

Питання та відповіді в **Q&A/GYIK** використовуються для доповнення інформації. Всю інформацію про етапи оформлення допомоги та умови отримання можна знайти в [Інформаційному](#) листі.

- 1. Що я можу зробити, якщо варіанти відповідей, надані в реєстраційній формі, для мене неправильні? Куди я можу звернутися по допомогу, якщо я не маю права на підтримку?**

Якщо ви не маєте права на підтримку в рамках цієї програми, ми рекомендуємо вам взяти до відома [корисну інформацію про інших видів підтримки](#) в брошурі на нашому веб-сайті.

- 2. У мене є дитина/я вагітна, але я ще неповнолітня, чи можу я оформити допомогу?**

Якщо дитина неповнолітнього позивача народилася в Угорщині після 24 лютого 2022 року або неповнолітня заявниця вагітна, має бути перевірено відповідність матері заявника, а не дитини. Детальний опис можна знайти в Інформаційному листі в [пункті III](#).

У всіх випадках ми просимо, щоб неповнолітній заявник приходив до офісу разом зі своїм батьком/мамою або законним представником, який також має при собі документи, що посвідчують особу.

- 3. У мене є дитина, але ми живемо не в Будапешті, чи можу я оформити допомогу?**

Ні. Ця програма підтримки призначена виключно для сімей, які проживають у Будапешті.

- 4. Я прибула до Угорщини після 24 лютого 2022 року і живу в Будапешті, але у мене немає дітей і я не вагітна, чи можу я подати заяву на отримання допомоги?**

Ні. Ця схема призначена для сімей з дітьми або майбутніх матерів у Будапешті.

- 5. На яку суму допомоги я можу претендувати? Скільки разів я можу подати заявку на отримання гранту?**

Розмір допомоги залежить від кількості дітей віком до 18 років, які народилися або мають народитися в одному домогосподарстві. Ми пропонуємо грошову допомогу у розмірі 48 000 форинтів на дитину, на яку можна подати заявку один раз протягом одного туру. Детальний опис див. у [пункті II Посібника](#).

- 6. Коли я отримаю допомогу після подання реєстраційної форми?**

Під час реєстрації ви також повинні записатися на прийом до офісу програми підтримки "Будапештська допомога". Якщо ви маєте право на отримання допомоги після надання

необхідних документів в офісі програми ви отримаєте картку Budapest Helps Card, яку вам потрібно буде активувати в OTP Bank. Протягом 5 робочих днів після активації картки сума допомоги буде зарахована на картку Budapest Helps Card.

Якщо ви вже отримували підтримку в рамках фінансової програми і у вас збереглася банківська картка Budapest Helps з відповідним PIN-кодом, будь ласка, візьміть її з собою, коли прийдете на сеанс персональної допомоги.

7. Чому мені потрібно доводити, що ми живемо в Будапешті?

Тому що ця програма призначена тільки для сімей, які проживають у Будапешті.

8. Які документи мені, громадянину України, потрібні, щоб подати заявку на отримання допомоги?

Якщо ви є громадянином України з дитиною, ви повинні пред'явити документ про надання притулку або посвідку на проживання з метою "**возз'єднання сім'ї**" або гуманітарну посвідку на проживання зі статусом "**прийнято**", видану після **24 лютого 2022 року**, при подачі заяви на отримання допомоги.

Подати заяву на отримання дозволу на проживання можна в Національному управлінні у справах іноземців (OIF): 1117 Budapest, Budafoki út 60 (понеділок-четвер з 8:00 до 14:00 та п'ятниця з 8:00 до 12:00).

9. Що означає опіка, як я можу довести, що я є законним опікуном дитини?

Щоб довести, що Ви є опікуном дитини, яка проживає у Вашому домогосподарстві, Вам необхідно надати один з наступних документів:

- підтвердження батьківського статусу за допомогою документа: паспорта або посвідчення особи, або свідоцтва про народження
- юридичний документ про опікунство або довідка, видана Генеральною Дирекцією у справах іноземців (OIF)

10. Що означає декларація з податку на проживання? Чи може особа, яка надає житло, написати таку заяву самостійно? Що я можу зробити, якщо мій господар не підписує декларацію?

Якщо дитина, яку ви виховуєте, народилася до 24 лютого 2022 року, ви повинні надати доказ проживання дитини в Будапешті. Ви можете зробити це кількома способами (докладніше див. пункт III Посібника).

Якщо заявник обирає Декларацію про податок на проживання для підтвердження права на отримання допомоги, ми можемо прийняти лише належним чином заповнену [Форму 1](#), яку можна завантажити з реєстраційної платформи, і яка не приймається, якщо вона з виправленнями іншою особою.

Якщо ваш постачальник послуг з розміщення не може підписати *Декларацію постачальника послуг з розміщення*, ми рекомендуємо вам вибрати інший спосіб підтвердження перебування вашої дитини в Будапешті.

11. Яке свідоцтво про реєстрацію дитини або заявника видається закладом/медсестрою, лікарем?

У деяких випадках перебування дитини в Будапешті може бути обґрунтоване довідкою з медичною довідкою. Якщо ви поставили галочку в реєстраційній формі, будь ласка, завантажте та заповніть [форму 2](#) у відповідній установі.

12. Куди я можу звернутися, якщо у мене є питання або скарга?

Якщо у вас виникли питання щодо програми підтримки чи реєстрації, зверніться до телефонної служби підтримки клієнтів BUDAPEST HELPS Програми підтримки куди можна зателефонувати з угорського номера телефону. Також можна повідомити про скаргу в Телефонній службі обслуговування клієнтів.

Інформаційний центр BUDAPEST HELPS приймає дзвінки в режимі реального часу кожного робочого дня з **08.00 до 16.00** українською, російською та угорською мовами за телефоном **+36 30 073 26 34**, також на цей номер можна зателефонувати з програми Viber.

13. Якщо я успішно подав реєстраційну форму, чи можу я бути впевненим, що отримаю допомогу?

Ні, подання заявки на отримання допомоги не означає, що ви автоматично отримаєте його. Коли ви подаєте заявку, вам потрібно буде домовитися про зустріч в офісі програми підтримки BUDAPEST HELPS, де вам потрібно буде особисто пред'явити зазначені документи, щоб наші адміністратори могли перевірити вашу відповідність критеріям.

14. Навіщо записуватись на прийом до офісу програми підтримки BUDAPEST HELPS?

Коли ви подаєте заявку, ви повинні домовитися про зустріч у програмному офісі, де ви повинні особисто представити документи, щоб наші адміністратори могли перевірити вашу відповідність вимогам.

15. Що робити, якщо я не зможу прийти на заброньований час?

Після реєстрації ви отримаєте електронного листа з посиланням для зміни бронювання.

16. Де я можу знайти офіс програми підтримки BUDAPEST HELPS? Коли він працює?

Програмний офіс може приймати клієнтів лише в години, попередньо заброньовані під час реєстрації на сайті!

Адреса. 1052 Budapest Bárczi István utca 1-3. Двері розташовані на розі Bárczi István út 1-3 і вул. Városháza.

17. Чи можу я уповноважити когось іншого піти до офісу програми підтримки BUDAPEST HELPS і подати документи від мого імені?

Ні, заявник повинен з'явитися особисто, не можна подавати документи за дорученням.

18. Що робити, якщо я не можу пред'явити якийсь із документів в офісі програми підтримки BUDAPEST HELPS?

У такому випадку ви можете домовитися з адміністратором про зустріч, щоб подати документи, яких не вистачає.

19. Які згоди я повинен надати на обробку моїх персональних даних? Які організації можуть обробляти мої дані і з якою метою? Як я можу вимагати видалення моїх даних?

Будапештський соціальний громадський фонд обробляють персональні дані у зв'язку з програмою підтримки BUDAPEST HELPS з метою перевірки особи та права на підтримку, а також - за умови попередньої інформованої та чітко вираженої згоди заявника - для надання послуг та визначення подальшої політики підтримки у формі збору статистичних даних. Інформаційне повідомлення про діяльність з обробки персональних даних, видане з метою завчасного інформування суб'єктів даних та сприяння здійсненню їхніх прав, доступне на сайті help.budapest.hu/datamanagement.

Крім того, у разі визначення права на отримання субсидії, з метою зарахування суми субсидії на передплачену банківську картку OTP (Budapest Helps Card), контролери даних письмово повідомляють OTP Bank Zrt. ідентифікаційний номер передплаченої банківської картки OTP (Budapest Helps Card) та визначену суму субсидії.

Ви можете вимагати видалення ваших даних у письмовій формі, як описано в інформації про управління даними на сайті <https://help.budapest.hu/datamanagement/>

20. У мене немає одного з документів, які я вказав під час подання заяви, але я можу підтвердити свою відповідність еквівалентним документом. Наприклад, у мене є декларація постачальника житла замість договору оренди, посвідчення особи замість паспорта і т.д. Що мені робити?

Якщо ви можете надати інший вид підтвердження з документів, перелічених у **пункті III Посібника**, будь ласка, принесіть усі відповідні документи до офісу Програми підтримки BUDAPEST HELPS на особистий візит (у час, який ви забронювали), щоб оцінити вашу відповідність вимогам, без необхідності змінювати реєстраційну форму або просити про нову зустріч.

21. Хтось інший з мого домогосподарства вже подав заяву на отримання допомоги замість мене. Чи можу я ще раз подати заяву?

Сім'я може подати заяву один раз, але якщо першим заявником є особа, яка не має права на отримання допомоги, наприклад, не є законним опікуном дитини, її заява

вважається недійсною, а особа, яка має право на отримання допомоги, наприклад, законний опікун дитини, може подати заяву повторно.

22. Чи повинні бенефіціари фінансової допомоги повертати гроші, чи з них стягується комісія?

Ніяких комісій, зборів і необхідності повертати суму гранту немає. Подання заявки є абсолютно **безкоштовним**, жодних комісій не стягується і немає необхідності повертати грант (будь ласка, будьте обережні, щоб не стати жертвою шахрайства).

23. В яких банках я можу зняти гроші з моєї картки?

В банкоматах OTP або у відділеннях OTP Банку в будь-якій точці Угорщини.

24. Як довго я можу реєструватися?

Дата початку та очікувана дата закінчення програми буде опублікована на сайті <https://help.budapest.hu/>. Ми рекомендуємо вам записатися на прийом якомога швидше після оголошення нового туру підтримки, щоб мати достатньо часу для заповнення будь-яких прогалин.

25. Коли я можу потрапити на прийом, як довго мені доведеться чекати?

Кількість доступних дат залежить від кількості зацікавлених осіб, тому ми закликаємо вас подавати заявки якомога швидше. У разі високого інтересу, дати можуть бути недоступні протягом декількох тижнів після відправлення реєстрації.

26. Чи можу я претендувати на грошову допомогу, якщо я подав заявку від іншої організації?

Так. Подання заявки на цей грант не виключає можливості одночасно подавати заявки на інші допомоги. Однак інші програми можуть вас виключити, тому, якщо ви подасте заявку на грант від іншої організації, будь ласка, переконайтеся, що ви знаєте про умови.

27. Для чого я можу використовувати картку BUDAPEST HELPS?

Картку BUDAPEST HELPS можна використовувати лише для операцій купівлі та зняття готівки. Картку BUDAPEST HELPS не можна використовувати для будь-яких інших операцій (наприклад, перекази, групові інкасові доручення).

Картку BUDAPEST HELPS можна використовувати для наступних операцій

- покупки в торговельних точках з логотипом Mastercard (також в Інтернеті)
- зняття готівки в банкоматах з логотипом Mastercard
- запити балансу
- банкомати OTP та

- автоматична телефонна довідка OTPdirekt "1 - Довідка про залишок на рахунку", тел.: 06 1/20/30/70 366-6666

- на сайті банку (www.otpbank.hu) у розділі "Довідка про залишок"

- Зміна PIN-коду в банкоматі OTP

- Поповнення передплачених телефонних карток через банкомат, оплата рахунків певних постачальників послуг (наприклад, колекторських)

- Зміна Телекоду в автоматичному телефонному сервісі OTPdirekt "2 - Управління банківськими картками - 4. Зміна Телекоду", тел.: 06 1/20/30/70 366-6666 (за замовчуванням Телекод - це останні 3 цифри номера картки)

- Щоб заблокувати картку

- в автоматичній телефонній службі OTPdirekt "0 - Блокування банківської картки", тел.: 06 1/20/30/70 366-6666

- через службу підтримки банківських карток HelpDesk, тел.: 06 1/20/30/70 366-6000.

28. Чи можу я запросити суму допомоги в євро?

Ні, сума допомоги буде нарахована на картку BUDAPEST HELPS у форинтах.

29. Чому я не можу скористатися картою BUDAPEST HELPS одразу?

Після отримання ,картка не активна. Ви можете активувати картку в будь-якому відділенні OTP, де співробітник банку активує картку після ідентифікації особи та підписання договору. Протягом 5 робочих днів з моменту отримання картки сума підтримки буде поповнена.

Якщо ви вже отримували підтримку в рамках фінансової програми і у вас збереглася банківська картка Budapest Helps з відповідним PIN-кодом, будь ласка, візьміть її з собою, коли прийдете на сеанс персональної допомоги. Це скоротить час адміністрування.

30. Чи може будь-хто, хто приїжджає в Угорщину з України, претендувати на цю підтримку? Навіть ті, хто приїжджає з-за меж зони конфлікту?

Так, якщо вони мають один із дозволів на проживання, перелічених у пункті 8, або мають подвійне українсько-угорське громадянство з українським місцем проживання. У всіх випадках потрібно підтвердити місце проживання в Будапешті, особу дітей, вагітність тощо. Детальний опис умов прийнятності наведено [в пункті III Посібника](#).

