

# “Мені ще ніхто так не допомагав.”

Користувацькі подорожі отримувачів грошової допомоги в Україні

Україна • Грудень 2023



GROUND TRUTH  
SOLUTIONS



Collaborative Cash Delivery



# Зміст

Вступ	2
Методологія	2
Користувацькі подорожі	4



## АНДРІЙ

- Одержувач ваучера
- Не ВПО, Київська область



## ВАДИМ

- Одержувач багаточислової грошової допомоги (БЦГД)
- ВПО, Одеська область



## ОЛЕКСАНДРА

- Одержувачка БЦГД
- Повернулася на своє постійне місце проживання (ПМП), Сумська область



## ДАРИНА

- Одержувачка грошової допомоги на житло
- Повернулася на своє ПМП, Миколаївська область



## СЕРГІЙ

- Одержувач грошової допомоги на житло
- Одержувач БЦГД
- Не ВПО, Дніпропетровська область



## ДІАНА

- Не отримувала грошової допомоги
- Представниця ромської громади
- ВПО (неофіційно), Одеська область



## ЗОЛА

- Одержувачка державної допомоги для ВПО
- Представниця ромської громади
- ВПО, Одеська область



## МАРТА

- Одержувачка групової грошової допомоги
- Не ВПО, Херсонська область (прифронтова зона)



## ОЛЬГА<sup>1</sup>

- Одержувачка БЦГД
- ВПО з 2014 року, Запорізька область (окупована громада)

Дані, представлені в цьому звіті, є частиною 18-місячного проекту, що фінансується Disasters Emergency Committee (DEC) разом з Collaborative Cash Delivery Network (CCD). «Програма колективних ініціатив», що реалізується з січня 2023 року по червень 2024 року, має на меті забезпечувати процес навчання в режимі реального часу та отримувати інформації для надання грошової допомоги в Україні у більш підзвітний, керований на місцевому рівні спосіб із залученням різних зацікавлених сторін. Картування шляхів одержувачів грошової допомоги є одним із п'яти ключових напрямків програми, поряд із локалізацією, перенесенням даних, співпрацею та навчанням.

Ми вдячні людям в Україні за те, що вони знайшли час поспілкуватися з нами, завдяки чому ми змогли отримати інформацію, представлену в цьому звіті.

Це дослідження стало можливим завдяки щедрій підтримці [Комітету з надзвичайних ситуацій Великої Британії \(Disaster Emergency Committee, DEC\)](#) та завдяки [Open Space Works Cooperative](#), які спільно з нами розробили методологію, провели інтерв'ю та надали підтримку на етапі якісного аналізу. Також дякуємо колегам з [Collaborative Cash Delivery Network](#) за їхню невтомну підтримку та всім працівникам гуманітарних організацій, які співпрацювали з нами на етапі розробки методології дослідження.

Для отримання додаткової інформації звертайтеся до Еви Солтеш (Eva Soltész): [eva@groundtruthsolutions.org](mailto:eva@groundtruthsolutions.org).

Ілюстрації виконані [Аніною Тейкефф \(Anina Takeff\)](#).

Цей звіт англійською мовою можна завантажити на [нашому вебсайті](#).

<sup>1</sup> Історія отримання Ольгою грошової допомоги в окупованій громаді свідомо не представлена в цьому документі з міркувань безпеки. Представники гуманітарної спільноти можуть ознайомитися з нею за запитом.

# Вступ

Повномасштабне вторгнення Росії в Україну в лютому 2022 року спричинило гостру гуманітарну кризу – з масовим переміщенням населення, руйнуванням інфраструктури та нагальною потребою в гуманітарній допомозі. У відповідь на це гуманітарна спільнота підтримала український уряд в ініціюванні найбільшої в історії програми гуманітарної грошової допомоги. Ці зусилля спрямовані на задоволення різноманітних нагальних потреб постраждалого населення, надаючи йому вкрай важливу підтримку в ці складні часи.

У січні 2023 року міжнародна організація Ground Truth Solutions (GTS) разом зі Collaborative Cash Delivery Network (CCD) розпочала проєкт з вивчення досвіду та сприйняття людей, які зверталися за грошовою допомогою в Україні або отримували її від гуманітарних організацій та через державні програми соціального захисту. Спираючись на результати першого раунду дослідження, проведеного в січні-червні 2023 року, цей другий раунд глибше розкриває досвід одержувачів грошової допомоги.

Основна мета – задокументувати та проаналізувати різноманітні шляхи учасників програм грошової допомоги. В цьому звіті буде представлено детальний опис процесів одержання інформації, подання заявки, отримання та використання грошової допомоги, механізмів подолання труднощів, з якими стикаються отримувачі допомоги, а також надані рекомендації щодо покращення їхнього досвіду. Проєкт має на меті сприяти оптимізації та вдосконаленню грошових інтервенцій, щоб краще відповідати вподобанням і потребам людей, яким вони призначені.

## Методологія

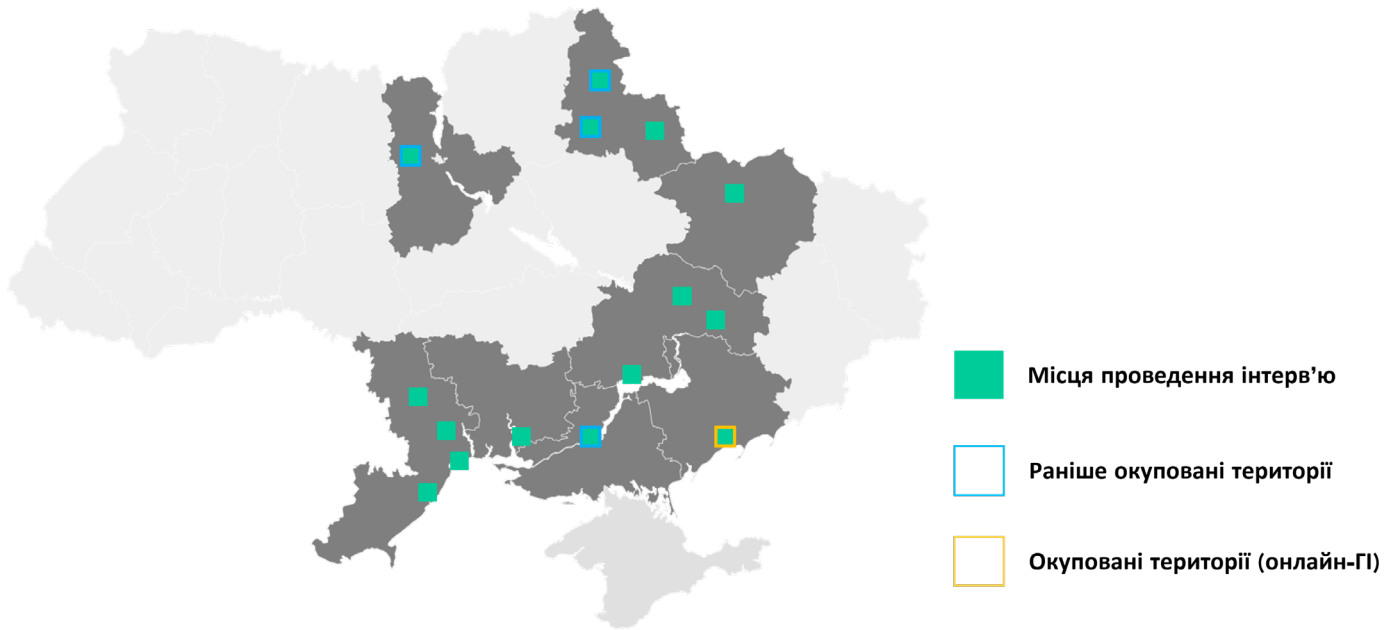
У дослідженні використано методологію «подорожі користувача» – якісний підхід, сфокусований на візуалізації та розумінні взаємодії людей з програмами надання грошової допомоги. Ця методологія робить акцент на людиноцентричних аспектах надання послуг, рухаючись від операційного, системно-орієнтованого погляду в напрямку більш емпатійної та особистісно-орієнтованої перспективи. Заохочуючи респондентів розповісти про свій досвід, цей підхід дозволяє нам зафіксувати послідовність етапів їхньої взаємодії з програмами грошової допомоги, охоплюючи їхні дії, почуття та сприйняття.

В межах цього дослідження ми провели 40 глибинних інтерв'ю у 25 різних населених пунктах у восьми областях України в серпні-вересні 2023 року. Вибірка дослідження була сформована на основі ввідних даних від суб'єктів надання грошової допомоги під час воркшопу, проведеного Ground Truth Solutions та Open Space Works Cooperative разом з Collaborative Cash Delivery Network в липні 2023 року. Вибірка відображає основні фактори, що впливають на досвід отримання грошової допомоги людей, як-от географічне розташування, статус переміщення, демографічні характеристики, вразливість, види отриманої грошової допомоги та кількість програм грошової допомоги, у яких вони взяли участь. Гайд для проведення інтерв'ю був розроблений таким чином, щоб отримати детальні історії, які відображають різні етапи подорожі користувача.


За результатами якісних інтерв'ю було створено дев'ять «персон», які представляють вигадані, але реалістичні профілі отримувачів грошової допомоги. Ці персони уособлюють усереднені демографічні характеристики різних груп, їхні різноманітні потреби, поведінку та цілі, а також дають цілісне уявлення про те, як різні фактори впливають на досвід людей, що беруть участь у програмах надання грошової допомоги.

*Більш повні результати та висновки цього дослідження будуть опубліковані в детальному звіті [на нашому вебсайті](#) в січні 2024 року. На додаток до карт подорожей отримувачів грошової допомоги цей звіт міститиме глибокий наскрізний аналіз стенограм інтерв'ю, який висвітлюватиме різноманітний досвід і виклики, з якими стикаються отримувачі грошової допомоги в Україні під час повномасштабного вторгнення. У цьому звіті будуть також представлені рекомендації населення і суб'єктів надання грошової допомоги щодо того, як краще вирішувати проблеми, виявлені під час інтерв'ю.*

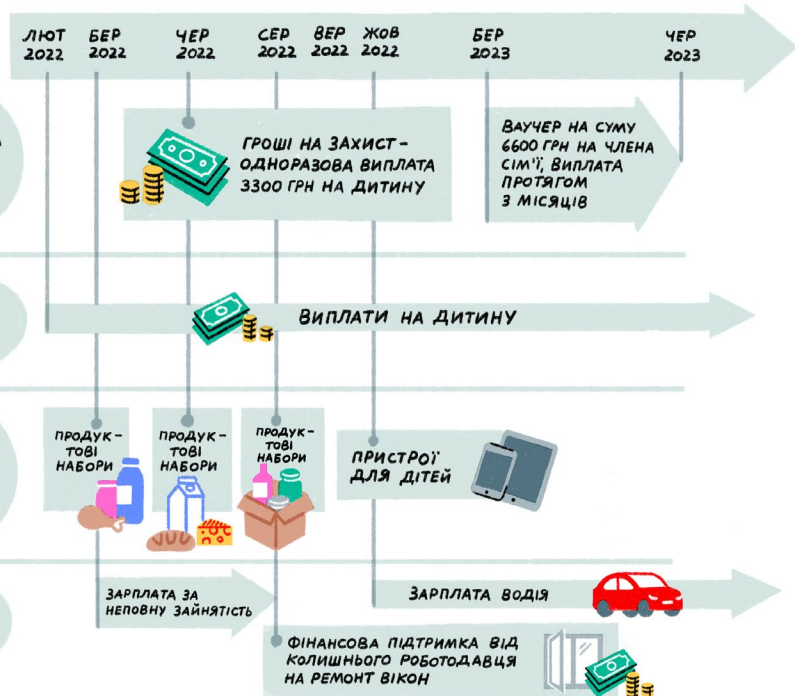
## Карта України з місцями проведення інтерв'ю



# АНДРІЙ

 **ГОСТОМЕЛЬ,  
КИЇВСЬКА ОБЛАСТЬ,  
ЗВІЛЬНЕНА ГРОМАДА**

 **ТИМЧАСОВЕ  
ЖИТЛО**



Мене звати Андрій, мені 42 роки. Я живу в смт Гостомель Київської області. Одружений, виховую двох дітей – доньку 2,5 років та сина 11 років. Наш будинок був частково пошкоджений під час обстрілів. Зараз ми живемо у тимчасовому будинку, який нам надала громада<sup>2</sup>. Наш будинок був обстріляний реактивними снарядами: вибито вікна, понівечено шифер, з одного боку будинку пішла тріщина.

Я працював адміністратором на приватному підприємстві. Під час окупації наше підприємство зазнало значних збитків, і мені не вдалося зберегти свою посаду. Однак після деокупації, у квітні 2022 року, я повернувся на свою роботу, але вже на іншу посаду. Державна служба з надзвичайних ситуацій обстежила склад, дозволила нам увійти, і я почав там працювати, допомагаючи

## АНДРІЙ



Вік: 42

Теперішнє місце проживання:  
**Гостомель, Київська область,  
звільнена громада**

Статус переміщення: **не ВПО**

Домогосподарство: **одружений,  
має двох дітей**

Кількість програм, у яких брав  
участь<sup>3</sup>: **три**

прибирати приміщення. Мій колишній роботодавець надав нам кошти на ремонт пошкоджених вікон мого будинку. У мене були хороші стосунки з керівництвом, тому вони запропонували невелику фінансову підтримку. Однак це було тимчасово. Зараз я неофіційно працюю водієм. Мій дохід нерегулярний, що ускладнює життя.

<sup>2</sup> Громади – це базові адміністративно-територіальні одиниці місцевого самоврядування в Україні, утворені під час реформи децентралізації у 2015-2020 рр.

<sup>3</sup> Ми маємо на увазі всю гуманітарну грошову допомогу, отриману особою, а також виплати від держави / місцев, поої влади, пов'язані з наслідками війни (виплати ВПО, компенсації за пошкоджене житло і т.д.).

Поки моя дружина в декретній відпустці, ми отримуємо допомогу від держави. Виплати невеликі, їх недостатньо, щоб покрити потреби наших дітей. У червні 2022 року ми отримали одноразову допомогу на дітей у розмірі 3300 грн (85 євро). Виплата надійшла від міжнародної гуманітарної організації. Моя дружина випадково знайшла інформацію в інтернеті і заповнила заявку. У березні 2023 року ми отримали ваучер від іншої гуманітарної організації: 6600 грн на кожного члена сім'ї, які могли витратити на певний асортимент товарів, доступних у одному з оптових магазинів.

## ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ГРОШОВУ ДОПОМОГУ



Не всі знають, що можуть отримати гуманітарну грошову допомогу. Все залежить від того, з ким ти спілкуєшся, якими джерелами інформації користуєшся і від твого особистого ставлення до отримання допомоги. Я дізнався про можливість отримання грошової допомоги [БЦГД] з офіційної сторінки національного благодійного фонду у Facebook<sup>4</sup>. Коли вирішив подати заявку, уточнив деталі програми у своїх друзів. Зазвичай я звертаюся за порадою до людей, яким довіряю, наприклад, до друзів, щоб переконатися в достовірності інформації. У наш час нічому не можна довіряти повністю. Інформація може подаватися як правдива, але визначити її достовірність може бути складно. Коли я маю позитивний досвід, я ділюся ним з іншими і рекомендую організацію, яка мені допомогла. Це дає людям надію.

По сусідству з нами жила сім'я переселенців, яка винаймала будинок, оскільки їхній власний дім був пошкоджений під час обстрілів. Вони також мають двох малих дітей. Я випадково зустрів їх в оптовому магазині, коли скуповувався з родиною. Розповів їм про грошову допомогу, і вони також скористалися цією можливістю. Було приємно усвідомлювати, що я можу допомогти.

## ОБІЗНАНІСТЬ ПРО КРИТЕРІЇ

Критерії отримання грошової допомоги були чіткими. Допомога була спрямована на сім'ї з дітьми, які перебувають у складній життєвій ситуації, зокрема, мають низький рівень доходу, членів сім'ї з інвалідністю, пошкоджений будинок або постраждали від наслідків війни. На сторінці програми було чітко вказано, хто має на неї право. Ми дуже потребували цієї допомоги, оскільки мали труднощі із задоволенням базових потреб, не маючи регулярного і достатнього джерела доходу.

## РЕЄСТРАЦІЯ НА ГРОШОВУ ДОПОМОГУ

Реєстраційна форма для подання заявки на допомогу була доступна онлайн. Ця форма була простою, із загальними скрінговими питаннями. Жодних особистих даних спочатку не вимагали. Після того, як я подав заявку, мені зателефонували, щоб підтвердити інформацію, яку я надав у формі. Також мені повідомили, які документи мені потрібно принести в пункт особистої реєстрації.

Через деякий час я отримав смс-повідомлення з підтвердженням того, що я отримаю допомогу, а також із зазначенням дати, коли мене маю прийти на особисту реєстрацію з необхідними документами. У селищі був організований мобільний пункт реєстрації. Мені потрібно було взяти з собою паспорт, ідентифікаційний код, свідоцтва про народження дітей і довідку про пошкоджене майно. У пункті реєстрації були представники благодійного фонду, які допомогли зробити ксерокопії документів (усе це безкоштовно), щоб кожен міг пройти реєстрацію.



<sup>4</sup> В Україні благодійні фонди мають інший статус, ніж громадські організації. Хоча і ті, і інші вважаються неприбутковими організаціями, основна відмінність полягає в меті їхньої діяльності: неурядові організації вирішують конкретні проблеми, виступають за системні зміни, захищають права і свободи, тоді як благодійні організації (фонди) діють виключно з благодійною метою і мають дозвіл на збір і розподіл пожертвувань або допомоги в натуральній формі. Закон не забороняє неурядовим організаціям здійснювати благодійну діяльність, однак вона не повинна бути їхньою основною метою, а може бути лише одним із додаткових напрямків діяльності.

## ОТРИМАННЯ ГРОШОВОЇ ДОПОМОГИ

Я отримав смс-повідомлення з ПІН-кодом, який дозволив мені забрати свій ваучер безпосередньо в магазині. Гроші на картку магазину зараховувалися раз на місяць, трьома платежами по 2200 грн на кожного члена сім'ї. Кожного разу мені потрібно було пред'являти картку разом із ідентифікаційним номером або паспортом.

Мені надали детальну інформацію про те, що я можу купити за цією картою, зазначивши винятки, такі як тютюн, алкоголь і ювелірні вироби. Співробітник організації запевнив, що якщо нам потрібні будуть якісь товари першої необхідності, ми зможемо їх купити. Також було зрозуміло, що ці гроші не можна передавати комусь іншому, і що витрати контролюватимуть, щоб переконатися у їх використанні за призначенням. Я це оцінив. Мені сподобалося те, що сума виділених коштів була чітко зрозумілою. Для мене важливо знати точну суму грошей, яку я отримаю, оскільки деякі програми не надають цієї інформації.

*"Все прозоро, немає такого, як змінна сума від 5000 до 7000 грн, а є визначена сума на одну особу. Ніяких відмінностей у розмірі виплати немає."*

## ВИТРАЧАННЯ ОТРИМАНИХ ГРОШЕЙ

Перш ніж йти за покупками, ми з дружиною сіли і склали список необхідного. Мої діти ще занадто малі, щоб розуміти ситуацію, тому ми з дружиною обговорили, що потрібно нашій родині. Ми також подумали про підготовку до майбутньої зими, тому додали до списку такі речі, як павербанки, лампочки, дитяче харчування та підгузки. Зі списком на руках було легше ходити за покупками. Окрім того, нам потрібні були деякі побутові речі, такі як мікрохвильова піч, сковорідка та рушники, оскільки в нашому тимчасовому будинку їх не було.

Ми не мусили витратити всю суму одразу. Щоразу, коли ми робили покупку, касир казав мені, скільки ми витратили, і я віднімав цю суму від початкової. В такий спосіб я відстежував наші витрати. Ми також могли перевірити баланс на картці в довідковій службі магазину. Трохи бентежив один момент – якщо я не використаю гроші у відведений час, вони повернуться до благодійної організації. Було б зручніше мати можливість витратити гроші без обмежень у часі.

## МОЇ РОЗДУМИ ПРО ДОСВІД

Я вперше отримав грошову допомогу в такий спосіб – через ваучер. І вона прийшла в дуже зручний час. Загалом, не виникло жодних серйозних проблем, і все було добре організовано. Оптовий магазин був розташований приблизно в 30 хвилинах їзди від нашого селища, тому єдине, що мені потрібно було враховувати, – це повітряні тривоги, затори на дорогах та інші труднощі, які виникають у зв'язку з цим. Про це я думав, коли їхав до магазину.

*"Коли ми отримали допомогу від фонду, то було почуття радості - відчуття, що ти не сам, і є підтримка від міжнародних організацій і людей, як координують цю діяльність в країні."*

Після дзвінка координатора фонду я зберіг його номер, щоб мати можливість зв'язатися з ним у разі потреби. Вони також надіслали посилання на телефон із проханням заповнити форму та залишити відгук. Хоча вони цього не просили, я прикріпив чек з магазину і написав відгук про отриману допомогу.

Хотілося б, щоб було більше інформації про ці програми допомоги, щоб люди були краще поінформовані. Ми повинні достукатися до більшої кількості людей і запевнити їх, що ці програми є нормальним явищем. Люди бояться, що цей процес надто складний і вимагає багато паперової роботи. Вони також можуть бути стурбовані тим, що їм доведеться кудись їхати, щоб отримати допомогу. Ми маємо переконати їх, що процес простий.



# ВАДИМ

ВНУТРІШНЬО  
ПЕРЕМІЩЕНА  
ОСОБА

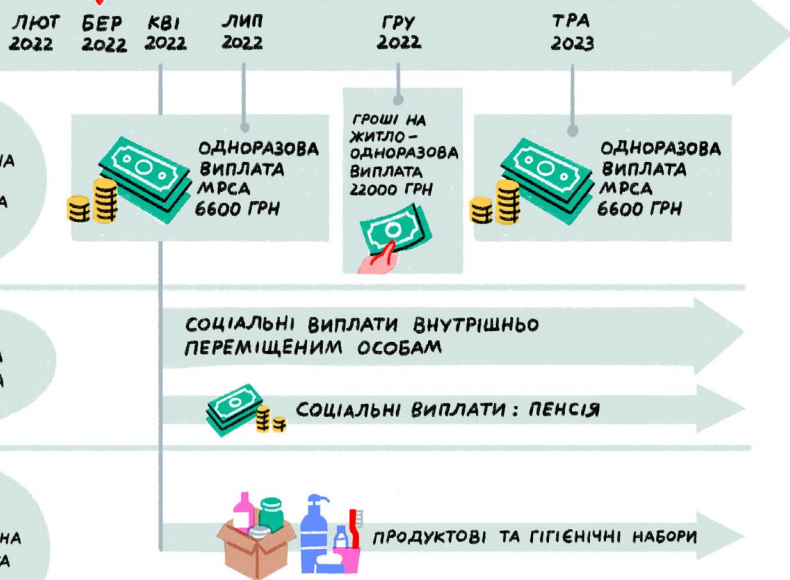
ПЕРЕМІЩЕННЯ ДО  
ІЗМАЇЛУ,  
ОДЕСЬКА ОБЛАСТЬ



ГУМАНІТАРНА  
ГРОШОВА  
ДОПОМОГА

ДЕРЖАВНА  
ПІДТРИМКА

НАТУРАЛЬНА  
ДОПОМОГА



Мене звати Вадим, мені 71 рік. Я родом з селища Урзуф під Маріуполем, зараз живу як внутрішньо переміщена особа (ВПО) в Ізмаїлі Одеської області. Разом із дружиною, безробітною донькою та онуками живемо в двокімнатній орендованій квартирі. Ми переїхали до Ізмаїла в березні 2022 року і тоді ж отримали цей статус. У квітні 2022 року я почав отримувати державну допомогу в розмірі 3000 грн (75 євро) щомісяця. Сума трохи вища, ніж зазвичай, оскільки я маю статус людини з інвалідністю. Крім того, я пенсіонер і отримую пенсію від держави.

У липні 2022 року ми з дружиною отримали одноразову грошову допомогу від міжнародної організації в розмірі 6600 грн (165 євро). Крім того, місцева неурядова організація надала нам 22 000 грн (650 євро) на опалення й освітлення на зимовий період. Улітку 2023 року ми знов отримали 6600 грн (165 євро), хоча не можу пригадати, чи їх надала та сама організація. Ми регулярно

## ВАДИМ



Вік: 71

Теперішнє місце проживання: **Ізмаїл, Одеська область**

Статус переміщення: **внутрішньо переміщена особа (ВПО)**

Домогосподарство: **одружений, має дітей і онуків**

Кількість програм, у яких брав участь: **чотири**

отримуємо продуктові набори та різні засоби гігієни – шампунь, побутові миючі засоби та рушники від місцевих організацій та церкви.



## ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ГРОШОВУ ДОПОМОГУ

Я дізнався про можливість отримати грошову допомогу [БЦГД] від знайомого, який вже звертався до цієї організації і мав позитивний досвід. Зрозумів, що грошова допомога спрямована на підтримку переселенців з інвалідністю. Друг сказав мені назву організації та її контактні дані. Донька допомогла зв'язатися з ними через Viber, заповнити онлайн-форму й отримати запрошення на реєстрацію. Якби не донька, я б не зміг цього зробити. У мене лише кнопковий телефон, я не користуюся застосунками на ньому.



## РЕЄСТРАЦІЯ НА ГРОШОВУ ДОПОМОГУ

У призначений час ми з дружиною прибули на особисту реєстрацію. Всі приходили у визначений час. У залі очікування працювала психологиня на випадок, якщо комусь захочеться поспілкуватися з нею. Мені це не було потрібно, але моя дружина переживає важкі часи – у неї панічні атаки від початку повномасштабного вторгнення. Така підтримка з боку психологині була для неї дуже корисною. Після розмови з нею ми зареєструвалися у працівника благодійної організації, яка надавала допомогу. Нам не довелося заповнювати жодних форм самостійно – працівник допоміг нам з усім процесом. Він ставив нам запитання, записував відповіді, а нам залишалося лише перевірити точність цієї інформації.

Для подачі заяви потрібно було кілька документів. Я приніс довідку про свою інвалідність, довідку з пенсійного фонду, щоб підтвердити, що наша пенсія дуже маленька, а також інші документи, як-от паспорт та ІПН. Співробітники там були дуже привітні, надзвичайно уважні до наших прохань і співчутливі. Вони дуже допомогли і все детально пояснили.

## ОТРИМАННЯ ГРОШОВОЇ ДОПОМОГИ

Через два місяці після реєстрації гроші надійшли на мій банківський рахунок. Це була одноразова виплата в розмірі 6600 грн (165 євро). Переказ був дуже зручним, оскільки я отримую виплати ВПО та пенсію на один і той самий банківський рахунок. Мені подобається отримувати все на один рахунок.



## ВИТРАЧАННЯ ОТРИМАНИХ ГРОШЕЙ



З отриманої виплати я сплатив оренду нашої квартири. В основному мені потрібні гроші, щоб оплатити оренду та комунальні послуги, а це понад 9000 грн щомісяця.

*“Я не маю, куди повертатися. Якщо гроші закінчаться, то ми всі залишимось бездомними.”*

Невеличкий залишок я витрати або на ліки, або на їжу. У мене є деякі обмеження в харчуванні, які не враховуються при отриманні продуктивних наборів. Продуктові набори не дуже підходять для здорового харчування. Всю виплату в 6600 грн я витратив менше ніж на місяць. Цієї суми не вистачило б на три місяці.

*“Це допомагало дуже сильно, але все рівно недостатньо. Дві тисячі гривень на місяць - це дуже мало.”*

## МОЇ РОЗДУМИ ПРО ДОСВІД

Мені некомфортно отримувати грошову допомогу, тому що все життя я мав все, що хотів. Ніколи не думав, що мені знадобиться допомога. Водночас дуже приємно бачити, що люди про нас пам'ятають і допомагають.

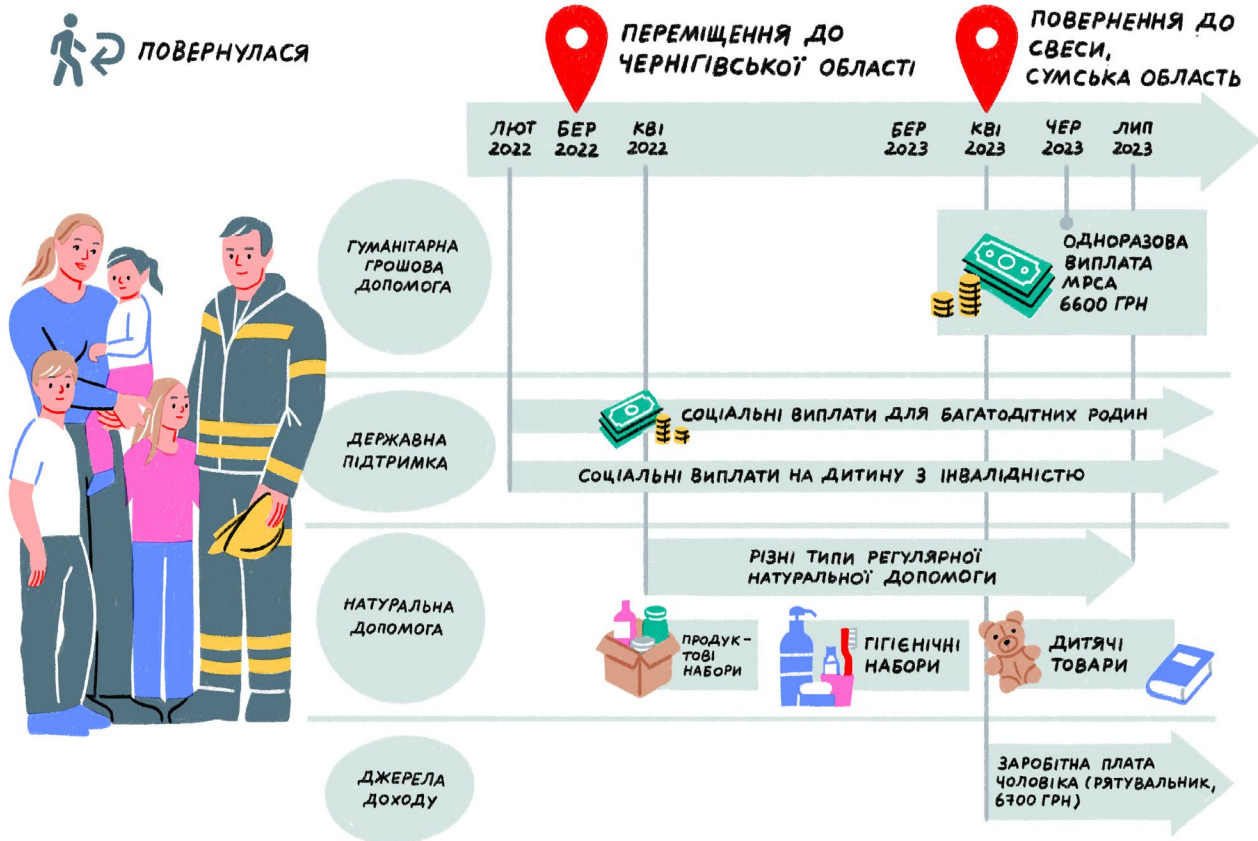
Ми намагаємося заощаджувати на їжі. М'ясо купуємо не дуже часто, але здорова їжа, наприклад, фрукти, стала дуже дорогою, і у нас не вистачає на це грошей. Мені потрібне зимове взуття, інакше взимку доведеться ходити в осінньому. Мені також потрібна зимова куртка - більшість мого одягу залишилося вдома.

Одного разу я отримав sms-повідомлення від гуманітарної організації з проханням залишити відгук, але я не знав, як це зробити. Але нещодавно у нас була відеозустріч: благодійна організація знаходиться в Одесі і через обстріли не змогла приїхати особисто, щоб отримати відгук, тому ми провели відеодзвінок. Ми поспілкувалися по відео з її представницею, поділилися з нею своїми думками про допомогу, яку отримали. Відповідали на запитання, ставили запитання і висловлювали свої побажання. Запитання були загальними, тобто вони не фіксували потреби кожної окремої людини. Вони не питали нічого особистого.

Чув, що на зиму готують більше виплат, але за умови, що одержувач раніше не отримував допомоги від цієї організації. На мою думку, таких людей не залишилося. Якщо буде можливість, я подам заявку ще раз. Хотілося б отримувати більше допомоги або отримувати її частіше.



# ОЛЕКСАНДРА



Мене звати Олександра, мені 28 років. Живу в смт Свеса з чоловіком і трьома дітьми. На початку повномасштабного вторгнення Свеса окупували, але згодом звільнили після місяця окупації. Ми живемо поблизу російського кордону і продовжуємо зазнавати частих обстрілів. У березні 2022 року переїхали до села в Чернігівській області. Залишилися там на рік, до квітня 2022 року. Хоча ми не були офіційно зареєстровані як внутрішньо переміщені особи (ВПО), ми отримували різні види допомоги в натуральній формі – продуктові набори, гігієнічні засоби та різні речі для дітей. Я отримую допомогу в натуральній формі регулярно, майже щомісяця.

Під час переміщення мій чоловік був безробітним, але після повернення працює рятувальником. Я не можу знайти роботу, тому що маю піклуватися про дітей. Дитячі садки закриті з міркувань безпеки.

## ОЛЕКСАНДРА



Вік: 28

Теперішнє місце проживання:  
**Свеса, Сумська область,  
звільнена громада**

Статус переміщення: **особа, яка повернулася на своє ПМП**

Домогосподарство: **одружена, має трьох дітей**

Кількість програм, у яких брала участь: **одна**

## ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ГРОШОВУ ДОПОМОГУ

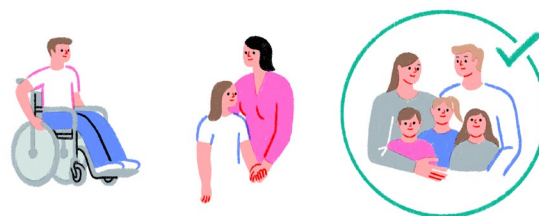


Коли я повернулася до Свеси, мені зателефонували з департаменту соцзахисту нашої громади і запросили зареєструватися для отримання гуманітарної грошової допомоги [БЦГД]. Соцзахист співпрацював з міжнародною гуманітарною організацією, щоб допомогти з координацією та переконатися, що люди, які потребують допомоги, почули про неї та зареєструвалися для її отримання.

Також я є учасницею чату матерів дітей з інвалідністю у Viber. Ми використовуємо цей чат для обміну різною інформацією, і я побачила оголошення про те, що певні групи людей можуть мати право на отримання грошової допомоги за наявності певних документів. Щоразу, коли така інформація з'являється у Viber-чаті, я або обговорюю її з іншою жінкою, або, якщо йдеться про соціальну допомогу, переконуюся, що це надійний вебсайт чи контакт. Люди мають знати, чи достовірна ця інформація, щоб не надсилати свої дані шахраям.

## ОБІЗНАНІСТЬ ПРО КРИТЕРІЇ

Критерії отримання допомоги були чітко визначені. В оголошенні йшлося про те, що право на отримання грошової допомоги мають одинокі матері, багатодітні сім'ї та люди з інвалідністю. Я зрозуміла, що маю на це право, оскільки у мене три дитини, одна з яких має інвалідність. В оголошенні організації, яка надає грошову допомогу, все було детально розписано: і час, і місце зустрічі, і які документи взяти з собою. У департаменті соцзахисту склали графік з окремими часовими інтервалами прийому за окремими адресами. Якщо хтось не з'являвся, співробітники соцзахисту телефонували і повідомляли про це. Я поділилася цією інформацією зі своїми друзями, які, на мою думку, відповідали критеріям. Хотіла переконатися, що вони знають про підтримку, яку вони можуть отримати. Не у всіх в моєму оточенні є Viber, не всі беруть участь у чатах спільнот і мали можливість побачити це оголошення.



## РЕЕСТРАЦІЯ НА ГРОШОВУ ДОПОМОГУ

Реєстрація відбувалася особисто. Організація, що надавала грошову допомогу, організувала пункт реєстрації в місцевій школі. Мені потрібно було взяти з собою документи моєї сім'ї – паспорти, ідентифікаційні коди, свідоцтва про народження кожної дитини, довідку про те, що моя дитина має інвалідність, а також реквізити мого банківського рахунку. Я вказала IBAN свого банківського рахунку, на який потім отримала виплату. Представник вніс всі дані моєї заяви в комп'ютер, а я лише перевірила і підтвердила, що все правильно.

У селищній раді вже були всі наші дані, і я відчувала себе комфортно, коли передавала їх міжнародній організації. Я не боялася, адже знала, що люди в інших громадах отримували подібну допомогу.

*"Я б не стала нічого подібного вводити в інтернеті, я б побоюлася. Але оскільки це було зроблено офіційно, з представниками, я відчувала себе більш-менш безпечно."*

Незважаючи на призначений час для реєстрації, нам все одно довелося чекати кілька годин – там була черга, і з дітьми в черзі було складно. На щастя, повітряних тривог не було, і ми відчували себе в безпеці, знаючи, що в школі є укриття.



## ОТРИМАННЯ ГРОШОВОЇ ДОПОМОГИ

В серпні 2023 року, всього через кілька тижнів після реєстрації, я отримала одноразову виплату в розмірі 6600 грн (170 євро), яка покрила мої витрати за три місяці. Я була здивована тим, як швидко прийшли гроші, тому що очікувала, що доведеться чекати на цю допомогу кілька місяців. Гроші надійшли безпосередньо на мій банківський рахунок. Отримання виплати безпосередньо на мою банківську картку було дуже зручним, оскільки поблизу немає жодного банку – було б складно, якби мені довелося йти до банку, щоб забрати гроші. Хоча банкомати в нашому селищі працюють, люди бояться йти знімати гроші в центр селища, тому що його постійно обстрілюють. Маючи гроші на картці, я змогла платити в магазинах і оплачувати комунальні послуги онлайн. Майже у всіх магазинах є термінали для безготівкових розрахунків.



## ВИТРАЧАННЯ ОТРИМАНИХ ГРОШЕЙ

Через війну, що триває, мої діти залишаються вдома зі мною. Половина грошей йде на речі для моїх дітей, такі як техніка для домашнього навчання та предмети для дитячого садка, осінній одяг, а також ліки та сеанси реабілітації для моєї дитини. Моя донька щойно пішла до першого класу, тому мені доводиться витратити гроші на зошити та інше шкільне приладдя. Решта, менша сума, пішла на оплату комунальних послуг. Надана допомога була суттєвою, але недостатньою. Зазвичай я отримую 5000 грн (130 євро) щомісяця як соціальну допомогу на дітей, і цього теж недостатньо.

## МОЇ РОЗДУМИ ПРО ДОСВІД

Грошова допомога потрібна завжди, оскільки завжди треба думати, де знайти наступне джерело доходу. У Свесі можливості працевлаштування обмежені, і я просто не можу зараз працювати. Я не можу залишити своїх дітей самих. Якби я отримувала регулярну грошову допомогу, наприклад, кожні три місяці, і більш суттєві виплати, мені було б легше планувати та купувати речі, які нам потрібні на сезон. Бо в тій ситуації, що є зараз, я не можу нічого планувати.

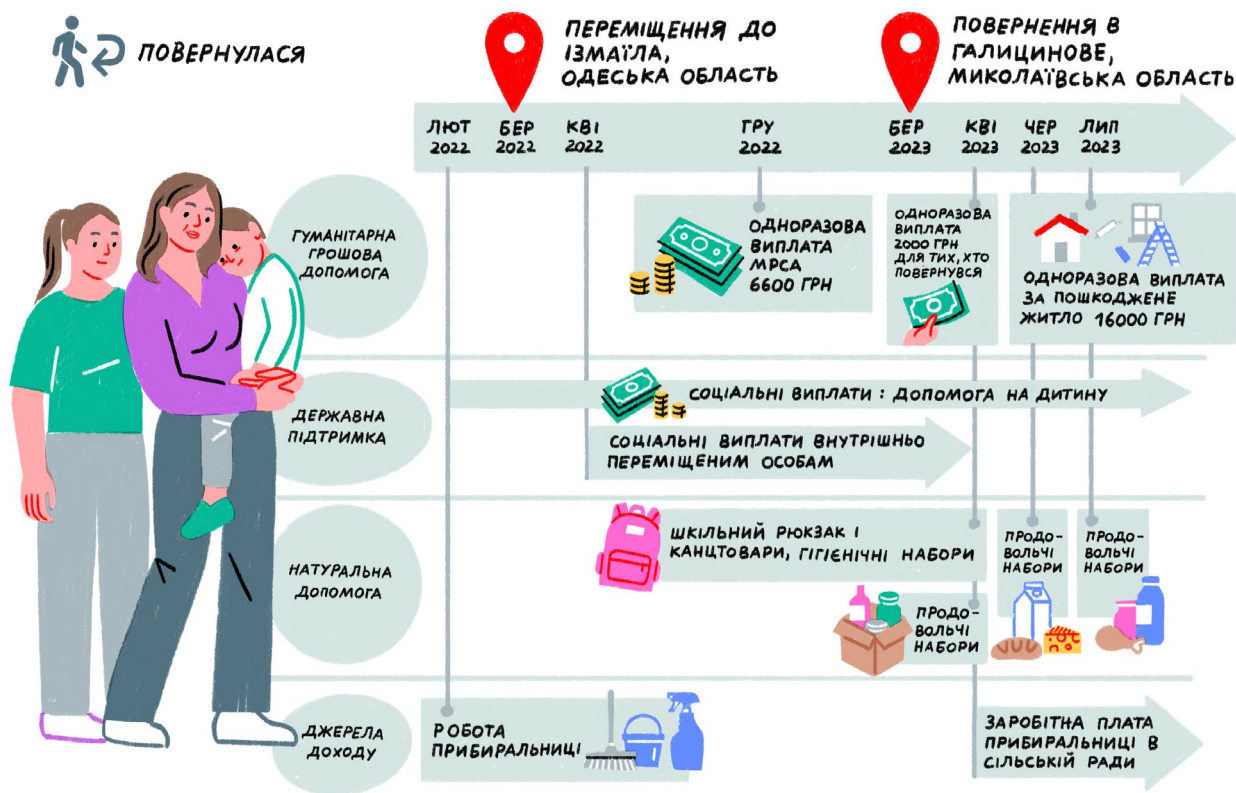
Тим часом ми намагаємося заощаджувати. Наприклад, максимально використовуємо продуктові набори, які отримуємо, та уникаємо додаткових витрат на їжу. Намагаємося взагалі не купувати їжу. У моїх батьків є город, і я допомагаю їм садити огірки, тримати курей і вирощувати картоплю.

Основний спосіб адаптації для нас – мати власний самодостатній город, щоб завжди мати свіжу їжу. Нам потрібно економити, щоб сплачувати за електроенергію та опалення в осінньо-зимовий період.

*“Ціни на все дуже сильно ростуть, в тому числі на комунальні послуги, і якщо буде відключення, то буде холодно і темно.”*



# ДАРИНА



Мене звать Дарина, мені 39. Живу в селі Галицинове Миколаївської області. Наше село зазнало значних руйнувань через близькість до лінії фронту під час обстрілів у 2022 році. У березні 2022 року, після початку повномасштабного вторгнення, я вирішила покинути його. З двома дітьми переїхала до Ізмаїла, що в Одеській області, недалеко від румунського кордону.

Ми залишалися в Ізмаїлі більше року, до квітня 2023 року. Там і отримали статус ВПО, і я змогла одержувати щомісячні виплати від держави в розмірі 2 000 грн (50 євро) на мене і 3 000 грн (130 євро) на кожну дитину<sup>5</sup>. Більша частина виплат ВПО йшла на покриття оренди квартири в Ізмаїлі та наших базових потреб. Мені не вдалося знайти роботу в Ізмаїлі, а орендна плата цього року зростає. Я більше не могла дозволити собі орендувати житло, тож ми повернулися додому.

<sup>5</sup> Допомога при народженні дитини - це регулярна соціальна виплата для новонароджених, яка закінчується, коли дитині виповнюється 36 місяців.

## ДАРИНА



Вік: 39

Теперішнє місце проживання:  
**Галицинове, Миколаївська область, звільнена громада**

Статус переміщення: **особа, яка повернулася на своє ПМП**

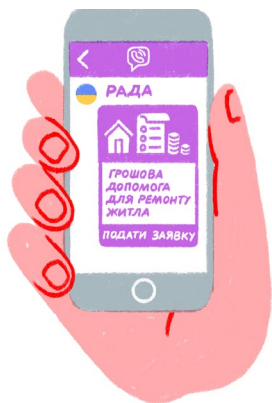
Домогосподарство: **одинокі мати з двома дітьми та іншими утриманцями (старшого віку)**

Кількість програм, у яких брала участь: **чотири**

Коли ми жили в Ізмаїлі, я не отримувала жодної допомоги в натуральній формі. З соціальних мереж знаю, що в Одесі можна було отримати більше допомоги в натуральній формі, але Ізмаїл – маленьке місто. Мені було важко знайти якийсь гуманітарний центр, де роздавали б найнеобхідніше. Дітям завжди щось потрібне – новий одяг, взуття, шкільне приладдя та засоби гігієни.

Я вирішила повернутися додому, де могла б поновитися на роботі і не платити за оренду житла. Мої батьки весь цей час залишалися в Галициновому. Їм потрібна моя допомога по господарству. Повернувшись до нашого села, ми побачили наш будинок в аварійному стані. Вікна та дах були вибиті, черепиця та двері пошкоджені. Водопостачання відрізане. Мені було потрібно близько 200 000 грн (5 000 євро) на ремонт будинку.

Я повернулася на роботу прибиральницею, де отримую мінімальну зарплату. Одержала 2 000 грн (50 євро) від місцевої неурядової організації, яка надає цільову допомогу особам, які повертаються на своє постійне місце проживання та потребують ресурсів на облаштування. Я також отримала спеціальну грошову допомогу на ремонт будинку від міжнародної неурядової організації.



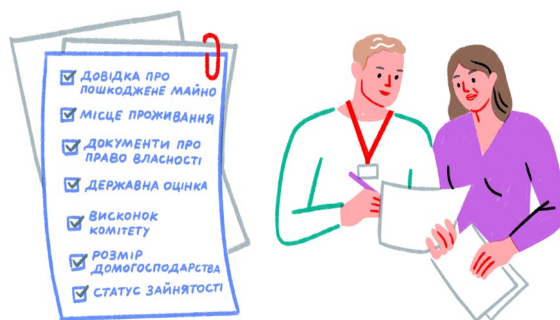
## ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ГРОШОВУ ДОПОМОГУ

Про грошову допомогу на ремонт пошкоджених будинків я дізналася з чату громади, на який я підписана у Viber. Представник сільради розмістив оголошення про те, що люди, чиї будинки були пошкоджені і які мають акт про пошкодження, можуть звернутися за грошовою допомогою. Оголошення було загальним, без особливої деталізації. Коли я прийшла зареєструватися, працівники благодійної організації, яка виплачувала допомогу, надали більше роз'яснень, зокрема пояснили критерії отримання допомоги. Подруга, яка подавала заявку, порадила мені зареєструватися, оскільки для неї це спрацювало. Я здебільшого довіряю сарафанному радіо, особливо друзям, які мають власний позитивний досвід.

## ОБІЗНАНІСТЬ ПРО КРИТЕРІЇ

Точного переліку критеріїв я не пам'ятаю. Пригадую, що були конкретні населені пункти, для яких призначалася допомога, і що люди з пошкодженим майном мали право подавати заявку. На той момент у мене на руках вже були всі документи про пошкоджене майно – довідка з поліції, документи про право власності та звіт державної комісії з оцінки пошкодженого майна. Працівники служби допомоги також ставили мені додаткові запитання – про розмір мого домогосподарства та статус зайнятості. Хотіли переконатися, що я маю право на отримання допомоги.

Під час візиту до сільради працівники гуманітарної організації, яка надавала допомогу, також пояснили, що кошти можна витратити тільки в конкретному будівельному магазині і тільки на будівельні матеріали для ремонту будинків.



## РЕЄСТРАЦІЯ НА ГРОШОВУ ДОПОМОГУ

Реєстрація відбувалася особисто в сільраді. Там вже була інформація про всі пошкоджені будинки в селі. Я показала свої документи на право власності, паспорт, банківські реквізити, а потім підписала реєстраційну форму, в якій вже була внесена наявна в них інформація. Хоча сільрада вже мала цю інформацію, перед реєстрацією мені довелося оновити довідку про пошкодження та документи про право власності.

У мене не було жодних побоювань щодо шахрайства. Міжнародна неурядова організація працювала разом з нашою сільрадою, і реєстрація була офіційною: було зрозуміло, що вони не можуть бути шахраями.

Процес реєстрації був дуже швидким і зручним. Сільрада склала графік, і мешканці кожної вулиці отримали запрошення на реєстрацію на окрему дату і час, тому людей в черзі було небагато. У той час не було жодних обстрілів – я відчувала себе в безпеці.

## ОТРИМАННЯ ГРОШОВОЇ ДОПОМОГИ

Через тиждень-два на телефон прийшло смс<sup>6</sup> з кодом. За допомогою цього коду я змогла придбати будівельні матеріали на суму 16 000 грн (400 євро).



## ВИТРАЧАННЯ ОТРИМАНИХ ГРОШЕЙ

На отримані гроші я вирішила встановити нові вікна та відремонтувати дитячу кімнату. Купила шпалери, шпаклівку та фарбу. Також цих грошей мені вистачило на придбання деяких матеріалів для ремонту пошкодженого даху.

Коли я зареєструвалася для отримання допомоги, працівники дали мені список речей, які я могла придбати на ці кошти/код. Мені потрібно було вибрати матеріали із заздалегідь визначеного переліку. Деякі товари зі списку були дуже дорогими – в магазині були дешевші товари, але їх не було в цьому списку. На мою думку, краще було б мати можливість придбати дешевші товари.

Касир у магазині знав, як користуватися кодом. Тут не виникло жодних проблем. Це було зручно, тому що банкомати в нашій місцевості не працюють належним чином.



## МОЇ РОЗДУМИ ПРО ДОСВІД

Із самого початку я знала, що це одноразова грошова допомога. Її було недостатньо для повного відновлення будинку, проте мені вдалося зробити деякі термінові роботи і покращити умови в дитячій кімнаті. Отримані гроші допомогли мені встановити вікна та підготувати будинок до зими. Також я подала заявку на участь в урядовій програмі «єВідновлення»<sup>7</sup>, оскільки отримана гуманітарна грошова допомога покрила менше 10% моїх потреб на реконструкцію. Наразі я не отримала жодної державної допомоги на ремонт.

Мені потрібна додаткова фінансова допомога. Наближається осінь, і мене турбує оплата комунальних рахунків. Із настанням холодів це стане основною статтею моїх витрат. Буде потрібно відремонтувати систему опалення та купити дрова для будинку. Я намагаюся заощаджувати потрохи, саджаючи овочі на городі та купуючи одяг з секонд-хенду для своїх дітей.

Коли я отримала код для використання грошової допомоги, я зателефонувала до гуманітарної організації та подякувала їм. Я дуже зраділа цій виплаті. У мене не виникло жодних проблем, але якщо виникнуть якісь питання, я піду до сільради і попрошу їх про підтримку. Я була вдячна, що отримала ці гроші, тому що на даний момент я не маю права на участь в багатьох грошових програмах, оскільки я не є ВПО, маю офіційну роботу, і у мене тільки двоє дітей. Організації, що надають допомогу, переважно допомагають багатодітним родинам, сім'ям із низьким доходом або без доходу, а також родинам із людьми з інвалідністю. Я одинока матір з двома дітьми, і ми також потребуємо грошової допомоги.



<sup>6</sup> Йдеться про електронний ваучер у вигляді смс-повідомлення, який обмежується придбанням будівельних матеріалів з певного асортименту.

<sup>7</sup> «Відновлення» – державна програма допомоги на відновлення пошкодженого житла.



# СЕРГІЙ



ЗАЛІЗНИЧНЕ,  
ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСТЬ  
НЕБЕЗПЕЧНА ГРОМАДА

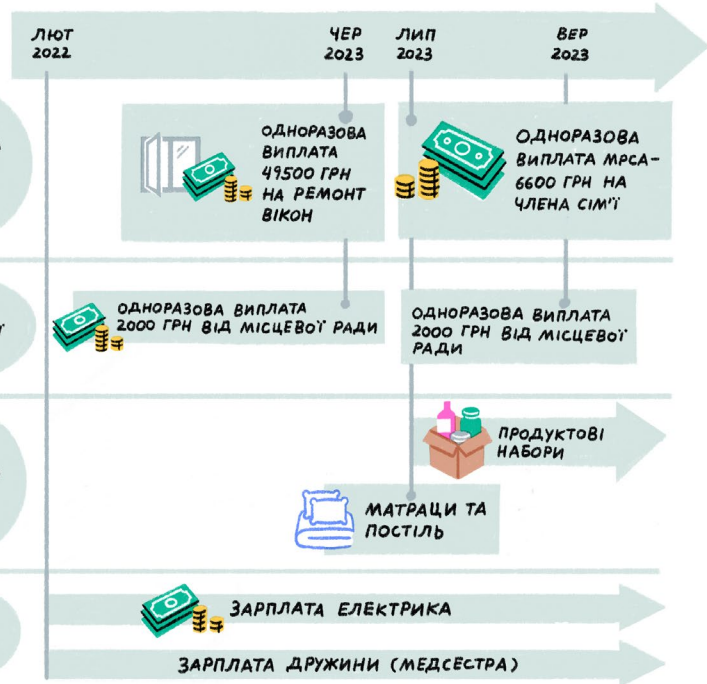


ГУМАНІТАРНА  
ГРОШОВА  
ДОПОМОГА

ПІДТРИМКА  
ВІД МІСЦЕВОЇ  
ВЛАДИ

НАТУРАЛЬНА  
ДОПОМОГА

ДЖЕРЕЛА  
ДОХОДУ



Мене звати Сергій, мені 49 років. Живу в смт Залізничне Дніпропетровської області. Одружений. Маю доньку-підлітка, їй 15 років. Працюю електриком на місцевому промисловому підприємстві. Маю стабільний заробіток, такий самий, як і до війни. Основне джерело доходу нашої сім'ї – моя зарплата і зарплата дружини, яка працює медсестрою.

Ми живемо у власній квартирі. У червні 2023 року в наш багатоквартирний будинок влучила ракета, яка серйозно пошкодила нашу квартиру. Після обстрілу ми потребували додаткових коштів на ремонт і заміну пошкодженого майна. Лише цього року, після обстрілу в червні 2023 року, я почав отримувати гуманітарну допомогу. Спочатку отримав 49 500 грн (1 300 євро) від міжнародної організації на заміну п'яти розбитих вікон. Незабаром після цього отримав ще одну грошову допомогу від агентства Організації Об'єднаних Націй

## СЕРГІЙ



Вік: 49

Теперішнє місце проживання:  
**Залізничне, Дніпропетровська область**

Статус переміщення: **не ВПО**

Домогосподарство: **одружений, має дитину підліткового віку**

Кількість програм, у яких брав участь: **три**

(ООН) – 6 600 грн (170 євро) на кожного члена сім'ї. Крім того, я отримав дві виплати по 2 000 грн (50 євро) від місцевої влади на ремонт. Після обстрілів ми також отримали допомогу в натуральній формі, зокрема матраци, постільну білизну та продуктові набори.

## ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ГРОШОВУ ДОПОМОГУ

Про першу грошову допомогу – 49 500 грн (1 300 євро) на ремонт вікон – я дізнався від голови нашого ОСББ. Він пояснив, що мешканці, чії квартири були пошкоджені, можуть отримати фінансову підтримку.

Через кілька тижнів нам зателефонували з селищної ради і повідомили, що постраждалим від обстрілу буде надана додаткова допомога. Нам розповіли, що волонтери допоможуть з реєстрацією в селищній раді, а кожен член сім'ї отримує по 6 600 грн (170 євро).



До обстрілів мене не цікавила жодна гуманітарна допомога. Але для нас все змінилося. Тепер мені доводиться шукати допомогу, тому що мені потрібні кошти на ремонт нашої квартири. Інформацію про доступну допомогу здебільшого можна отримати від голови ОСББ або сусідів. Голова ОСББ підтримує зв'язок з селищною радою і передає нам відповідну інформацію.

## ОБІЗНАНІСТЬ ПРО КРИТЕРІЇ

Для надання допомоги із заміни вікон працівники гуманітарної організації відвідали наш багатоквартирний будинок та організували зустріч з мешканцями, які потребували підтримки.

*"Вони розповіли нам про [міжнародну організацію], яка допомагає людям, що постраждали від ракетних обстрілів, і детально пояснили, яку підтримку вони можуть запропонувати."*

Співробітники цієї благодійної організації також надали роз'яснення щодо необхідних документів для реєстрації. Я вперше отримував допомогу, тому інформації для мене було забагато. Я ставив багато уточнюючих запитань, і співробітники цієї організації терпляче все мені пояснювали.

Критерії для другої виплати від ООН були суворішими: право на неї мали лише сім'ї, майно яких було пошкоджене або які мали дітей віком до 16 років. Були ще додаткові критерії, яких я не пам'ятаю. Особисто я вважаю деякі критерії дещо несправедливими. У нас є друзі, які не мають дітей, але їхній будинок був пошкоджений, і вони не мали права на цю допомогу.



## РЕЄСТРАЦІЯ НА ГРОШОВУ ДОПОМОГУ

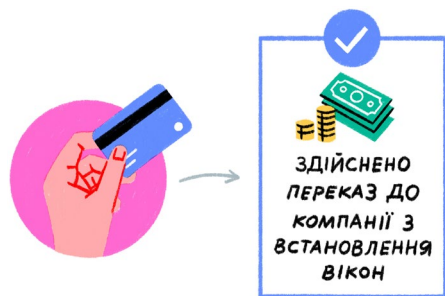
Щоб оформити допомогу на відновлення пошкодженого житла в розмірі 49 500 грн (1 300 євро), я зібрав всі необхідні документи, включаючи документи, що підтверджують право власності на квартиру, акт про пошкодження майна, паспорт, ідентифікаційний код та довідку з банку про відсутність заборгованості на моєму рахунку. Організація, яка надавала допомогу, мала переконатися, що на наданому мною рахунку немає простроченої заборгованості, і що кошти, які я отримую, підуть на заміну вікон, а не на погашення моїх боргів.

Працівники цієї гуманітарної організації та представник компанії, що займається встановленням вікон, відвідали мою квартиру. Монтажник зробив заміри і підрахував загальну суму необхідних витрат. Співробітники гуманітарної організації підготували угоду, в якій виклали умови надання допомоги,



підкресливши, що кошти будуть спрямовані на нові вікна. Я перевірів і підписав договір. У мене були побоювання щодо надання моїх персональних даних, оскільки це не була державна організація, однак потреба в цій допомозі врешті-решт переконала мене діяти та зареєструватися.

Щоб отримати додаткову допомогу від агентства ООН, ми з дружиною пішли до селищної ради. Там вже було багато людей. Чотири чи п'ять осіб допомагали записувати інформацію та реєструвати людей. Ми простояли в черзі п'ять годин. Я пред'явив паспорт, ідентифікаційний код та IBAN. Пошкодження нашої квартири вже було зафіксовано, тому мені не потрібно було надавати жодних додаткових підтверджень. Це було обнадійливо. У мене не було жодних побоювань, оскільки я мав позитивний досвід отримання допомоги на нові вікна. Поки реєструвалися, оголосили повітряну тривогу. Ми перейшли в бомбосховище, і я відчув себе в безпеці.



## ОТРИМАННЯ ГРОШОВОЇ ДОПОМОГИ

Вже через кілька тижнів після реєстрації на мій банківський рахунок надійшов одноразовий платіж у розмірі 49 500 грн (1 300 євро). Платіж у розмірі 6 600 грн (170 євро) на кожного члена сім'ї також був перерахований протягом декількох тижнів після реєстрації – одним платежем на всіх трьох членів нашої родини.

## ВИТРАЧАННЯ ОТРИМАНИХ ГРОШЕЙ

Щойно кошти за нові вікна надійшли на мою банківську картку, я одразу ж переказав всю суму компанії, яка займається встановленням вікон. За кілька днів вікна встановили. Я сфотографував їх і поділився фотографією з організацією, що надає допомогу, хоча вони цього не просили. Незабаром після цього мені зателефонували з організації і повідомили, що їхні співробітники прийдуть та перевірять виконані роботи. Дотримуючись свого слова, вони приїхали і задокументували щойно встановлені вікна.

З іншого боку, щодо наступної допомоги [6 600 грн] ми з дружиною вирішили не поспішати й обміркували наші потреби. Ми вирішили купити більше матеріалів для ремонту квартири, включаючи двері та деякі інші дрібниці, як-от шпаклівку та фарбу для стін. Також купили їжу та одяг для моєї доньки. Хоча, можливо, ця допомога і не була значною, для нас вона була важливою в той момент. Після отримання виплат до нас ніхто не звертався за відгуком.



*"Знаєте, вони нам допомогли, і я б і не подумав скаржитися."*

## МОЇ РОЗДУМИ ПРО ДОСВІД

Отримання грошової допомоги на ремонт вікон стало моїм першим досвідом отримання гуманітарної допомоги.

*"Навіть плакати хочеться, коли допомагають. Мені ще ніхто так не допомагав."*

Все було добре організовано. Співробітники гуманітарної організації приїжджали разом із монтажним підприємством, щоб все виміряти. Це було дуже доречно і зручно. Спілкування було ефективним, адже нам все детально пояснювали.

*"Що стосується ремонту, то ця допомога покрила близько 50% моїх потреб. Це дуже допомогло. Самостійно я б дуже довго збирав ці гроші."*


Під час реєстрації в сільраді для отримання додаткової грошової допомоги мені не дуже сподобалося стояти в черзі. Вважаю, що можна було б більш організовано підійти до цього питання. Можна було б призначити певний час, коли приходити.

*"Думаю, що грошова допомога є найбільш прозорою. Все проходить через банківські рахунки. Але багато продуктивних наборів не доходять до людей."*



# ДІАНА

 **ВНУТРІШНЬО  
ПЕРЕМІЩЕНА  
ОСОБА**

 **ДОКУМЕНТИ  
ВТРАЧЕНІ**



ДЕРЖАВНА  
ПІДТРИМКА

НАТУРАЛЬНА  
ДОПОМОГА

 **ПЕРЕМІЩЕННЯ ДО  
ЛЮБАШІВКИ,  
ОДЕСЬКА ОБЛАСТЬ**

ЛЮТ  
2022

КВІ  
2022

ТРА  
2022

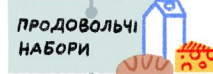
БЕР  
2023

КВІ  
2023

СЕР  
2023



ПРОДОВОЛЬЧІ  
НАБОРИ



ПРОДОВОЛЬЧІ  
НАБОРИ



ПРОДАЖ МЕТАЛОБРУХТУ ТА КОНСЕРВОВАНИХ ПРОДУКТІВ



ЗАРПЛАТА ПРАЦІВНИЦІ  
ПЕКАРНІ

Мене звали Діана, я належу до ромської громади. Мені 56. Родом я з Апостолового Дніпропетровської області. У квітні 2022 року переїхала до Любашівки Одеської області. Моє рідне місто зазнало досить потужних обстрілів, і мій будинок був пошкоджений. У цьому хаосі я примудрилася втратити всі свої документи. Зараз я тимчасово живу в будинку, який мені запропонувала сестра, але він у дуже поганому стані – у стіні є дірка, дах протікає.

Наразі я безробітна. Збираю і продаю металобрухт, а також вирощую овочі на своєму городі, які консервую і продаю. Раніше я працювала у пекарні, але звільнилася цієї весни. Мені важко зводити кінці з кінцями, оскільки маю проблеми зі здоров'ям. У мене астма, і мені не вистачає грошей на ліки. Мені допомагають сестра і донька. Моя донька також переїхала з нашого рідного міста в це саме село, тому ми допомагаємо одна одній і іноді ділимося їжею.

## ДІАНА



Вік: 56

Теперішнє місце проживання:  
**Любашівка, Одеська область**

Статус переміщення:  
**переміщена особа, офіційно не зареєстрована як ВПО**

Домогосподарство: **проживає сама**

Кількість програм, у яких брала участь: **нуль**

Я отримувала невелику допомогу у формі продуктів харчування, наприклад, олію та крупи. Одержала продуктовий набір від ромського медіатора<sup>8</sup>, який приїжджав до нашого села. Одного разу отримала пакунок від місцевої церкви – пішла туди сама і попросила про допомогу. Також я ходила до сільради, щоб одержати допомогу в натуральній формі, але там була величезна черга, тож я вирішила не чекати і пішла.

## **В МЕНЕ НЕМАЄ НЕОБХІДНИХ ДОКУМЕНТІВ, ЩОБ ПОДАТИСЯ НА ДОПОМОГУ**

Я офіційно не зареєстрована як ВПО, тому не отримую жодних виплат від держави за цим статусом. У мене немає необхідних документів для реєстрації. Я ходила до школи, вмю писати і читати, але недостатньо грамотна, щоб читати і розуміти офіційні документи. Не відчуваю себе комфортно, коли необхідно кудись йти, щоб зареєструватися самостійно і розібратися з процесами. Мені потрібна допомога у відновленні документів, щоб мати можливість отримувати грошову та медичну допомогу. Чула від своєї доньки та інших ромів про можливість отримання грошової допомоги. Але якщо у мене немає документів, я нічого не можу вдіяти. Я не можу подати заявку. Ніхто не сказав мені, як подати заявку на отримання цієї допомоги, і не допоміг мені.



## **МЕНІ НЕ ПОТРІБНА ЇЖА – МЕНІ ПРОТІБНІ ГРОШІ І ДОПОМОГА ДЛЯ ДЛЯ РЕМОНТУ МОГО БУДИНКУ**

У мене є невеликий город, і мої родичі діляться зі мною їжею. Але ліки від астми дуже дорогі, і зараз я не можу собі цього дозволити. Також мені потрібно більше засобів гігієни, оскільки їх здебільшого надають сім'ям з дітьми, а не нам – самотнім і літнім жінкам.

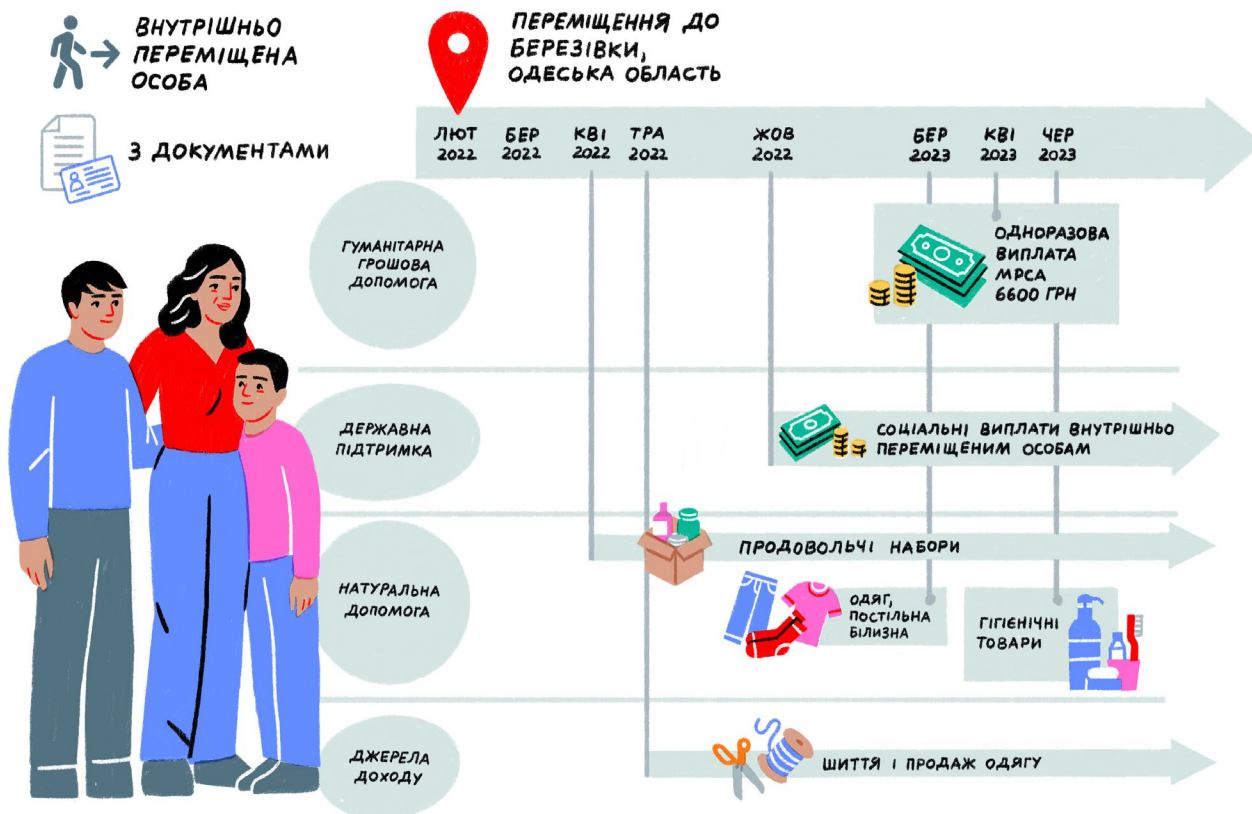
Я намагаюся підготуватися до зими – за рахунок невеликого ремонту полагодити будинок і дах, щоб він не протікав. Мені потрібно більше матеріалів, щоб підтримувати будинок, мені потрібні дрова. Найбільше мені б допоміг ремонт даху. Я хотіла би, щоб люди прийшли і допомогли мені в цьому. Навіть якби у мене були гроші, було б занадто складно організувати будівельні роботи.

## **МИ, РОМИ, ЗАЛИШАЄМОСЯ ПОЗА УВАГОЮ**

Бувало, що ромам відмовляли в допомозі. Бувало, що допомога була – приносили матраци, ковдри, подушки – і організація, яка надавала цю допомогу, роздавав її усім, окрім ромів. Я вважаю, що при наданні гуманітарної допомоги важливо ставитися до всіх однаково.

<sup>8</sup> Ромські медіатори – це посередники між ромськими громадами та органами влади, правосуддя та правоохоронними органами. Найбільша їх кількість працює в областях, де компактно проживають роми. Ромські медіатори – це добре освічені представники ромських громад, які користуються довірою та повагою серед ромів. Медіатори не завжди є ромами за національністю, але є культурно обізнаними людьми, яким небайдужі проблеми ромської громади. Враховуючи закритість ромських громад та їхню недовіру до органів державної влади, посередник між ромською громадою та державними інституціями допомагає системно доносити інформацію про права ромів, роз'яснює процедури звернення до різних державних установ, допомагає посилювати правові та соціальні можливості цієї вразливої категорії населення.

# ЗОЛА



Мене звать Зола, мені 44. Я з ромської громади міста Балаклія Харківської області. Наприкінці лютого 2022 року переїхала до Одеської області, оскільки моє рідне місто зазнало сильних обстрілів і невдовзі потрапило під окупацію. Мені запропонували безкоштовно пожити в будинку наших родичів. Я живу з чоловіком і двома дітьми. Ми з молодшим сином зареєстровані в Балаклії і змогли отримати статус ВПО, а чоловік і старший син зареєстровані в Одеській області і не мають права на отримання статусу ВПО або виплат від держави. Я подала заяву на виплати для ВПО лише через шість місяців після приїзду сюди. Отримую ці виплати з кінця 2022 року. Як ВПО я одержую 2 000 грн (50 євро), а мій син – 3 000 грн (75 євро) щомісяця.

У квітні цього року ми з сином також отримали фінансову допомогу від міжнародної

## ЗОЛА

**Вік: 44**

Теперішнє місце проживання:  
**Березівка, Одеська область**

Статус переміщення: **внутрішньо переміщена особа (ВПО)**

Домогосподарство: **одружена, має двох дітей**

Кількість програм, у яких брала участь: **дві**

організації в розмірі 6 600 грн (165 євро). Від місцевої громадської організації одержали одяг, побутові речі та постільну білизну. Від місцевої сільради регулярно отримуємо продуктові набори та різні засоби гігієни, такі як шампунь і миючі засоби.

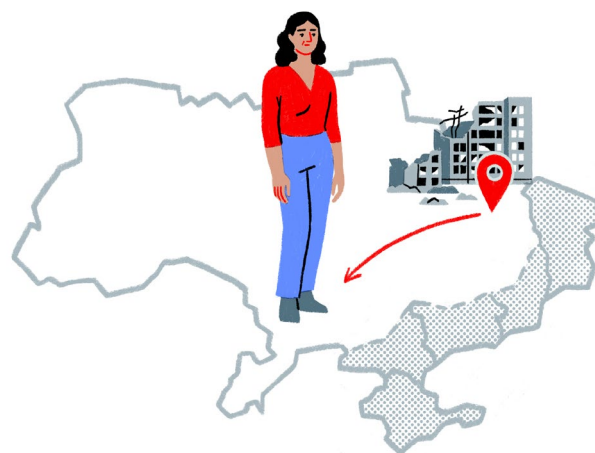
## ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ГРОШОВУ ДОПОМОГУ



Я переїхала з Балаклії, не оформивши спочатку статус ВПО, бо не знала, як це робити. Лише через півроку я дізналася від інших ромських жінок-переселенок про щомісячну фінансову допомогу від держави. Вони надали мені контактний номер ромського медіатора, якого добре знають в Одеській області. Він підтвердив, що я маю право зареєструватися і отримати статус ВПО і можу подати заяву на отримання державної грошової допомоги. Він також дав мені номер телефону місцевої організації, яка допомагає ромському населенню зареєструватися для отримання державної допомоги. Він розповів мені про документи, які мені потрібно принести для реєстрації.

## ОБІЗНАНІСТЬ ПРО КРИТЕРІЇ

Коли я реєструвалася, розуміла, що для ВПО передбачена державна допомога. Однак працівник організації пояснив, що на цю допомогу можуть претендувати лише люди з певних населених пунктів – небезпечних місць. Вони запевнили мене, що я маю право на допомогу, тому що я приїхала з небезпечного, постраждалого від війни населеного пункту.



## РЕЄСТРАЦІЯ НА ГРОШОВУ ДОПОМОГУ

Я зареєструвалася як ВПО і автоматично подала заяву на отримання грошової допомоги. В управлінні соцзахисту були присутні представники місцевої організації, яка надає допомогу ромському населенню. Вони допомогли мені розібратися з процедурою реєстрації.

Я прийшла зі своїми документами – паспортом, ідентифікаційним кодом та банківськими реквізитами, стала в чергу і зареєструвалася. Представники організації провели мене через весь процес, оформивши всі документи. Вони допомогли мені внести у форму мої дані та попросили мене перевірити, чи все правильно записано. Я перевірила і підписала форму. Вони також поцікавилися, чи маю я банківську картку, і сказали, що можуть допомогти мені її отримати. У мене вже був банківський рахунок і картка.

У мене не було жодних побоювань щодо моїх персональних даних. Я довіряю цій організації, тому що ромський медіатор сказав мені, що я можу їм довіряти. Все пройшло просто і гладко. Мені надали чітку інформацію і запевнили, що я можу звернутися за подальшою допомогою, якщо щось буде незрозуміло.



## ОТРИМАННЯ ГРОШОВОЇ ДОПОМОГИ

Протягом двох тижнів я отримала виплату в розмірі 5 000 грн (125 євро) – 2 000 грн на себе і 3 000 грн на мого сина. Гроші надійшли на мою банківську картку. Відтоді я отримую по 5 000 грн щомісяця. Оскільки я отримую гроші на банківську картку, я можу легко ними користуватися. Єдине, що мене не влаштовує – гроші виплачуються щомісяця в різний день, що ускладнює планування витрат, оскільки я не знаю точно, коли отримаю гроші.



## ВИТРАЧАННЯ ОТРИМАНИХ ГРОШЕЙ

Ці гроші я витрачаю на їжу, і їх не вистачає на інші потреби моєї родини. Нам потрібен одяг, особливо дітям. Треба підготуватися до зими, купити тепліший одяг і взуття. Іноді нам потрібні ліки, коли хтось з нас хворіє. Щомісяця я отримую дуже мало на себе і на сина. На 5 000 грн (125 євро) важко прожити вдвох.

*“Цих виплат мало, але якщо і вони закінчаться, то я не розумію, як ми будемо жити.”*

## МОЇ РОЗДУМИ ПРО ДОСВІД


Одного разу я зателефувала до неурядової організації (НУО), яка допомогла мені з реєстрацією, щоб дізнатися, чому я отримую виплати щомісяця в різні дати. Працівники НУО пояснили, що виплати призначаються державними органами, і іноді можуть виникати затримки. Мене запевнили, що попри затримки мені не потрібно переживати, оскільки виплати продовжуватимуться.

Мені ніхто не дзвонив з цієї НУО, щоб дізнатися, чи все в порядку. Я б хотіла, щоб час від часу хтось телефонував і перевіряв, цікавився моїми потребами.

*“Якби хтось переймався моєю долею і долею моєї дитини, якби мені телефонували, мені було б набагато краще.”*



# МАРТА

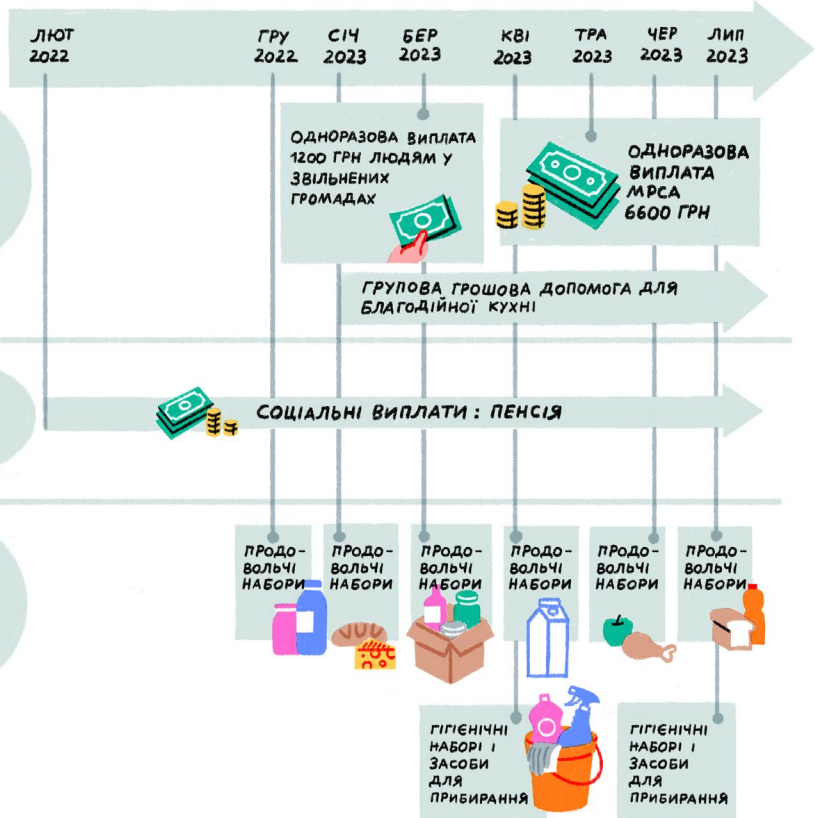
 **БЕРИСЛАВ,  
ХЕРСОНЬСЬКА ОБЛАСТЬ  
ЗВІЛЬНЕНА ГРОМАДА**



ГУМАНІТАРНА  
ГРОШОВА  
ДОПОМОГА

ДЕРЖАВНА  
ПІДТРИМКА

НАТУРАЛЬНА  
ДОПОМОГА



Мене звуть Марта, мені 62 роки. Я живу в місті Берислав Херсонської області, недалеко від лінії фронту. Хоча наша громада була звільнена в листопаді 2022 року, обстріли сіл тривають.<sup>9</sup> Я вдова і живу у власному будинку з сином. Зараз на пенсії і працюю волонтером у благодійній кухні – ініціативі, де ми готуємо і роздаємо їжу людям у нашій громаді.

Після деокупації, щоб допомогти впоратися з нагальними потребами, всі мешканці Берислава отримали одноразову виплату від міжнародної організації в розмірі 1200 грн (30 євро). Крім того, з моменту звільнення я регулярно отримую продуктові та гігієнічні набори. Раз на тиждень нам видають пакет з крупами, макаронами, цукром і сіллю, а також пральний порошок, гель для душу, шампунь, зубну щітку і пасту, прокладки та інші необхідні речі.

<sup>9</sup> Всього через декілька днів після інтерв'ю місто було атаковане кількома авіабомбами

## МАРТА



Вік: 62

Теперішнє місце проживання:  
**Берислав, Херсонська область,  
звільнена громада (прифронтова  
зона)**

Статус переміщення: **не ВПО**

Домогосподарство: **проживає  
сама**

Кількість програм, у яких брала  
участь: **три**

*“Продуктові набори дуже допомагають, але нам також потрібна грошова допомога. У продуктовому наборі є крупи і макарони, але іноді мені хочеться піти і купити ковбаси і сиру.”*

Я єдина в нашій родині, хто отримує хоча б якийсь дохід, оскільки мій син наразі не працює. Наше місто ще не повністю функціонує, більшість закладів залишаються закритими – відкриті лише аптека, кілька магазинів і лікарня. Багато людей, особливо молодих, не мають де працювати. Мій син працював у меблевому магазині, але зараз він закритий. Живемо на мою пенсію.

## ПРО ІНІЦІАТИВУ

Із початком повномасштабного вторгнення ми з подругою почали готувати їжу для людей, які не могли робити це самі. Працювали протягом всієї окупації і після неї. Ми готуємо їжу щодня, це постійна праця. Коли про нашу ініціативу дізналися, люди в громаді почали пропонувати свою підтримку.

Я не звикла бути без роботи, тому дуже рада, що можу приходити сюди щодня і не бути самотньою. Усе своє життя я працювала кухарем, готувала їжу для лікарів і студентів. Мені подобається відчувати себе корисною для моєї громади.

*“Ми готуємо їжу для людей у громаді. Це не робота, це наша власна ініціатива.”*

Благодійна кухня отримала офіційне визнання, і навесні 2023 року ми почали отримувати фінансову підтримку від міжнародних організацій. Наразі є можливість купувати достатньо речей для роботи кухні. Загальна сума групової грошової допомоги, яку ми отримали, становила близько 350 000 грн (9 000 євро), що покрило приблизно три місяці поточної роботи ініціативи. Наша благодійна кухня отримувала допомогу двічі – перший раз через місцеву неурядову організацію, а другий – через неурядову організацію, нещодавно зареєстровану в Бериславі.



*“Такі види допомоги надзвичайно важливі. Зараз у Бериславі є лише два невеликих продуктових магазини, які обслуговують понад 3 000 мешканців громади. Ціни в них дуже високі, а найближча заправка знаходиться в Кривому Розі, що за 150 км від Берислава. Це означає, що маломобільні люди не мають змоги придбати продукти харчування, навіть якщо у них є гроші”, – пояснює голова місцевого благодійного фонду.*

Наш місцевий священник надає нам неоціненну підтримку і допомагає координувати нашу ініціативу. Люди відповідають за різні завдання, забезпечуючи роботу благодійної кухні. У нас є старший кухар та її помічниця. Вони працюють в одну зміну і слідкують за тим, що потрібно на кухні.

*“У Бериславі у нас не так багато варіантів для вибору продуктів харчування, а те, що є в магазинах, коштує дорого. Нам намагаються привозити продукти для приготування їжі з інших місць.”*

Приблизно раз на тиждень ми оцінюємо наші запаси і складаємо список продуктів, які необхідні для приготування гарячих і холодних страв. Ми складаємо список, а людина, яка відповідає за наші групові гроші, купує і привозить все, що ми просимо. Також ми замовляємо балони з газом і бензин, щоб заправляти генератор, якщо немає електрики. Нам так зручно, тому що тут складно купити необхідне.

## МИ ГОТУЄМО ТА ДОСТАВЛЯЄМО ЇЖУ В ГРОМАДІ

У нас все дуже добре організовано. Приходимо о шостій ранку, починаємо все готувати і десь опівдні починаємо годувати людей. Коли всіх нагодуємо, прибираємо кухню і готуємося до наступного дня.

Щодня готуємо різноманітні страви і роздаємо їх у громаді всім, хто потребує цього. У нас завжди є перша, друга страва, і компот. Готуємо картопляне пюре, фрикадельки, овочі, макарони, млинці, пиріжки з капустою і картоплею, зелений і червоний борщ, супи, вареники – щодня інше меню. Люди задоволені.

Від початку повномасштабного вторгнення жодного дня не зачиняли кухню. У нашій громаді є багато людей, які не можуть готувати, не мають ні газу, ні плити. Люди з навколишніх сіл щодня приходять до нас на кухню, щоб поїсти. Люди приходять до нас і забирають їжу додому в банках і пакетах.

Більшість тих, хто приходять на нашу кухню, – це люди похилого віку. Із перебоями з газом та електроенергією людей більше. Якщо хтось не може прийти, організуємо доставку. У нас є волонтери, які цим займаються. Я приносила їжу літній жінці, за якою нікому доглядати.

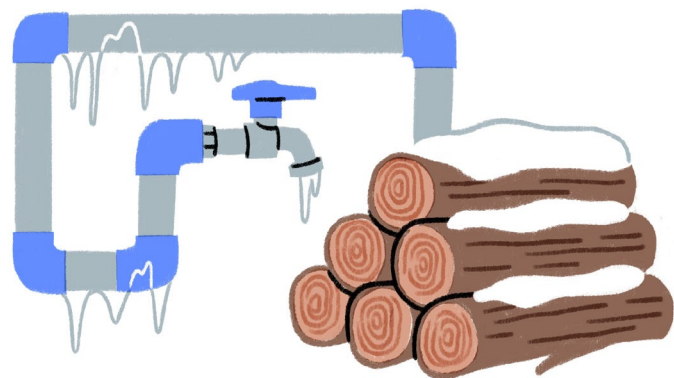
*“Нам прості люди також передають продукти, щоб ми могли годувати потребуючих. Люди передають смалець і масло, або голубці в банках, так само, як роблять для себе особисто. Ми вкладаємо їх духовку, доводимо до кінця і видаємо людям все, що можемо.”*

## ЩО ОЗНАЧАЄ БЛАГОДІЙНА КУХНЯ ДЛЯ ЛЮДЕЙ В ГРОМАДІ ?

Благодійна кухня в громаді є дуже корисною, адже ми готуємо їжу для людей щодня. У громаді багато маломобільних людей, тому ми намагаємося доставляти їм їжу. Люди звикли до цього, вони приходять за будь-якої погоди – сніг, дощ, сонце. Вони з палицями йдуть зі свого села, щоб поїсти гаряче.

Ми також працюємо з сусідніми селами, що постраждали від підриву дамби Каховської ГЕС<sup>10</sup>, організовуючи доставку пакетів із допомогою до цих сіл. На частину отриманої грошової допомоги купуємо воду та гігієнічні набори і розвозимо їх по селах. Раз на місяць волонтер розвозить їжу на машині в села, де немає води.

*“У нас є вуличний куратор<sup>11</sup>. Вона знає, скільки до нас приходить дітей, які саме це люди, якого віку. Вони все це знають.”*



Чи то яблуко, чи груша, чи виноград – ми все роздаємо. Ми віддаємо все, тому що не кожен може це купити. Щойно щось отримуємо, одразу роздаємо це людям.



## ПОТРЕБИ І ВИКЛИКИ В ГРОМАДІ

У Бериславі немає чим опалювати, нам потрібні матеріали для опалювання. У нас на кухні буває дуже холодно, вода замерзає. Потрібні дрова. Загалом, у нашій громаді люди мають борги за електроенергію та воду. Немає можливості оплатити рахунки – у нас немає ані банку, ані Укрпошти. У багатьох не вистачає грошей, тому люди просто не платять.

*“Гроші в будь-якому випадку потрібні людям на особисті потреби, а не тільки для усієї громади. Не тільки для ініціативної групи.”*

<sup>10</sup> Дамба Каховської ГЕС на річці Дніпро в Україні була зруйнована вибухом 6 червня 2023 року, що призвело до значних повеней у Херсонській та Миколаївській областях.

<sup>11</sup> Вуличні куратори – це координатори в громаді, які відповідають за поширення інформації про доступну допомогу, а також про дату і час її надання. Вони відстежують потреби людей (наприклад, потреби багатодітних сімей, людей похилого віку та людей з інвалідністю, потреби в гігієнічних засобах) і надають імена та контактну інформацію безпритульних, які потребують спеціальної допомоги та/або особистої доставки.

До повномасштабного вторгнення з нами на кухні працювало багато людей, але зараз їх поменшало через постійні обстріли. Нещодавно ми пережили дуже сильний обстріл, який пошкодив і приміщення, і автомобіль, на якому ми розвозили допомогу. Це була дуже важка для нас ніч, і коли ми увійшли до приміщень, були шоковані, побачивши, що все повністю пошкоджене.

Наш отець зібрав нас і сказав: “Все, дівчата, не могу вас наражати на небезпеку, закриваємося”. Але ми не хотіли зупинятися, ми були сповнені рішучості продовжувати готувати обіди. Допоки ми маємо годувати людей у нашій громаді, будемо працювати. Допомога потрібна всім, і люди нам вдячні. Мені не важко йти на кухню, готувати і роздавати їжу людям. Це дуже важливо для тих, хто не може отримати чи зареєструватися на бодай якусь допомогу.



### Про благодійну кухню

Благодійна кухня була започаткована в Бериславі восени 2021 року як благодійний проект, який отримав міні-грант від української організації – ГО «Українська освітня платформа». Навіть після окупації Берислава, благодійна кухня продовжила працювати, забезпечуючи їжею понад 150 мешканців, які залишилися на окупованій території. У цей період керівник проекту, місцевий священник, дізнався від української громадської організації про можливість отримання групової грошової допомоги на потреби місцевої громади. В умовах окупації гуманітарні організації не мали змоги надавати допомогу місцевій громаді напряму, а потреба в продуктах харчування була дуже гострою. У партнерстві з громадською організацією з Тернополя (захід України) керівник проекту звернувся до міжнародної організації з проханням надати групову грошову допомогу для роботи благодійної кухні.

**“До повномасштабного вторгнення у нас була “Недільна благодійна кухня”, але після окупації Берислава ми почали працювати щодня. 27 лютого я зателефувала керівнику нашої ініціативи – він був за межами Берислава – і сказала, що нам потрібно годувати людей, і ми будемо працювати стільки, скільки зможемо”, – каже волонтерка благодійної кухні**

Керівник благодійної кухні пояснив, що для отримання групової грошової допомоги він направив електронного листа до міжнародної організації, прикріпивши до нього апікаційну форму, надану українською громадською організацією. В апікаційній формі він описав потребу у фінансуванні та спосіб функціонування проекту, підкресливши, що кухня готує їжу для 150 осіб на окупованій території. Також надав банківські реквізити партнерської громадської організації з Тернополя. На ці кошти вони купували продукти для кухні та доставляли їх на окуповану територію через волонтерів. У квітні 2023 року вони офіційно зареєструвалися як місцевий благодійний фонд, який є повністю незалежною організацією. Цього року, після вибуху на дамбі Каховської ГЕС, вони знову звернулися по групову грошову допомогу. Цього разу, окрім кухонного приладдя, також отримали допомогу на доставку води та гігієнічних наборів людям у віддалені села Бериславського району.

**“Хоча за фінансовою допомогою звертається керівник благодійної організації, всі деталі обговорюються разом з групою волонтерів. Ми обговорюємо все: ділимося інформацією про те, що відбувається на даний момент, скільки людей отримують їжу, чого наразі потребує громада. Потреби змінюються, адже відвідувачів у нас поменшало – близько 60-70 осіб щодня. Багато людей виїхали з Берислава після звільнення, адже тут небезпечно”, – говорить волонтерка благодійної кухні.**



Приєднуйся до нас на [groundtruthsolutions.org](https://groundtruthsolutions.org)