Додаток 1 до наказу Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю

від 28.03.2025

№ 28

**ОГОЛОШЕННЯ**

**про проведення конкурсного відбору учасників спільного проекту стосовно надання фінансової допомоги у вигляді малих грантів для соціальних послуг сім’ям з дітьми та дітям та/або послуги раннього втручання**

 Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю (ФСЗІ) оголошує про проведення відбору отримувачів малих грантів  для участі у проєкті надання фінансової допомоги у вигляді малих грантів для надання соціальних послуг сім’ям з дітьми та дітям та/або послуги раннього втручання (надалі - Проєкт), який впроваджується відповідно до [постанови Кабінету Міністрів України від 17.01.2025 р. № 40 “Про реалізацію спільного з Дитячим фондом Організації Об’єднаних Націй (ЮНІСЕФ) проєкту стосовно надання фінансової допомоги у вигляді малих грантів для надання соціальних послуг сім’ям з дітьми та дітям та/або послуги раннього втручання”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-2025-%D0%BF#Text) (посилання на опубліковану постанову <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-2025-%D0%BF#Text> ), далі за текстом – Постанова.

До участі у конкурсі запрошуються надавачі соціальних послуг, які готові надавати послуги у [відібраних територіальних громадах](https://www.ispf.gov.ua/diyalnist/realizaciya-pilotnih-proektiv-shchodo-zakupivli-socposlug/mali-granti-dlya-nadavachiv-socialnih-poslug/komisiya-mali-granti). (посилання на перелік відібраних громад <https://www.ispf.gov.ua/diyalnist/realizaciya-pilotnih-proektiv-shchodo-zakupivli-socposlug/mali-granti-dlya-nadavachiv-socialnih-poslug/komisiya-mali-granti> ).

**Учасниками конкурсного відбору можуть бути юридичні особи та/або фізичні особи – підприємці, які:**

* внесені до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;
* надають одну/декілька послуг або утворені для надання послуг, визначених абзацом п’ятим пункту 2 постанови Кабінету Міністрів України від  17 січня 2025 р. №  40   “Про реалізацію спільного з Дитячим фондом Організації Об’єднаних Націй (ЮНІСЕФ) проєкту стосовно надання фінансової допомоги у вигляді малих грантів для надання соціальних послуг сім’ям з дітьми та дітям”);
* не перебувають у процесі припинення юридичної особи;
* внесені до розділу “Надавачі соціальних послугˮ Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (крім отримувачів малого гранту на надання послуги раннього втручання).

**Важливо!** Учасник конкурсу повинен бути зареєстрованим у Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг як надавач тієї чи тих соціальних послуг, на які подається конкурсна пропозиція, за винятком послуги раннього втручання.

Один учасник конкурсу може подавати на конкурс одну конкурсну пропозицію.

Конкурсна пропозиція може передбачати надання однієї або більше послуг в одній громаді або надання однієї або більше послуг в кількох відібраних громадах.

**Для участі у конкурсі учасник конкурсу подає загальний пакет документів, а також додаткові документи, залежно від послуги, яка буде надана.**

**Загальний пакет документів, які подаються учасником конкурсу:**

1. конкурсна пропозиція (підписана керівником учасника конкурсу або уповноваженою ним особою, відомості про яку містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань з накладенням кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису) згідно встановленої [форми](https://docs.google.com/document/d/1k9SiOV2TGhf-Hts0ACADiAHQQi_khuZ2/edit):  <https://www.ispf.gov.ua/diyalnist/realizaciya-pilotnih-proektiv-shchodo-zakupivli-socposlug/mali-granti-dlya-nadavachiv-socialnih-poslug/ogoloshennya>
2. у випадку підписання конкурсної пропозиції уповноваженою особою – до пакету документів додаються документи, які надають право підпису такій особі (установчі документи (статут або положення), наказ, протокол загальних зборів або рішення правління, довіреність);
3. кошторис згідно встановленої [форми](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HDUCKVimsxJ-6lDxpsUdqHnKiWST41lx/edit?gid=1325442822#gid=1325442822): <https://www.ispf.gov.ua/diyalnist/realizaciya-pilotnih-proektiv-shchodo-zakupivli-socposlug/mali-granti-dlya-nadavachiv-socialnih-poslug/ogoloshennya> підготовлений відповідно до [рекомендацій](https://docs.google.com/document/d/1MVeiD9osbkGopSLFKwtl-kMBihF_p1o3/edit?usp=drive_web&ouid=108988387262720609675&rtpof=true): <https://www.ispf.gov.ua/diyalnist/realizaciya-pilotnih-proektiv-shchodo-zakupivli-socposlug/mali-granti-dlya-nadavachiv-socialnih-poslug/ogoloshennya> та <https://www.ispf.gov.ua/diyalnist/realizaciya-pilotnih-proektiv-shchodo-zakupivli-socposlug/mali-granti-dlya-nadavachiv-socialnih-poslug/ogoloshennya>
4. сканована копія витягу з Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг *(підписаний уповноваженою особою, яка видала витяг)*;

**Важливо!** Додаткову перевагу під час оцінювання отримають ті конкурсні пропозиції, які міститимуть одну або декілька послуг, які взаємодоповнюють одна одну.

1. сканована копія установчих документів;
2. резюме персоналу, залученого до адміністрування гранту та фахівців, залучених до надання послуги;
3. резюме фахівців, що будуть надавати соціальні послуги (у резюме має бути інформація про вищу освіту / профільну вищу освіти за наявності, про підвищення кваліфікації, атестацію, про неформальне професійне навчання тощо)

**Важливо!** В резюме фахівців, що надаватимуть соціальні послуги обов'язково має бути внесено інформацію про освіту, проходження курсів та наявність сертифікатів, необхідних для надання послуг тощо. Ви можете подати резюме будь-якого зразка або за наступною [формою](https://docs.google.com/document/d/1MaDwJLjCpHus2NyRAXFbJ8RMiVTmN5fw/edit): <https://www.ispf.gov.ua/diyalnist/realizaciya-pilotnih-proektiv-shchodo-zakupivli-socposlug/mali-granti-dlya-nadavachiv-socialnih-poslug/ogoloshennya>

1. скановані копії рекомендаційних листів від партнерів (органів державної влади, місцевого самоврядування, організацій громадянського суспільства тощо) щодо досвіду попередньої діяльності заявника у сфері надання соціальних послуг або інших сферах;

**Важливо!** Додаткову перевагу під час оцінювання отримають ті конкурсні пропозиції, до яких будуть надані рекомендаційні листи від партнерів, з громади, на території якої планується надання послуги.

**Важливо!** Отримувач малого гранту протягом двох днів після опублікування на офіційному веб-сайті Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю інформації про відібраних отримувачів малого гранту  зобов’язаний надати Адміністратору конкурсу — ІСАР Єднання банківську (або казначейську) довідку з реквізитами окремого рахунку, призначеного для обслуговування малого гранту. Такий рахунок може бути як новим, так і відкритим раніше, за умови, що надалі він буде використовуватись виключно в межах обслуговування малого гранту.

1. підтверджуючі документи про власний внесок (у разі наявності).

**Важливо!** Власний внесок може надаватися як у грошовій, так і в матеріальній формах. При цьому обидві форми внеску мають бути відображені в бюджеті у грошовому еквіваленті.

Власний внесок має бути покритий за рахунок коштів або використання майна, яке належить учаснику конкурсу.

У випадку власного внеску у грошовій формі, учасник конкурсу повинен додати до конкурсної пропозиції банківську виписку, що підтверджує наявність відповідних коштів на рахунку станом на дату подання конкурсної пропозиції.

Наприклад, якщо за рахунок власного внеску буде здійснено оплату праці фахівців, залучених до надання послуги, до конкурсної пропозиції подається довідка з банку про наявність на рахунку організації суми коштів, необхідної для оплати праці цих фахівців.

У випадку здійснення власного внеску в матеріальній формі (наприклад використання власного транспортного засобу у цілях проекту), учасник конкурсу зобов’язаний додати до конкурсної пропозиції документи, що підтверджують право власності на рухоме та/або нерухоме майно, передбачене для використання в межах реалізації проєкту.

**Надання послуги здійснюється відповідно до державного стандарту надання соціальних послуг чи іншого наявного регулювання надання конкретної послуги.**

**Перелік додаткових документів, які подаються учасниками конкурсу, залежно від послуги, яка буде надана:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Назва послуги** | **Перелік документів** |
| 1. | Послуга з формування життєстійкості<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1049-2023-%D0%BF#Text>  | 1. Підтверджуючі документи щодо наявності та облаштування приміщення та прилеглої території, відповідно до вимог постанови КМУ від 03.10.2023 № 1049. |
| 2. | Послуга денного догляду дітей з інвалідністю (для дітей з інвалідністю підгрупиА)<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0898-23#Text> | 1. Підтверджуючі документи щодо наявності та облаштування приміщення та прилеглої території, відповідно до принципів доступності та розумного пристосування (зокрема, право власності приміщення або договір оренди приміщення; довідка з описом приміщення, фото приміщення).2. У випадку організації харчування - підтверджуючі документи щодо організації харчування. |
| 3. | Послуга супроводу під час інклюзивного навчання<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0072-22#Text> | 1. Підтверджуючі документи про проходження навчання з питань надання соціальної послуги фахівцями, які будуть залучені асистентом дитини (учня), організоване обласними, Київським міським центрами соціальних служб із залученням представників громадських об’єднань, міжнародних, благодійних та інших неурядових організацій, що мають досвід надання соціальної послуги.2. Підтвердження проходження асистентом дитини (учня) обов'язкових медичних оглядів.3. Договір про співпрацю з інклюзивно-ресурсними центрами, закладами освіти, іншими установами, організаціями, де буде надаватися послуга. |
| 4. | Послуга тимчасового відпочинку для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0534-21/sp:max100#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0534-21/sp%3Amax100#Text) | 1. Підтверджуючі документи щодо наявності та облаштування приміщення та прилеглої території, відповідно до принципів доступності та розумного пристосування (зокрема, право власності приміщення або договір оренди приміщення; довідка з описом приміщення, фото приміщення) у випадку надання послуги у приміщенні надавача.2. Підтверджуючі документи щодо організації харчування отримувачів соціальної послуги у випадку надання послуги у приміщенні надавача.3. Вимоги щодо організації надання послуги: забезпечення одночасного надання соціальної послуги не більш як 8-16 особам; забезпечення проживання отримувачів соціальних послуг у кімнатах, розрахованих на проживання не більше, ніж дві особи; організація простору для дозвілля отримувачів соціальних послуг; забезпечення для отримувачів соціальної послуги можливості самостійної організації побуту (приготування та вживання їжі, прання особистих речей тощо); організація отримання/ продовження отримання освітніх послуг. |
| 5. | Послуга соціального супроводу сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16> | 1. Підтвердження наявності фахівців із соціальної роботи (в штаті або залучені) із відповідною освітою: диплом спеціаліста/магістра за спеціальністю “Соціальна робота”/“Соціальна педагогіка” та/або свідоцтв/сертифікатів/довідок про підвищення кваліфікації за спеціальністю “Соціальна робота”/“Соціальна педагогіка”, які засвідчують проходження навчання загальним обсягом не менше як 30 академічних годин, або один кредит ЄКТС; 2. Підтвердження у фахівців із соціальної роботи (в штаті або залучені) наявності сертифіката, який підтверджує проходження тренінгів з питань відповідального батьківства, освітніх програм, навчальних курсів з питань надання соціальних послуг та/або психосоціальної підтримки сім’ям, управління стресом, кейс-менеджменту (ведення випадку) в соціальній роботі, кризового менеджменту, стрес-менеджменту, надання першої психологічної допомоги, домедичної допомоги, створення та організації роботи (фасилітації) груп взаємопідтримки та інших груп і форм роботи загальним обсягом не менш як 30 академічних годин, або один кредит ЄКТС. 3. Підтверджуючі документи щодо наявності приміщення для надання послуги, відповідно до вимог стандарту надання послуги, за умови надання послуги в приміщенні надавача. |
| 6. | Послуга транзитного підтриманого проживання / учбової соціальної квартири (будинку) для дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, осіб з їх числа від 16 до 23 років, які перебувають на квартирному обліку та/або соціальному квартирному обліку за місцем їх походження або проживання.І вимоги до неї :забезпечення одночасного надання соціальної послуги не більш 5 особам; забезпечення проживання отримувачів соціальних послуг у кімнатах, розрахованих на проживання не більше ніж двох осіб; організація простору для дозвілля отримувачів соціальних послуг; забезпечення для отримувачів соціальної послуги підтриманого проживання можливості самостійного приготування та вживання їжі, прання особистих речей; організація отримання/продовження отримання освітніх послуг.<https://www.ispf.gov.ua/diyalnist/realizaciya-pilotnih-proektiv-shchodo-zakupivli-socposlug/mali-granti-dlya-nadavachiv-socialnih-poslug/normativno-pravovi-akti-mali-granti> | 1. Підтвердження відповідності Критеріям діяльності надавачів соціальних послуг, визначених постановою КМУ від 3 березня 2020 р. № 185, наявність приміщення для проживання, надати фото житлових приміщень. Може ще передбачити такі умови як: в межах населеного пункту (місто, село, селище); відстань від місця надання соціальних послуг до медичних, реабілітаційних, закладів освіти не перевищує 5 кілометрів у разі переміщення пішки або 20 кілометрів з використанням транспортних засобів; забезпечення одночасного надання соціальної послуги не більш як 8-16 особам; забезпечення проживання отримувачів соціальних послуг у кімнатах, розрахованих на проживання не більше ніж двох осіб; організація простору для дозвілля отримувачів соціальних послуг; забезпечення для отримувачів соціальної послуги підтриманого проживання можливості самостійного приготування та вживання їжі, прання особистих речей; організація отримання/продовження отримання освітніх послуг.2. Рекомендовано щодо підтвердження наявності команди фахівців врахувати вимоги Закону України «Про соціальні послуги», інформації про соціальні послуги, яка міститься в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг, а також п. 16 Методичних рекомендацій з надання соціальної послуги «транзитне підтримане проживання / учбова соціальна квартира (будинок)», затверджених наказом Міністерством соціальної політики України від 22.04.2025 № 193-Н |
| 7. | Послуга соціального супроводу сімей, які виховують дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1089-17#Text> | 1. Підтвердження наявності фахівців із соціальної роботи (в штаті або залучені) із відповідною освітою: диплома спеціаліста/магістра за спеціальністю “Соціальна робота”/“Соціальна педагогіка” та/або свідоцтв/сертифікатів/довідок про підвищення кваліфікації за спеціальністю “Соціальна робота”/“Соціальна педагогіка”, які засвідчують проходження навчання загальним обсягом не менш як 30 академічних годин, або один кредит ЄКТС; 2. Підтвердження у фахівців із соціальної роботи (в штаті або залучені) наявності сертифіката, який підтверджує проходження тренінгів з питань відповідального батьківства, освітніх програм, навчальних курсів з питань надання соціальних послуг та/або психосоціальної підтримки сім’ям, управління стресом, кейс-менеджменту (ведення випадку) в соціальній роботі, кризового менеджменту, стрес-менеджменту, надання першої психологічної допомоги, домедичної допомоги, створення та організації роботи (фасилітації) груп взаємопідтримки та інших груп і форм роботи загальним обсягом не менш як 30 академічних годин, або один кредит ЄКТС. 3. Підтверджуючі документи щодо наявності приміщення для надання послуги, відповідно до вимог стандарту надання послуги, за умови надання послуги в приміщенні надавача. |
| 8. | Послуга раннього втручання <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0092739-21#Text> | 1. Рішення керівника установи/ організації про формування команди раннього втручання, визначеної Наказом Міністерства соціальної політики України від 18 лютого 2021 року № 92 ;2. Наявність договорів про співробітництво, меморандумів про співпрацю, розпорядчих або інших документів, якими підтверджується спроможність надавача залучати до роботи команди раннього втручання інших фахівців: терапевта мови та мовлення, логопеда, спеціального педагога, фізичного терапевта, лікаря-педіатра, сімейного лікаря, лікаря-невролога, лікаря фізичної та реабілітаційної медицини, асистента фізичного терапевта, ерготерапевта та інших з урахуванням потреб дитини та її сім`ї;3. Підтвердження фахового рівня членів команди раннього втручання, які забезпечуватимуть надання послуги, що підтверджується відповідними документами (зокрема документами про освіту, свідоцтвом про підвищення кваліфікації та / або про проходження атестації відповідно до законодавства, а також документами про неформальне професійне навчання з технологій надання послуги раннього втручання): **для посади фахівця із соціальної роботи / соціального працівника:** дипломом спеціаліста/магістра за спеціальністю “Соціальна робота” / “Соціальна педагогіка” або дипломом бакалавра за спеціальністю “Соціальна робота” / “Соціальна педагогіка” та за наявності: свідоцтва /сертифіката / довідки про підвищення кваліфікації за спеціальністю “Соціальна робота” / “Соціальна педагогіка”; свідоцтва / сертифіката супервізора / фасилітатора / тренера / медіатора; сертифіката, що підтверджує участь у тренінгах, освітніх програмах чи курсах з питань надання соціальних послуг, психосоціальної підтримки сім’ям та окремим особам, управління стресом, ведення кейс-менеджменту в соціальній роботі, кризового менеджменту, надання першої психологічної та домедичної допомоги, профілактики емоційного та професійного вигорання фахівців, а також створення та фасилітації груп взаємопідтримки або інших групових форм роботи. Досвід роботи з надання соціальних послуг має становити не менше ніж один рік;**для посади психолога:**дипломом спеціаліста/магістра за спеціальністю “Психологія” / “Медична психологія” / “Практична психологія” або дипломом бакалавра за спеціальністю “Психологія” / “Медична психологія” / “Практична психологія” та за наявності:сертифіката, що підтверджує проходження тренінгів, освітніх програм, навчальних курсів з питань роботи з дітьми раннього віку та їхніми сім'ями, зокрема: управління стресом, надання першої психологічної допомоги дітям і батькам, профілактики емоційного та професійного вигорання для фахівців, організації та фасилітації груп підтримки для батьків, вікових особливостей розвитку дітей, методів раннього втручання, інтервенцій для дітей з особливими потребами, підтримки сімей, які перебувають у кризових ситуаціях; сертифіката, що підтверджує володіння практичними навичками застосування діагностичних методик для роботи з дітьми раннього віку та їхніми сім’ями, а також використання когнітивно-поведінкової терапії, спеціальної травмотерапії, арт-терапії, ігротерапії, казкотерапії та інших терапевтичних методів, які застосовуються у ранньому втручанні.Досвід роботи з проведення психологічного консультування має становити не менше ніж один рік;**для посади ерготерапевта:**дипломом спеціаліста / магістра за спеціальністю “Фізична терапія, ерготерапія” / “Терапія, реабілітація” / “Фізична реабілітація” та за наявності:сертифіката, що підтверджує участь у тренінгах, освітніх програмах чи курсах з питань раннього втручання, розвитку та підтримки дітей раннього віку, включаючи оцінювання розвитку дітей та розроблення планів втручання, реабілітації дітей з особливими потребами, методи корекційної роботи, а також залучення сімей до процесу втручання;сертифіката, що підтверджує участь у тренінгах, освітніх програмах чи курсах з фізичної терапії та ерготерапії, володіння практичними навичками ерготерапії, включаючи адаптивні стратегії, сенсорну інтеграцію, моторне планування, розвиток моторики, та методиками роботи з дітьми з різними порушеннями розвитку;4. Підтвердження проходження навчання команди наданню послуги раннього втручання.5. Наявність документів, що підтверджують право володіння, користування та / або розпорядження автомобілем для забезпечення виїзних зустрічей з отримувачами послуги;6. Наявність у надавача листа уповноваженого органу про готовність створити міжвідомчу раду з питань раннього втручання та визначити уповноважену особу з числа посадових осіб / соціальних менеджерів / фахівців із соціальної роботи уповноваженого органу, яка забезпечуватиме надання допомоги отримувачу, в отриманні послуги. |

**Процедура подачі документів на участь у конкурсі:**

* конкурсні пропозиції та документи складаються державною мовою і мають бути подані у ***термін з 23 квітня 2025 року до 23:59 год 13 травня 2025 року*** *на електронну адресу Фонду*  info\_konkurs@ispf.gov.ua *та Адміністратора конкурсу малих грантів* small\_grants@ednannia.ua із темою листа: “*Найменування учасника конкурсу” (повна назва ГО, БО, ФОП, ТОВ, КЗ, КУ, КНП, конкурс “МАЛІ ГРАНТИ”)*;
* у разі надсилання виправлених (уточнених) документів до таких документів обов’язково додається супровідний лист, в темі листа зазначається та сама назва “*Найменування учасника конкурсу” (повна назва ГО, БО, ФОП, ТОВ, КЗ, КУ, КНП, конкурс “МАЛІ ГРАНТИ”)*;
* документи, файли та папки, надіслані на конкурс, повинні мати назви, які відображають їх зміст;
* повний пакет документів необхідно надіслати для участі у конкурсі архівною папкою у форматі ZIP або WinRAR;
* конкурсна пропозиція подається керівником учасника конкурсу або уповноваженою ним особою, відомості про яку містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань з накладенням кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису;

**Важливо!** У разі самостійного виявлення в поданій конкурсній пропозиції неповної інформації, помилок або недоліків учасник конкурсу має право подати уточнення до раніше поданої конкурсної пропозиції до моменту завершення прийому документів.

Датою подання конкурсної пропозиції є дата надсилання до Фонду конкурсної пропозиції з усіма документами, зазначеними в оголошенні про проведення конкурсу.

Подана конкурсна пропозиція учаснику конкурсу не повертається.

**Кошторис гранту:**

1. складається у гривнях;
2. розмір одного малого гранту становить до 60 тис. доларів США  що складає станом на квітень2 500 000 грн. (за курсом гривні до долара США, встановленим Організацією Об’єднаних Націй. Станом на квітень 2025 року курс гривні до долара США становить 41.7), з яких:
* максимальна сума коштів, спрямованих на надання соціальної послуги та / або послуги раннього втручання (не менше 80 % від загальної суми бюджету), у тому числі на проведення інформаційної кампанії з популяризації соціальних послуг (не більше 8% від загальної суми бюджету);
* витрати на підвищення спроможності організації як надавача соціальних послуг (не більше 8% від загальної суми бюджету);
* на адміністративні витрати не більше 20 % від загальної суми бюджету.

1. перерахування коштів здійснюється двома платежами  у співвідношенні:
* платіж 1 - 40% від суми гранту
* платіж 2 - 60% від суми гранту.

**Важливо!** Другий платіж перераховується Отримувачу малого гранту після звітування за кошти першого платежу. На момент подачі звіту має бути витрачено не менше 70 % коштів першого платежу.

**Критерії оцінювання конкурсних пропозицій:**

* організаційний потенціал заявника;
* досвід та спроможність заявника у наданні послуг або роботи у соціальній сфері;
* експертний рівень та досвід залучених фахівців;
* наявні партнерства;
* обґрунтованість та збалансованість бюджету та його відповідність конкурсній пропозиції;
* власний внесок;
* комплексний підхід в наданні послуг.

**Консультації:**

У разі виникнення питань щодо процедури подачі пакету документів просимо звертатися на гарячу лінію за телефоном 0 800 50 77 45.