*ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Рішення міської ради*

*29.01.2025 №3374*

***Звіт***

***з виконання у 2024 році Комплексної програми підтримки захисників і захисниць України та членів їх сімей у м. Кривому Розі у 2024–2028 роках***

Метою Комплексної програми підтримки захисників і захисниць України та членів їх сімей у м. Кривому Розі у 2024–2028 роках (надалі – Комплексна програма) є впровадження в місті комплексу взаємопов’язаних завдань і заходів, спрямованих на реалізацію ветеранської політики, соціальної підтрим-ки учасників бойових дій, які брали безпосередню участь у відсічі агресії Російської Федерації проти України, при звільненні/демобілізації з військової служби, сімей, дітей військово-службовців, які загинули (померли), пропали безвісти в зоні проведення антитерористичної операції та операції об’єднаних сил (надалі – АТО та ООС) або перебувають у полоні, дітей померлих осіб з інвалідністю, інвалідність яких пов’язана з безпосередньою участю в АТО та ООС, осіб з інвалідністю внаслідок війни, які брали участь в АТО та ООС, відсічі агресії Російської Федерації проти України, захисників і захисниць України, членів їх сімей, бійців-добровольців, які брали участь у захисті територіальної цілісності та державного суверенітету на сході України, але не мають відповідного статусу.

Досягнення мети Комплексної програми забезпечується через:

реалізацію ветеранської політики на території м. Кривого Рогу;

надання комплексної допомоги категоріям осіб, зазначених у ній;

підвищення рівня поінформованості членів Криворізької міської тери-торіальної громади з питань ветеранської політики;

гідне вшанування пам’яті загиблих та формування образу ветерана в суспільстві;

поліпшення ефективності взаємодії органів місцевого самоврядування та органів державної влади з інститутами громадянського суспільства й іншими юридичними особами у сфері підтримки захисників і захисниць України;

підтримку ветеранів війни у процесі переходу від військової служби до цивільного життя;

працевлаштування ветеранів війни, започаткування ними власного бізнесу;

надання психологічної допомоги ветеранам війни та їх сім’ям.

Після демобілізації, поранення, повернення додому, ветеранів зустрічає міська громада – перша точка дотику з «мирним життям», за яке вони боролися. Саме тому, одним з пріоритетів міської влади є турбота про ветеранів та членів їх родин, щоби військові отримали вдома необхідні їм послуги. У місті ведеться системна робота із запровадження нової ветеранської політики. До 2024 року

заходи з ветеранської політики реалізовувалися різними міськими програмами за напрямами, а в квітні було затверджено Комплексну програму, що передба-

чає створення умов для відновлення фізичного та ментального здоров'я, еконо-

мічної спроможності ветеранів, а головне – дає усвідомлення, що ветеранська політика – це не лише соціальний захист і матеріальна підтримка, а й цілісна системна увага до ветеранської проблематики в місті.

Комплексна програма включає низку заходів із соціальної підтримки захисників і захисниць України та членів їх сімей, членів сімей загиблих (померлих) військовослужбовців, ушанування загиблих (померлих) захисників і захисниць України, супроводу ветеранів та демобілізованих, надання допомоги у сфері житлово-комунальних послуг та поліпшення житлових умов проживання, освіти й професійної адаптації, сприяння в працевлаштуванні та підтримці ветеранського підприємництва, розвитку адаптивних видів спорту, а також доступні медичні, публічні, інформаційні та адміністративні послуги, що надаються через Центр адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради (надалі ̶ Центр «Віза») для ветеранів і членів їх родин, тощо. Інформація про стан виконання заходів Комплексної програми наведена в додатку.

Щоби зробити повернення військовослужбовців додому легшим, а адапта-цію можливою, одним з пріоритетних напрямів нової ветеранської політики в місті є розбудова ветеранської інфраструктури, створення відповідних просторів, використання інших можливостей.

У місті функціонує Комунальне некомерційне підприємства «Сервісний офіс «Ветеран» Криворізької міської ради, створене згідно з рішенням міської ради від 27.09.2023 №2203. Підприємство надає послуги ветеранам з підтримки переходу від військової служби до цивільного життя, їх соціалізації, адаптації. Цільова аудиторія: ветерани, члени їх родин; члени сімей загиблих (померлих) захисників і захисниць України; родини військовополонених та зниклих безвісти.

Протягом року спостерігався сталий попит на послуги підприємства із супроводження ветеранів для вирішення побутових питань, послуги з психологічної підтримки (особливо з роботи з психологічною травмою) та з юридичної підтримки. Було опрацьовано близько 850 звернень ветеранів та членів їх родин (особистих та наданих за телефоном консультацій) з різноманітних питань, а саме: щодо

алгоритмів дій родини безвісти зниклого військового, оголошення його померлим за рішенням суду, оформлення необхідних документів у зв’язку з загибеллю члена родини та подання заяв на оформлення виплат від держави й міста, підстав для демобілізації, пільг родинам учасника бойових дій, переведення в іншу військову частину, виплат після демобілізації;

отримання або відновлення документів (загубленої трудової книжки, посвідчення учасника бойових дій), виплат, пов’язаних з отриманням ордена «За мужність», картки «Я-Ветеран», статусу внутрішньо переміщеної особи;

пільг на купівлю квартири для родини загиблого, отримання житла, щоріч-

ної грошової виплати від міста, виплат у зв’язку з пораненням;

можливостей в місті для зайняття спортом (басейн, стрільба з луку, на-

стільний теніс, волейбол сидячи, тренажерна зала), міських спортивних ігор «VETERANS FAMILY GAMES», участі ветеранів та членів їх родин в освітніх програмах;

отримання ваучера на Є-квартиру, пільг на комунальні послуги, списання заборгованості за комунальні послуги, зняття арешту на нерухоме майно, банківський рахунок, списання відсотків та пені для військовослужбовців;

оформлення опіки на дитиною, укладання та розірвання шлюбу, пенсій-ного забезпечення;

консультацій психолога ветеранам та їх родинам;

протезування та встановлення імплантів, медичної реабілітації, допомоги для госпіталізації.

Працівниками підприємства надавалася допомога ветеранам війни та членам їх родин з написання заяв, скарг, рапортів і позовних заяв до суду.

За необхідності відбувався супровід ветеранів війни до підприємств, закла-дів, установ, організацій на території міста для вирішення певних питань.

Працівники підприємства брали участь у впровадженні реабілітаційної програми «Так пахне спокій», що періодично відбувається в Криворізькому ботанічному саду Національної академї наук України. Було висаджено калини на честь загиблих криворіжців ̶ захисників та захисниць України.

Представники підприємства брали активну участь у проведенні II міських спортивних ігор серед ветеранів війни та учасників бойових дій і членів їх родин «Veterans Family Games Кривий Ріг – 2024», окремі з них були учасни-ками цих ігор, тренувалися і допомогали іншим ветеранам та членам їх родин у підготовці до змагань, а також у міських спортивних змаганнях «Ігри Вете-ранів», міських проєктах «Музикотерапія для ветеранів», «Вільні хвилі».

З грудня підприємством запроваджено роботу груп психологічної підтримки (кожен понеділок – для військових і ветеранів; кожної середи – для родин ветеранів та військовослужбовців, кожної п’ятниці – робота в групах підтримки у зв’язку з втратою близької людини та артгрупах), а також індивідуальні психологічні консультації.

У підприємстві на ветеранів чекають у робочі дні з понеділка по п’ятницю з 8.00 до 16.30 за адресою: пр-т. Металургів, 16. Крім того його діяльність представлено й у соціальних мережах: створені та функціонують «Телеграм-канал», сторінки у Фейсбуці та Інстаграмі, де постійно надаються юридичні роз’яснення з приводу прав ветеранів і членів їх родин; на цих ресурсах анонсусуються заходи, що будуть проведені підприємством чи в співпраці з іншими установами, підприємствами або організаціями.

У межах реалізації ветеранської політики департаментом разом з Комунальним підприємством, департаментом адміністративних послуг, управ-лінням розвитку підприємництва виконкому Криворізької міської ради орга-нізовано та проведено в Центрі «Віза» три діалогові платформи.

Започаткування та успішна реалізація проекту «Я – Ветеран» є одним з

індикаторів ефективної реалізації ветеранської політики в територіальних гро-

мадах. Тому, першочерговою задачею міської влади стало забезпечення швид-

ким, простим і якісним доступом до отримання адміністративних послуг. Уже більше року в Центрі «Віза» працює офіс «Я – Ветеран» (надалі ̶ офіс), де надається більше 600 видів необхідних послуг, що можна отримати комплексно. Це платформа для надання послуг за принципом «єдиного вікна», де ветерани війни та члени їх сімей поряд з ветеранськими послугами можуть швидко та зручно отримати будь-які адміністративні послуги як державні, так і місцеві. Протягом року послуги отримали 20 627 захисників, захисниць України та членів їх родин.

Оперативно реагуючи на виклики ветеранів, в офісі ефективно функціонує юридична клініка «Захисник» Криворізького навчально-наукового інституту Донецького державного університету внутрішніх справ. Протягом року її фахівцями відповідно до Меморандуму, підписаного з виконкомом Криворізької міської ради, надано 361 консультацію.

01.11.2024 підписано Меморандум про співпрацю між виконавчим комітетом Криворізької міської ради та Криворізьким національним університетом. Фахівці Криворізького національного університету долучилися до надання юридичних консультацій відвідувачам офісу «Я-Ветеран», за звітний період надано 21 консультацію.

Для підвищення стандартів якості послуг, розширення можливостей, що можуть стати в нагоді для захисників і захисниць України, створення для них комфортних умов отримання послуг з урахуванням усіх вимог безбар’єрності, сьогодні в місті на стадії завершення проєкт «Нове будівництво модульного центру надання адміністративних послуг на пл. Молодіжній м. Кривий Ріг, Дніпропетровської обл.». Його відкриття створить додатково 14 робочих місць, фахівці яких надаватимуть послуги ветеранам.

Завдяки роботі сервісу «Мобільний адміністратор» місто обслуговує ветеранів вдома або в лікарні. У межах роботи Мобільного сервісу Центру «Віза» здійснено 35 виїздів Мобільного офісу у віддалені райони міста, житлові масиви м. Кривого Рогу, у ході яких обслуговано 1759 замовників з питань приватизації земельної ділянки, реєстрації нерухомого майна, соціальних питань, актуалізації даних в Реєстрі Криворізької міської територіальної громади, надання консультацій з інших публічних послуг.

Із застосуванням цифрових мобільних кейсів здійснено 380 виїздів до криворіжців ‒ осіб з інвалідністю та інших категорій громадян, визначених рішенням виконкому міської ради від 26.07.2024 №862 «Про затвердження Порядку надання адміністративних, інших публічних послуг через мобільний сервіс Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради», внутрішньо переміщених осіб, під час яких обслуговано 599 осіб.

До переліку осіб, для яких здійснюється обслуговування за місцями їх фактичного перебування відповідно до вищезазначеного рішення, входять:

Герої України, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники бойових дій,

учасники війни, особи з інвалідністю І, ІІ груп, особи, які тимчасово втратили можливість самостійного пересування, особи, які за висновком лікарсько-кон-

сультативної комісії не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги, особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, члени сімей загиблих (померлих) захисників чи захисниць України, члени сімей зниклих безвісти й полонених військовослужбовців, інші.

Пільгами, визначеними рішенням міської ради від 24.12.2019 №4329 «Про звільнення окремих категорій мешканців міста від оплати вартості деяких адмі-ністративних послуг, що зараховується до міського бюджету», зі змінами, у паспортних офісах Центру «Віза» скористалися 340 осіб: учасників бойових дій – 315; осіб з інвалідністю внаслідок війни – 20; дітей віком до 18 років включно з числа членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, захисників і захисниць України – 5.

Протягом року продовжувалися заходи з видачі соціальної картки «Я-Ветеран» захисникам і захисницям України в Центрі «Віза». Було видано 5 826 таких карток для придбання продовольчих та непродовольчих товарів, отримання послуг різного спрямування. За цією карткою можна отримати знижки від 5% до 45% на товари та послуги в більш ніж 282 об’єктах бізнесу.

Відновлення та підтримки фізичного й психічного здоров’я ветеранів та членів їх сімей здійснюються через реалізацію заходів з розвитку фізкультурно-спортивної реабілітації; підтримки розвитку адаптивних видів спорту, забезпе-чення змістовного відпочинку дітей військовослужбовців, безоплатного навчан-ня дітей у комунальних закладах спеціалізованої мистецької освіти, залучення ветеранів війни та членів їх сімей до занять спортом, підвищення рівня обіз-наності громадян міста щодо реалізації ветеранської політики,надання допомо-ги у сфері житлово-комунальних послуг та поліпшення житлових умов прожи-вання, медичних послуг задля поліпшення фізичного стану здоров’я ветеранів війни і членів їх сімей, сімей загиблих військовослужбовців.

Забезпечено соціальну (матеріальну) підтримку захисників і захисниць України та членів їх сімей, членів сімей загиблих (померлих) військово-службовців.

Однією з ключових потреб адаптації ветеранів до цивільного життя є їх працевлаштування та підвищення конкурентоспроможності на ринку праці. Для багатьох учасників і учасниць бойових дій пошук роботи може бути стресо-вим. Розуміючи ці потреби й ключові запити, реалізовано заходи з розширення можливостей для навчання ветеранів, що допомагає їм освоїти нові професії та підвищити кваліфікацію. Проводилась інформаційна робота з орієнтації на самозайнятість, зокрема залучення захисників та захисниць України або членів їх родин до отримання мікрогрантів і грантів на організацію або розвиток підприємницької діяльності, у регіональному офісі «Зроблено в Україні» постійно надаються консультації та практична допомога в підготовці докумен-тів на отримання мікрогрантів.

Усього звернулося за консультаціями 56 учасників бойових дій з дружина-

ми або чоловіками, з них 18 отримали грант на розвиток бізнесу. Профорієнта-

ційними послугами охоплені 98% учасників бойових дій, які перебували на обліку в Криворізькій філії Дніпропетровського обласного центру зайнятості. Проводилися профінформаційні заходи для військовослужбовців в реабіліта-ційних центрах з метою їх всебічної професійної адаптації в цивільному житті.

Пам’ять про загиблих учасників сучасної війни стоїть поряд із шаною і повагою до живих ветеранів і ветеранок. Збереження і гідне вшанування пам'яті полеглих захисників і захисниць України є обов'язком держави, громади, роди-ни та кожного громадянина. У місті вже є свої місця пам’яті, використовуються нові підходи до увічнення та вшанування пам'яті Героїв. Установлено 660 меморіальних дощок загиблим захисникам і захисницям України на об’єктах комунальної та державної власності, підтримуються в належному стані місця поховань захисників України, розпочато заходи з будівництва меморіального комплексу в секторі почесних поховань на частині земельної ділянки, призначеній для розширення кладовища «Центральне».

Важливим напрямом роботи залишається питання створення ветеранських просторів для надання послуг і підтримки ветеранів як комунікаційних майданчиків між ветеранською спільнотою, представниками державних та комунальних інституцій, що працюють в місті і надають послуги та сервіси ветеранам і членам їх родин.

Реалізацію заходів Комплексної програми за пріоритетними напрямами буде продовжено у 2025 році задля досягнення результатів її реалізації: налагодження зв’язків із захисниками й захисницями України, ветеранами війни, членами їх сімей, сім’ями загиблих (померлих) ветеранів війни та військовослужбовців, зниклих безвісти й тих, які перебувають у полоні; визначення реальних потреб та проблемних питань у житті вказаних пільгових категорій населення; посилення і покращення соціального захисту, добробуту та якості життя, належного морально-психологічного стану ветеранів війни й членів їх сімей, сімей загиблих (померлих) ветеранів війни та захисників і захисниць України, сімей зниклих безвісти й тих, які перебувають у полоні; сприяння в лікуванні, оздоровленні, забезпеченні засобами реабілітації тощо ве-

теранів війни, членів їх сімей, сімей загиблих (померлих) ветеранів війни та військовослужбовців, зниклих безвісти та тих, які перебувають у полоні.

Ужиття системних заходів з урахуванням схваленої Стратегії ветеранської політики на період до 2030 року та затвердженого операційного плану заходів з її реалізації у 2024 ‒ 2027 роках Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 29 листопада 2024 року №1209-р дозволить надати дієву допомогу кожно-му ветерану та допоможе побудувати потужну систему переходу від військової служби до цивільного життя.

***Керуюча справами виконкому Олена ШОВГЕЛЯ***