



УКРАЇНЬСЬКА
ГЕЛЬСІНСЬКА
СПІЛКА З ПРАВ
ЛЮДИНИ



People
in Need

ЗВІТ

ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ
ПРОВЕДЕНОГО МОНІТОРИНГУ
ДОТРИМАННЯ ПРАВА
НА СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ
ПІД ЧАС ДІЇ ВОЄННОГО
СТАНУ У
М. ЗАПОРІЖЖІ

2023 р.



Зміст

I. ВСТУП	3
II. МЕТОДОЛОГІЯ ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ	4
III. НАЦІОНАЛЬНІ СТАНДАРТИ, ЯКІ СТОСУЮТЬСЯ ПРЕДМЕТУ МОНІТОРИНГУ	6
IV. СТАН ДОТРИМАННЯ ПРАВА НА СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ПІД ЧАС ДІЇ ВОЄННОГО СТАНУ У М.ЗАПОРІЖЖІ.....	12
V. РЕКОМЕНДАЦІЇ	19

I. ВСТУП

24 лютого 2022 року в результаті широкомасштабного вторгнення військ Російської Федерації на територію України та бойових дій, було порушено звичний перебіг життя кожної людини на території України. Внаслідок цього виникли проблеми із дотриманням прав людини на території України через фактор небезпеки для життя і здоров'я, окупації і порушень міжнародного гуманітарного права Російською Федерацією, а також порушення звичних умов життя та великої кількості постраждалого населення.

З метою дослідити стан доступності і належного надання соціальних послуг у прифронтовому м. Запоріжжі, в умовах впливу негативних наслідків війни – протягом листопада-грудня 2022 р. було проведено моніторинг. В межах цього моніторингу досліджувались питання можливості до звернення по соціальну допомогу і послуги, а також їх отримання.

Труднощами для проведення моніторингу було закритість об'єктів моніторингу, наявності суттєвих прогалин в їх організації та відсутності налагодженої роботи по комунікації з населенням, з огляду на великий масштаб роботи та великої кількості запитувачів допомоги. Окремими труднощами також були негативні наслідки бойових дій і наближеність фронту (повітряні тривоги та обстріли міста).

II. МЕТОДОЛОГІЯ ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ

Методологія моніторингу включала в себе дослідження та оцінку стану дотримання права на соціальні послуги у прифронтовому м.Запоріжжі, в умовах впливу негативних наслідків війни.

При дослідженні використовувались методи:

- власне спостереження та опитування громадян під час моніторингового візиту;
- веб-контент аналіз офіційних сайтів розпорядників інформації;
- пошук інформації у відкритих джерелах;
- інформаційні запити до розпорядників інформації;
- верифікація зібраної інформації на предмет її відповідності національним стандартам.

Результатом моніторингу стало виконання наступних завдань:

- 1) Зібрати офіційну та неофіційну інформацію про стан дотримання права на соціальні послуги у прифронтовому м.Запоріжжі з 01.11.2022 р. по 31.12.2022 р..
- 2) З'ясувати та проаналізувати на предмет відповідності чинному законодавству України існуючий стан надання соціальних послуг у прифронтовому м.Запоріжжі з 01.11.2022 р. по 31.12.2022 р..
- 3) Розробити рекомендації для забезпечення дотримання права на соціальні послуги у прифронтовому м.Запоріжжі з 01.11.2022 р. по 31.12.2022 р..

Моніторинг базувався на наступних основних принципах:

- **Принцип відкритості:** опис методики моніторингу та його результатів для загального відома.
- **Принцип незалежності:** результати моніторингу залежать виключно від оцінки отриманої інформації на предмет її відповідності національним стандартам, результатів проведених заходів в межах моніторингу.
- **Принцип об'єктивності:** результати моніторингу відображають поточну ситуацію в досліджуваній сфері і не залежать від суб'єктивної думки і волі монітора, який проводив дослідження.
- **Принцип законності:** моніторинг заснований на вимогах, пропонованих чинним законодавством України та міжнародним стандартам, які є обов'язковими для виконання Україною

Зацікавленими сторонами здійсненого моніторингу є працівники управлінь соціального захисту населення Запорізької міської ради та населення, яке має право чи бажає звернутися по отримання соціальних послуг до цих управлінь.

Отримані в ході моніторингу результати дозволяють досягнути вихідних даних щодо стану дотримання права на соціальні послуги у прифронтовому м.Запоріжжі у період з 01.11.2022 р. по 31.12.2022 р..

III. НАЦІОНАЛЬНІ СТАНДАРТИ, ЯКІ СТОСУЮТЬСЯ ПРЕДМЕТУ МОНІТОРИНГУ

Під час цього дослідження були використані існуючі стандарти, визначені чинним законодавством України:

- щодо звернення громадян;
- доступності будівель для маломобільних груп населення, людей з порушенням здоров'я;
- надання соціальних послуг.

Соціальні послуги – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Особі/сім'ї можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг. Порядок організації надання соціальних послуг затверджується Кабінетом Міністрів України

Складні життєві обставини – обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самостійно.

Чинники, що можуть зумовити складні життєві обставини:

- а) похилий вік;
- б) часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті;
- в) невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування;
- г) психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин;
- г) інвалідність;
- д) бездомність;
- е) безробіття;

- є) **малозабезпеченість особи;**
- ж) **поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;**
- з) **ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини;**
- и) **втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;**
- і) **жорстоке поводження з дитиною;**
- ї) **насильство за ознакою статі;**
- й) **домашнє насильство;**
- к) **потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;**
- л) **школа, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.**

Отримувачі соціальних послуг – особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги.

Основними принципами надання соціальних послуг є:

- **дотримання прав людини, прав дитини та прав осіб з інвалідністю;**
- **доступність та відкритість.**

Основна категорія запитувачів соціальних послуг – це вразливі групи населення, серед яких особи з інвалідністю та особи похилого віку без супроводу.

Отримувач соціальних послуг має право на:

- повагу до честі і гідності;
- уважне та гуманне ставлення з боку суб'єктів системи надання соціальних послуг;
- отримання від суб'єктів системи надання соціальних послуг повної та вичерпної інформації про свої права, обов'язки, порядок і умови надання соціальних послуг у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я.

Облаштування будівель та споруд здійснюється відповідно до вимог державних будівельних норм ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», затверджених наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України. Ці норми поширюються на проектування, будівництво нових та реконструкцію, реставрацію, капітальний ремонт та технічне переоснащення існуючих житлових будинків та громадських будівель і споруд, а також на розумне їх пристосування з урахуванням потреб маломобільних груп населення. Вимоги цих норм є обов'язковими для застосування усіма юридичними та фізичними особами на території України.

Дані норми забезпечують рівні права на використання житлових будинків і громадських будівель та споруд, різними верствами населення, в тому числі маломобільних груп населення (МГН).

Центральні і місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування, підприємства, установи і організації (незалежно від форми власності і господарювання, виду діяльності і галузевої належності), їх філії, відділення, представництва, що ведуть окремий облік результатів фінансової та господарської діяльності, банки та інші фінансові установи, а також представництва іноземних юридичних осіб (у тому числі міжнародних організацій), які використовують працю

найманих працівників – громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, фізичні особи, які використовують найману працю, залучають представників громадських об'єднань осіб з інвалідністю до підготовки рішень, що стосуються прав та інтересів осіб з інвалідністю.

Відповідно до ч.2 ст. 6 Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» форми дискримінації з боку державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, юридичних осіб публічного та приватного права, а також фізичних осіб, визначені [статтю 5](#) цього Закону, забороняються. Згідно зі статтею 16 цього ж Закону особи, винні в порушенні вимог законодавства про запобігання та протидію дискримінації, несуть цивільну, адміністративну та кримінальну відповідальність.

Особи з інвалідністю в Україні володіють усією повнотою соціально-економічних, політичних, особистих прав і свобод, закріплених Конституцією України, законами України та міжнародними договорами, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України (стаття 1 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні»).

Згідно зі статтями 4, 26, 34 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» діяльність держави щодо осіб з інвалідністю виявляється у створенні правових, економічних, політичних, соціальних, психологічних та інших умов для забезпечення їхніх прав і можливостей нарівні з іншими громадянами для участі в суспільному житті та полягає, серед іншого, у виявленні, усуненні перепон і бар'єрів, що перешкоджають забезпеченню прав і задоволенню потреб, у тому числі стосовно доступу до об'єктів громадського та цивільного призначення.

Конвенція про права осіб з інвалідністю визначає необхідність забезпечення особам з інвалідністю доступності фізичного, соціального, економічного та культурного оточення, охорони здоров'я та освіти, а також інформації та зв'язку, що може сприяти створенню для них можливості повною мірою користуватися всіма правами людини та основоположними свободами.

Доступність для маломобільних груп населення повинна забезпечуватися:

- **фізичною можливістю і зручністю потрапляння та пересування об'єктом, прилеглою територією, отриманням послуг;**
- **фізичною безпекою при потраплянні на об'єкт та пересуванні в ньому, прилеглою територією, можливістю вільного отримання інформації про об'єкт та послуги, що надаються;**
- **вільної навігації (орієнтування) по об'єкту та прилеглою територією.**

Важливим у забезпеченні права на соціальні послуги є дотримання права на звернення громадян. Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» - звернення адресуються органам державної влади і органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форми власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне). Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою.

Дотримання права на соціальні послуги під час дії воєнного стану у м.Запоріжжі

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

IV. СТАН ДОТРИМАННЯ ПРАВА НА СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ПІД ЧАС ДІЇ ВОЄННОГО СТАНУ У м.ЗАПОРІЖЖІ

В межах проведення моніторингу досліджувались такі питання:

1. Чи існують перешкоди за зверненням по отримання соціальних послуг у м.Запоріжжі?
2. Чи отримання соціальних послуг є доступним (на прикладі одного з управлінь, обраного монітором)?
3. Який порядок отримання соціальних послуг/соціальних допомог (на прикладі одного з можливих, обраного монітором)?

Моніторинг здійснювався з урахуванням оприлюдненого переліку соціальних послуг на офіційному сайті Запорізької міської ради, як органа місцевого самоврядування¹, а також переліку управлінь соціального захисту населення та центрів надання соціальних послуг у м.Запоріжжі.

По-першому питанню в ході проведення моніторингу, було виявлено те, що управління соціального захисту населення міської ради працюють з громадянами за скороченим графіком з 09:00 по 15:00 год., при цьому наявні великі черги громадян та великий запит на надання соціальних послуг через вплив негативних наслідків війни, що часто є причиною настання складних життєвих обставин. Вказані обставини поглиблюють порушення права на отримання соціальні послуги, через неможливість обслуговування запитуваної кількості звернень людей по допомогу/послугу. Так само вказані обставини негативно впливають на працівників управлінь, оскільки вони часто стикаються з відповідними претензіями і конфліктними ситуаціями з людьми, які довго чекають своєї черги у незручних коридорах.

В межах проведення моніторингу здійснювалось дослідження можливості залишити усне звернення на оприлюднені номери телефонів управлінь соціального захисту населення та цен-

¹ Соціальні послуги - Офіційний сайт Запорізької міської ради: <https://zp.gov.ua/uk/page/socialni-poslugi>

Дотримання права на соціальні послуги під час дії воєнного стану у м.Запоріжжі

трів надання соціальних послуг². З метою уникнення обставин того, що усні звернення не приймаються з технічних чи інших дотичних до цих причин, телефонні дзвінки здійснювались 3 рази у робочий час на протязі 01-09 грудня 2022 р. до тих управлінь соціального захисту населення та центрів надання соціальних послуг, до яких не було можливості додзвонитися одразу. За результатами моніторингу було встановлено про таке:

п/н	Назва, контакти	Відмітка про наявність зв'язку/можливість до усного звернення
1	Запорізький міський територіальний центр соціального обслуговування, тел.: (061) 226-02-64	Можливість до усного звернення – забезпечено
2	Запорізький міський центр соціальних служб для сім'ї дітей та молоді, тел.: (061) 228-22-65	Можливість до усного звернення – забезпечено
3	Управління соціального захисту населення Запорізької міської ради по Вознесенівському району, тел.: (061) 236-33-99	Можливість до усного звернення – забезпечено
4	Управління соціального захисту населення Запорізької міської ради по Заводському району, тел.: (061) 227-02-21	«Набраний номер не обслуговується»
5	Управління соціального захисту населення Запорізької міської ради по Комунарському району, тел.: (061) 279-06-44, Е-пошта: kom_ozs@ukr.net	На дзвінок ніхто не відповідає
6	Управління соціального захисту населення Запорізької міської ради по Дніпровському району, тел.: (061) 279-06-44	Можливість до усного звернення – забезпечено
7	Управління соціального захисту населення Запорізької міської ради по Олександрівському району, тел.: (061) 764-17-51	Можливість до усного звернення – забезпечено
8	Управління соціального захисту населення Запорізької міської ради по Хортицькому району, тел.: (061) 228-09-10	На дзвінок ніхто не відповідає
9	Управління соціального захисту населення Запорізької міської ради по Шевченківському району, тел.: (061) 226-26-50	Можливість до усного звернення – забезпечено

² Заклади соціального захисту
- Офіційний сайт Запорізької міської ради: <https://zp.gov.ua/uk/page/socialna-sfera-mista#gsc.tab=0>

Дотримання права на соціальні послуги під час дії воєнного стану у м.Запоріжжі

Таким чином потребують опрацювання вищезазначені недоліки, з метою забезпечення можливості громадян на звернення до управлінь соціального захисту населення, забезпечення доступу до соціальних послуг, адже за відсутності можливості телефонного зв'язку, людина не може подзвонити та отримати відповідь на питання або отримати коротку інформацію/консультацію щодо тієї чи іншої соціальної послуги, тощо.

В межах проведеного моніторингу було здійснено моніторинговий візит та направлені письмові запити до [Управління соціального захисту населення Запорізької міської ради по Комунарському району](#), на визначену електронну скриньку зазначену у таблиці вище.

За результатами направлених письмових звернень було встановлено наступне.

На е-скриньці [Управління соціального захисту населення Запорізької міської ради по Комунарському району](#) встановлено автовідповідач з повідомленням про отримання вхідних листів, що є позитивним у листуванні з громадянами та є ознакою добросовісної роботи щодо отримання е-письмових звернень.



Управління соціального захисту населення по Комунарському району

кому мені ▾

Добрий день, листа отримано. Дякуємо.

--

З Повагою,

Ситник Олена

Секретар керівника

УСЗН ЗМР по Комунарському р-ну

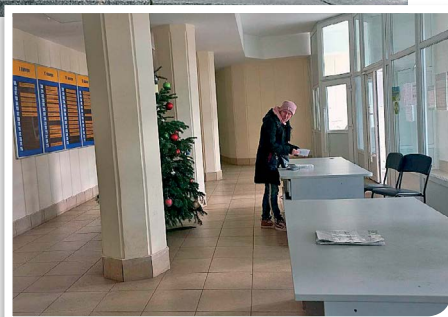
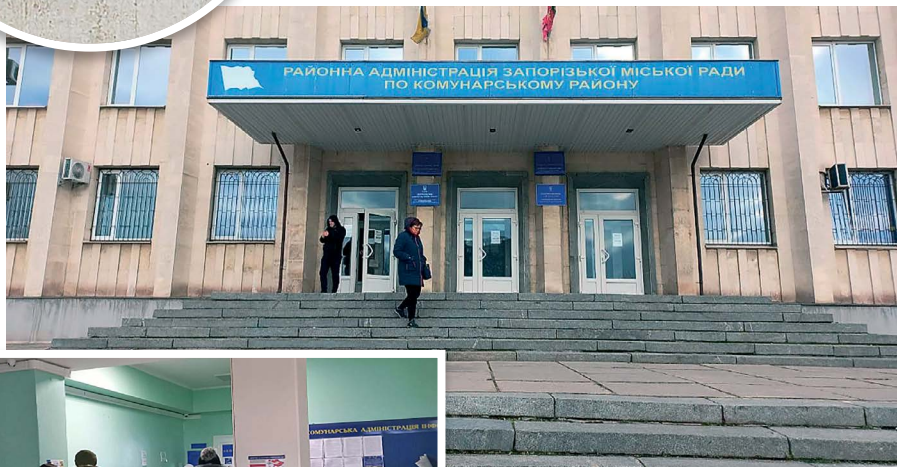
...

[Повідомлення обрізано] [Дивитися повідомлення цілком](#)

Дотримання права на соціальні послуги під час дії воєнного стану у м.Запоріжжі

Про те відповіді від управління надійшли не на всі на запити, що свідчить про випадки порушень прав людини на звернення та отримання інформації, що в свою чергу обмежує доступ до соціальних послуг та одночасно є порушенням Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про доступ до публічної інформації» тощо, що є адміністративним правопорушенням і тягне за собою адміністративну відповідальність³.

По-другому питанню в ході проведення моніторингу, було здійснено моніторинговий візит на адресу Управління соціального захисту населення Запорізької міської ради по Комунарському району (адреса: 69104, м. Запоріжжя, вул. Європейська, буд. 32). Це управління було обрано з урахуванням наявних скарг на його роботу з громадянами, в тому числі висловлених публічно⁴.



³ Стаття 212-3 Кодексу України про адміністративні правопорушення «Порушення права на інформацію та права на звернення».

⁴ [Telegram: Contact @info_zp](https://t.me/contact_info_zp)

Дотримання права на соціальні послуги під час дії воєнного стану у м.Запоріжжі

Окрім вже зазначеного, що є безумовними перепонами до отримання соціальних послуг, будівля де знаходиться управління не пристосована для відвідувачів маломобільних груп населення та людей з порушеннями здоров'я, так само відсутні відповідальні працівники, які б допомогли у доступі до будівлі потребуючим громадянам.

Управління розміщено у будівлі районної адміністрації Запорізької міської ради по Комунарському району, яка практично не пристосована до прийому осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. У будівлі відсутній ліфт, пандус та не передбачений похилий сходовий підйомник. Загалом доступність до будівлі для маломобільних груп населення не створено. Жодні оголошення про можливість звернутися до працівників управління по допомогу для осіб з інвалідністю – відсутні, так само відсутні будь-які зручності для них (в тому числі для людей з порушенням здоров'я). Вказані обставини свідчать про наявність дискримінаційних ознак доступу до соціальних послуг з боку Управління розміщено у будівлі районної адміністрації Запорізької міської ради по Комунарському району, що зумовлює недоступність соціальних послуг для ключової групи населення, які є отримувачами соціальних послуг і держава має позитивні обов'язки до забезпечення їх отримання.

По-третьому питанню в ході проведення моніторингу здійснювалось дослідження порядку і умови отримання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам. Цей вид допомоги згадується у офіційному переліку соціальних послуг, визначеного на офіційному сайті Запорізької міської ради⁵.

Відповідно до оприлюдненого порядку отримання цієї послуги⁶, для отримання допомоги внутрішньо переміщена особа подає заяву, яка формується засобами, Єдиного державного

⁵ Соціальні послуги - Офіційний сайт Запорізької міської ради: <https://zp.gov.ua/uk/page/socialni-poslugi>

⁶ https://zp.gov.ua/upload/editor/24_dopomoga_na_prozhivannya_vpo.pdf

веб-порталу електронних послуг, зокрема з використанням мобільного додатку «Порталу Дія». Заява про надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам може бути також подана до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення районних у м. Києві рад, держадміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах рад, уповноваженій особі виконавчого органу сільської, селищної міської ради або центру надання адміністративних послуг. Неповнолітня дитина має право самостійно звернутись за призначенням допомоги. Заяву про виплату допомоги малолітній дитині, яка прибула без супроводу законного представника, може подати від її імені особа, яка перебуває у сімейних відносинах (в тому числі і хрещені батьки), за наявності документа, що підтверджує сімейні, родинні зв'язки особи з дитиною, виданого службою у справах дітей за місцем звернення, особа, яку батьки або інші законні представники уповноважили супроводжувати дитину, що підтверджується письмовою заявою одного із законних представників , завіреною органом опіки та піклування, особа до сім'ї якої тимчасово влаштовано дитину, яка залишилась без батьківського піклування (за наявності копії наказу служби у справах дітей про тимчасове влаштування). Заяву про виплату допомоги собі, яка визнана судом недієздатною, може подавати її законний представник.

Допомога виплачується за повний місяць незалежно від дати звернення.

Допомога не надається внутрішньо переміщеним особам, які були обліковані як внутрішньо переміщені особи до 24 лютого 2022р. у регіонах, що не включені до переліку адміністративно – територіальних одиниць, на території яких платникам єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне, які перебувають на обліку на відповідній території де проводяться бойові дії Заявник не є внутрішньо переміщеною особою.

Дотримання права на соціальні послуги під час дії воєнного стану у м.Запоріжжі

Питання отримання цієї послуги врегульоване постановою Кабінету Міністрів України від 20 березня 2022 р. №332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам» Розпорядження Кабінету Міністрів України від 06.03.2022 № 204 –р «Про затвердження переліку адміністративно – територіальних одиниць на території яких надається допомога в рамках Програми «єПідтримка».

З початку 24.02.2022 р. по 20.12.2022 р. до [Управління соціального захисту населення Запорізької міської ради по Комунарському району](#) звернулось за цією допомогою 23979 людей, де було задоволено надання допомоги 22104, а відмовлено – 1875. Причиною загаданих відмов є звернення внутрішньо переміщених осіб (далі по тексту - ВПО), які набули цього статусу до 24.02.2022 р.⁷.

Розмір такої допомоги становить:

- для дітей і осіб з інвалідністю – 3000,00 грн/місяць;
- для інших осіб – 2000,00 грн/місяць.

Виплати проводяться щомісячно до 03, 13, 23 числа на підставі реєстру ВПО для виплати допомоги, через АТ «ОЩАДБАНК». Про те слід зазначити, що у відповідності до звернень по правову допомогу населення до Громадської приймальні УГСПЛ в Запорізькій області – є затримки у виплаті цього виду соціальної допомоги на 2-3 місяці, що пов'язано із перерахуванням коштів органами Державної казначейської служби України.

За даними Єдиного реєстру судових рішень на території м.Запоріжжя відсутні судові рішення, якими було б встановлено порушення права на призначення допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам. З огляду на наведене проблема у дотримання права на цю допомогу – є своєчасність її виплати тим особам, яким вона призначена.

⁷ Лист [Управління соціального захисту населення Запорізької міської ради по Комунарському району](#) від 20.12.2022 р., вих. № 01-4168.

V. РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Запорізькій міській раді:

- забезпечити в актуальному стані номери телефонів управлінь соціального захисту населення та центрів надання соціальних послуг у м.Запоріжжі на сайті Запорізької міської ради;
- посилити контроль над реєстрацією вхідної та вихідної кореспонденції за зверненнями громадян в управліннях соціального захисту населення Запорізької міської ради, а також контроль над відправкою управлінням вихідних листів у відповідь на звернення громадян;
- провести додатковий інструктаж відповідальних службових осіб в управліннях соціального захисту населення Запорізької міської ради на предмет роботи із зверненнями громадян, положень Закону України «Про звернення громадян» та відповідальності за ст.212-3 КУпАП за порушення Закону України «Про звернення громадян»;
- забезпечити роботу в управліннях соціального захисту населення Запорізької міської ради із збільшеним часом роботи з громадянами, а не з 09:00 до 15:00 год.;
- привести у відповідність до вимог державних будівельних норм ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», затверджених наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово–комунального господарства України від 30.11.2018 № 327, стан доступності будівлі та прилеглої території Управління соціального захисту населення Запорізької міської ради по Комунарському району, для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення (МГН);

- розробити комплекс заходів щодо вирішення питання розміщення у приміщеннях маломобільних груп населення, яке дозволило б створити умови їх перебування в Управління соціального захисту населення Запорізької міської ради по Комунарському району та забезпечило б належний рівень захисту їх прав.

Українська Гельсінська спілка з прав людини (УГСПЛ) – найбільша асоціація правозахисних організацій України, що об'єднує 27 правозахисних недержавних організацій. Спілка сприяє розвитку гуманного суспільства, що базується на повазі до людського життя, гідності та гармонійних стосунків між людиною, державою і природою через створення платформи для співпраці між членами Спілки та іншими учасниками правозахисного руху.

04070, м. Київ, вул. Фролівська, 3/34
Тел. +38 044 485 17 92
факс +38 044 245 99 24
<http://www.helsinki.org.ua>
e-mail: office@helsinki.org.ua

