

# Особливості роботи з вимушеними переселенцями

Специфіка роботи провізорів полягає в тому, що нові реалії сьогодення ніколи не оминають їх при виконанні повсякденних обов'язків. Вимушені переселенці – це нова категорія громадян України, і, відповідно, клієнтів наших аптек. Вони з'явилися практично у кожному населеному пункті, вільному від бойових дій. На сьогодні в Україні налічується понад 271 тисяча внутрішньо переміщених осіб. І так уже склалося, що перший порив благодійності і «розкритих обіймів» з боку приймаючої сторони досить швидко змінився певним розчаруванням, а подекуди й роздратуванням на адресу внутрішніх мігрантів. Насправді процент «нормальних» людей і таких, з ким, на жаль, завжди будуть проблеми, приблизно такий самий, як і в суспільстві в цілому. Тому вони дуже різні, гості нашого міста чи села, – симпатичні і не дуже, з вищою освітою чи зовсім не освічені, ввічливі чи хамовиті, патріоти чи сепаратисти. Але всі вони також хворіють і потребують медичної допомоги.

Декілька порад, як правильно себе поводити з вимушеними переселенцями з районів проведення антитерористичної операції.

- Не дозволяйте собі під час виконання службових обов'язків хоч якимсь чином виявляти свої політичні погляди (як би складно це не було). Тільки нейтральність! Для медичного працівника всі хворі однакові!
- Пам'ятайте, що люди опинилися в ситуації вимушеної міграції не з власної волі, а підхід «самі винні» – і негуманний, і несправедливий, особливо з урахуванням кожної конкретної ситуації. Часто це люди психологічно травмовані різкими змінами в житті, страшними картинами поранень, смертей, руйнації власного житла. Вони брутально відірвані від рідної домівки, втратили все,

чим жили багато років, – звичний життєустрій, улюблену роботу, друзів... Подібний стрес не може не відбитися на поведінці людей (аж до неадекватності). Тож при спілкуванні будьте готові виявляти якомога більше терпіння та розуміння.

- Не уособлюйте всю категорію вимушених переселенців з тими особами, котрих вам довелося пізнати не з кращої сторони. Пам'ятайте, що найбільш помітними можуть бути люди нахабні і такі, що не гребують брехнею чи фантазуванням, щоб отримати бажане. А тих, хто конструктивно вирішує свої проблеми (знайшли роботу та житло, нових друзів та підтримку), просто важко відрізнити від інших клієнтів аптек.
- При спілкуванні тримайтеся спокійно, трохи відсторонено, без заппадливості чи навіть сюсюкання, не включайтеся емоційно в проблеми, що озвучуються.
- Не дивуйтесь, якщо хтось із переселенців демонструватиме завищений рівень претензій – приміром, вимагатиме обов'язково еталонні препарати, а не генерики. Серед них можуть бути люди ще донедавна з високим рівнем прибутків, які не можуть так швидко перебудуватися на скромний спосіб життя. Спокійно поясніть, що благодійним коштом є можливість забезпечити лише більш дешеві препарати і що за лікувальним ефектом великої різниці не буде.
- За можливості не робіть велику різницю між вимушеними переселенцями та іншими категоріями хворих. Пам'ятайте, що міру страждань і негараздів цих людей ви знаєте лише з їх слів. Їхнє становище може бути навіть краще, ніж у когось із місцевих, хто просто мовчить про свої біди.
- Усвідомте, що якщо ви сьогодні надасте комусь ліки, оплативши їх із власної кишені, то на завтра з'являться десятки таких прохачів. Краще започаткуйте «підвішені» ліки (пропонуйте покупцям купувати деякі найбільш уживані ліки для тих, хто не може собі це дозволити) або ініціюйте збір коштів на ліки для переселенців, якщо таких традицій ще немає у вашій аптеці. При формуванні

благодійної аптечки забезпечте достатню кількість заспокійливих препаратів.

- Не дозволяйте таким людям формувати у вас почуття провини. «Ви нас бомбили», «ви тут жируєте, а у нас...», «ви все життя тепер маєте нас годувати і лікувати...» – висловлювання з життя. Але «гра» може бути більш вишуканою – ви і не зчуєтесь, як почнете відчувати, що це ви особисто у всьому винні – і війну почали, і голосували не за тих, і взагалі не маєте права на мирне життя в той час, коли десь гинуть люди. Тому уникайте розмов, що напряду не стосуються ваших посадових обов'язків.
- Разом із тим, вам доведеться вкрай прискіпливо оцінити ситуацію з точки зору безпеки для життя хворого. Переселенці (особливо з числа недавніх) можуть бути настільки самотніми, що при хворобі не матимуть навіть мінімального догляду. Тож зважте, яка саме допомога може знадобитися, – виклик швидкої (з розрахунку на наступне стаціонарне лікування), звернення до волонтерів чи надання ліків «першої допомоги» з числа організованих аптекою.
- Враховуйте, що іноді скарги на погане самопочуття – це своєрідний спосіб привернути до себе увагу, щоб не відчувати себе на самоті, така собі підсвідома перевірка «а чи допоможуть мені, якщо я серйозно захворію?». Людям реально страшно опинитися в чужому середовищі в невизначеному статусі, з обірваними соціальними зв'язками, без надії на дружню небайдужу підтримку. Особливо загостреним це відчуття є в перші тижні. Ці люди не «симулянти», просто таким чином вони виявляють свою природну тривогу. Тож і їм варто дати щось з простих ліків і (бажано) легке заспокійливе.
- Постійно спілкуйтесь із місцевими волонтерами, котрі працюють з вимушеними переселенцями. У вас буде змога дізнатися про конкретних осіб з числа постійних відвідувачів – який у них матеріальний стан, чи дійсно вони мають хронічні захворювання, чи не є «професійними

жебраками», що цілі дні лише тиняються населеним пунктом з розрахунку чимсь поживитися, чи не помічені в дрібних крадіжках (бувають і такі).

- Якщо це доречно в конкретній ситуації, нагадуйте біженцям, що благодійна допомога (в даному випадку – ліки) – тимчасова, і їм необхідно планувати своє майбутнє – шукати роботу.
- Враховуйте, що серед вимушених переселенців бувають як провокатори, так і люди істеричного складу, з ознаками психопатії. Тому ні за яких умов не йдіть з ними на відкритий конфлікт.
- Тримайте зв'язок з місцевою самообороною: іноді поведження людей формально не становить небезпеки для оточуючих, і викликати міліцію ніби немає підстав, але разом із тим ситуація потребує стороннього втручання. В цих випадках буває доречною допомога активістів.
- Також пам'ятайте, що аптека може бути першим місцем, куди звернуться вимушені переселенці в незнайомому місті. Майте в достатній кількості заготовлені інформаційні листки з наступною інформацією:
- Адреси лікувальних закладів з телефонами та докладним поясненням, як туди дістатися.
- Телефони осіб, відповідальних за роботу з переселенцями у вашому регіоні з числа посадовців та/чи волонтерів (за погодженням з цими людьми).
- Адреси тих закладів, котрі надають біженцям допомогу у вашому населеному пункті та районі: територіальні чи реабілітаційні центри, центри зайнятості, пункти допомоги при місцевих церквах, штаби при органах місцевого самоврядування тощо.
- Окремо телефони психологів, що за своїми посадовими обов'язками чи на волонтерських засадах готові надавати вимушеним переселенцям психологічну допомогу.
- Контактні дані громадських та волонтерських організацій, ініціативних груп, котрі можуть допомогти новоприбулим долучитися до активної участі в житті міста (села), в свою чергу почати допомагати тим, хто ще не адаптувався

в новых условиях проживания.

Марія КИРИЛЕНКО

---

## Как восстановить утраченные в зоне АТО документы

В связи с продолжающимися боевыми действиями в Донецкой и Луганской областях с каждым днем возрастает количество переселенцев из зоны проведения антитеррористической операции. Переселенцы из Восточных регионов сталкиваются с необходимостью размещения, получения медицинской и социальной помощи, трудоустройства и обучения детей. Оперативность решения этих вопросов напрямую зависит от наличия документов, удостоверяющих личность. Что же делать тем гражданам, чьи документы утрачены или у которых нет возможности забрать документы из зоны боевых действий? На эти вопросы ответила юрист Татьяна Волкова. “Восстановление документов процесс трудоемкий. Вместе с тем государственными органами разрабатываются механизмы оптимизации оказания содействия в оформлении необходимых документов гражданам, переселившимся в другие регионы с Востока Украины”, – говорит специалист.

Распоряжением Кабинета Министров Украины от 11 июня в 2014 г. №588-р разработан “План мероприятий, связанных с социальным обеспечением граждан Украины, которые перемещаются из временно оккупированной территории и районов проведения антитеррористической операции”, которым в частности предусмотрено содействовать в восстановлении паспортных документов, в продолжении обучения и получении образования, транспортирования, предоставления медицинской помощи, разрешении проблем, связанных с социальной защитой, создании

условий для временного проживания переселенцев.

Восстановление паспорта, идентификационного кода

Паспорт – основной документ, удостоверяющий личность, без которого невозможно восстановление других утраченных документов. В случае утраты или уничтожения паспорта гражданина Украины, оформления паспорта гражданина при достижении 16-летнего возраста, замены паспорта, вклеивания в паспорт фотографий по достижению 25- и 45-летнего возраста, гражданам, вынужденным переселиться из Донецкой и Луганской областей, необходимо обращаться в ближайшее территориальное подразделение Государственной миграционной службы.

Для этого нужно собрать все имеющиеся в наличии документы, будь то загранпаспорт, свидетельство о рождении, водительское удостоверение, военный билет, пенсионное или любое другое удостоверение личности, а также документы (в случае наличия), подтверждающие регистрацию места жительства (справка о составе семьи, выписка с домово́й книги), копии паспорта и других документов, и обратиться в ближайший центр обслуживания граждан “Паспортный сервис” или подразделения миграционной службы (перечень центров прилагается). Понадобятся также фото 3,5 x 4,5 см (3 шт.) и квитанция об уплате госпошлины (34 грн.) Адреса подразделений ГМС и центров “Паспортный сервис” можно уточнить на сайте <http://dmsu.gov.ua/novyny/novyny-dms-ukrainy/389-ato>.

Центры “Паспортный сервис”:

Киев – бул. Тараса Шевченко, 27 (м. Университет);

Винница – ул. 50 летия Победы, 20-я, тел. (0432) 60-19-08;

Житомир – ул. И. Огиенка, 1/34, тел. (0412) 48-25-65;

Ивано-Франковск – ул. Гнатюка, 29, тел. (0342) 50-40-03;

Луцк – др. Грушевского, 4-в, тел. (0332) 77-05-42;

Львов – ул. Б. Хмельницкого, 212, тел. (032) 245 54 40;

Ровно – ул. 16-го Июля, 6-а, тел. (0362) 26-77-84;

Сумы – Покровска площадь, 11, тел. (0542) 77 23 95;

Тернополь – ул. Русская, 17, тел. (0352) 52-33-15;

Херсон – ул. Перекопская, 157, тел.: (050) 168-47-87, (067) 159-80-15; (0552) 34-31-34;

Хмельницкий – ул. Прибузька, 30-я, тел. (0382) 61-63-31;

Черкассы – бул. Т. Шевченко, 132, тел. (0472) 33-11-68;

Черновцы – ул. Русская, 31-я, тел. (0372) 51-84-16.

Для того чтобы возобновить справку о присвоении идентификационного кода, необходимо обратиться в налоговый орган по месту фактического проживания/пребывания.

#### Регистрация места проживания/пребывания

В случае необходимости по требованию лица органом миграционной службы может быть выдана справка о регистрации места проживания/места пребывания.

Для регистрации необходимо обратиться в подразделение миграционной службы по месту временного проживания (пребывания) и предоставить:

1. Паспорт гражданина Украины.
2. Документы, которые подтверждают право на проживание в жилье, пребывание или взятие на учет в специализированном социальном учреждении, заведении социального обслуживания и социальной защиты, прохождения службы в военной части, адрес которых отмечается во время регистрации.

В случае поселения в помещениях, которые предоставляются местными администрациями для размещения вынужденных переселенцев, необходимо предоставить письмо местной администрации о поселении лица, а также письменном согласии владельца помещения на регистрацию места проживания (пребывания).

3. Военный билет или удостоверение о приписке (для граждан, которые подлежат взятию на военный учет или находятся на военном учете).

4. Квитанцию об уплате государственной пошлины (0,85 грн.) или документе об освобождении от его уплаты (реквизиты для оплаты

размещены на информационном стенде в соответствующем подразделе ДМС Украины).

#### Получение загранпаспорта

По информации Государственного центра персонализации документов тем гражданам, которые подали заявления на оформление заграничного паспорта по месту жительства в Донецкой и Луганской областях, и не получив его вынуждены были в срочном порядке выехать из зоны боевых действий в другие регионы, предоставлена возможность получения паспорта по месту временного пребывания. Такой порядок возможен только в случае, если по состоянию на момент обращения гражданина в миграционную службу его паспорт еще не был изготовлен и отправлен по месту подачи документов. Информацию о месте нахождения загранпаспорта можно проверить на сайте Государственного центра персонализации документов. <http://center-person.gov.ua/>

#### Восстановление свидетельства о рождении

Вынужденным переселенцам для получения свидетельства о рождении необходимо обратиться в отдел регистрации актов гражданского состояния (ОРАГС) по месту фактического проживания или пребывания.

В помощь гражданам, временно переехавшим из восточных регионов страны, в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния в органах РАГС можно получать извлечения из Государственного реестра актов гражданского состояния граждан, которые выдаются независимо от места регистрации акта гражданского состояния и проживания лица.

#### Восстановление документов об образовании

Минобразования разработал ряд рекомендаций (письма №1/9-310 от 12.06 и №1/9-366 от 18.07), направленных на содействие в зачислении учащихся из Луганской и Донецкой областей, Крыма, в учебные заведения. Учебные заведения общего среднего и дошкольного образования после зачисления ребенка на основании заявления родителей в случае отсутствия свидетельства о рождении обязаны оказать помощь в скорейшем его



восстановлении. В случае отсутствия личного дела ученика, документов об уровне его знаний, медицинской карты – направить письменный запрос по месту предыдущей учебы о предоставлении указанных документов.

#### Восстановление пенсионного удостоверения

В целях реализации переселенцами своего права на получение пенсий, социальных пособий и различных выплат, в случае утраты или оставления пенсионного удостоверения в зоне АТО, гражданам, зарегистрированным на территории Донецкой и Луганской областей, необходимо предоставить в любое ближайшее отделение Пенсионного фонда Украины по месту фактического проживания пенсионера заявление, паспорт, идентификационный код и копии этих документов.

При переезде пенсионера на постоянное или временное проживание в другую местность орган Пенсионного фонда после получения от него заявления посылает запрос об истребовании пенсионного дела органу Пенсионного фонда по предыдущему месту проживания пенсионера. Пенсионное дело пересылается органу, который назначает пенсию, по новому месту проживания (регистрации) пенсионера (пункт 48 Порядка представления и оформления документов для назначения (пересчета) пенсий в соответствии с Законом Украины “Об общеобязательном государственном пенсионном страховании”, утвержденным постановлением правления Пенсионного фонда Украины от 25.12.2005 №22-1).

Для получения более подробной информации стоит воспользоваться услугами связи “Правительственной горячей линии” тел. 0 800 507-309, где смогут ответить на все вопросы граждан, вынужденных временно покинуть свое жилье.

---

# Как временным переселенцам получить компенсацию оплаты жилья

Положена ли по закону компенсация оплаты жилья и коммунальных услуг? Если да, то в каком размере, куда обращаться и какие документы необходимо предоставить?

На эти вопросы отвечает юрист Гуманитарного Штаба Рината Ахметова Игорь Мельниченко.

– Так как то, что происходит в Донбассе, имеет официальный статус антитеррористической операции, то и регулирование отношений осуществляется согласно Закону Украины «О борьбе с терроризмом» (далее – Закон). В частности, ст. 20 Закона предусматривает социальную реабилитацию лиц, пострадавших от террористических актов. Порядок такой социальной реабилитации определен Постановлением Кабинета Министров Украины от 28.07.2004 г. №982 “Об утверждении Порядка проведения социальной реабилитации лиц, пострадавших от террористического акта” (далее – Порядок). Основными положениями указанного Порядка являются следующие.

Социальная реабилитация лиц, пострадавших от террористического акта (далее – пострадавшие лица), включает мероприятия по психологической, медицинской и профессиональной реабилитации, трудоустройству, предоставлению правовой помощи и предоставлению жилья.

Проведение социальной реабилитации пострадавших лиц организуют Совет Министров Автономной Республики Крым, областные, Киевская и Севастопольская городские госадминистрации (далее – местные органы исполнительной власти), на территории которых совершен террористический акт.

Относительно жилья Порядок в пункте 10 определяет следующее.

Пострадавшие лица, жилье которых в результате террористического акта повреждено или уничтожено, для временного проживания обеспечиваются жильем из соответствующих фондов местных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений и организаций. Предоставление указанным лицам жилья для постоянного проживания осуществляется местными органами исполнительной власти в соответствии с законодательством.

Что касается документов, которые должны предоставить пострадавшие лица, то их перечень устанавливается отдельно для каждого случая комиссией (советом) по социальной реабилитации, создаваемой местными органами исполнительной власти согласно указанному Порядку.

Хотя возможность компенсации оплаты жилья и коммунальных услуг прямо не оговорена Порядком, этот вопрос все же должен решаться в процессе решения вопроса о предоставлении временного или постоянного жилья пострадавшим лицам, исходя из возможностей бюджета, которым располагают местные органы исполнительной власти.

---

## Как получить трудовую книжку переселенцам из зоны АТО



Если вас просят предоставить трудовую книжку, а у вас отсутствует доступ к ней, то можно получить дубликат такой книги.

Дубликат трудовой книжки может быть выдан по новому месту работы в связи с отсутствием доступа к трудовой книжке работника вследствие чрезвычайной ситуации, предусмотренной Кодексом гражданской защиты Украины, или проведения антитеррористической операции на территории, где работал работник.

Дубликат выдается на основании заявления работника и полученной им в письменном виде информации из штаба по ликвидации последствий чрезвычайной ситуации о возникновении чрезвычайной ситуации или Антитеррористического центра при Службе безопасности Украины о проведении антитеррористической операции на территории, где работал работник, и предоставляется в произвольной форме.

В случае восстановления доступа в трудовую книжку записи с дубликата о периодах работы переносятся в трудовую книжку. При этом на первой странице дубликата делается надпись: “Дубликат аннулирован”, удостоверяется печатью работодателя по последнему месту работы работника и дубликат возвращается его владельцу.

Приказ Министерства социальной политики Украины, от 06.10.2014, № 720/1642/5 “О внесении изменения в Инструкцию о порядке ведения трудовых книжек работников” (“Про внесення зміни до Інструкції про порядок ведення трудових книжок працівників”).

Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

---

**Как переселенцам**

# перерегистрировать автомобиль



Департамент ГАИ МВД Украины предоставляет разъяснения для авто владельцев по перерегистрации их транспортных средств.

На территории Украины в Центрах предоставления услуг ГАИ любые действия, связанные с перерегистрацией транспортных средств, возможны только при условии подтверждающих документов о регистрации их на территории Украины.

То есть, чтобы перерегистрировать транспортное средство, владелец должен предоставить в любой Центр предоставления услуг ГАИ:

- паспорт гражданина Украины,
- идентификационный номер налогоплательщика,
- национальное свидетельство о регистрации транспортного средства.

Также необходимо предъявить сам автомобиль с номерными знаками, выданными на территории Украины.