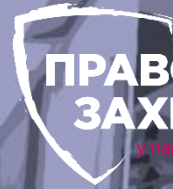




**UNHCR**

Агентство ООН у справах біженців



**ПРАВО НА  
ЗАХИСТ**

у партнерстві з **МІАБ**

# **ОТЧЕТ**

**по результатам  
мониторинга работы  
государственных  
органов и органов  
местной власти в период  
карантина**

**АПРЕЛЬ, 2020**

**БФ «Право на защиту»**



## **ОТЧЕТ БФ «ПРАВО НА ЗАЩИТУ» ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА РАБОТЫ ГОСОРГАНОВ И ОРГАНОВ МЕСТНОЙ ВЛАСТИ В ПЕРИОД КАРАНТИНА**



С 25 марта по 22 апреля БФ «Право на защиту» в телефонном режиме проводил удаленный мониторинг госорганов и органов местной власти. В ходе мониторинга изучались особенности их работы в период карантина (включая возможность оформления документов, наличие способов дистанционной связи и др.), а также особенности работы транспорта, ограничения доступа к продуктам, медицине и медицинским товарам.

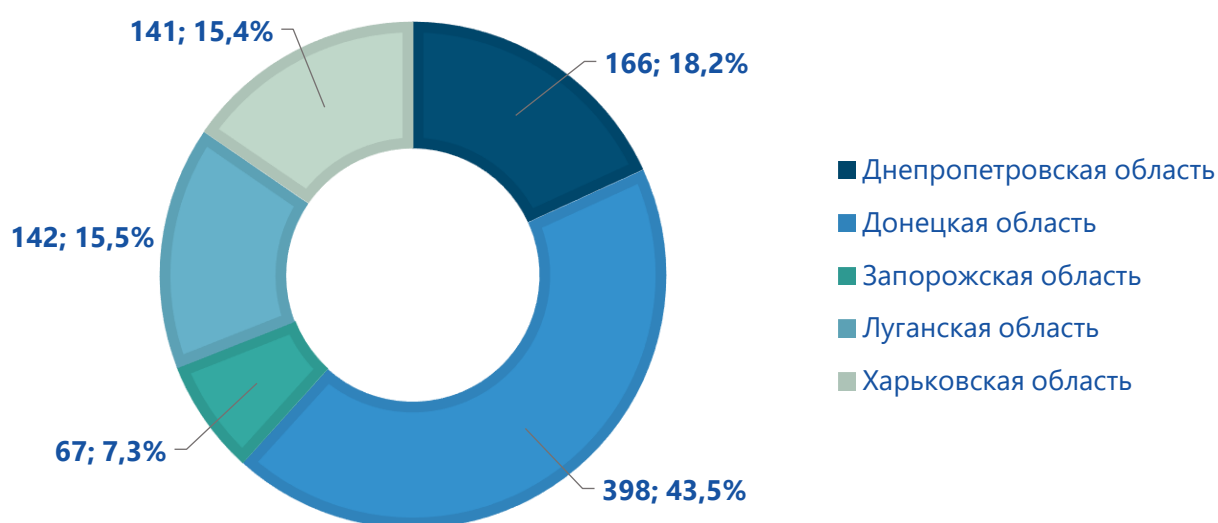
Под госорганами в отчете подразумеваются:

- Управление социальной защиты населения (УСЗН),
- Управление пенсионного фонда Украины (УПФУ),
- Государственная миграционная служба (ГМС),
- Центр предоставления административных услуг (ЦПАУ),
- Органы регистрации актов гражданского состояния (РАГС),
- Центр занятости (ЦЗ),
- Центр социальных служб для семьи, детей и молодежи (ЦСССДМ),
- Служба по делам детей (СПД),
- Территориальный центр социального обслуживания (Терцентр),
- Суд,
- Ощадбанк,
- Укрпочта
- Бюро вторичной правовой помощи (БВПП).

Всего в ходе мониторинга опрошены представители 914 госорганов и органов местной власти в 5 областях Украины (Донецкая, Луганская, Харьковская, Запорожская, Днепропетровская). Из них большинство – это госорганы – 739 (80,9%), органы местной власти – 175 (19,1%). Большинство опрошенных пришлось на Донецкую область – 398 органов, что составляет 43,5%.

Перечень учреждений и советов не был исчерпывающим, поэтому результаты дают общее представление о ситуации, но не могут быть использованы для точной оценки ситуации в каждой из областей.

## КОЛИЧЕСТВО ОПРОШЕННЫХ ГОСОРГАНОВ И ОРГАНОВ МЕСТНОЙ ВЛАСТИ



### ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ

Подавляющее большинство госорганов в связи с карантином ввели различные ограничения приема. Наиболее распространенным является ограничение количества посетителей, которые могут одновременно пребывать в помещении. Также наблюдается требование носить маску, сокращение часов работы (в т.ч. за счет выделения времени на дезинфекцию помещений), прием только по предварительной договоренности.

Некоторые госорганы осуществляют прием только по определенным вопросам. Преимущественно это касается УПФУ (выплата недополученной пенсии и выплата помощи на захоронение), ГМС (оформление документов при острой необходимости: в случае потери/кражи паспорта, для срочного выезда за границу на лечение и т.п.) и РАГС (выдача свидетельств о рождении и смерти). Полностью отменили прием 212 госорганов. Некоторые из госорганов располагаются в помещениях РГА и горсоветов, куда на время карантина вход посетителям запрещен (СПД и ЦСССДМ в Волновахе, а также СПД в Краматорске Донецкой обл., ЦПАУ и РАГС в Васильевке Запорожской обл.).



При опросе можно было выбрать несколько вариантов ответа одновременно, в связи с чем общая сумма ограничений превышает количество опрошенных органов. Также важно отметить, что опрос был начат 25.03, до введения дополнительных карантинных ограничений в виде обязательного ношения маски в общественных местах и запрета на посещение органов социальной защиты.

## ВИДЫ ОГРАНИЧЕНИЙ ПРИЕМА ГОСОРГАНАМИ



В большинстве госорганов оформление документов было возможным, хотя **полный перечень услуг был доступен не везде.** Большинство учреждений предоставили возможность оформления любых документов – 460 учреждений, что составляет 62,2% опрошенных госорганов, в 223 учреждениях можно оформить некоторые документы, иногда – по предварительному согласованию (30,2%). В 49 учреждениях оформление документов на время карантина приостановлено (6,6%). Информация касательно оформления документов в 7 госорганах отсутствует.

В связи с отменой транспортного сообщения на время карантина в некоторых населенных пунктах документы собирают на местах и затем передают в госорганы уполномоченные лица. Подача документов не всегда требует личного контакта со специалистами учреждения: зачастую их можно подать в электронном виде (через веб-портал учреждения или отправив скан-копию по электронной почте) либо оставив в специальных ящиках для приема документов, которые, как правило, располагаются на входе в учреждение. Также твердые копии документов можно отправить Укрпочтой на адрес нужного госоргана.

Практически все госорганы предоставляют возможность связаться с ними **дистанционно: такую возможность отметили 96,9% (716 госорганов).** Связаться можно как по телефону (горячая линия, номера телефонов отделов/специалистов), так и при помощи электронных средств связи (электронная почта, онлайн-форма обращений, страница в соцсетях). Укрпочта и

УПФУ также имеют мобильные приложения. Кроме того, с некоторыми учреждениями можно связаться через веб-портал, Skype/Viber/Telegram.



В данном вопросе также можно было выбрать несколько вариантов ответов одновременно, в связи с чем общая сумма превышает количество опрошенных органов.

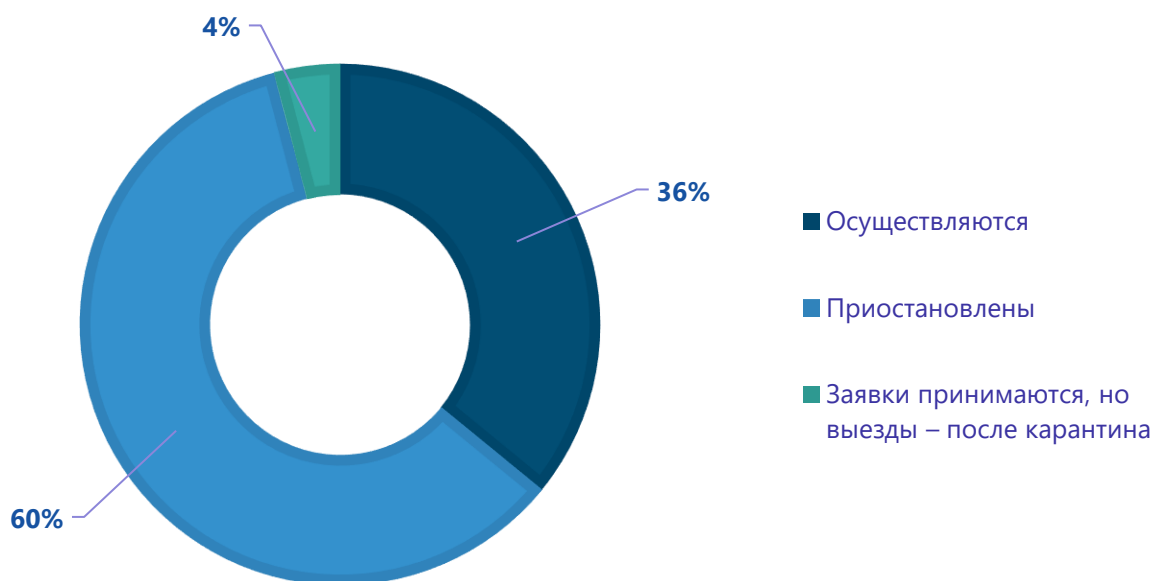
### СПОСОБЫ СВЯЗИ С УЧРЕЖДЕНИЕМ



Также в ходе мониторинга изучалась ситуация с осуществлением домашних визитов к маломобильным людям на время карантина среди следующих учреждений: УСЗН, УПФУ, Ощадбанк, терцентр, Укрпочта (всего 439).

Ситуация с домашними визитами различается: так, некоторые учреждения продолжают выезжать на дом, тогда как другие приостановили такие выезды. Некоторые учреждения отметили, что продолжают принимать заявления, но осуществлять домашние визиты будут только по окончании карантина. Пять учреждений на момент опроса не знали, будут ли они осуществлять визиты: УСЗН г. Барвенково Харьковской обл., Волновахи и Лимана Донецкой обл., Ощадбанк Никополя Днепропетровской обл., УПФУ Старобельска Луганской обл. Девять учреждений не осуществляют домашние визиты по причинам, не связанным с карантином; информация касательно 17 учреждений/органов отсутствует.

## ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ДОМАШНИХ ВИЗИТОВ



Мобильные офисы имеют 155 из 739 опрошенных госорганов. Подавляющее большинство на время карантина приостановили выезды: так, об этом сообщили 111 органов, что составляет 71,6% от количества тех, у кого они есть, в то время как продолжают выездной прием лишь 44 из них (28,4%). 575 опрошенных госорганов не имеют мобильных офисов, информация касательно еще 9 из них отсутствует.

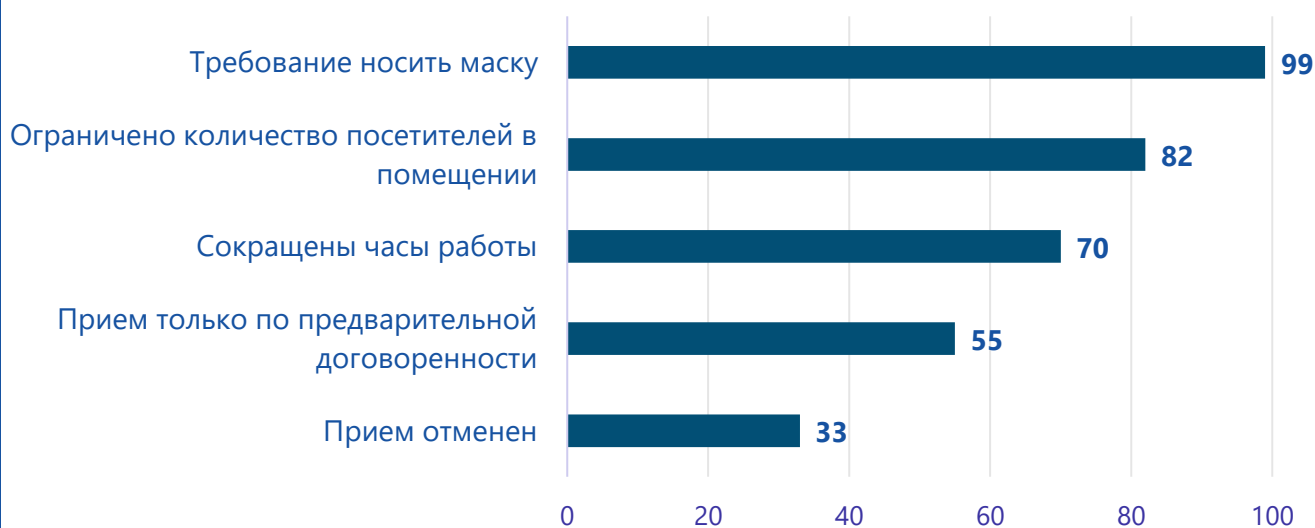
Кроме того, изучалась осведомленность представителей УСЗН, УПФУ и Ощадбанка об изменениях в законодательстве касательно отсрочки физической идентификации, автоматического продления социальных выплат и т.п. Из 293 респондентов, которым задавался этот вопрос, подавляющее большинство обозначили, что осведомлены о таких изменениях – 275 человек, что составляет 93,8%, при этом 36 из них не получали соответствующих разъяснений. 8 респондентов не были осведомлены об этих изменениях, еще 10 представителей органов не предоставили ответа на данный вопрос.

Некоторые отделения Ощадбанка разместили информацию об этих изменениях для посетителей (непосредственно в отделении).

## МЕСТНЫЕ СОВЕТЫ

Также в ходе опроса были проинтервьюированы представители 175 органов местной власти (городские советы, сельские или поселковые советы, районные государственные администрации). Мониторинг показал, что органы местной власти также ввели ограничения приема. Так, более половины из них требуют носить маску, также ограничено количество посетителей, которые могут одновременно пребывать в помещении, введен прием только по предварительному согласованию, сокращены часы работы. **32 органа местной власти полностью отменили прием.**

### ВИДЫ ОГРАНИЧЕНИЙ ПРИЕМА ОРГАНАМИ МЕСТНОЙ ВЛАСТИ



Подавляющее большинство органов местной власти по-прежнему предоставляет возможность оформления документов – 161 орган, т.е. 92%. Однако, при этом 64 органа из указанных 161 ограничили перечень доступных для оформления документов, т.е. оформить можно не все из них. 61 опрошенный местный совет отметил, что имеет ящики, в которых посетители могут оставить документы, избегая таким образом контактов с другими людьми. Кроме того, документы можно отправить почтой.

Несмотря на то, что 32 органа местной власти полностью отменили прием на время карантина, лишь 11 из них приостановили оформление документов: Курахово, Угледар, Бахмутский горсовет Донецкой обл., Купянск, Боровая, Дергачи, Чугуев, Харьковская РГА, Волчанск, Богодухов Харьковской обл., Пологи Запорожской обл.



Со всеми опрошенными органами местной власти, кроме сельсовета Красногоровки Ясиноватского района Донецкой области, есть способы дистанционной связи - количество органов, отметивших тот или иной способ, представлено на графике.



При опросе можно было выбрать более одного варианта, в связи с чем общее количество способов связи превышает количество опрошенных органов местной власти.

Связаться можно как по телефону, позвонив по номеру отдела/специалиста или при помощи горячей линии, так и через интернет, написав письмо на электронную почту или воспользовавшись онлайн-формой обращений. С некоторыми органами можно связаться через страницы в социальных сетях.

### СПОСОБЫ СВЯЗИ С ОРГАНАМИ МЕСТНОЙ ВЛАСТИ



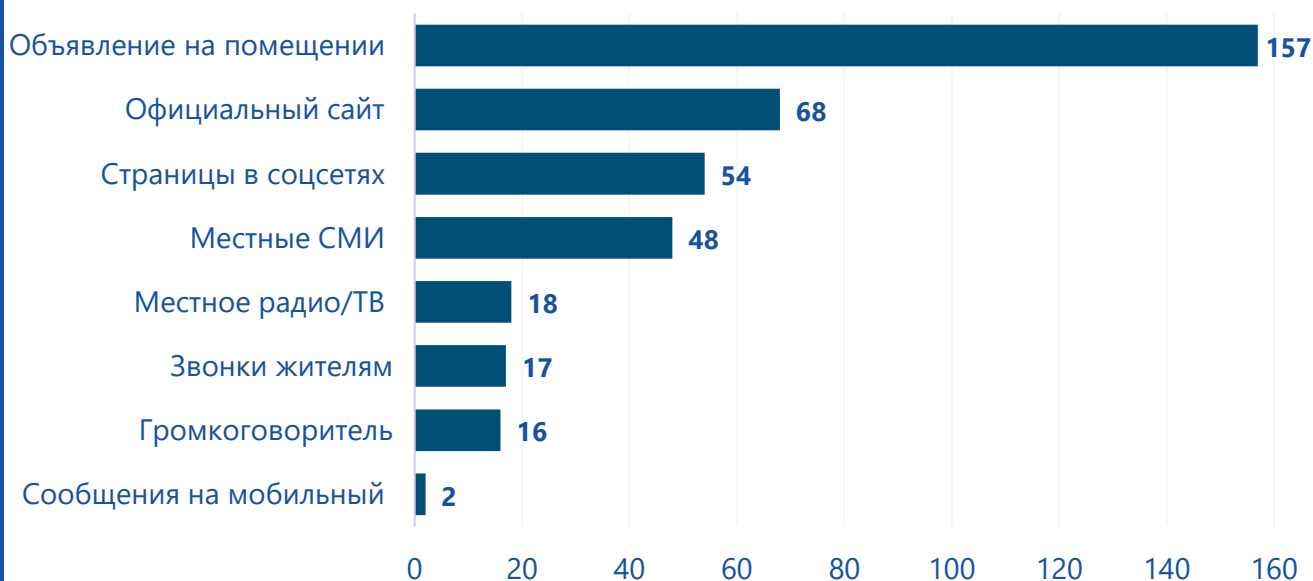
Подавляющее большинство опрошенных органов местной власти отметили, что информируют население об ограничениях, связанных с карантином. Информирование осуществляется различными способами. Наиболее распространенным является размещение объявлений на помещениях и досках объявлений, публикации на официальных сайтах и официальных страницах органов в социальных сетях, объявления на местном радио или телевидении, объявление через громкоговоритель на автотранспорте. Кроме того, некоторые органы звонили жителям или осуществляли рассылку смс-сообщений на их мобильные телефоны. Также информировали об ограничениях через социальных работников, деловодов/старост сельсоветов, активистов, почтальонов, полицию, ГСЧС, медицинских работников и ОСМД. Кроме



того, в некоторых населенных пунктах в общественных местах распространялись соответствующие листовки и плакаты. Многие местные советы использовали несколько каналов распространения информации.

10 органов местной власти на момент опроса не осуществляли информирование о связанных с карантином ограничениях.

### СПОСОБЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ О КАРАНТИННЫХ ОГРАНИЧЕНИЯХ



Также в ходе мониторинга изучалось наличие и виды помощи, которую оказывают в громадах в связи с карантином. Так, 79 органов местной власти отметили, что предоставляют такую помощь (45,1%), в то время как в 89 громадах помощь, связанная с карантином, отсутствует (50,8%). Информация о предоставлении помощи в 7 громадах отсутствует. Ниже представлена разбивка по видам помощи в каждой из областей, в которых проводился мониторинг.

В Донецкой области предоставляется следующая помощь:

- **доставка продуктов адресно** (Торецк, Родинское, Мангуш, Угледар, Мирноград, Валерьяновка, Краматорск, Славянск, Лиман, Константиновка, Никольское, Прохоровка, Елизаветовка, Павловка, Северное, Катериновка, Новолуганское, Украинск, Бахмут, Андреевка, Новоандреевка, Новоселовка, Новотроицкое, Щербиновка, Мироновский, Зайцево, Старая Николаевка, Благодатное, Соловьево, Александрополь, Кодема, Егоровка, Доброполье, Дроновка, Северск);
- **доставка лекарств адресно** (Торецк, Родинское, Мангуш, Угледар, Мирноград, Валерьяновка, Краматорск, оба Зайцево Бахмутского района,

Константиновка, Прохоровка, Елизаветовка, Павловка, Северное, Катериновка, Украинск, Андреевка, Новотроицкое, Мироновский, Старая Николаевка, Благодатное, Кодема, Егоровка, Дроновка),

- прием врача на дому (Мангуш, Старогнатовка, Краматорск, Елизаветовка, Катериновка, Андреевка, Зайцево, Старая Николаевка, Кодема), а также
- индивидуальная транспортировка при острой необходимости (Мангуш, Краматорск, Зайцево, Лиман, Звановка).

В некоторых НП уязвимым слоям населения также предоставлялись защитные маски/гигиенические наборы (Родинское, Красногоровка Ясиноватского р-на, Михайловка). В Щербиновке маски предоставлялись жителям независимо от критериев уязвимости, ткань была закуплена местной предпринимательницей. В Константиновке сообщалось, что подопечные терцентра получают по 500 грн из местного бюджета.

Преимущественно **помощь предоставляется лицам уязвимых категорий:** маломобильным людям, людям пожилого возраста, людям с тяжелыми заболеваниями и/или инвалидностью, матерям-одиночкам, многодетным семьям, семьям в сложных жизненных обстоятельствах. Однако в 4 НП Донецкой области – Мангуше, Зайцево, Красногоровке Ясиноватского района и Дроновке – респонденты отметили возможность предоставления такой помощи всем жителям НП по обращению.

### ВИДЫ ПОМОЩИ В ДОНЕЦКОЙ ОБЛАСТИ



---

**В Луганской области** помощь предоставляется в 7 громадах: доставка продуктов адресно – Райгородка, Трехизбенка, Тошковка, Новоайдар, Попасная, Старобельск и Старобельский район, адресная доставка лекарств и прием врача на дому – в Тошковке, Попасной, Старобельске и Старобельском районе.

**В Харьковской области** помощь предоставляется в 6 опрошенных громадах: доставка продуктов адресно – Изюм, Чугуев, Волчанск, Двуречная, Красноград, адресная доставка лекарств предоставляется в Изюме, Чугуеве, Волчанске, Двуречной и Печенегах.

**В Запорожской области** помощь доступна в 5 громадах: адресная доставка продуктов и лекарств – Пологи, Васильевка, Михайловка, Каменка-Днепровская, Запорожье. В Михайловке также возможна индивидуальная транспортировка при острой необходимости.

**В Днепропетровской области** предоставляется следующая помощь: адресная доставка продуктов (Софиевка, Саксагань, Томаковка, Никополь, Желтые Воды, Зеленодольск, Нива Трудовая, Апостолово, Вольногорск, Марганец, Покровское, Юрьевка, Новолатовка, Гречаные Поды, Чкалово, Вишневое, Соленое, Девладово, Новомосковск, Червоногригоровка), также в этих НП, за исключением Новолатовки и Соленого, осуществляется адресная доставка лекарств. В Гречаных Подах и Вишневом возможен прием врача на дому, а также индивидуальная транспортировка при острой необходимости. В Томаковке уязвимым слоям населения также предоставлялись защитные маски. Как и в других областях, помощь, связанная с карантином, предоставляется преимущественно уязвимым слоям населения, однако респонденты в Саксагани и Гречаных Подах отметили, что она возможна для всех жителей НП по обращению.

172 представителя органов местной власти из 175 опрошенных осведомлены о том, что на время карантина запрещено применять штрафные санкции из-за несвоевременной или не в полном объеме оплаты коммунальных услуг, а также принудительно выселять граждан из-за неоплаты таких услуг. Информация касательно осведомленности органов в 3 НП отсутствует.

С 18 марта введены ограничения касательно транспортного сообщения: так, произошла отмена междугородних и межобластных рейсов, включая социальные автобусы, а количество пассажиров городского транспорта было ограничено 10 пассажирами. Однако в 5 НП Донецкой обл. респонденты отметили, что транспортное сообщение с областным/районным центром лишь сокращено, но не отменено

---

полностью: Донское, Талаковка, Железное, Верхнеторецкое, Сартана. В Гречаных Подлах Днепропетровской обл. такой транспорт также функционирует, однако лишь для работников предприятий в Кривом Роге по специальным пропускам.

Карантин привел к **усложнению доступа к медицинским услугам** примерно в половине населенных пунктов, где проводилось исследование – это 90 НП (51,4%) во всех 5 областях. Усложнение доступа в большинстве НП происходит из-за отсутствия транспортного сообщения. Кроме того, респонденты указывали следующие причины: ограничение/отмена приема посетителей из-за карантина, повышенный спрос на услуги, нехватка персонала, отмена плановой работы в некоторых больницах (флюорография, плановые операции, профилактические прививки и др.).

Так, медсестра, которая работает в Бахмутовке Луганской обл., но проживает в другом НП, не может добраться до амбулатории из-за отмены транспортного сообщения. Также медсестра обеспечивала функционирование аптечного пункта, который в ее отсутствие стал работать с перебоями. Семейный врач, которая обслуживает пгт Зайцево Донецкой обл., осталась из-за карантина в одной из стран ЕС, куда выехала еще до карантина, однако на месте работает медсестра.

Кроме того, в НП Кодемского сельсовета Донецкой области наблюдаются проблемы с работой мобильной связи, что усложняет получение дистанционной консультативной помощи от врачей; ФАП есть не во всех НП данного сельсовета.

### ПРИЧИНЫ УСЛОЖНЕННОГО ДОСТУПА К МЕДИЦИНСКИМ УСЛУГАМ



Карантин также усложнил доступ и к медикаментам, медицинским товарам и средствам индивидуальной защиты (маски, перчатки, антисептики). Такие сложности отметили в 137 НП, что составляет 78,2% от общего количества опрошенных органов местной власти. Как и в случае с доступом к медицинским услугам, доступ к медикаментам и медицинским товарам усложняется ввиду отмены транспортного сообщения. Помимо этого, наблюдается дефицит лекарств и медицинских товаров, а также нехватка средств индивидуальной защиты. В некоторых НП заказ лекарств можно делать через ФАП.

В Муратово и Гречишкино Новоайдарского района Луганской обл. наблюдаются задержки в поставке медикаментов в аптечный пункт. В двух населенных пунктах Днепропетровской области приостановили работу аптечные пункты, которые были единственной аптекой в данных НП: так, аптекарь из Вишневого находится на обсервации вместе со своим мужем, который вернулся из Италии, а в Саксагани аптека не работает из-за бюрократических сложностей.

### КАК ИМЕННО УСЛОЖНИЛСЯ ДОСТУП К ЛЕКАРСТВАМ И МЕДИЦИНСКИМ ТОВАРАМ И ПОЧЕМУ?



Вместе с тем, в большинстве населенных пунктов не наблюдается сложностей с доступом к продуктам питания и гигиеническим товарам в связи с карантином: об этом сообщили представители 136 органов местной власти, что составляет 77,7%, в то время

как отметили такие сложности лишь в 38 НП (21,7%). Информация о наличии таких сложностей в 1 НП отсутствует. На графике ниже представлена детализация сложностей.

### **ПРИЧИНЫ УСЛОЖНЕННОГО ДОСТУПА К ПРОДУКТАМ ПИТАНИЯ И ГИГИЕНИЧЕСКИМ ТОВАРАМ**

