

Найпоширеніші запитання

[Загальна інформація](#)

[Самостійна реєстрація](#)

[Партнери](#)

[Грошова допомога](#)

[Продовольча допомога в натуральній формі](#)

[Сертифікати](#)

Повідомлення про фішинг та шахрайство

ВПП ООН надає гуманітарну допомогу лише через встановлені канали. Довіряйте лише офіційним джерелам інформації, таким, як сайт ВПП ООН (wfp.org), гаряча лінія ВПП ООН, офіційні ресурси Уряду України (edporotoga.gov.ua). Не довіряйте масовим розсилкам і рекламі, не переходьте за посиланнями від невідомих відправників, не завантажуйте невідомі додатки чи документи, не вводьте свої дані на невідомих платформах і будьте обережні з незнайомими телефонними абонентами. Майте на увазі, що текстові повідомлення, пов'язані з продовольчою та грошовою допомогою від Всесвітньої продовольчої програми, завжди надходять від "UN WFP". Щоб уникнути шахрайства, завжди перевіряйте особу відправника. ВПП ООН ніколи не буде приймати від вас оплату або запитувати інформацію про вашу кредитну картку для будь-якої процедури.

Якщо ви помітили шахрайські дії або маєте сумніви щодо отриманого повідомлення, зв'яжіться з безкоштовною гарячою лінією ВПП ООН за телефоном [0 800 600 122](tel:0800600122) (з понеділка по п'ятницю, з 08:00 до 18:00).

Загальна інформація

Що таке ВПП ООН?

Всесвітня продовольча програма (ВПП ООН) – це гуманітарна організація ООН, яка надає продовольчу допомогу у вигляді грошових коштів, ваучерів або продуктів харчування вразливим та переміщеним українським сім'ям. Допомога надається на основі критеріїв адресності, встановлених у співпраці із Міністерством соціальної політики України.

Як гуманітарна організація, ВПП ООН надає допомогу зважаючи на потреби та керуючись гуманітарними принципами гуманності, нейтралітету, неупередженості та незалежності.

Чому ВПП ООН надає допомогу в Україні та звідки надходять гроші?

ВПП ООН має мандат на надання підтримки населенню, що відчуває нестачу продовольства, по всьому світу. ВПП ООН працює в Україні за запрошенням Уряду. Допомога ВПП ООН фінансується державними донорами, а також приватними донорами (приватними особами та корпораціями).

Наразі продовольча та грошова допомога ВПП ООН в Україні фінансується Бюро гуманітарної допомоги USAID, Австралією, Канадою, Чеською Республікою, Данією, Європейським Союзом, Фінляндією, Францією, Німеччиною, Ісландією, Японією, Кувейтом, Люксембургом, Федеративними Штатами Мікронезії, Норвегією, Республікою Корея, Словенією, Швецією, Швейцарією, Східним Тимором та приватними донорами (приватними особами та корпораціями).

Як я можу отримати допомогу від ВПП?

Для надання грошової допомоги ВПП ООН співпрацює з Міністерством соціальної політики та іншими партнерами для визначення осіб, які мають право на отримання допомоги, включно з внутрішньо переміщеними особами (ВПО) та іншими вразливими категоріями населення, такими як особи з низькими доходами та низькими пенсіями, люди з інвалідністю тощо.

Якщо ви внутрішньо переміщена особа або постраждали від війни і потребуєте допомоги від держави або міжнародних організацій, ми заохочуємо вас зареєструватися на урядовій платформі "[€Допомога](#)".

Зверніть увагу, що це не гарантує право на отримання допомоги від ВПП ООН.

Для надання продовольчої допомоги в натуральній формі (видача продуктових наборів і продовольчих пайків) та ваучерів, вразливі категорії населення визначаються спільно з місцевими органами влади та місцевими гуманітарними партнерами ВПП ООН на постраждалих територіях. Якщо ви постраждали або були переміщені внаслідок війни, вам рекомендується зареєструватися в місцевих органах влади або повідомити про свою ситуацію місцевим гуманітарним партнерам і соціальним працівникам.

Якщо буде встановлено, що ви маєте право на отримання будь-якого з видів допомоги, з вами зв'яжуться безпосередньо працівники ВПП ООН, місцевих органів влади або місцевих гуманітарних партнерів ВПП ООН. Немає необхідності звертатися до ВПП заздалегідь.

В яких областях (регіонах) працює ВПП ООН?

На даний момент ВПП ООН надає допомогу на всіх територіях, які контролюються Урядом України. Допомога може надаватися у вигляді продовольчих пайків або грошових коштів і ваучерів, в залежності від місцевості. ВПП працює над тим, щоб доставити допомогу на території, які знаходяться під військовим контролем Російської Федерації, але, на жаль, наразі допомога на цих територіях не надається.

Чому я отримав смс-повідомлення для реєстрації і звідки у вас мій номер телефону? Що робити, якщо я не зацікавлений?

У деяких випадках ВПП ООН або її партнери можуть запропонувати вам зареєструватися онлайн через нашу власну платформу (самореєстрація) для збору мінімально необхідної інформації з метою надання допомоги. Якщо ви отримали таке повідомлення, це означає, що ВПП ООН, місцеві органи влади або гуманітарні партнери ВПП ООН визначили вас як особу, яка має потенційне право на отримання допомоги. Якщо ви бажаєте взяти участь у програмі та отримати допомогу, вам необхідно заповнити анкету протягом 30 днів з моменту її отримання. Якщо ви не бажаєте брати участь у програмі, ви можете проігнорувати текстове повідомлення.

Зверніть увагу, що зазвичай ви повинні подати одну унікальну форму на одну сім'ю, включно з інформацією про всіх членів сім'ї.

Навіщо ВПП ООН потрібні мої дані?

ВПП ООН збирає лише мінімально необхідну інформацію з метою надання допомоги - ця інформація необхідна для підтвердження вашої особи, права на отримання допомоги та для надання вам цієї допомоги. ВПП ООН отримує цю інформацію через форму самореєстрації або від партнерів лише за наявності вашої згоди.

Чи передаєте Ви мою особисту інформацію Уряду України/Російської Федерації? Якою інформацією Уряд ділиться з Вами?

ВПП ООН не надає жодної особистої інформації про зареєстрованих осіб або бенефіціарів своєї допомоги ні Уряду України, ні Уряду Російської Федерації. ВПП ООН не має жодної угоди з жодним з урядів, яка б вимагала або змушувала її робити це, і захищена привілеями та імунітетами організацій системи Організації Об'єднаних Націй.

Уряд України ділиться з ВПП ООН персональною інформацією лише тих осіб, які зареєструвалися через систему "єДопомога" та надали свою явну згоду на обмін цією інформацією. Інформація, що передається ВПП ООН, обмежується інформацією, зареєстрованою фізичними особами на платформі єДопомога.

Як ви захищаєте мою інформацію?

Захист інформації про бенефіціарів є основоположною складовою обов'язку ВПП ООН піклуватися про тих, кому вона служить. ВПП ООН працює з окремими гуманітарними партнерами та урядом з метою координації допомоги. Будь-яка інформація, якою обмінюються партнери та ВПП ООН, передається за допомогою захищених протоколів передачі файлів, розроблених фахівцями з ІТ-безпеки для забезпечення надійності та безпеки. ВПП ООН та її довірені партнери використовуватимуть зібрану інформацію тільки для цієї мети і тільки протягом терміну дії цього проекту, тільки за вашою згодою. Ви не зобов'язані розголошувати цю згоду. Надана інформація надійно зберігається.

Як довго ви будете зберігати мою інформацію?

Надані вами дані надійно зберігатимуться ВПП ООН і можуть зберігатися протягом періоду до 5-7 років, лише якщо це все ще буде потрібно, насамперед для цілей внутрішнього аудиту та підзвітності. ВПП ООН не повинна зберігати особисті дані довше, ніж це необхідно для виконання

[Повернутись на початок](#)

визначеної законної мети, для якої дані були зібрані. Після цього персональні дані мають бути стерті, повернуті або знеособлені.

Чи потрібно платити за допомогу?

Вся гуманітарна допомога надається безкоштовно. Вам не потрібно сплачувати жодних грошей, щоб отримати допомогу. Ніхто не повинен просити у вас грошей, сексуальних послуг, послуг або товарів в обмін на гуманітарну допомогу. Це стосується всіх – персоналу, волонтерів, постачальників, підрядників ВПП ООН тощо. Ви маєте право залишити відгук і подати пропозицію чи скаргу. Ви можете зв'язатися з ВПП ООН через її безкоштовну гарячу лінію в Україні: **0 800 600 122** з понеділка по п'ятницю з 08:00 до 18:00.

Як довго ВПП ООН надаватиме допомогу в Україні?

ВПП ООН працює в Україні за запрошенням Уряду та продовжуватиме надавати допомогу до тих пір, поки Уряд цього потребуватиме, а ВПП ООН матиме для цього ресурси. Область покриття, умови та тривалість залежатимуть від масштабу кризи, доступу до ринку та фінансування ВПП ООН.

Як я можу зв'язатися з ВПП ООН щодо будь-яких проблем або запитань?

З понеділка по п'ятницю з 08:00 до 18:00 год. ви можете зв'язатися з ВПП ООН за допомогою безкоштовної гарячої лінії **0 800 600 122**, щоб поставити запитання, поділитися своїми пропозиціями чи подати скаргу.

Я намагався зателефонувати на гарячу лінію ВПП, але ніхто не відповідає.

Звертаємо увагу, що гаряча лінія ВПП працює лише з понеділка по п'ятницю з 08:00 до 18:00. Через велику кількість дзвінків і перебоїв в електропостачанні, гаряча лінія іноді може бути недоступна. Якщо це так, будь ласка, повторіть спробу пізніше.

[Повернутись на початок](#)

Самостійна реєстрація

Чому я отримав(-ла) смс про реєстрацію і як ви отримали мій номер телефону? А якщо я не зацікавлений(-на)?

У деяких випадках ВПП або її партнери можуть запропонувати вам зареєструватися онлайн через нашу власну платформу (самореєстрація), щоб зібрати мінімально необхідну інформацію з метою надання допомоги. Якщо ви отримали це повідомлення, ВПП, місцеві органи влади чи гуманітарні партнери ВПП визначили вас, як потенційно відповідного для отримання допомоги. Якщо ви бажаєте взяти участь і отримати допомогу, ви повинні подати форму протягом 30 днів після її отримання. Якщо ви не бажаєте брати участь, ви можете проігнорувати текстове повідомлення.

Зауважте, що зазвичай ви повинні подати одну унікальну форму для однієї сім'ї, включаючи інформацію про всіх членів сім'ї.

Ви не можете самостійно зареєструватися у ВПП з власної ініціативи, щоб подати запит на допомогу, якщо ви не були запрошені. ВПП або її партнери зв'яжуться з вами безпосередньо, якщо ви відповідаєте вимогам і зобов'язані самостійно зареєструватися.

Навіщо ВПП ООН потрібні мої дані?

За допомогою форми самореєстрації ВПП ООН збирає лише мінімально необхідну інформацію з метою надання допомоги - ця інформація потрібна для підтвердження вашої особи, права на отримання допомоги та для надання вам цієї допомоги.

Які дані потрібні ВПП ООН?

При реєстрації безпосередньо у ВПП ООН, ми просимо вказати дійсний номер мобільного телефону, ім'я, прізвище, дату народження, виданий державою ідентифікаційний номер (бажано індивідуальний податковий номер глави сім'ї), кількість членів сім'ї, індивідуальний податковий номер членів сім'ї, їх вік, стать та інформацію про наявність інвалідності.

Що робити, якщо я не можу заповнити онлайн-форму / у мене немає смартфона?

Якщо ви не можете самостійно заповнити реєстраційну форму, зверніться за допомогою до родича або соціального працівника, щоб він заповнив її від вашого імені, не пізніше ніж через 30 днів після її отримання.

Як я дізнаюся, що реєстрація пройшла успішно?

Коли ваша реєстрація буде успішно завершена, ви побачите повідомлення на екрані на останньому етапі заповнення форми. Текстове повідомлення для підтвердження реєстрації не надсилається.

Я видалив/загубив повідомлення, яке отримав від вас. Чи можете ви надіслати його повторно?

Будь ласка, зверніться на безкоштовну гарячу лінію ВПП ООН за номером **0 800 600 122** (з понеділка по п'ятницю з 08:00 до 18:00). Оператори гарячої лінії зберуть всю необхідну інформацію, зафіксують Ваш запит у нашій внутрішній системі та передадуть інформацію до ВПП ООН для повторної розсилки. Зверніть увагу, що оператори гарячої лінії не зможуть надати Вам новий код або надіслати нове повідомлення під час дзвінка. Після того, як ваш запит буде перевірений та розглянутий ВПП ООН, ви отримаєте нове повідомлення.

Я вказав невірні персональні дані, як це виправити?

Звертаємо вашу увагу на те, що інформація про ваш ідентифікаційний номер або розмір домогосподарства (кількість членів сім'ї) не може бути змінена.

Якщо вам необхідно змінити або виправити номер телефону або ім'я, будь ласка, зверніться на безкоштовну гарячу лінію ВПП ООН за номером **0 800 600 122** (з понеділка по п'ятницю з 08:00 до 18:00 год.). Оператори гарячої лінії зберуть вашу інформацію та передадуть її до ВПП ООН для внесення змін. Зверніть увагу, що оператори гарячої лінії не мають доступу до ваших персональних даних і не можуть переглядати або змінювати їх безпосередньо під час дзвінка.

Як ви захищаєте мою інформацію?

Захист інформації про бенефіціарів є основоположною складовою обов'язку ВПП ООН, піклуватися про тих, кому вона служить. ВПП ООН працює з обраними гуманітарними партнерами та з урядом з метою координації допомоги. ВПП ООН та її довірені партнери будуть використовувати зібрану

[Повернутись на початок](#)

інформацію тільки з цією метою і тільки протягом терміну дії цього проекту, за вашою згодою. Надана інформація буде надійно зберігатися. Ви не зобов'язані розголошувати цю згоду.

Як довго ви будете зберігати мою інформацію?

Надані вами дані будуть надійно зберігатися ВПП ООН. Дані можуть зберігатися до 5-7 років, головним чином для цілей внутрішнього аудиту та звітності. ВПП ООН не повинна зберігати персональні дані довше, ніж це необхідно для виконання зазначеної законної мети, для якої ці дані були зібрані. Після цього персональні дані повинні бути або стерті, або повернуті, або знеособлені.

[Повернутись на початок](#)

Партнери

З ким співпрацює ВПП ООН?

Гуманітарними партнерами ВПП ООН є окремі неурядові організації (НУО), які підписують угоди з ВПП ООН та розповсюджують гуманітарну допомогу у визначених районах від імені ВПП ООН. Ці організації зобов'язані дотримуватися гуманітарних принципів гуманності, неупередженості, нейтралітету та незалежності, а також періодично звітувати перед ВПП ООН.

Ці партнери допомагають ВПП ООН визначати найбільш вразливі верстви населення, які постраждали від війни, та розповсюдити допомогу ВПП ООН. З переліком партнерів ВПП ООН в Україні можна ознайомитися нижче.

Назва	Номер телефону	Веб-сайт
Товариство Червоного Хреста України	+38 080 033 2656	Home – Ukrainian Red Cross Society
ADRA - Адвентистське агентство допомоги та розвитку	+38 067 333 1752 +38 093 170 6739 +38 050 615 5750 E-mail: info@adra.ua	ADRA Ukraine
Samaritan's Purse - Сумка Самарянина	+38 096 796 77 96	
CO Network - «100% життя» - Мережа ЛЖВ	info@network.org.ua	Про нас - ЛЖВ (network.org.ua)
Team4UA	Facebook info@team4ukraine.eu	Team4Ukraine
РАН Польська Гуманітарна Акція	darczyncy@pah.org.pl	Centrum informacji UA po ukraińsku - Polska Akcja Humanitarna (pah.org.pl)
«Тарілка»	tarilka.org@gmail.com	Головна Тарілка (tarilka.org)
Благодійний Фонд "Янголи Спасіння"	+38 066 965 32 20 +38 050 986 13 55	charity.aos
СпівДія	spivdiia.org.ua	spivdiia.org.ua

Грошова допомога

Хто може отримати грошову допомогу?

Для надання грошової допомоги ВПП ООН співпрацює з Міністерством соціальної політики та іншими партнерами для визначення осіб, які мають на це право, включно з внутрішньо переміщеними особами (ВПО) та іншими вразливими категоріями населення, такими як особи з низькими доходами та низькими пенсіями, люди з інвалідністю тощо.

Як отримати грошову допомогу?

Якщо ви переселенець або постраждали від війни і потребуєте допомоги від держави або міжнародних організацій, заохочуємо вас зареєструватися на Урядовій платформі, [єДопомога](#). Зверніть увагу, що це не гарантує право на отримання допомоги від ВПП ООН.

Вам також рекомендується зареєструватися в місцевих органах влади або повідомити про свою ситуацію місцевим гуманітарним партнерам і соціальним працівникам.

Лише в окремих випадках ВПП ООН або її партнери можуть запропонувати вам зареєструватися онлайн на нашій власній платформі. Це дозволяє ВПП ООН надавати грошову допомогу людям у цільових регіонах, які можуть бути не зареєстровані на єДопомозі, і які безпосередньо визначені ВПП ООН та її партнерами як вразливі. Така платформа є незалежною від єДопомоги. У таких випадках ВПП ООН та/або її партнери зв'яжуться з вами безпосередньо та запросять зареєструватися. Немає необхідності зв'язуватися з ВПП ООН заздалегідь. Якщо ви отримали реєстраційну форму і бажаєте отримати допомогу, вам необхідно заповнити її протягом 30 днів.

Яким буде розмір грошової допомоги?

Якщо вас визначають, як учасника програми, ви зможете отримувати щомісячну виплату у розмірі 2220 грн. на особу, максимум 11 100 грн. на сім'ю на місяць. Наразі виплати здійснюються протягом трьох місяців поспіль. У майбутньому сума та тривалість можуть змінитися.

Склад сім'ї: 1 особа	2 220 грн
Склад сім'ї: 2 особи	4 440 грн
Склад сім'ї: 3 особи	6 660 грн
Склад сім'ї: 4 особи	8 880 грн
Склад сім'ї: 5 осіб і більше	11 100 грн

Як забрати/перевести в готівку виплату?

Якщо ви були визначені для отримання грошової допомоги, ВПП ООН надішле вам МТСN-код Western Union в смс-повідомленні для отримання грошової допомоги.

З кодом МТСN ви можете звернутися до відділення Western Union або його банків-партнерів* (перелічені нижче), пред'явити свій код МТСN та дійсне посвідчення особи (паспорт, національне посвідчення, інші документи, видані державою). Банк-партнер використає ваш МТСN-код і перевірить вашу особу, щоб переконатись, що ім'я та прізвище збігаються з тими, що вказані у заповненій вами формі.

Ви також можете використати код МТСN для переказу грошової допомоги безпосередньо на ваш рахунок або картку через мобільний банкінг (актуально для власників рахунків у ПриватБанку, Акцент Банку (А-Банку) або Ощадбанку).

МТСN-код дійсний протягом 30 днів. У разі його закінчення необхідно звернутися на безкоштовну гарячу лінію ВПП ООН за номером **0 800 600 122** (з понеділка по п'ятницю з 08:00 до 18:00). У таких випадках буде згенеровано новий МТСN-код.

Чи можу я отримати/перевести платіж за межі України?

Грошову допомогу ВПП можна отримати лише в Україні. Неможливо змінити філію-одержувач на місцезнаходження за межами України.

Скільки часу знадобиться для отримання коштів?

Після отримання коду МТСN Ви можете отримати готівку через інтернет-банкінг всього за кілька хвилин, як описано вище. Якщо Ви звернетесь до відділення Western Union або банку-партнера, Ви зможете отримати готівку негайно (не враховуючи часу на присутність/очікування в черзі).

Чи можу я отримати грошову допомогу кілька разів?

Після отримання трьох виплат протягом трьох місяців поспіль вам не потрібно звертатися за додатковою грошовою допомогою. Якщо в майбутньому вас буде визначено для отримання додаткової допомоги, з вами зв'яжеться безпосередньо ВПП ООН.

Що робити, якщо я зареєструвався, але не отримую допомогу / мені затримують допомогу?

Будь ласка, зверніть увагу, що є кілька міжнародних організацій і кілька агентств ООН, які надають грошову допомогу в Україні. Переконайтеся, що ви звернулися за грошовою допомогою саме до ВПП ООН, а не до іншої організації.

Якщо ви звернулися безпосередньо до ВПП ООН і ваша реєстраційна форма була успішно подана, але ви не отримали допомогу, будь ласка, зверніться на безкоштовну гарячу лінію ВПП ООН за номером **0 800 600 122** (з понеділка по п'ятницю з 08:00 до 18:00). Звертаємо вашу увагу, що ВПП ООН може відповісти лише на питання, що стосуються її власних програм допомоги.

Я видалив або не отримав смс-повідомлення з кодом, що мені робити?

Будь ласка, зверніться на безкоштовну гарячу лінію ВПП ООН за номером **0 800 600 122** (з понеділка по п'ятницю з 08:00 до 18:00). Оператори гарячої лінії зберуть всю необхідну інформацію, зафіксують ваш запит у нашій внутрішній системі та передадуть інформацію до ВПП ООН. Звертаємо вашу увагу, що оператори гарячої лінії не мають доступу до ваших персональних даних. Вони не можуть перевірити правильність написання вашого прізвища, номера телефону або МТСN-коду. У разі видалення вами смс-повідомлення з кодом МТСN, оператори не можуть повідомити вам той самий або новий код МТСN під час дзвінка. Після того, як ВПП ООН перевірить та розгляне ваше звернення, ви отримаєте новий МТСN-код.

Які документи потрібні для отримання готівки в Western Union або банку-партнері?

Вам потрібен лише один з цих документів:

- Паспорт у формі книжечки.
- ID-картка.
- Цифровий ID з національного урядового додатку "Дія" (приймається всіма партнерами, крім Ощадбанку).
- Закордонний паспорт.

*** Де я зможу отримати готівку?**

Якщо у вас є банківський рахунок у ПриватБанку, Акцент Банку або Ощадбанку, ви можете здійснити онлайн-переказ на свій банківський

рахунок. Для дій у ПриватБанку ви можете скористатися покроковою інструкцією в наведеному документі **ВПП ООН Переведення переказу WU на свою картку через Приват24.pdf**.

Ви також можете отримати грошову допомогу безпосередньо у відділенні Western Union або будь-якому відділенні цих банків-партнерів:

- ПриватБанк;
- Акцент Банк (А-Банк);
- Нова Пошта;
- Райффайзен Банк Аваль;
- Ощадбанк (Державний ощадний банк України);
- Укргазбанк;
- Українська фінансова група.
- Інші банки:
- Айбокс Банк;
- АТ «АСВІО БАНК»;
- Банк АЛЪЯНС;
- Банк Восток;
- Банк Глобус;
- Банк Грант;
- АТ «КБ «ЗЕМЕЛЬНИЙ КАПІТАЛ»;
- ПАТ «Банк інвестицій та заощаджень»
- Банк Львів;
- Банк Південний;
- ПАТ «Банк Січ»;
- ПАТ Банк «Український капітал»;
- АТ «Банк Форвард»;
- ПАТ «РВС БАНК»;
- Ідея Банк;
- Індустріальний банк;
- СІВ Банк (Комінбанк);
- Комінвестбанк;
- Конкорд;
- Кредит Дніпро;
- Кредобанк;
- Кристал Банк;
- Мегабанк;
- МЕТА БАНК;

- МІВ (Міжнародний інвестиційний банк);
- Мотор-Банк;
- МТБ Банк;
- ПАТ «ОКСІ БАНК»;
- ОТП Банк;
- Перший інвестиційний банк;
- АТ «ПІРЕУС БАНК МКБ»;
- Полікомбанк;
- Полтава-Банк;
- Правекс-банк;
- РАДАБАНК;
- АТ «ТАСКОМБАНК»;
- Український будівельно-інвестиційний банк;
- УКРЕКСІМБАНК;
- ЮНЕКС Банк;
- Універсал Банк;
- Кредитвест Банк;
- ЄВРОІНДУСТРІБАНК;
- ПУМБ (Перший Український Міжнародний Банк).

Для осіб віком до 18 років:

Рекомендуємо звернутися до Приват Банку (або іншого банку-партнера), де:

- Неповнолітні віком від 14 до 16 років можуть отримати фінансову допомогу на свій банківський рахунок. Рекомендуємо відкрити рахунок у банку, на який можна здійснити переказ Western Union через мобільний банкінг.
- Неповнолітні віком від 16 до 17 років можуть отримати кошти у відділенні банку або здійснити переказ онлайн (наприклад, через Приват24) чи за телефоном клієнтської підтримки (3700 для ПриватБанку) або в онлайн-чаті.

Якщо у вас немає банківської картки, ви можете відкрити віддалений рахунок через Приват24. Цифрова картка для отримання допомоги ([Інструкція](#)). Незалежно від того, яким чином ви отримуєте допомогу - комісія не стягується з будь-якого типу картки.

Що робити, якщо виникли проблеми з виведенням коштів?

- Якщо ви не можете переказати готівку на свій рахунок онлайн, зверніться до будь-якого відділення Western Union, зазначеного вище.

[Повернутись на початок](#)

- Якщо ви не можете отримати готівку у відділенні банку-партнера Western Union, зателефонуйте на безкоштовну гарячу лінію ВПП ООН за номером **0 800 600 122** (з понеділка по п'ятницю з 08:00 до 18:00).

Як знайти найближче відділення Western Union?

Найближче відділення Western Union можна знайти [тут](#). Зверніть увагу, що ви також можете отримати готівку в будь-якому банку-партнері зі списку вище.

Як я можу з вами зв'язатися?

Ви можете зв'язатися з нами за телефоном безкоштовної гарячої лінії ВПП ООН **0 800 600 122** (з понеділка по п'ятницю, з 08:00 до 18:00).

[Повернутись на початок](#)

Продовольча допомога в натуральній формі (продуктові пайки)

Хто може отримувати продуктові набори та пайки в натуральній формі? Як подати заявку на отримання?

Для надання продовольчої допомоги в натуральній формі (роздача продуктових наборів і продовольчих пайків) вразливі категорії населення визначаються спільно з місцевими органами влади та місцевими гуманітарними партнерами ВПП ООН у постраждалих районах.

Якщо ви постраждали або були переміщені внаслідок війни, вам слід зареєструватися в місцевих органах влади або повідомити про свою ситуацію місцевим гуманітарним партнерам і соціальним працівникам.

Якщо буде встановлено, що ви можете отримати продовольчу допомогу від ВПП ООН, з вами зв'яжеться безпосередньо ВПП ООН або наші місцеві партнери на місцях. Немає необхідності звертатися до ВПП заздалегідь з проханням про допомогу. Партнери та органи влади можуть використовувати різні способи інформування про роздачу, такі як текстові повідомлення, телефонні дзвінки, публічні оголошення тощо.

Де я можу отримати або забрати свою продовольчу допомогу?

Продовольча допомога розподіляється у визначених пунктах видачі продовольства місцевими органами влади та/або організаціями-партнерами ВПП ООН. Якщо ви маєте право на отримання допомоги, з вами зв'яжуться представники ВПП ООН або партнери ВПП ООН.

Хто може отримати продуктову допомогу?

Ви повинні бути не молодше 18 років, щоб забрати належну вам продовольчу допомогу в пункті видачі.

Діти до 18 років повинні бути в супроводі дорослої особи/опікуна. Якщо у вашому домогосподарстві немає дорослих, будь ласка, призначте іншу дорослу особу/опікуна, яка може зареєструватися та отримувати допомогу.

Як я можу отримати допомогу, якщо я маю фізичні вади і не можу прийти до місця видачі?

Якщо ви були визначені для отримання допомоги, але не можете фізично прийти до пункту видачі, ви можете призначити іншу дорослу особу/опікуна, яка буде отримувати допомогу замість вас. Якщо це неможливо, партнери ВПП ООН або місцеві органи влади, відповідальні за

роздачу, повинні доставити допомогу безпосередньо до вашого помешкання.

Які види продовольства ВПП ООН надає в якості продовольчої допомоги в натуральній формі?

30-денний продовольчий пайок може включати пшеничне борошно/рис, хліб, олію, макаронні вироби та консерви (м'ясні, рибні, бобові тощо), які можуть відрізнятися в різних регіонах та залежно від наявних товарів і ресурсів. Він розрахований на одну особу на 30 днів.

Харчовий набір - для дітей віком від 6 до 23 місяців - включає збагачені каші, а також інформацію про годування немовлят в умовах надзвичайної ситуації.

Готові до вживання пайки - у співпраці з місцевими хлібопекарнями та партнерами ВПП ООН роздає хліб та інші види консервів, такі як м'ясо, боби тощо, в обраних місцях. Це пакет, що надається в межах швидкого реагування, розрахований на п'ятиденну потребу в продуктах харчування без необхідності готувати їжу.

Інституційне харчування – ВПП ООН іноді надає продукти харчування місцевим установам, таким як лікарні, інші медичні центри, дитячі будинки, центри для ВПО тощо, щоб підтримати людей, які перебувають у цих установах. Заклади готують їжу, отриману від ВПП, для організації харчування.

Мені не подобається їжа, яку я отримав / у мене алергія / непереносимість. Чи можу я попросити інший вид їжі або розраховувати на те, що її склад незабаром буде змінено?

ВПП ООН розробляє свою продовольчу допомогу на основі консультацій з національними, місцевими та міжнародними партнерами, але з огляду на великі масштаби нашої допомоги, ми не можемо адаптувати продукти до індивідуальних потреб та вподобань кожної людини. Ви можете пожертвувати іншим людям продукти харчування, на які у вас алергія/непереносимість. Продуктовий кошик ВПП ООН може змінюватися в майбутньому на основі консультацій з партнерами.

Як ВПП ООН вирішує, яку їжу мені передати? Звідки вона береться? Як я можу знати, що ця їжа безпечна і не прострочена?

ВПП ООН має надійні системи та механізми контролю якості, які гарантують дотримання стандартів безпеки та якості харчових продуктів, а також те, що продукти харчування, які ви отримуєте, завжди безпечні для споживання.

[Повернутись на початок](#)

Однак, якщо ви помітили проблему з отриманою вами їжею, якщо вона прострочена або якщо вас турбує її зовнішній вигляд чи запах, не вживайте її та негайно повідомте про це ВПП ООН (безкоштовна гаряча лінія ВПП ООН **0 800 600 122** - з понеділка по п'ятницю з 08:00 до 18:00) та партнерам ВПП ООН, які організували роздачу їжі.

Продукти, які я отримав, прострочені/виглядають небезпечними для вживання.

Якщо ви помітили проблему з отриманою вами їжею, якщо вона прострочена або якщо вас турбує її зовнішній вигляд чи запах, не вживайте її та негайно повідомте про це ВПП ООН (безкоштовна гаряча лінія ВПП ООН **0 800 600 122** - з понеділка по п'ятницю з 08:00 до 18:00) та партнерам ВПП ООН, які організували роздачу.

Як я можу отримати продукти харчування для своїх дітей?

Програма "Додаткового харчування" - це програма, яка розрахована на сім'ї з дітьми віком від 6 до 23 місяців. Сім'ї з дітьми цієї категорії повинні зареєструвати своїх дітей у партнерів ВПП ООН, які складають списки бенефіціарів на місцевому рівні.

Як часто я можу отримувати продуктові набори?

Продуктові набори ВПП розраховані або на 5 днів, або на 30 днів. Після отримання допомоги, якщо ви маєте право на отримання допомоги повторно або в іншій формі, з вами зв'яжуться представники ВПП ООН або партнери ВПП ООН.

[Повернутись на початок](#)

Сертифікати у місті Херсон

Хто може отримати допомогу у сертифікатах?

Усі нинішні мешканці міста Херсона та Херсонської громади можуть отримати електронні або паперові сертифікати від ВПП.

Список сіл:

Антонівка
Зеленівка
Комишани
Наддніпрянське
Богданівка
Петрівка
Садове
Степанівка
Благовіщенське
Зимівник
Інженерне
Молодіжне
Придніпровське
Приозерне
Сонячне

Як я можу отримати сертифікати?

Якщо ви проживаєте у Херсонській громаді, ви можете отримати сертифікати безпосередньо від ВПП за допомогою SMS, у вигляді номеру сертифікату.

Яка вартість сертифікату?

Сертифікат має форму номеру, надісланого SMS. Сертифікат дає змогу власнику купувати продовольчі та непродовольчі товари (крім тютюну та алкогольних напоїв) лише в магазинах АТБ або мережі Сільпо. Вартість одного сертифікату **500 грн**. Кожен мешканець Херсонської громади може отримати сертифікати загальною вартістю - 3000 грн на 2 місяці поспіль.

Що робити, якщо я не отримав сертифікат або не маю мобільного телефону?

Зауважимо, що сертифікат отримують лише нинішні жителі Херсонської громади. Також зазначимо, що SMS-повідомлення з номером сертифікату будуть надсилатися мешканцям у кілька етапів. Тому мешканцям варто зачекати на отримання SMS. Слідкуйте за інформацією **на офіційних**

джерелах ВПП, місцевих органів влади та ADRA або зверніться до найближчого пункту видачі гуманітарної допомоги чи пункту незламності.

У разі будь-яких особливих чи технічних проблем ви можете зв'язатися з безкоштовною гарячою лінією ВПП за номером 0 800 600 122 (з понеділка по п'ятницю, з 08:00 до 18:00).

Немає необхідності звертатися до ВПП або ADRA, щоб подати заявку на допомогу. ВПП не приймає заявки по телефону чи електронною поштою.

Скільки дійсний сертифікат?

Термін дії вказано на кожному сертифікаті/SMS. Будь ласка, не забудьте використати сертифікат протягом зазначеного терміну.

Чи можу я отримати готівку замість сертифікату?

Отримати готівку замість сертифікату неможливо. Сертифікату не можна перевести в готівку через банк.

На що я можу використати свій сертифікат?

У мережі магазинів «АТБ» та «СІЛЬПО» ви можете придбати будь-які товари, окрім алкогольних напоїв та сигарет.

Де я можу використати сертифікат?

Скористатись сертифікатами можна лише в мережі магазинів АТБ та СІЛЬПО, у Херсоні та будь-якій іншій точці України. У кожному отриманому SMS буде вказано мережу супермаркетів, у яких ви можете використати свої сертифікати.

Як використати сертифікат?

Ви можете показати номер сертифікату, який ви отримали в SMS, або паперовий сертифікат, якщо ви отримали його в паперовому форматі, безпосередньо на касі мережі магазинів «АТБ» та «СІЛЬПО» для оплати покупок.

Отримати готівку замість сертифікату, неможливо.

Якщо ви купуєте товари на загальну суму, що перевищує вартість сертифікату, вам потрібно буде покрити додаткові витрати за допомогою іншої форми оплати.

[Повернутись на початок](#)

Сертифікат можна використати лише в одній покупці. Ви повинні спробувати використати повну вартість сертифікату під час покупки.

Якщо ви бажаєте придбати товари загальною вартістю, меншою за вартість сертифікату, ви не зможете отримати залишок готівкою.

Можливо використати кілька сертифікатів в одній покупці.

Чи потрібно пред'являти документи, коли я користуюся сертифікатом у продуктовому магазині?

Ні. Вам потрібно лише показати номер сертифікату, що міститься в SMS, або показати паперовий сертифікат.

Чи може моя дитина до 18 років скористатися цим сертифікатом?

Так. Сертифікатом можуть скористатися неповнолітні. Вікових обмежень немає.

Як люди похилого віку або люди з обмеженими фізичними можливостями можуть скористатися сертифікатом - Чи може сусід або соціальний працівник купити їм їжу за сертифікати?

Так, соціальні працівники, сусіди чи родичі можуть скористатися цими сертифікатами від імені людей похилого віку чи людей з обмеженими можливостями. Просто покажіть номери сертифікатів на касі.

У мене все ще виникають проблеми з використанням сертифікату.

Якщо ви не можете скористатися сертифікатом, спершу спробуйте отримати допомогу від персоналу магазину або співробітників ADRA, присутніх на місці. Якщо ваші проблеми залишаються невирішеними, ви можете зателефонувати на нашу безкоштовну гарячу лінію ВПП 0 800 600 122 (з понеділка по п'ятницю з 08:00 до 18:00)

Як знайти найближчі магазини Сільпо та АТБ?

Знайти найближчий магазин «Сільпо» на сторінці <https://silpo.ua/stores>.

Знайти найближчий магазин АТБ на сторінці: <https://www.atbmarket.com/store-map>