ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження
голови обласної державної адміністрації,
начальника обласної військової адміністрації
16 травня 2025 року № 435/А-2025

ПОРЯДОК

інформування про послуги та види допомоги для постраждалих від вибухонебезпечних предметів та для членів сімей осіб, загиблих від вибухонебезпечних предметів на території Одеської області

1. Цей Порядок визначає механізм організації інформування про послуги для постраждалих від вибухонебезпечних предметів та для членів сімей осіб, загиблих від вибухонебезпечних предметів (далі – постраждалі від ВНП) про наявні послуги на території Одеської області.

2. Інформування про послуги для постраждалих від ВНП спрямоване на забезпечення ефективної та практичної реалізації прав постраждалих від ВНП, визначених законами України «Основи законодавства України про охорону здоров'я", «Про реабілітацію у сфері охорони здоров'я», «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», «Про соціальні послуги», «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей», «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», «Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю», «Про освіту», «Про професійно-технічну освіту», «Про охорону дитинства» та іншими нормативно-правовими актами, а також з урахуванням Міжнародного стандарту протимінної діяльності 13.10 «Допомога постраждалим».

3. Інформування про послуги для постраждалих від ВНП ґрунтується на засадах:

мультидисциплінарного підходу, який полягає в об'єднанні зусиль фахівців різних спеціальностей та різних видів допомоги;

пріоритетності захисту прав, законних інтересів постраждалих від ВНП;

належної уваги до потреб кожної особи постраждалої від ВНП та вироблення комплексних підходів для забезпечення необхідної допомоги та/або послуг;

залучення суб'єктів надання послуг для постраждалих від ВНП в сфері протимінної діяльності за вибором постраждалого від ВНП;

дотримання безбар'єрності та інклюзії при наданні медичної та/або реабілітаційної допомоги, послуг для постраждалих від ВНП;

забезпечення відкритості, повноти та доступності інформації про послуги для постраждалих від ВНП;

захисту основоположних прав і свобод людини і громадянина, зокрема права на невтручання в особисте життя, у зв'язку з обробкою персональних даних про дитину, особу, сім'ю;

забезпечення права на особистий прийом керівниками та іншими посадовими особами органів державної влади та місцевого самоврядування у встановленні дні та години, у зручний для громадян час;

забезпечення права на звернення (в тому числі - електронною поштою), права на належний розгляд усіх звернень та права на своєчасну обґрунтовану відповідь на звернення громадян;

ефективної взаємодії суб'єктів із громадськими об'єднаннями, міжнародними організаціями, засобами масової інформації, іншими заінтересованими особами;

недопущення дискримінації за будь-якою ознакою статті, раси, мови, релігійних, політичних або інших переконань, національного або соціального походження, належності до національної меншини, майнового стану, громадянства, віку, стану здоров'я, наявністю або відсутністю інвалідності, сімейного стану тощо.

Організація діяльності з питань інформування постраждалих від ВНП здійснюється представниками структурних підрозділів з питань соціального захисту, служб у справах дітей, структурних підрозділів з питань освіти, охорони здоров'я обласної, районних державних (військових) адміністрацій у взаємодії з:

виконавчими органами сільських, селищних, міських рад;

територіальними відділеннями Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю;

територіальними органів Державної служби України з надзвичайних ситуацій;

територіальними підрозділами Національної поліції України;

територіальними органами Державної служби зайнятості,

громадськими об'єднаннями, релігійними організаціями, міжнародними організаціями та іноземними неурядовими організаціями;

іншими суб'єктами, що забезпечують надання послуг для постраждалих від ВНП на території області.

4. Координація взаємодії та інформування постраждалих від ВНП здійснюється:

на регіональному рівні – обласною державною (військовою) адміністрацією;

на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці – районними державними (військовими) адміністраціями у взаємодії з виконавчими органами сільських, селищних, міських рад.

5. Постраждалим від ВНП забезпечується надання інформації щодо:

видів допомоги та/або послуг та їх змісту;

категорій отримувачів послуг;

суб'єкта надання послуг та/або центру надання послуг, а саме: місцезнаходження суб'єкта (адреса), режиму роботи, телефон/факс (довідки), адреса електронної пошти та вебсайт, відповідність державним будівельним нормам в частині наявності пандусу, ліфту, сходів, облаштованого туалету;

нормативно-правових актів, якими передбачено надання послуги (закони України, акти Кабінету Міністрів України, інші акти);

умов отримання послуги, а саме підстава для отримання послуги, перелік необхідних документів, порядок та спосіб подання документів, необхідних для отримання послуги;

строків надання послуг;

результату надання кожної послуги/кожного виду допомоги;

повної інформації про окремий номер телефону для усних звернень громадян для інформування про послуги для постраждалих від ВНП;

повної інформації про графік прийому керівників структурних підрозділів, що є суб'єктами надання послуг постраждалим від ВНП;

іншої додаткової інформації (зокрема, щодо безоплатності, джерел фінансування, можливостей отримання допомоги та/або послуг тощо).

6. Доступ до інформації, зазначеної у пункті 8 цього Порядку, забезпечується у тому числі шляхом:

1) систематичного та оперативного розміщення інформації:

на офіційних вебсайтах задіяних суб'єктів, в мережі Інтернет;

на інформаційних стендах;

у друкованих місцевих медіа;

в абонентських відділах надавачів комунальних послуг та на інформаційних стендах біля адміністративних будівель органів державної та місцевої влади;

2) надання інформації за запитами на інформацію в порядку, визначеному законодавством.

7. Інформування про послуги для постраждалих від ВНП для більш сприятливого та зрозумілого сприйняття інформації здійснюється з урахуванням:

- вікових, соціальних та психофізіологічних особливостей (поганий зір, слух, психічні розлади, розумова відсталість тощо);

- технічних особливостей сприйняття інформації (освітлення, доступність місця розміщення інформації, належна якість інформаційного продукту та адекватність способу його передачі).

8. Перелік актуальних послуг для постраждалих від ВНП, які надаються в Одеській області, формується профільними структурними підрозділами Одеської обласної державної (військової) адміністрації (узагальнює

Департамент соціальної та сімейної політики Одеської обласної державної адміністрації) та розміщується на її вебсайті та вебсайтах районних державних (військових) адміністрацій у розділі «Допомога постраждалим від вибухонебезпечних предметів особам».

9. Голови районних державних (військових) адміністрацій у взаємодії з виконавчими органами сільських, селищних, міських рад, керівниками ЦНАПів забезпечують систематичне (не рідше ніж один раз на місяць) оновлення про послуги для постраждалих від ВНП, у тому числі інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

10. Посилання на оновлену інформацію, у тому числі картки адміністративних послуг, надсилається районною державною (військовою) адміністрацією невідкладно (не пізніше завершення наступного робочого дня) до обласної державної (військової) адміністрації для розміщення на вебсайті.

11. З метою наповнення переліку актуальних послуг Департамент соціальної та сімейної політики Одеської обласної державної адміністрації щомісячно збирає інформацію щодо звернень та результатів надання послуг постраждалим від ВНП та подає обласній державній (військовій) адміністрації за формою згідно з додатком до цього Порядку.

12. Перелік послуг для постраждалих від ВНП формується відповідно до статті 10 Закону України «Про протимінну діяльність», згідно з якою допомога постраждалим особам складається з чотирьох основних компонентів – надання медичної, психологічної, професійної та соціальної допомоги та відповідно до міжнародного стандарту ПМД IMAS 13.10, який передбачає для постраждалого від ВНП невідкладну та безперервну медичну допомогу, реабілітацію, психологічний та психосоціальний супровід та соціально-економічну інклюзію, що охоплює питання соціальної інтеграції, інклюзивної освіти та економічної інтеграції.

Інформування про створення безбар'єрного середовища

13. Інформування про створення безбар'єрного середовища базується на пріоритетності у забезпеченні першочергових потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп, а саме можливості:

вийти з помешкання та пересуватись населеним пунктом, обслуговуватись у закладі охорони здоров'я, отримати соціальні виплати, перебувати у безпеці в укритті, отримати працевлаштування;

отримати освітні та соціальні послуги, поїхати до іншого населеного пункту, за потреби евакуюватися;

мати активне дозвілля, займатись спортом, відвідувати заклади культури, відвідати магазин, пошту, банк тощо;

отримати умови, які дозволяють кожній особі незалежно від походження, статі, віку, фізичних можливостей та соціальної групи реалізовувати свої права і свободи повною мірою.

14. Належне інформування постраждалих від ВНП в громадах з метою розбудови безбар'єрності середовища забезпечується на таких рівнях:

фізична безбар'єрність, яка полягає у тому, що всі фізичні об'єкти навколишнього середовища доступні для всіх суспільних груп, незалежно від віку, статі, стану здоров'я, інвалідності, майнового стану, місця проживання та інших характеристик, та включає інформування громад щодо створення безбар'єрного простору через розумне пристосування та впровадження вимог безбар'єрності, визначених ДБН «Інклюзивність будівель і споруд», а також у сфері транспорту, зокрема, шляхом встановлення пандусів і підйомників, встановлення звукових сигналів на світлофорних об'єктах, доступність зупинок громадського транспорту, освітлення і пониження пішохідних переходів, облаштування місць для паркування осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, наявність інклюзивного таксі, низькопідлогового транспорту та графіку його роботи тощо;

інформаційна безбар'єрність, яка полягає у тому, що особи незалежно від їх функціональних порушень чи комунікативних можливостей мають доступ до інформації в різних форматах та з використанням асистивних технологій через створення онлайн-карт доступності, максимального застосування жестової мови під час інформування, розміщення табличок для навігації шрифтом Брайля;

цифрова безбар'єрність, яка полягає у тому, що суспільні групи мають доступ до швидкісного Інтернету, публічних цифрових послуг та публічної інформації, в тому числі через модернізацію та підтримку офіційних вебсайтів та додатків з метою приведення у відповідність стандартам доступності, а також володіють необхідними навичками та знаннями для використання цифрових послуг;

суспільна та громадська безбар'єрність, яка полягає у тому, що людей приймають, поважають і цінують незалежно від віку, статі, походження, стану здоров'я чи інших відмінних характеристик, з акцентом на розвиток їхньої самостійності та впевненості у собі; доступність усіх послуг та рівні можливості для кожної людини та окремих суспільних груп; залученість у діяльність органів місцевого самоврядування та держави, рівний доступ до всіх форматів суспільної та громадської діяльності; проведення навчань з питання комунікації та поводження з людьми з інвалідністю;

освітня безбар'єрність, яка забезпечуватиме рівні можливості, відкритий доступ та інклюзивний підхід до освіти постраждалих від ВНП, а також можливості для освіти протягом життя, здобуття іншої професії, підвищення кваліфікації та опанування додаткових компетентностей;

економічна безбар'єрність, яка полягає у тому, що всі громадяни незалежно від віку, статі, сімейного стану чи здоров'я мають умови та

можливості для працевлаштування, отримання фінансових та інших ресурсів для заняття підприємництвом чи самозайнятістю.

15. Включення інформування на всіх рівнях безбар'єрності покликане досягнути таких результатів у контексті реалізації прав та свобод постраждалих від ВНП:

безперешкодний доступ до фізичного середовища;

зручний спосіб отримання інформації;

спрощений доступ до цифрових і аналогових державних і соціальних послуг;

рівні умови для участі в усіх сферах суспільного життя;

умови та рівні можливості для занять фізичною культурою та спортом;

рівні умови та можливості для культурної (мистецької) творчості та/або культурного самовираження, культурної діяльності;

доступ до культурних послуг, цінностей, спадщини та інформації про них;

участь у політичних процесах та громадській діяльності;

рівні права на безкоштовну державну освіту;

рівні умови та можливості для працевлаштування, а також для підприємницької діяльності.

16. Департамент охорони здоров'я Одеської обласної державної адміністрації у взаємодії з районними державними (військовими) адміністраціями, виконавчими органами сільських, селищних, міських рад, закладами охорони здоров'я, реабілітаційними закладами забезпечує визначення керівниками закладів охорони здоров'я, реабілітаційних закладів з числа своїх заступників (за наявності) особи, відповідальної за координацію заходів щодо постраждалих від ВНП, у тому числі забезпечення надання з боку закладу охорони здоров'я повної та всебічної інформації про послуги для постраждалих від ВНП та суб'єктів їх надання.

17. Департамент охорони здоров'я Одеської обласної державної адміністрації забезпечує взаємодію закладів охорони здоров'я, реабілітаційних закладів з територіальними відділеннями Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю з метою формування актуальної інформації про допоміжні засоби реабілітації (технічні та інші), надання яких визначено Порядком забезпечення допоміжними засобами реабілітації (технічними та іншими засобами реабілітації) осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю та інших окремих категорій населення і виплати грошової компенсації вартості за самостійно придбані такі засоби, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 05.04.2012 № 321 (зі змінами).

Районні державні (військові) адміністрації у взаємодії з виконавчими органами сільських, селищних, міських рад забезпечують інформування постраждалих від ВНП щодо системи заходів для реабілітації осіб з

інвалідністю, яка включає надання медичних, психологічних, педагогічних, фізичних, професійних, трудових, фізкультурно-спортивних, соціально-побутових заходів, спрямованих на надання особі допомоги у відновленні та компенсації порушених або втрачених функцій організму для досягнення і підтримання соціальної та матеріальної незалежності, трудової адаптації та інтеграції в суспільство, а також забезпечення осіб з інвалідністю допоміжними засобами реабілітації і медичними виробами згідно з вимогами Закону України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», зокрема через розміщення актуальної інформації про них в Каталозі послуг громади та систематичне його оновлення, а також інформування населення іншими способами.

Інформування в сфері надання соціальних послуг для постраждалих від ВНП

18. Департамент соціальної та сімейної політики Одеської обласної державної адміністрації є відповідальним за узагальнення інформації про актуальні послуги на території громади та області, за здійснення інформування про постраждалих від ВНП.

19. Департамент соціальної та сімейної політики Одеської обласної державної адміністрації забезпечує опрацювання звернень постраждалих від ВНП осіб за таким орієнтовним планом:

прийом постраждалої від ВНП особи;

консультування, оцінювання обставин та потреб, з приводу яких постраждала від ВНП особа звернулась;

розроблення індивідуального плану (дорожньої карти) надання допомоги постраждалій особі та/або членам її сім'ї;

взаємодія за потреби та з урахуванням характеру необхідної допомоги (за наявності добровільної поінформованої згоди постраждалої від ВНП особи) із суб'єктами надання допомоги різних форм власності та фахівцями, які надають відповідні послуги та допомогу;

моніторинг виконання індивідуального плану (дорожньої карти) надання допомоги та координація передбачених ним заходів;

оцінювання результатів;

узагальнення результатів надання послуг, ведення відповідної документації та інформування обласної державної (військової) адміністрації.

20. За результатами оцінки потреб постраждалої від ВНП особи такій особі або її представнику надається вичерпна інформація про її права, соціальні послуги, медичну, соціальну, психологічну та іншу допомогу, якими вона може скористатися.

Інформування в сфері освітніх послуг для постраждалих від ВНП

21. Департамент освіти і науки Одеської обласної державної адміністрації забезпечує визначення керівниками закладів освіти відповідальної особи з числа своїх заступників (за наявності) для координації заходів щодо постраждалих від ВНП.

22. Департамент освіти і науки Одеської обласної державної адміністрації забезпечує організацію закладами освіти не рідше ніж один раз на місяць інформаційно-роз'яснювальної роботи та навчання учнів щодо ризиків, пов'язаних із вибухонебезпечними предметами та правил поведінки у разі їх виявлення із залученням представників відповідальних за напрямок протимінної діяльності структурних підрозділів Державної служби України з надзвичайних ситуацій.

Інформування в сфері сприяння зайнятості для постраждалих від ВНП

23. Департамент соціальної та сімейної політики Одеської обласної державної адміністрації у взаємодії з представниками територіальних органів Державної служби зайнятості забезпечує інформування постраждалих від ВНП у сфері зайнятості населення, трудової міграції та соціального захисту від безробіття.

24. Способи доведення до відома постраждалих від ВНП інформації не обмежуються передбаченими цим Порядком.

Інформування про Реєстр збитків, завданих агресією російської федерації проти України, та про можливість подання заяв до нього

25. Інформування постраждалих від ВНП про Реєстр збитків, завданих агресією російської федерації проти України, та його можливості, здійснюється:

- з використанням інформації про міжнародний Реєстр збитків, завданих агресією російської федерації проти України за посиланням, а також на вебпорталі «Дія», через який можна подати заяву до Реєстру;
- з доведенням до постраждалих від ВНП та їх родичів про порядок дій у випадку смерті чи отримання серйозних тілесних ушкоджень внаслідок вибуху небезпечних предметів;
- через поширення серед населення інформації про можливість у відповідних випадках подавати заяви до міжнародного Реєстру збитків через центри надання адміністративних послуг (за відсутності в них можливості подати заяву самостійно через вебпортал «Дія»);

- зі сприянням заявникам у невідкладному зборі і фіксації доказів втрат чи шкоди у зазначених вище категоріях заяв, з метою збереження заявниками відповідних доказів, запобігання їх втрати та можливості їх долучення до заяв.