



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
за результатами моніторингового візиту
щодо додержання прав внутрішньо-переміщених
осіб у відділу соціального захисту населення
Музиківської сільської ради

травень 2025

Парламентський контроль за дотриманням прав дитини

Відповідно до статей 13, 22 Закону України “Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини” 02 травня 2025 року за дорученням Представника Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Херсонській області відповідно до Регламенту організації та проведення моніторингових візитів із питань захисту прав осіб, які постраждали внаслідок збройної агресії проти України здійснено плановий моніторинговий візит до відділу соціального захисту населення Музиківської сільської ради.

Метою моніторингового візиту було Оцінка дотримання прав осіб, які постраждали внаслідок збройної агресії проти України, зокрема внутрішньо переміщених осіб (ВПО), постраждалих від бойових дій, родин загиблих, осіб з інвалідністю тощо, при зверненні до органів соціального захисту.

Вивчення нормативної документації та внутрішніх порядків. Спостереження за процесом надання соціальних послуг. Проведення опитувань серед відвідувачів Відділу. Співбесіда з працівниками Відділу соціального захисту населення.

Склад моніторингової групи:

1. **Наталя Васильковець**, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

2. **Андрій Антипенко**, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

Загальна інформація про об'єкт моніторингу

Об'єкт моніторингу – Відділ соціального захисту населення Музиківської сільської ради (далі - Відділ).

Керівник: Косарева Лариса Іванівна – начальник Відділу, в присутності якої здійснювався моніторинговий візит.

Попередній моніторинговий візит до Відділу не здійснювався.

Місце знаходження Служби: юридична адреса - вулиця Перемоги, 18, с. Музиківка, Херсонський р-н, Херсонська обл., 75023.

Відділ очолює начальник, який призначається і звільняється з посади сільським головою згідно із законодавством про службу в органах місцевого самоврядування.

Штатна чисельність Відділу становить 2 одиниці, фактично зайнято 2 посади.

Основні результати

Відділ працює згідно з графіком, реєстрація і обслуговування громадян здійснюється в порядку живої черги, що може призвести до створення черги та можливих конфліктних ситуацій. Відсутній електронний реєстр або система попереднього запису. Працівниці відділу ввічливі, надають роз'яснення та допомагають у написанні заяв. Приміщення Відділу частково пристосоване для осіб з інвалідністю (наявний пандус, відсутній доступний санвузол).

Допомога надається згідно з чинним законодавством України. Під час випадкового спілкування з громадянами встановлено, що частина осіб не була проінформована про додаткові види допомоги (наприклад, компенсацію на житло). Проблеми із затримкою виплат за попередні періоди не виявлено.

Виявленні порушення

1. Інформаційна доступність.

Відсутня табличка з назвою Відділу. Відсутня інформація про графік роботи, дні та години прийому. Відсутні інформаційні стенди, з переліком послуг та порядком їх отримання, за місцем розташування відділу. Громадяни не в повній мірі проінформовані належним чином про свої права та соціальні гарантії.

2. Фізична доступність.

Відсутні відокремлені паркувальні місця для транспортних засобів осіб з інвалідністю. Відсутні тактильні елементи доступності для осіб з порушенням зору. Відсутній окремий стіл для написання заяв або заповнення документів.

3. Організація прийому.

Не впроваджено електронну систему запису громадян на прийом. Прийом здійснюється за живою чергою, що може створювати черги та незручності.

Оцінка впливу недоліків

Виявленні недоліки значно ускладнюють реалізацію прав осіб, які постраждали внаслідок збройної агресії, особливо маломобільних груп, осіб з інвалідністю, людей похилого віку. Відсутність належної інформації та сучасних засобів обслуговування (електронний запис, електронні справи) призводить до неефективного надання послуг та можливого порушення принципу недискримінації.

Рекомендації за результатами моніторингового візиту:

1. Начальнику Музиківської сільської військової адміністрації :

1.1. Вжити невідкладних заходів реагування щодо усунення виявлених у ході перевірки недоліків з метою дотримання осіб, які постраждали внаслідок збройної агресії, маломобільних груп, осіб з інвалідністю, людей похилого віку та проживають на території Музиківської територіальної громади.

1.2. Забезпечити розміщення інформації щодо графіку прийому громадян, режиму роботи, контактного номеру телефону Відділу, а також інформаційного стенду з переліками та умовами надання послуг, формами і зразками документів, необхідних для надання послуг, правилами їх оформлення, в приміщенні розташування Відділу.

2. Відділу соціального захисту населення Музиківської сільської ради:

2.1. Встановити інформаційну табличку з назвою відділу.

2.2. Забезпечити розміщення інформації щодо графіку прийому громадян, режиму роботи, контактного номеру телефону Відділу, а також інформаційного стенду з переліками та умовами надання послуг, формами і зразками документів, необхідних для надання послуг, правилами їх оформлення, в приміщенні розташування Відділу.

2.3. Встановити окремий стіл для написання заяв та заповнення документів.

2.4. Впровадити електронний запис на прийом.

2.5. Забезпечити ведення електронних справ.

2.6. Облаштувати щонайменше одне паркомісце для осіб з інвалідністю.

2.7. Запровадити тактильні елементи доступності для осіб з порушенням зору.

**Головний спеціаліст Відділу
сприяння роботи Секретаріату
Уповноваженого Верховної Ради
України з прав людини**

Наталя Васильковець

**Головний спеціаліст Відділу
сприяння роботи Секретаріату
Уповноваженого Верховної Ради
України з прав людини**

Андрій Антипенко