги переселенцям. Наприклад, у жодному з відвіданих відділень Ощадбанку у м. Чернівці не приймали документів для оформлення адресної допомоги.
- у більшості відділень працівники надавали інформацію, що у Ощадбанку можливо лише відкрити банківський рахунок переселенцям, а всі інші документи необхідно надати до місцевого УПЗСН (м. Артемівськ, м. Мукачеве, м. Кременна, м. Кременчук, м. Полтава, м. Харків, м. Тернопіль та ін.);
- працівників деяких відділень Ощадбанку не мали інформації про те, якою повинна бути процедура прийняття документів (особливо це було помітно на початку проведення моніторингу, хоча на той час новий порядок оформлення щомісячної адресної допомоги існував вже більше місяця) (м. Київ, м. Харків та ін.)
- прийняття документів лише тільки головними чи спеціально визначеними відділеннями Ощадбанку (наприклад, м. Бердянськ, Богодухівський, Дергачівський райони Харківської області, м. Ізюм, м. Лозова, м. Дніпродзержинськ, м. Івано-Франківськ, м. Очаків, м. Сватово, м. Ужгород тощо).



Населені пункти, в яких документи на адресну допомогу приймає одне спеціально визначене відділення

У разі відмови у прийнятті документів у відділеннях Ощадбанку, працівники банку рекомендували звертатися до інших суб'єктів, а саме:

- управління праці та соціального захисту населення (за місцем проживання) (далі – УПСЗН);
- іншого відділення Ощадбанку (здебільшого, головного);
- до контакт-центру Ощадбанку.

Коментарі моніторів:

- «принимают документы только если оформление происходит впервые и только после того, как ВПЛ позвонит на горячую линию банка и зарегистрируется (тогда ему назначат время и дату). Если ВПЛ продляет адресную помощь, то сотрудники банка отсылают его в УТСЗН» (м. Кременна, Луганська область);
- «приймають і відкривають рахунки але перерахунок коштів буде пізніше після підписання договору між відділенням Ощадбанку та соціальним захистом» (м. Ужгород);
- «в этом отделении молодой человек-оператор заявил, что без справки переселенца я вообще не могу открыть счет (потому что я с луганской пропиской). Он долго рассказывал, что если он мне откроет счет без справки переселенца, у него могут быть проблемы. Консультант отделения ситуацию прояснила: со справкой переселенца банковский счет открывается бесплатно, без нее - за 30 грн. Но документы они все равно пока не принимают - нет инструкций (+ нет договора с районным УТЗСН)» (м. Харків);
- «специалисты не были осведомлены о том кто должен принимать документы для оформления адресной помощи ВПЛ. В итоге, они посоветовали мне обратиться с данным вопросом в главное отделение Ощадбанка в г. Мукачево» (с. Завидово, Мукачівський район, Закарпатська область);
- «в грубой форме ответили, что собес принимает. Они только открывают счет. Ознакомившись с Постановлением № 427 отказались» (м. Чернівці);
- «сначала сказали, что переселенцами занимается отделение №40, которое находится на Мазепы, 14. Потом спросила, регистрировался ли я на горячей линии, но в любом случае, даже если регистрировался, то переселенцами занимается только одно отделение в городе с населением в 250 тысяч. Потом пришла начальни-

ца отделения Сийович Оксана Михайловна и сказала, что закон говорит, что все переселенцы обслуживаются в одном конкретном отделении на город» (м. Івано-Франківськ);

- «отделение банка представляет из себя кассовое окошко в помещении почты. Нигде нет вывески что Ощадбанк. Ничего не слышала о приеме документов. Посещение отделения было за 10 до перерыва, а кассир сразу же сказала, что у нее перерыв. Разговор кассиром велся с позиции того «чего ты пришел?»» (м. Бабаї, Харківська область)

- «начальник отделения сообщила, что пока не было случаев обращения ВПЛ для оформления таких карточек. Но документы у нее есть, в папке. Готова принимать, однако все данные ВПЛ должны сами относить потом в УПСЗН, так как банк самостоятельно не передает реквизитов карточек» (м. Артемівськ, Донецька область).



У 141 відвіданому відділенні працівники Ощадбанку не готові були надати для ознайомлення зразки заяви для призначення адресної допомоги. При цьому самі бланки заяв були у співробітників банку. Також, у 200 відділеннях не було зразку заяви про дозвіл на розкриття банківської таємниці.

Коментарі моніторів:

- «образец есть, но они его согласны предоставить только ВПЛ во время подачи документов на получение адресной помощи. Аргумент относительно того, что ВПЛ является инвалидом и не может самостоятельно явиться в банк для того что бы взять бланк не повлиял на его решение. Любое дееспособные лицо, даже с ограниченными возможностями, со слов специалиста, должно явиться в банк для заполнения и подачи документов самостоятельно» (м. Виноградів, Закарпатська область);
- «есть все образцы и помогают заполнять на месте. Распечатали и предоставили перечень необходимых документов для оформления адресной помощи» (м. Дніпропетровськ).

Додаткова інформація

Більшість моніторів відзначали високий рівень сервісу у відділеннях Ощадбанку, ввічливість працівників, їхню готовність допомогти у пошуку рішення питання, із яким до них звертаються. Хоча випадки грубого спілкування із моніторами теж, на жаль, мали місце (наприклад, у м. Дмитрів Донецької області, у Чернівцях, Дніпропетровську, Дніпродзержинську).

Як вже зазначалося, відповідно до Порядку, переселенці перед безпосереднім поданням документів повинні звернутися до контакт-центру Ощадбанку для визначення дати, часу та адреси подання документів. Проте навіть якщо переселенець не зробив цього, у багатьох відділеннях Ощадбанку не відмовляють у прийнятті документів навіть без попередньої реєстрації.

Монітори відзначають, що процедура відкриття банківського рахунку у відділеннях Ощадбанку є досить тривалою і іноді займає близько години. При цьому, якщо картковий рахунок вже відкрито, процедура прийняття документів для оформлення адресної допомоги становить близько 30-40 хвилин.

Монітори відзначали, що дуже часто, особливо в невеликих населених пунктах, відділення Ощадбанку розташовані у дуже маленьких, часом, підвальних, непристосованих для роботи із клієнтами, приміщеннях; зазвичай там працює одне чи два віконця, що провокує появу черг. Крім того через розміщення у дворах чи у багатоповерхівках, відділення іноді дуже важко знайти.

Час роботи відділень Ощадбанку іноді не співпадає із часом, який вказано на вивісці. Також монітори зазначали, що робочий день деяких підрозділів Ощадбанку починається о 9 годині, при тому що контакт-центр реєструє ВПО для подання документів з 8.30.

Рекомендації

З урахуванням викладеного, з метою покращення роботи з внутрішньо переміщеними особами рекомендуємо ПАТ «Державний ощадний банк України»:

1. Забезпечити виконання вимог постанови Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2014 року № 505 «Про надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг» всіма без виключення відділеннями Ощадбанку по всій території України;
2. Не допускати випадків прийняття документів для оформлення адресної грошової допомоги ВПО лише одним/двома відділеннями Ощадбанку, розташованими в одному населеному пункті (а особливо у великих містах);
3. Забезпечити розміщення на інформаційних стендах у відділеннях Ощадбанку інформації про порядок оформлення адресної грошової допомоги ВПО, в тому числі зразка заяви на оформлення (продовження) виплат;
4. В кожному відділенні Ощадбанку визначити окреме вікно або співробітника яке б або (а) приймало виключно документи від ВПО на оформлення адресної грошової допомоги, або (б) приймало ВПО з цього питання поза чергою;
5. Спільно з профільними громадськими організаціями, провести інформаційно-роз'яснювальну роботу для співробітників відділень Ощадбанку щодо проблем внутрішнього переміщення, особливостей реалізації прав і свобод внутрішньо переміщених осіб та новел законодавства, які визначають процедури взаємодії ВПО та Ощадбанку;
6. Спільно з профільними громадськими організаціями та УПСЗНами провести спільні наради, круглі столи, тренінги з питань організації взаємодії відділень Ощадбанку та УПСЗН щодо нарахування та виплати ВПО адресної грошової допомоги;
7. Забезпечити консультування ВПО співробітниками відділень Ощадбанку щодо процедури подання документів для отримання адресної грошової допомоги;
8. Не допускати випадків перенаправлення ВПО (а особливо похилого віку, інвалідів) на «гарячу» лінію Ощадбанку, веб-сайт Ощадбанку без надання всебічних консультацій у відділенні.
9. Забезпечити проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи із працівниками відділень щодо неможливості неповажного ставлення до клієнтів банку, а особливо з числа літніх людей, людей з інвалідністю, ВПО тощо;
10. Забезпечити коректне інформування контакт-центром Ощадбанку ВПО про години прийому у відділеннях, адреси розташування відділень та процедуру оформлення грошової допомоги;
11. Із залученням громадських організацій провести інформаційно-роз'яснювальну роботу серед ВПО щодо процедури оформлення адресної грошової допомоги через відділення Ощадбанку.

Анкета

для проведення моніторингу відділень ПАТ «Державний ощадний банк України»

* поля, обов'язкові для заповнення

1. Дата та час візиту* (наприклад: 03.08.2013, 11:30)

___ серпня 2015 року, ___:___

2. Назва населеного пункту* (місто (селище, село), область)

3. Номер відділення (якщо у вашому населеному пункті більше, ніж одне відділення)

4. Чи є в відділенні окреме віконце, в якому приймають документи для оформлення адресної допомоги?*

Так

Ні

Інше: _____

5. Чи є у відділенні черги?* (важливо оцінити, наскільки доступним є сервіс)

Ні

Є, в основному не переселенці

Є, в основному переселенці

Інше: _____

6. Чи приймають у відділенні пакет документів на оформлення адресної допомоги переселенцям?*

Приймають

Не приймають

Не знають, просять зайти пізніше

Інше: _____

7. Якщо не приймають документи, то уточнити, хто приймає

8. Якщо приймають, то чи є у них зразок заяви на отримання допомоги (чи можна його взяти бланк для заповнення)? (по можливості, зразок взяти і зберегти)

9. Якщо приймають, то чи є у них зразок заяви дозволу на розкриття банківської таємниці (чи можна взяти бланк для заповнення)? (по можливості, зразок взяти і зберегти)

10. Чи є на інформаційному стенді у відділенні інформація для переселенців?*
(якщо є, то по можливості зробити фото)

Так, інформація є

Такої інформації немає

Інше: _____

11. Прізвище, ім'я особи, яка заповнила анкету (для внутрішнього використання, якщо виникнуть питання)

12. Коментарі (якщо вам є що додати, наприклад, у банку зовсім нічого не знають, вам грублять, або ви хочете поділитися іншими спостереженнями)
