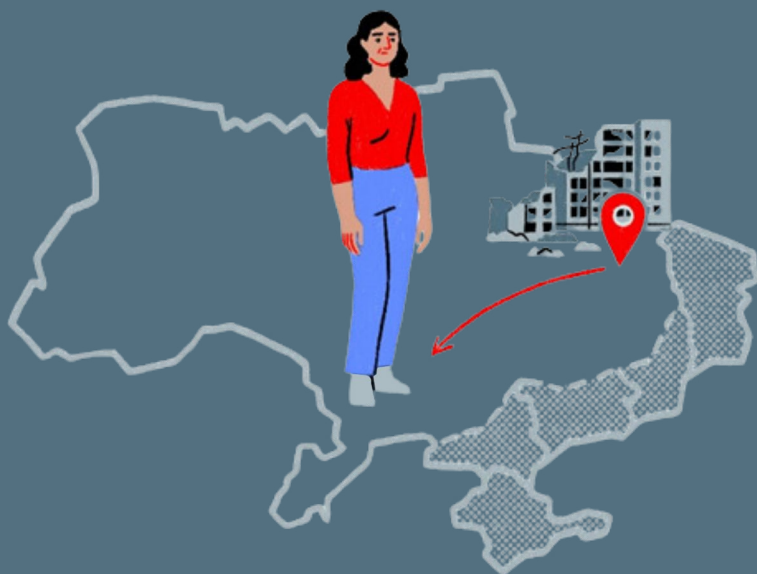


Узгодження гуманітарної грошової допомоги з системою соціального захисту в Україні: думки отримувачів допомоги

Україна | Березень 2024 року



GROUND TRUTH
SOLUTIONS



Collaborative Cash Delivery



Зміст

Резюме	2
Рекомендації	3
Вступ	8
Контекст	9
Результати	10
1. Гуманітарна грошова допомога – важливе доповнення до соціальних виплат	10
2. Співпраця з місцевими органами влади та організаціями підвищує ефективність та інклюзивність грошової допомоги	13
3. Ключова роль цифрової грамотності та мереж, яким довіряють	14
4. Деякі групи залишаються не охопленими грошовою допомогою	14
Методологія	17
Додаток I: Варіанти узгодження гуманітарної грошової допомоги з українською системою соціального захисту	18

Подяки

Ми вдячні людям в Україні за те, що вони знайшли час поспілкуватися з нами та поділитися своїми думками, 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. Ми вдячні нашим партнерським організаціям: ГО «Українське жіноцтво», Карітас Ізмаїл, Карітас Дніпро, «Угорська екуменічна служба допомоги», «Christian Aid», Міжнародний благодійний фонд «Альянс громадського здоров'я», ГО «Навчально-освітній центр для дорослих "Південь"» та громадська організація «Десяте квітня». Також дякуємо колегам з Collaborative Cash Delivery Network за їхню невтомну підтримку та всім представникам гуманітарних організацій, які співпрацювали з нами на етапі розробки методології дослідження. Ми також дякуємо нашим основним донорам – Шведському агентству з питань міжнародної співпраці та розвитку, Міністерству закордонних справ Нідерландів, Міністерству закордонних справ Норвегії та Швейцарській агенції розвитку та співробітництва.

Для отримання додаткової інформації звертайтеся до Еви Солтеш (Eva Soltész) за адресою: eva@groundtruthsolutions.org.

Ілюстрації виконані Аніною Тейкефф (Anina Takeff).

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

Дані, представлені в цьому звіті, є частиною 18-місячного проєкту, що фінансується Disaster Emergency Committee (DEC) разом зі 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.

Резюме

Із 2016 року грошова допомога стає дедалі більш поширеною формою допомоги та бажаним способом отримання підтримки серед населення України,¹ що відповідає зобов'язанням, взятим надавачами допомоги в рамках «Великої угоди» (the Grand Bargain).² Організації, які надають грошову допомогу, можуть покладатися на функціонуючу державну систему та низку постачальників фінансових послуг в Україні. З січня 2023 року міжнародна організація Ground Truth Solutions співпрацює з Collaborative Cash Delivery Network (CCD), щоб краще зрозуміти досвід людей, які отримують грошову допомогу в Україні.

Наш перший звіт, опублікований в липні 2023 року, демонструє різноманітний досвід отримувачів грошової допомоги від моменту, коли вони дізнаються про доступну для них допомогу, до її одержання й використання. Другий звіт, опублікований в грудні 2023 року, описує дев'ять користувацьких подорожей отримувачів грошової допомоги, які уособлюють різні типи людей з точки зору місця проживання, статусу внутрішньо переміщеної особи (ВПО), віку та життєвих викликів. Цей звіт містить загальний аналіз основних тем, що впливають з 40 якісних інтерв'ю, проведених у серпні-вересні 2023 року, які стали основою для користувацьких подорожей отримувачів грошової допомоги. Він поглиблює контекст і надає додаткову інформацію до найважливіших висновків стосовно досвіду отримувачів грошової допомоги в Україні, а також містить рекомендації щодо покращення певних аспектів гуманітарного реагування.

Основні висновки

01 • Гуманітарна грошова допомога не покриває всіх нагальних потреб населення, однак (можливо, ненавмисно) доповнює соціальні виплати.

Гуманітарна грошова допомога не призначена для підтримки населення у довгостроковій перспективі, але, за словами респондентів, багаточільова та галузева грошова допомога відіграли важливу роль у задоволенні базових потреб або заміщенні відсутнього доходу, особливо в перший рік повномасштабної війни. Водночас, гуманітарна грошова допомога має більш цілеспрямовано доповнювати соціальний захист, орієнтуючись на тих, хто не охоплений існуючими програмами соціальної підтримки та іншими гуманітарними грошовими програмами.

02 • Співпраця з місцевими органами влади та організаціями підвищує ефективність та інклюзивність грошової допомоги.

Місцеві ради відіграють важливу роль у донесенні інформації до населення на кожному етапі програми надання грошової допомоги. Люди довіряють інформації про доступну допомогу, яку поширюють місцеві ради. Вони часто забезпечують реєстрацію осіб, які мають право на отримання допомоги, безпосередньо звертаючись до них, і можуть надавати інформацію, яка прискорює надання грошової допомоги, наприклад, реєстри пошкодженого житла. Зрештою, підтримка місцевими радами процесу реєстрації та надання інфраструктури для нього підвищує довіру й ефективність надання гуманітарної грошової допомоги населенню.

03 • Використання бажаних каналів інформування важливе для збільшення кількості отримувачів грошової допомоги.

¹ CALP Network. Грудень 2022 року. «[Increasing the Use of Humanitarian Cash and Voucher Assistance: Opportunities, Barriers and Dilemmas.](#)»; згідно з останньою багатосекторальною оцінкою потреб (MSNA), набагато більше людей надають перевагу грошовій допомозі: 62% опитаних домогосподарств надали перевагу грошам, 37% – натуральній допомозі, а 28% – послугам за результатами опитування за допомогою анкети з декількома варіантами відповіді: REACH. Грудень 2023 року. «[2023 MSNA Bulletin: Ukraine.](#)»

² «Велика угода» (the Grand Bargain) – це угода між 67 підписантами, серед яких найбільші донори та гуманітарні організації, про створення більш прозорої, локалізованої та підзвітної системи гуманітарної допомоги. Inter-Agency Standing Committee. 2024. «[About the Grand Bargain.](#)»

Результати дослідження демонструють, що вирішальну роль у поширенні інформації відіграють посередники, яким довіряють, як-от місцеві ради та ромські медіатори, а також знайомі з позитивним досвідом. Чат-групи громади та офіційні дошки оголошень місцевих органів влади також серед надійних каналів комунікації в контексті грошової допомоги.

04 • Деякі групи залишаються не охопленими грошовою допомогою.

Члени ромської громади часто маргіналізовані через кілька факторів. Вони можуть не мати доступу до тих самих каналів інформації, що й неромське населення. Для деяких з них обмежена грамотність призводить до невпевненості у вирішенні адміністративних питань, таких як реєстрація. Вони часто покладаються на альтернативні канали інформації, наприклад, на ромських медіаторів або коло свого спілкування. Через брак документів, навичок або інформації деякі респонденти не отримували жодних соціальних виплат або гуманітарної грошової допомоги, тоді як іншим знадобилося до шести місяців, щоб отримати інформацію про відповідні схеми виплат.

Ми попросили респондентів розповісти, хто, на їхню думку, не охоплений грошовою допомогою. За їхніми словами, це літні люди, особливо самотні, які не мають нікого, хто міг би допомогти перевірити інформацію або зареєструватися онлайн, люди зі стабільним, але недостатнім доходом, а також люди, які не мають дітей або мають менше трьох дітей. Це збігається з нашими попередніми знахідками³. Респонденти також згадували людей передпенсійного віку, які часто не вважаються гуманітарними організаціями найбільш вразливими, проте мають проблеми зі здоров'ям або фізичним станом.⁴

Рекомендації

Ми просили всіх наших респондентів ділитися їхніми рекомендаціями про те, як покращити надання грошової допомоги. Згодом ми представили результати дослідження на трьох одноденних воркшопах, організованих з 25 по 30 жовтня 2023 року у Дніпрі, Одесі та Києві у співпраці з Open Space Works Cooperative та CCD. Понад 90 учасників з 49 різних організацій, включаючи міжнародні та національні неурядові організації (НУО), агентства ООН, місцеві організації громадянського суспільства та донорів, взяли участь у воркшопах з метою обговорення результатів дослідження, обміну кращими практиками і спільного напрацювання рекомендацій. Наведені нижче рекомендації щодо вдосконалення грошової допомоги відображають досвід респондентів, а також результати воркшопів і адресовані всім надавачам допомоги в Україні, зокрема гуманітарним організаціям та уряду.



Дизайн програм грошової допомоги



Краще узгоджувати програми надання грошової допомоги з системами соціального захисту. Використовувати існуючі системи соціального захисту як орієнтир при розробці програм і спиратися на існуючу національну систему соціального захисту при створенні систем реєстрації.⁵ Щоб уникнути тих виключення тих самих груп, що й у системах соціального захисту, надавачі гуманітарної грошової допомоги повинні враховувати та доповнювати існуючі системи соціального захисту та послуги місцевих НУО, тісно співпрацювати з місцевими органами

³ Ground Truth Solutions. Липень 2023 року. «Будьте на зв'язку з людьми»: [Сприйняття допомоги в мінливому контексті України](#), с. 12.

⁴ В інших дослідженнях також згадується, що 50-70-річні люди є вразливими, але не завжди відповідають критеріям багаточислової грошової допомоги (БЦГД). Див. CALP Network. Грудень 2023. «[Cash and Protection in the Ukraine Response](#)», с. 31.

⁵ CCD та Ukrainian Cash Consortium (UCC). Серпень 2023 року. «[Alignment Options for Humanitarian Cash with the Ukrainian Social Protection System](#)».

соціального захисту для розуміння того, хто отримує допомогу від держави, та мати стратегію для відтворення їхніх програм державою або місцевими акторами. Гуманітарні організації повинні розуміти, які групи населення не отримують достатньої допомоги від держави, і задоволення потреби цих груп, щоб гуманітарна допомога дійсно доходила до найвразливіших верств населення.

✓ Розглянути можливість доплат (top-ups) до існуючих програм соціального захисту за аналогією з тими, що наразі впроваджуються ЮНІСЕФ, Всесвітньою продовольчою програмою (ВПП) та УВКБ ООН.⁶

✓ Забезпечити гнучкі стратегії таргетування для задоволення унікальних потреб і вразливостей різних груп населення. Використовувати знання на місцях та зворотний зв'язок з громадою для формування критеріїв таргетування. Проводити більш щирі та відкриті дискусії в рамках тематичної робочої групи (ТТ1) CWG щодо того, що працює, що не працює і хто лишається не охопленим допомогою.

✓ Співпрацювати з лідерами громад і місцевими організаціями для ефективного охоплення вразливих груп населення. Ромські медіатори відіграють вирішальну роль в інформуванні членів ромської громади та наданні їм допомоги з реєстрацією. Представники громади, такі як голови ОСББ, інформували потенційних отримувачів допомоги і координували подачу заявок на отримання грошової допомоги, зокрема, на житло. Працівники соціального захисту в громадах володіють глибокими знаннями та актуальними даними і можуть інформувати організації про вразливих членів громади. Слід вивчати досвід організацій, які вже досягли успіху в роботі з маргіналізованими групами.

✓ Використовувати та поширювати результати ґендерних оцінок (наприклад, оперативної ґендерної оцінки, проведеної Робочою групою «Ґендер у гуманітарній діяльності»)⁷ для усунення дисбалансу влади та забезпечення справедливого розподілу допомоги. Такі оцінки показують ґендерну зумовленість доступу до допомоги та її використання, а також зміну ґендерних ролей внаслідок повномасштабного вторгнення і різних стратегій подолання труднощів чоловіками і жінками.



Інформування

✓ Покращити інформування про критерії отримання грошової допомоги, тривалість її надання, права отримувачів грошової допомоги та процес її отримання, щоб люди розуміли, на які програми вони можуть претендувати. Надання достатньої інформації може також спростити роботу перевантажених механізмів зворотного зв'язку, таких як гарячі лінії.

✓ Створити централізовані платформи для забезпечення доступу отримувачів допомоги до всієї необхідної інформації про гуманітарну допомогу і залучити Уряд України до поширення інформації про цю платформу через вебсайти міністерств і соціальні мережі, оскільки люди схильні довіряти офіційним каналам зв'язку.

⁶ Наразі реалізуються три програми доплат. Мінсоцполітики співпрацює з ЮНІСЕФ для надання допомоги на підготовку до зими малозабезпеченим багатодітним сім'ям та малозабезпеченим сім'ям з дітьми з інвалідністю. Міністерство соціальної політики України. 7 грудня 2023 року. [«Малозабезпечені багатодітні сім'ї та сім'ї з дітьми з інвалідністю, що проживають в зоні бойових дій, отримують кошти на "вінтеризацію"»](#). Спільно зі Світовою продовольчою програмою Мінсоцполітики забезпечує додаткові виплати пенсіонерам, які проживають у зонах бойових дій та отримують невеликі пенсії. ВПП ООН. 31 серпня 2023 року. [«WFP distributes complementary cash assistance to pensioners in Ukraine thanks to European Union and other donors.»](#) Спільно з УВКБ ООН надає додаткову допомогу сім'ям, які опалюють свої будинки твердим паливом (дровами та вугіллям), збільшуючи розмір максимальної допомоги. Міністерство соціальної політики України. 29 листопада 2023 року. [«Розвиток соціальних послуг та подальша допомога постраждалим від війни: Мінсоцполітики та УВКБ ООН обговорили плани співпраці на найближчий час.»](#)

⁷ CARE. Жовтень 2023 року. [«Rapid Gender Analysis Ukraine October 2023.»](#)



Використовувати онлайн- та офлайн-канали комунікації місцевої влади, як-от телеграм-канали місцевих рад, чат-боти, дошки оголошень, листівки та банери.



Використовувати популярні місцеві групи в соціальних мережах (наприклад, у Viber та Telegram) для швидкого поширення актуальної інформації, запобігання викривлень інформації та адаптації каналів комунікації до вподобань людей. За словами кількох респондентів, вони отримують або перевіряють інформацію саме через ці групи.



Розробити системи перенаправлення та мапи соціальної допомоги/послуг, зокрема для участі в програмах державної допомоги. Наприклад, у Польщі розробили листівки, щоб допомогти українським біженцям зрозуміти їхні права щодо програм соціального захисту і як отримати доступ до них - подібний продукт можна було б розробити в Україні, щоб повідомити людей про доступні для них універсальні програми і про допомогу для людей з низьким рівнем доходу. Обмінюватися інформацією можна через міжгалузеву робочу групу з питань усунення дублювання, нещодавно створену в рамках Міжкластерної координаційної групи (ICCG), або через робочу групу з питань моніторингу після розподілу грошової допомоги, створену в межах CWG у 2023 році.⁸



Мати централізовану систему перевірки статусу надання допомоги, щоб люди могли відстежувати прогрес опрацювання своєї заявки. Одна з агенцій ООН розробила таку систему для власних програм – подібні ініціативи можна поширювати на все гуманітарне реагування.



Подання заявки та реєстрація



Співпрацювати з місцевими органами влади та управліннями соціального захисту для реєстрації людей на грошову допомогу. Використання досвіду працівників соціального захисту, які знають потреби конкретних людей і можуть проводити реєстрацію в окремих населених пунктах, може допомогти охопити більшу кількість людей і зменшити черги. Респонденти високо оцінили призначення конкретного часу для реєстрації. Це скоротило час очікування і, як наслідок, дозволило почуватися безпечніше під час реєстрації. Респонденти також високо оцінили послуги психологічного консультування в центрах реєстрації.



Зменшити проблеми, пов'язані з відсутністю документів. Дозволити використовувати для перевірки ширший спектр документів для вирішення проблем заявників, які не мають документів, що посвідчують особу (наприклад, приймаючи «Дію» або водійські посвідчення). У районах зі значними пошкодженнями житла люди, які живуть у приватних будинках, розділених на кілька квартир, повинні координувати заявки на отримання довідки від поліції про руйнування. Вони можуть зіткнутися з перешкодами в отриманні довідки, якщо деякі мешканці виїхали. Натомість організації можуть вимагати інші дані для верифікації, наприклад, заяву на отримання довідки або фотографії, забезпечуючи при цьому захист усіх зібраних персональних даних. Якщо надавач допомоги може провести

⁸ Cash Working Group. 10 січня 2024 року. «[CWG meeting minutes](#).»

оцінку самостійно, можна додати до форми заявки опцію «не можу отримати довідку про пошкоджене житло».



Забезпечити підтримку особам без документів, перенаправляючи їх до організацій з питань захисту, організацій правової допомоги та місцевих управлінь соціального захисту, які можуть допомогти в отриманні необхідних документів. Варто продовжувати адвокацію у відносинах з урядом щодо забезпечення тимчасових документів для людей без документів. Люди з деокупованих територій не можуть отримати доступ до програм багатоцільової грошової допомоги (БЦГД), якщо вони не мають активного банківського рахунку або якщо партнер не користується картками із наперед зарахованими грошима. Тимчасові документи в цих випадках можуть розширити доступ до БЦГД.



Удосконалити процес реєстрації шляхом надання чітких інструкцій та спрощених форм. Чітке інформування про критерії отримання допомоги на ранній стадії процесу може сприяти зменшенню кількості людей, які реєструються, але не відповідають цим критеріям. Чіткі письмові та усні інструкції щодо банківської інформації важливі для уникнення помилок, так само як і скріншоти для ілюстрації інструкцій з онлайн-реєстрації. Запрошення людей реєструватися в певний час також допомагає заощадити час і підвищує довіру між одержувачами та надавачами допомоги.



Надавати інформацію отримувачам про захист даних. Наше нещодавнє дослідження⁹ показало, що отримання інформації про захист даних від надавачів грошової допомоги корелює з вищим рівнем упевненості в тому, що організація надають допомогу у етичний, законний й безпечний спосіб. Респонденти, що отримали інформацію про політику захисту даних, також набагато частіше вживають заходів для зменшення ризиків, пов'язаних із передачею персональних даних.¹⁰



Отримання та витрачання грошової допомоги



Співпрацювати з різними постачальниками фінансових послуг, щоб краще адаптувати спосіб надання коштів до вподобань людей та забезпечити інклюзивність. Це має ґрунтуватися на картографуванні доступних постачальників фінансових послуг – можна було б оновити картографування, проведене Cash Working Group в березні 2022 року, щоб відобразити досвід користувачів за останні два роки. Молоді зручно користуватися онлайн-банкінгом (наприклад, Приват24), однак менш обізнані з цифровими технологіями люди та літні особи потребують підтримки. В останньому випадку надання допомоги через більш традиційних партнерів, таких як Укрпошта, може виявитися більш доречним.



Вирішити питання оподаткування грошової допомоги. «Нецільова благодійна допомога», така як багатоцільова грошова допомога, обкладаються податком на доходи фізичних осіб за ставкою 18% та військовим збором за ставкою 1,5%.¹¹ ВПО, люди, які проживають на територіях, де ведуться або велися

⁹ Ground Truth Solutions. Вересень 2023 року. «Balancing aid and privacy: Perceptions of data protection policies for cash assistance in Ukraine.»

¹⁰ Ground Truth Solutions. Вересень 2023 року. «Balancing aid and privacy: Perceptions of data protection policies for cash assistance in Ukraine,» с. 14–15.

¹¹ Кошт. 1 Серпень 2023 року. «Хто та скільки має сплачувати за отриману благодійну допомогу та гуманітарку?»

бойові дії, і «постраждали у війні» звільняються від оподаткування, але остання категорія не є чітко визначеною, що обмежує організації у її застосуванні до ширшого кола людей. Національні надавачі допомоги можуть надавати отримувачам лист від CWG, підтверджуючи благодійний характер своєї допомоги для податкових органів. CWG також може адвокатувати зміни до законодавства, які дозволять організаціям надавати допомогу ширшому колу осіб без ризику штрафних санкцій з боку податкових органів.



Зворотній зв'язок

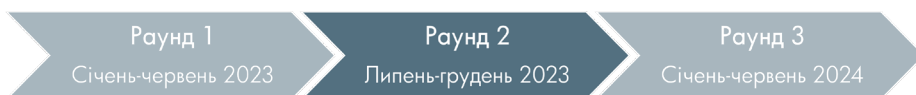
- ✓ **Інформувати людей про важливість зворотного зв'язку і про те, як їхня думка сприяє вдосконаленню програм.** Це має бути підкріплено конкретними прикладами змін на основі отриманого зворотного зв'язку. Наприклад, деякі організації посилили офлайн-канали комунікації, спираючись на відгуки від літніх людей з низькою цифровою грамотністю, які не були охоплені онлайн-інструментами.
- ✓ **Урізноманітнити і спростити канали зворотного зв'язку та адаптувати їх до різних уподобань і можливостей (мати кілька каналів, щоб розвантажити перевантажені гарячі лінії).** У нашому нещодавньому загальнонаціональному опитуванні люди надавали перевагу зворотному зв'язку переважно через гарячі лінії, приватні повідомлення в соціальних мережах, особисте спілкування з надавачами допомоги¹² або через онлайн-форми. Респонденти високо оцінили відеодзвінки з надавачами допомоги в умовах відсутності можливості спілкуватися особисто. Як і в попередніх раундах збору даних, ми виявили, що можна зробити більше для диверсифікації каналів комунікації.
- ✓ **Проактивно і систематично збирати зворотний зв'язок від отримувачів і не отримувачів допомоги, забезпечуючи при цьому анонімність і захист даних.** Зворотний зв'язок можна збирати під час будь-якої діяльності, що передбачає безпосередній контакт з отримувачами допомоги, наприклад, під час надання допомоги для ремонту пошкодженого житла.
- ✓ **Обмінюватися отриманим зворотнім зв'язком з іншими організаціями, що надають допомогу, та організувати навчання для обговорення зворотного зв'язку та корисного досвіду.** На додаток до воркшопів, організованих Ground Truth Solutions, Open Space Works Cooperative та CCD, використовувати існуючі платформи для навчання та обміну досвідом, такі як CWG та Форум НУО (NGO Forum). Це також має включати обговорення результатів моніторингу після розподілу допомоги.

¹² Ground Truth Solutions. Липень 2023 року. «Будьте на зв'язку з людьми»: [Сприйняття допомоги в мінливому контексті України](#), с. 24.

Вступ

У січні 2023 року міжнародні організації Ground Truth Solutions та CCD поставили собі за мету зрозуміти досвід і сприйняття людей, які зверталися за грошовою допомогою в Україні або отримували її як від гуманітарних організацій, так і через державні програми соціального захисту. Грошова допомога в Україні стала наймасштабнішою за обсягом в історії гуманітарної діяльності, досягнувши безпрецедентних рівнів у 2022 році. Станом на грудень 2023 року багатоцільова грошова допомога (БЦГД) – основна її форма – охопила 9,7 млн людей, поміж якими було розподілено 1,87 млрд доларів США.¹³ Грошова допомога далі надається у вигляді секторальних грошових виплат, групових грошових переказів та інших менших форм допомоги, а також у вигляді доплат до державних програм агентствами ООН.

Перший раунд нашого дослідження,¹⁴ проведений у січні-червні 2023 року у співпраці з Open Space Works Cooperative, дозволив проаналізувати досвід отримувачів грошової допомоги від етапу подання заявки до витрачання отриманих коштів. За допомогою фокус-групових дискусій та глибинних інтерв'ю ми хотіли зрозуміти широкий спектр досвіду в різних населених пунктах по всій країні.

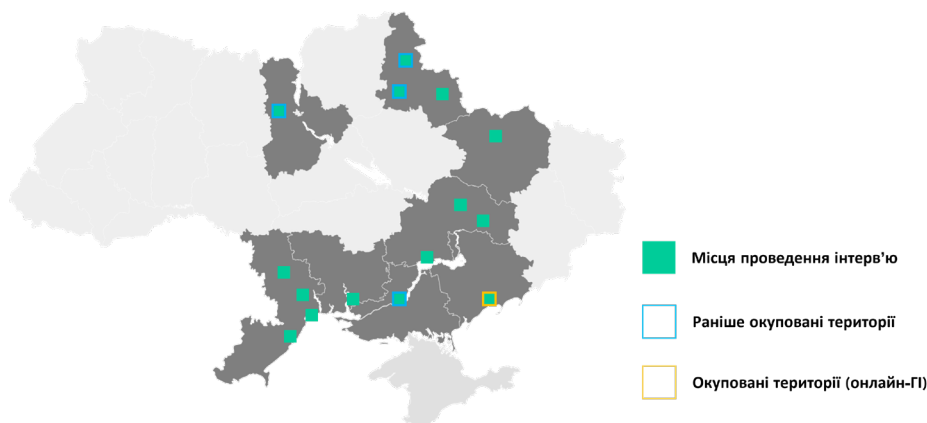


У серпні-вересні 2023 року в межах другого раунду дослідження, організованого також у співпраці з Open Space Works Cooperative, ми провели 40 глибинних інтерв'ю у восьми областях, щоб отримати більш глибоке розуміння особистих історій конкретних типів отримувачів грошової допомоги. Результати дослідження представлені у формі загального аналізу, представленого в цьому звіті, та детального опису користувацьких подорожей одержувачів грошової допомоги.¹⁵

Дев'ять представлених «персон» відображають користувацький досвід чоловіків і жінок різного віку, з різних населених пунктів, з різним статусом переміщення та рівнем вразливості, а також одержувачів різних видів грошової допомоги. Ці «персони» представляють вигадані, проте реалістичні історії, уособлюють усереднені демографічні характеристики різних груп населення та дають комплексне уявлення про різноманітні потреби, поведінку та досвід участі в програмах грошової допомоги. Зібрані дані були представлені у вигляді візуальних карт користувацьких подорожей отримувачів грошової допомоги.

Доповнюючи попередні результати, цей звіт пропонує поглиблений аналіз транскриптів інтерв'ю, а також включає рекомендації від населення та стейкхолдерів, залучених до надання грошової допомоги, щодо покращення гуманітарного реагування в Україні.

Карта України з місцями проведення інтерв'ю



¹³ Більш детальну інформацію можна знайти у бюлетенях про надання багатоцільової грошової допомоги за 2022 та 2023 роки: OCHA. 2022. «Multi-Purpose Cash Assistance.»; OCHA. 2023. «Ukraine Multi-Purpose Cash Overview.»

¹⁴ Ground Truth Solutions. Липень 2023 року. «Грошова допомога вирішує проблеми — якщо ти можеш її отримати.»

¹⁵ Ground Truth Solutions. Грудень 2023 року. «Мені ще ніхто так не допомагав.»

Контекст

Незважаючи на повномасштабну війну з Росією, державна система соціального захисту України продовжує функціонувати і здатна надавати підтримку дедалі більшій кількості людей. За даними Міжнародної організації праці (МОП), станом на 2021 рік 73% населення України отримали принаймні один вид соціальної допомоги.¹⁶ За даними проведеного нещодавно опитування Світового банку, пенсії та соціальна допомога становлять понад 70% доходу домогосподарств для найбільш вразливих 40% населення.¹⁷ Уряд України прагне задовольнити основні потреби протягом усього життя та досягти високого рівня охоплення за допомогою багаторівневої системи соціального захисту, що складається з програм соціального забезпечення (спеціальні програми, спрямовані на дітей, літніх людей, новонароджених, підтримку під час вагітності, людей з інвалідністю, малозабезпечені домогосподарства тощо) та програм соціального страхування.¹⁸

Враховуючи масштабні руйнування майна, інфраструктури, втрату засобів до існування та доходів держава розширила соціальну допомогу у відповідь на шоківі ситуації, з урахуванням підвищених ризиків, пов'язаних із війною. Уряд розширив існуючі програми, такі як житлова допомога ВПО, і запровадив нові програми соціального захисту, як-от програма допомоги по частковому безробіттю та програма компенсації за пошкоджене або зруйноване житло.¹⁹

Проте деякі з цих виплат не покривають усіх потреб населення (наприклад, виплати на дітей не продовжуються після досягнення ними шестирічного віку) і усіх його груп належним чином, особливо критично важливих гуманітарних потреб. Наприклад, встановлений законом прожитковий мінімум для непрацездатних осіб, до яких належать літні люди та люди з інвалідністю, не враховує будь-які додаткові витрати, пов'язані з їхніми особливими потребами, такі як вищі витрати на охорону здоров'я або транспорт. Саме тому узгодження гуманітарної допомоги з виплатами соціального захисту є вкрай важливим.

В Україні гуманітарна грошова допомога надається в різних формах. Багатоцільова та секторальна грошова допомога доповнюється доплатами до пенсій і допомогою на підготовку до зими,²⁰ груповими грошовими переказами, підтримкою заходів, ініційованих постраждалими і громадами, а також різними формами грошової допомоги від різних міжнародних і місцевих організацій громадянського суспільства, які не є частиною секторальної координації. Понад 50 партнерів, що надають БЦГД в Україні, тісно координують свою діяльність через CWG. 3 серпня 2023 року Міністерство соціальної політики України разом з національними та міжнародними організаціями, агенціями ООН та групою донорів доручили Technical Assistance Facility (ініціатива PeReHID) тісно співпрацювати з гуманітарними акторами, щоб забезпечити узгодженість гуманітарної допомоги з існуючою системою соціального захисту, а також розробити рекомендації, як зробити систему соціального захисту більш стійкою до шоківих ситуацій.



Майже через два роки після обстрілу нашого будинку ми написали заяву в поліцію і отримали акт про пошкодження житла, але міськрада нічого не зробила. Чоловік ходив до міськради просити вікна, але йому відмовили, сказавши, що коли буде перемога, тоді й буде відшкодування.

*Жінка, не ВПО, м. Дергачі,
Харківська область*



У 2022 році ми дуже потребували [гуманітарної грошової] допомоги, оскільки не мали ні основної роботи, ні доходу. Я не працював з 24 лютого по 15 квітня 2022 року.

*Чоловік, не ВПО, смт Гостомель,
Київська область, деокупована
громада*

- ¹⁶ CCD та UCC. Серпень 2023 року. «[Alignment Options for Humanitarian Cash with the Ukrainian Social Protection System](#),» с. 14.
- ¹⁷ Світовий банк. Квітень-червень 2023 року. «[Listening to Ukraine: Access to social services and income support](#).»
- ¹⁸ CCD та UCC. Серпень 2023 року. «[Alignment Options for Humanitarian Cash with the Ukrainian Social Protection System](#),» с. 14.
- ¹⁹ Там само, с. 14.
- ²⁰ Міністерство соціальної політики України. 7 грудня 2023 року. «[Малозабезпечені багатодітні сім'ї та сім'ї з дітьми з інвалідністю, що проживають в зоні бойових дій, отримують кошти на "вінтеризацію"](#).»; WFP. 31 серпня 2023 року. «[WFP distributes complementary cash assistance to pensioners in Ukraine thanks to European Union and other donors](#).»; Міністерство соціальної політики України. 29 листопада 2023 року. «[Розвиток соціальних послуг та подальша допомога постраждалим від війни: Мінсоцполітики та УВКБ ООН обговорили плани співпраці на найближчий час](#).»

01 Гуманітарна грошова допомога – дуже важливе доповнення до соціальних виплат

Виплати в межах програм соціального захисту залишаються практично безперебійними з початку повномасштабної війни.²¹ За словами літніх людей як з підконтрольних, так і з окупованих територій, вони регулярно отримують пенсії від уряду України з моменту повномасштабного вторгнення. Опитані нами отримують виплати по інвалідності; виплати по догляду за дітьми до трьох років; допомогу малозабезпеченим батькам-одиначкам, малозабезпеченим сім'ям та багатодітним сім'ям (3+ дітей). Окрім того, уряд України надає субсидії на опалення та комунальні послуги та іншу допомогу в рамках декількох менш масштабних програм, включаючи одноразові виплати окремим групам населення. На додаток до регулярних соціальних виплат, опитані також отримували кілька виплат в межах програм швидкого реагування, які були створені українським урядом після російського вторгнення. До них належать житлова допомога для ВПО та інші короткострокові виплати, такі як програма "єПідтримка", в рамках якої на початку повномасштабної війни ті, хто втратив роботу або малий бізнес, мали змогу отримати спеціальну виплату по безробіттю²². Люди зі звільнених громад також змогли отримати одноразову державну допомогу в якості негайної допомоги.

Гуманітарна грошова допомога була важливим додатковим ресурсом для багатьох людей, таких як літні люди з окупованих громад у перші місяці 2022 року, коли, за їхніми словами, вони зіткнулися зі значними затримками з виплатами пенсій і використовували БЦГД для покриття базових потреб. Випадки, коли хтось чекав на гуманітарну допомогу місяцями, були пов'язані з затримками в отриманні інформації про її наявність, а не з часом з моменту реєстрації до виплати допомоги. Респонденти також відмічали, що отримували гроші на житло від гуманітарних організацій швидше, ніж державні виплати за програмою «єВідновлення»,²³ що дозволило провести термінові ремонтні роботи. Користувацький шлях [Дарини](#) докладно це ілюструє, адже на отриману грошову допомогу вона змогла встановити вікна, відремонтувати дитячу кімнату та полагодити дах.

БЦГД часто має вирішальне значення для покриття витрат на житло, зокрема на оренду жита та комунальні послуги для ВПО, оскільки щомісячна державна виплата для ВПО у розмірі 2 000 грн²⁴ є недостатньою. Користувацька подорож [Вадима](#) як отримувача грошової допомоги ілюструє, як він витрачає виплати для ВПО та БЦГД на оплату оренди житла та комунальних послуг. Ці витрати становлять 9 000 грн щомісяця, які він може покрити лише за рахунок щомісячної державної допомоги у розмірі 3 000 грн для ВПО (збільшеної для осіб з інвалідністю), пенсії та одноразової БЦГД у розмірі 6 600 грн. Однак для нього цієї суми гуманітарної допомоги, призначеної для покриття нагальних потреб на три місяці, вистачає менше, ніж на один місяць.

Люди також поєднують різні види допомоги – грошову та у формі товарів – для ремонту пошкоджених будинків. Деякі з них отримували БЦГД або ваучер на купівлю будівельних матеріалів (на півдні та сході України) перш ніж отримати гроші на житло від гуманітарної організації чи держави. На ці кошти вони купували будівельні матеріали, міняли вікна, ремонтували дах та покривали витрати на монтаж. Сума грошової допомоги на ремонт варіювала від 2 000 грн від місцевих органів влади та БЦГД в сумі 6 600 грн від агентства ООН до 16 000 грн та 49 500 грн в межах грошей на житло від міжнародної організації, що покривало 10-



Я також отримала допомогу у вигляді будівельних матеріалів для свого будинку. Але вони зараз практично ні до чого. Так як будинок майже зруйнований, цей єдиний шматок шиферу мені не допоможе.

Одинокa мати, працевлаштована, малозабезпечена, Миколаївська область



ДАРИНА

Читайте історію

[Дарини тут.](#)



ВАДИМ

Читайте історію

[Вадима тут.](#)



Я ще не витратила гроші. Я взагалі не знаю, що з ними робити – мій будинок зруйнований, і ці 16 000 грн суттєво не допоможуть.

Одинокa мати, працевлаштована, малозабезпечена, Миколаївська область

²¹ У згаданому вище опитуванні Світового банку 90% респондентів повідомили про відсутність перебоїв у доступі до соціальних виплат у період з квітня по червень 2023 року.

²² Люди з раніше окупованих територій та прифронтових районів, які втратили роботу або бізнес через війну, отримали одноразову виплату базового доходу в розмірі 6 500 грн в рамках програми «єПідтримка» (Ground Truth Solutions. Липень 2023. «Будьте на зв'язку з людьми»: [Сприйняття допомоги в мінливому контексті України](#), с. 15). Можливість реєстрації для отримання цього виду допомоги була відкрита лише протягом одного місяця у березні 2022 року. Кабінет Міністрів України. 9 грудня 2021 року. Постанова № 1272. «Деякі питання надання допомоги в рамках Програми "єПідтримка"»

²³ Програму «єВідновлення» розпочато у травні 2023 року. Вона передбачає надання урядом України компенсації за пошкоджене житло. На першому етапі програма була спрямована на людей, чие житло зазнало незначних пошкоджень, а на другому етапі (з липня 2023 року) – також і на випадки серйозних пошкоджень житла.

²⁴ На кожного з членів домогосподарства; 3,000 грн у разі наявності дітей або осіб з інвалідністю.

50% загальних потреб у ремонті²⁵. Хоча грошова допомога дозволила провести дрібний та середній терміновий ремонт, а також терміновий ремонт до зими, респонденти відмічали, що отриманої підтримки часто не вистачало у випадках значного пошкодження житла.

Деякі респонденти згадували приховані витрати під час ремонту, які доводиться покривати самостійно, наприклад, доплачувати за демонтаж розбитих вікон. Серед наших персон є Дарина та Сергій, які отримували грошову допомогу на житло. Їхній шлях одержувачів грошової допомоги поглиблює уявлення про цей досвід.

Від людей з хронічними захворюваннями та матері дитини з інвалідністю ми почули й інші розповіді про програми гуманітарної грошової допомоги, які доповнюють соціальні виплати, коли їх недостатньо. За словами цих респондентів, вони витрачають БЦГД на ліки. Мати дитини з інвалідністю час від часу витрачала кошти на послуги приватних реабілітологів, коли державні медичні послуги були недоступні або не відповідали її потребам. Одинокі матері з малолітніми дітьми згадували, що витрачали БЦГД на дитячі товари та шкільне приладдя, оскільки соціальних виплат від держави було недостатньо для покриття цих потреб.

Люди використовують не лише грошову допомогу, а й допомогу у формі товарів, щоб закривати потреби в ситуаціях нестачі грошей. За словами респондентів, це дозволяє їм заощаджувати гроші на харчуванні та витратити їх на інші потреби – навіть незважаючи на те, що в Україні загалом перевага надається грошовій допомозі, а не допомозі в натуральній формі. Наприклад, шлях Олександри як отримувачки грошової допомоги є прикладом того, як щомісячна допомога в натуральній формі дозволила їй витратити БЦГД на техніку для навчання вдома та товари для дитячого садка, осінній одяг, сеанси реабілітації для дитини з інвалідністю, а також – меншою мірою – на оплату комунальних платежів.

Більшість людей, з якими ми спілкувалися, також витрачали значну частку своєї БЦГД на продукти харчування та засоби гігієни, навіть якщо вони отримували допомогу у формі товарів. Товарної допомоги було недостатньо або вона не підходила для людей з певними харчовими обмеженнями. Вони використовують БЦГД для придбання продуктів харчування, які відповідають їхнім особливим дієтичним потребам, але можуть бути дорогими. За словами молодих матерів із малозабезпечених сімей, виплати БЦГД у поєднанні з допомогою у формі товарів – продуктовими та гігієнічними наборами – були корисними і дозволили їм покрити найнагальніші потреби їхніх сімей – оренду житла, оплату комунальних послуг або дитячий одяг.

Хоча досвід наших респондентів яскраво свідчить про те, що поєднання різних видів допомоги від різних організацій сприяє задоволенню їхніх потреб, така взаємодоповнюваність є радше незапланованою. Респонденти згадують невизначеність щодо того, чи отримують вони грошову допомогу від держави і коли саме, особливо в першій половині 2022 року. У цих випадках гуманітарна грошова допомога була важливою для покриття потреб, поки не прийде державна допомога. Аналіз підходів гуманітарних організацій до таргетування показує, що, хоча вони й надають додаткові кошти, але вони не доповнюють соціальний захист у сенсі надання допомоги людям, які перебувають поза межами досяжності держави, оскільки рекомендовані CWG критерії таргетування незаплановано віддзеркалюють критерії виплат соціального захисту. Це може завадити (багатоцільовим) надавачам грошової допомоги охопити вразливі верстви населення, які перебувають поза межами охоплення існуючих систем соціального захисту.²⁶ Для більш оптимального узгодження гуманітарної допомоги з системою соціального захисту важливим було б включення комплексного аналізу прогалин у розробку програм (докладніше див. розділ «Рекомендації»).



ДАРИНА

[Читайте історію Дарини тут.](#)



СЕРГІЙ

[Читайте історію Сергія тут.](#)



У 2022 році ми дуже потребували [гуманітарної грошової] допомоги, оскільки не мали ні основної роботи, ні доходу. Я не працював з 24 лютого по 15 квітня 2022 року.

Чоловік, не ВПО, смт Гостомель, Київська область, деокупована громада



ОЛЕКСАНДРА

[Читайте історію Олександри тут.](#)



Я ще не витратила гроші. Я взагалі не знаю, що з ними робити – мій будинок зруйнований, і ці 16 000 грн суттєво не допоможуть.

Одинокі матері з дитиною, повернулася, працює владштована, малозабезпечена, Миколаївська область



Ми ще докладали власні кошти, щоб заплатити майстрам, які ремонтували дах. Близько 15% [від загальних витрат].

Літній чоловік, не ВПО, м. Дергачі, Харківська область

²⁵ Протягом 2023 та 2024 років Уряд України значно збільшив обсяги допомоги на відновлення, в тому числі пошкодженого та зруйнованого житла. Кабінет Міністрів України. 19 березня 2024 року. "Відбудова зруйнованого."

²⁶ У Додатку I наведено більш детальну інформацію про варіанти узгодження гуманітарної грошової допомоги виходячи з прогалин у системі соціального захисту.

Підготовка до зими

З огляду на те, що з лютого 2022 року було зруйновано або пошкоджено понад 1,4 млн одиниць житла, а також враховуючи подальші труднощі, пов'язані з відсутністю належного обслуговування та поганого обладнання тимчасового житла, зимовий період створює особливі виклики для людей в Україні.²⁷ «Підготовка до зими» (winterisation) означає адаптацію допомоги для вирішення цих проблем, зокрема надання допомоги в формі товарів або грошей для забезпечення належного житла, опалення та необхідних зимових речей у населення. За словами респондентів, вони почуваються краще підготовленими до майбутньої зими порівняно з зимою 2022 року, оскільки вони розробили стратегії адаптації, які включають виробництво власної їжі, встановлення генераторів і печей, проведення ремонтів.

«Зараз ми краще підготовлені, ніж минулого року. Я також отримав і встановив піч у нашому тимчасовому житлі, а волонтери дали мені ковдру і теплий одяг».

Чоловік, пошкоджений будинок, Київська область, деокупована громада

«У нас залишилися павербанки з минулого року, у нас є генератор, який працює від машини, і лампи, які працюють від павербанків».

Жінка, безробітна, повернулася, пошкоджений будинок, Миколаївська область

Проте все ще залишається суттєвий рівень невизначеності, особливо щодо оплати комунальних послуг. Вадим отримав значну грошову допомогу – 22 000 грн – від міжнародних організацій на опалення та комунальні послуги минулої зими. Більшість опитаних, однак, намагаються заощадити гуманітарну грошову допомогу, щоб зменшити невизначеність і покрити витрати на дрова, вугілля та електроенергію. Крім того, для ВПО часто проблематично придбати відповідний одяг, оскільки більшість своїх речей вони змушені були залишити вдома. Люди з дітьми також постійно потребують нового одягу та взуття. За словами літніх людей та осіб з інвалідністю, вони намагаються відкладати трохи грошей на зиму, щоб купити ліки.

«Ми хотіли оформити субсидію, але щомісячний рахунок моєї сім'ї за опалення становить 3500 грн, а субсидія – 900 грн, тому вона покриває дуже малу частину».

Чоловік, Київська область, деокупована громада

«Мені потрібна зимова куртка, тому що більша частина одягу залишилася вдома, а інші речі вже зносилися».

Літній чоловік-ВПО з Одеської області



Це покрито два місяці [ліків] – я отримала ліки, які потрібно приймати щодня. Я дуже вдячна за ці 6 600 грн.

Літня жінка, м. Бердянськ, Запорізька область, окупована територія



Продуктові набори допомогли мені заощаджувати, бо ціни на продукти зараз високі. Заощаджені гроші я витратила на оплату електроенергії.

Молода безробітна жінка, повернулася, Сумська область, деокупована громада



Грошова допомога також була корисною – я купила дітям одяг, заплатила за комуналку та оренду житла.

Молода мати двох дітей, що мешкає поблизу російського кордону, Сумська область, деокупована громада



ВАДИМ

Читайте історію
Вадима тут.



У нашій сільраді є список людей, які мають право на допомогу, і вони мені також дзвонили і запрошували зареєструватися. Якщо хтось не приходить, йому телефонують.

Молода жінка в декретній відпустці, повернулася, Великописарівська громада, Сумська область, прифронтова територія

²⁷ Кластер з питань житла та УВКБ ООН. Серпень 2023 року. «Ukraine Winterisation Recommendations 2023–2024», с. 2–3.

Співпраця з місцевою владою та організаціями підвищує ефективність та інклюзивність грошової допомоги

Деяким нашим респондентам зателефонували з місцевого управління соцзахисту і запропонували зареєструватися для отримання гуманітарної грошової допомоги. У цьому ж управлінні склали графік із зазначенням часу прийому; якщо хтось не з'являвся на прийом, з ним зв'язувалися окремо. Це лише один приклад того, як місцева влада відіграє важливу роль в інформуванні людей про доступну грошову допомогу, що демонструє користувачка подорож [Олександри](#). Інші приклади включають представників місцевих рад, які діляться інформацією через Viber, та оголошення в міських радах про допомогу. Один переселенець розповів нам, що хоча його рідне місто знаходиться під окупацією, співробітники міської ради продовжують працювати віддалено з різних міст України і координують підтримку мешканців своєї громади. Такі «координатори» для ВПО є в кількох регіонах. Координаторка нашого співрозмовника створила Viber-канал, у якому інформує людей про можливості отримання допомоги для ВПО.

Окрім обміну інформацією та запрошення зареєструватися для тих, хто підпадає під критерії допомоги, отримувачі грошової допомоги цінують те, що місцева влада координує процес надання допомоги. Міські та сільські ради надають приміщення та організують процес реєстрації. За словами деяких з наших респондентів, їх телефоном інформували про документи, які потрібно принести для реєстрації та отримання гуманітарної грошової допомоги на житло. Інші респонденти розповідали, як місцеві ради спростили процес реєстрації, створивши графік та уникаючи в такий спосіб черг, зокрема графік із визначеними датами для кожної вулиці. Місцеві ради можуть надавати додаткові соціальні послуги, такі як психосоціальна підтримка, під час процесу реєстрації.

Люди, з якими ми спілкувалися, довіряють місцевій владі не лише як джерелу офіційної інформації. Деякі з них також згадували про побоювання щодо надання інформації при заповненні онлайн-форм, чого не можна сказати про особисту реєстрацію в присутності представників місцевої влади. Респонденти також довіряють місцевим радам, які обмінюються даними з гуманітарними організаціями, що спрощує процес отримання грошової допомоги.

Місцева влада також може виступати посередником між надавачами та отримувачами допомоги. Мешканка деокупованої Галицинівської громади Миколаївської області розповіла, що коли робітники не привезли матеріали для заміни вікон, незважаючи на підписаний договір з гуманітарною організацією і монтажним підприємством, вона звернулася до сільради, де отримала контактні дані керівника для вирішення цього питання.

Нарешті, не лише місцева влада, а й місцеві громадські організації та окремі особи сприяють отриманню гуманітарної грошової допомоги. Шлях [Андрія](#) як отримувача грошової допомоги підкреслює важливість національних благодійних фондів в інформуванні людей та наданні допомоги в реєстрації. Андрій дізнався про доступну грошову допомогу з Facebook-сторінки такого фонду, а під час реєстрації отримав допомогу від його представників. Історія [Марти](#) вказує на важливу роль громадських організацій і представників громади у приверненні уваги надавачів допомоги до потреб населення, а шляхи [Діани](#) та [Золи](#) як одержувачів гуманітарної допомоги підкреслюють важливу роль «ромських медіаторів» - представників ромської громади, роль який описана нижче.



Я взяв із собою лише паспорт та ідентифікаційний код. Не брав нічого, що стосується пошкодженого житла, але в сільській раді є вся інформація про людей, які постраждали.

Чоловік, не ВПО, м. Підгородне, Дніпропетровська область



ОЛЕКСАНДРА

[Читайте історію Олександри тут.](#)



У нас є вуличний куратор.²⁸ Вона знає, скільки до нас приходять дітей, які саме це люди, якого віку. Вони все це знають.

62-річна жінка, м. Берислав, Херсонська область, прифронтова деокупована громада



АНДРІЙ

[Читайте історію Андрія тут.](#)



МАРТА

[Читайте історію Марти тут.](#)



ДІАНА

[Читайте історію Діани тут.](#)



ЗОЛА

[Читайте історію Золи тут.](#)

²⁸ 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. Ground Truth Solutions. Грудень 2023 року. «Мені ще ніхто так не допомагав,» с. 26.

03 Ключова роль цифрової грамотності та мереж, яким довіряють

Вік і цифрова грамотність – фактори, які впливають на спосіб отримання населенням інформації про доступну грошову допомогу в Україні.²⁹ Менш грамотні в цифровому плані та літні люди, як правило, не довіряють онлайн-методам реєстрації або просто не вміють ними користуватися і потребують допомоги від родичів і друзів, які більш освічені в цифровому плані. Навіть люди, які впевненіше користуються цифровими технологіями, намагаються перевіряти інформацію у друзів і родичів. Особливо важливим джерелом у цьому випадку є люди, які мають позитивний досвід отримання грошової допомоги чи попередній досвід взаємодії з організацією. Люди довіряли організаціям, які, за наявними у них даними, давно працюють у країні.

Для отримання та перевірки інформації про допомогу люди також часто використовують чати спільнот. Наприклад, для матері з дитиною з інвалідністю джерелом інформації про грошову допомогу стала група у Viber для сімей з дітьми з інвалідністю. Отримувачі грошової допомоги також називали Viber основним джерелом інформації про допомогу на відновлення пошкодженого житла. Молода жінка, яка отримувала БЦГД, згадала про «загальний канал новин у Telegram», де дізналася про допомогу від агентства ООН. Інша отримувачка грошової допомоги вказала джерелом інформації Telegram-канал «Гуманітарна допомога».

04 Деякі групи залишаються не охопленими грошовою допомогою

Певні групи постраждалого населення позбавлені доступу до допомоги через недостатню або неповну інформацію. Недостатня поінформованість про доступну допомогу може бути пов'язана з каналами комунікації, що використовуються, та джерелами, на які люди покладаються для отримання інформації.

Користувацькі шляхи Діани та Золи ілюструють, чому деякі категорії населення, наприклад, члени ромської громади, можуть бути виключені з процесу отримання грошової допомоги. Золі знадобилося шість місяців, щоб дізнатися про державні виплати для ВПО. Інші ромські жінки дали їй контакт ромського медіатора, який перевірів її право на отримання допомоги, поінформував про необхідні для реєстрації документи і допоміг зв'язатися з місцевою організацією, що надає підтримку ромському населенню в цьому процесі.

Окрім ромів, наші інтерв'ю також дозволили виявити групи людей, які, на думку респондентів, потребують допомоги, але залишаються поза увагою гуманітарних організацій. Найчастіше згадували людей похилого віку, які залишилися без пенсій через перебої в роботі «Укрпошти» і не мають банківських карток. Особливо вразливими здаються ті літні люди, чий діти виїхали і які не мають інших родичів. Не вміючи користуватися смартфоном, комп'ютером або орієнтуватися в інтернеті, самотні літні люди можуть не отримати жодної підтримки. Інші респонденти вказували на потреби людей у віці 50 років і дещо старше – це категорія, яку гуманітарні організації вважають менш уразливою, але представники якої потенційно стикаються з фінансовими проблемами при переході від зарплати до пенсійного забезпечення.

“

Якщо ти не знаєш, як ним [інтернетом] користуватися, тобі не допоможуть родичі. Якби я не допомогла своїм друзям – їм за 80 і всі вони користуються кнопковими телефонами, - вони б так і не дізналися [про допомогу].

Літня жінка, м. Бердянськ, Запорізька область, окупована територія

“

Я дізнався про грошову допомогу від подруги, яка вже зверталася до організації, що надає допомогу, і мав позитивний досвід.

Літній чоловік, ВПО, Одеська область

“

У нас є онлайн-група для мам дітей з інвалідністю. Всі наші діти відвідують один реабілітаційний центр. Тож ці мами ділилися інформацією про те, куди можна звернутися.

Молода жінка, повернулася, небезпечна громада в Сумській області (поблизу російського кордону)



ДІАНА

Читайте історію Діани [тут](#).



ЗОЛА

Читайте історію Золи [тут](#).

²⁹ Див. також Ground Truth Solutions. Липень 2023. «[Будьте на зв'язку з людьми: Сприйняття допомоги в мінливому контексті України.](#)»

Інші люди згадували про важливість врахування фактичних потреб отримувачів, навіть якщо вони мають дохід або іншим чином не відповідають критеріям надання допомоги. Наприклад, чоловік не-ВПО з м. Дергачі Харківської області зазначив, що його дружині можуть відмовити в допомозі, хоча вона заробляє дуже мало (6 000 грн на місяць), тоді як є «люди, які їздять на своїх автівках і отримують допомогу». Інші просили надавачів допомоги краще підтримувати непрацездатних людей, які не можуть себе забезпечити.

Поведінкові моделі, що можуть впливати на звернення за грошовою допомогою

Хоча війна триває з 2014 року, більшість людей в Україні вперше зіткнулися з необхідністю отримання гуманітарної допомоги після повномасштабного вторгнення. Одним із наслідків цього є те, що люди не завжди вірять у можливість отримання допомоги або принаймні недооцінюють суму, яку вони можуть отримати.

«Важко було повірити, що буде реальна допомога».

Чоловік, не ВПО, с. Мощун, Київська область, деокупована громада

«Чесно кажучи, не очікував... це навіть перевершило мої очікування».

37-річний чоловік, не ВПО, м. Павлоград, Дніпропетровська область

Перший досвід отримання допомоги демонструє, чому зміцнення довіри таке важливе на різних етапах її надання. Брак довіри може призвести до того, що люди ігноруватимуть інформацію про доступну допомогу і не скористаються можливістю подати заявку. Ситуація, коли людина знає когось, хто отримував допомогу певного типу або звертався до певної організації, або коли людина знайома з працівниками, які допомагають з реєстрацією, дещо компенсує брак довіри. Люди більшою мірою довіряють інформації з офіційних каналів, таких як уряд та місцеві органи влади. Саме ця думка часто лунала під час наших попередніх досліджень.³⁰

«Я не довіряю вебсайтам, але я довіряю цим жінкам [гуманітарним працівницям]. Знаю їх багато років».

60-річна пенсіонерка, м. Бердянськ, Запорізька область, окупована територія

«Деяким організаціям можна довіряти, але з іншими, з незрозумілими назвами, ми навіть не зв'язуємося»

68-річна пенсіонерка, м. Бердянськ, Запорізька область, окупована територія



Людина з Рубіжного розповіла мені про міжнародну організацію у Viber. Вона створила групу і відповідає за підтримку ВПО, які переїхали в Одеську область.

Літній чоловік, ВПО в Одеській області, переселенець з окупованого Рубіжного Луганської області



Думаю, деякі люди не знають, що вони можуть отримати цю допомогу... Це залежить від того, з ким ти спілкуєшся, якими джерелами користуєшся, і від твого особистого ставлення до допомоги.

Чоловік, не ВПО, Київська область



Я чула від людей [що є гуманітарна допомога], але я не вмю читати і не знаю, як її отримати.

Безробітна ромська жінка середнього віку, с. Корсунці, Одеська область



У мене згоріла хата з усіма документами, не тільки моїми, а й чужими [...] Я не можу піти в лікарню, без документів мене ніхто не прийме.

Безробітна ромська жінка середнього віку, с. Корсунці, Одеська область

³⁰ Див. вебсайт [Ground Truth Solutions](#), де представлені всі звіти по Україні.

З іншого боку, сформована довіра може підвищити готовність людей звертатися по допомогу.

«Я довіряю організаціям, з якими спілкуюся вже багато років. Коли мене просять щось заповнити, я роблю все, як мені кажуть».

60-річна пенсіонерка, м. Бердянськ, Запорізька область, окупована територія

Люди здебільшого висловлювали подяку за надану допомогу, що може означати, що вони менш схильні скаржитися або надавати негативні відгуки на адресу організацій-надавачів.

«Я б ні до кого не звертався. Не люблю вимагати щось для себе».

46-річний неофіційно працевлаштований чоловік, с. Мощун, Київська область, деокупована громада

Однак необхідність миритися з певним ступенем залежності від допомоги також викликає негативні почуття. Люди повідомляли про відчуття дискомфорту через втрату можливості забезпечувати себе самому.

«Отримання допомоги перетворює тебе на людину нужденну, а я не люблю бути нужденною».

68-річна жінка, м. Бердянськ, Запорізька область, окупована територія

«Мені некомфортно, тому що все життя я мав все, що хотів. Я не очікував, що мені знадобиться допомога».

70-річний пенсіонер, с. Саф'яни, Ізмаїл, Одеська область

«Я завжди своїми руками заробляв собі гроші, ніколи не бігав і не просив нікого».

Літній чоловік, не ВПО, м. Підгородне, Дніпропетровська область



Не думаю, що критерії дуже справедливі. У наших друзів немає дітей, але їхній будинок був пошкоджений, і вони не отримали ніякої допомоги.

Літній чоловік, не ВПО, м. Дергачі, Харківська область

Методологія

Цей звіт доповнює наш [грудневий звіт 2023 року](#) з ілюстрованими історіями про користувацькі подорожі отримувачів грошової допомоги в Україні. Він надає контекст досвіду людей та деталізує основні наскрізні теми, що впливають з якісних інтерв'ю з людьми, які живуть у постраждалих громадах.

Під час цього дослідження в серпні-вересні 2023 року проведено 40 глибинних інтерв'ю у 25 різних населених пунктах восьми областей України. Вибірка дослідження була сформована на основі даних, наданих акторами в сфері гуманітарної грошової допомоги під час воркшопу з дизайну дослідження, проведеного Ground Truth Solutions та Open Space Works Cooperative разом зі CCD в липні 2023 року. Вибірка забезпечує покриття основних факторів, що впливають на досвід людей щодо отримання грошової допомоги, як-от географічне розташування, статус переміщення, демографічні показники, вразливість, види отриманої грошової допомоги та кількість програм грошової допомоги, у яких вони беруть участь.

Гайд для проведення інтерв'ю був розроблений таким чином, щоб отримати детальні розповіді, які відображають різні етапи подорожі користувача, та передбачав чотири групи питань. По-перше, ми розпитували людей про їхню ситуацію загалом, по-друге – про те, як вони задовольняють свої повсякденні потреби і за рахунок яких джерел доходу. По-третє, ми детально розпитували про їхній досвід на різних етапах подання заявки, реєстрації, отримання та витрачання грошової допомоги. Питання в четвертому розділі стосувалися їхніх роздумів про цей процес. Ми рекрутували респондентів через місцеві органи влади, неурядові організації та благодійні фонди і проводили з ними інтерв'ю особисто або онлайн. Для забезпечення надійності інтерв'ю транскрибувалися та кодувалися за допомогою програми якісного аналізу даних двома дослідниками.

Спочатку ми проаналізували інтерв'ю, щоб створити загалом дев'ять подорожей користувачів. Підхід «подорож користувача» бере свій початок з людиноцентричного підходу до розробки³¹ продуктів і послуг та створений для розуміння послуг з точки зору користувача. Групи з чотирьох-п'яти інтерв'ю були використані для створення так званих «персон» - це комплексні, вигадані образи, які агрегують досвід групи людей зі схожими характеристиками. Кожна персона відповідає на конкретне запитання про грошову допомогу, зокрема: які стратегії подолання труднощів мають люди, які не отримують грошову допомогу; як багатоцільова грошова допомога та інші види допомоги доповнюють один одного; який досвід людей у деокупованих громадах, включаючи їхнє сприйняття, почуття та роздуми.

У цьому звіті ми хотіли показати різні шари досвіду та сприйняття, пов'язані з найбільш важливими темами, виявленими під час глибинних інтерв'ю. Ми контекстуалізували ці висновки з використанням існуючих вторинних джерелами та урахуванням поточної ситуації в системі соціального захисту в Україні. На основі досвіду людей ми обґрунтовуємо взаємодоповнюваність гуманітарної грошової допомоги із соціальними виплатами та іншими формами гуманітарної допомоги, важливість співпраці з місцевими акторами, наявність перешкод перед ізольованими вразливими групами, а також поширення інформації з метою посилення голосу постраждалих людей і поліпшення гуманітарної допомоги в Україні.

³¹ Buchanan, Richard. 2001. "Human Dignity and Human Rights: Thoughts on the Principles of Human-Centered Design." *Design Issues* 17 (3): pp. 35–39.

Додаток І: Варіанти узгодження гуманітарної грошової допомоги з українською системою соціального захисту зі звіту CCD/Ukraine Cash Consortium (UCC)³²

Допомога під час декретної відпустки та до досягнення дитиною 3-річного віку

Прогалини в охопленні населення:

- Охопити тих, хто все ще може залишатися поза системою соціального захисту: тих, хто проживає в областях з обмеженим фінансуванням з боку відповідних програм соціального захисту, а також тих, хто не має документів про реєстрацію актів цивільного стану.

Прогалини в доходах: Забезпечити доплати тим, хто не може досягти принаймні встановленого законом прожиткового мінімуму:

- Вагітні жінки, які отримують мінімальний розмір допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами.
- Усі діти від народження до 3-х років, які не отримують додаткової допомоги (не є членами багатодітної сім'ї або неповної сім'ї з одним із батьків, або перебувають під опікою, або не є ВПО) - подальша пріоритизація може включати дітей у малозабезпечених сім'ях.

Прогалини в забезпеченні доступу:

- Заповнити **часові прогалини** для тих, хто проживає в районах, де обмеженість послуг перешкоджає можливості зареєструватися для участі в програмах (наприклад, обмежений доступ до медичних послуг, які можуть засвідчити вагітність, народження дитини, інвалідність або хворобу дитини).
- Заповнити **інформаційні прогалини**, надавши інформацію про доступні програми, на які відповідні категорії населення можуть претендувати – надати інформацію про критерії отримання, суму, на яку вони мають право, куди звертатися, а також інформацію/документи, необхідні для подачі заявки (вся інформація доступна в Інструменті картографування соціального захисту - Social Protection Mapping Tool - від CCD).

Допомога на дітей 3–18 років

Прогалини в охопленні населення: Хоча нелогічно чекати, що гуманітарна спільнота створить паралельну універсальну дитячу допомогу, ключові вразливі групи, юридично виключені з системи, можуть бути визначені як пріоритетні:

- діти осіб, які повертаються на своє постійне місце проживання;
- непереміщені сім'ї, що постраждали від конфлікту;
- діти у багатодітних сім'ях після шести років.

Прогалини в доходах: Забезпечити доплати тим, хто не може досягти принаймні встановленого законом прожиткового мінімуму:

- Діти у багатодітних сім'ях.
- Діти в малозабезпечених сім'ях з одним із батьків.

³² На основі звіту CCD та UCC. Серпень 2023 року. «Alignment Options for Humanitarian Cash with the Ukrainian Social Protection System.»

- Покрити незадоволені потреби у додатковому фінансуванні **освітніх потреб**: розширити пілотну державну програму 2021 року, що передбачає одноразову допомогу дітям, які вступають у новий навчальний рік. Пілотна програма охоплювала лише дітей з малозабезпечених багатодітних сімей, яким було виділено 2 000 грн на дитину. Розширення могло б охопити дітей у сім'ях, які де-юре та де-факто є соціально незахищеними.

Прогалини в забезпеченні доступу:

- Заповнити **часові прогалини** для тих, хто проживає в районах, де обмеженість послуг перешкоджає можливості зареєструватися для участі в програмах (наприклад, повільний процес підтвердження смерті; пенсія утриманцям у зв'язку з втратою годувальника).
- Заповнити **інформаційні прогалини**, надавши інформацію про доступні програми, на які відповідні категорії населення можуть претендувати – надати інформацію про критерії отримання допомоги, суму, на яку вони мають право, куди звертатися, а також інформацію/документи, необхідні для подачі заявки (вся інформація доступна в Інструменті картографування соціального захисту - Social Protection Mapping Tool - від CCD).

Дорослі працездатного віку

Прогалини в охопленні населення:

- Хоча нелогічно очікувати, що гуманітарна спільнота запровадить паралельну допомогу по безробіттю, ключові вразливі групи, які де-юре виключені з системи, можуть бути визначені як пріоритетні:
 1. безробітні, які повертаються на своє постійне місце проживання;
 2. безробітні непереміщені родини, що постраждали від конфлікту та не мають доступу до страхування на випадок безробіття – з акцентом на жінок, які працюють.
- Охопити домогосподарства з низькими доходами пакетом заходів з підготовки до зими, не виключаючи населення, яке отримує житлово-комунальну субсидію, через її низьку адресність та неспроможність покрити фактичні витрати на житлово-комунальні послуги навіть в опалювальний сезон. Щоб не порушувати поточні рекомендації кластера, подальші критерії відбору отримувачів допомоги повинні відповідати майбутнім переглянутим рекомендаціям кластера «Житло» (Shelter cluster) щодо підготовки до зими.³³

Прогалини в доходах: Забезпечити доплати тим, хто не може досягти принаймні встановленого законом прожиткового мінімуму:

- Малозабезпечені домогосподарства, які не мають інших джерел доходу (з акцентом на одержувачів допомоги з малозабезпечених сімей через вищий рівень ефективності), у тому числі домогосподарствам ВПО.

Прогалини в забезпеченні доступу:

- Щоб збільшити участь жінок у робочій силі та підвищити можливості працевлаштування батьків-одиноків, програму муніципальних нянь можна було б поширити на дітей віком від 3 років до шкільного віку, а також на дітей, які не мають інвалідності або хронічних хвороб. Програму можна було б розширити до початку шкільного навчання (6 років), а також на одиноких батьків з дітьми 6-12 років, які все ще навчаються дистанційно і потребують нагляду. Як було показано на попередньому етапі життєвого циклу дітей 3-18 років, охоплення дистанційним навчанням все ще зростає через небезпечні умови для очного навчання в школах, де відсутні бомбосховища.
- Заповнити **інформаційні прогалини**, надавши інформацію про доступні програми, на які відповідні категорії населення можуть претендувати – надати інформацію про критерії отримання допомоги, суму, на яку вони мають право, куди звертатися, а також інформацію/документи, необхідні для подачі заявки (вся інформація доступна в Інструменті картографування соціального захисту - Social Protection Mapping Tool - від CCD).

³³ Кластер з питань житла та УВКБ ООН. Серпень 2023 року. «Ukraine Winterisation Recommendations 2023–2024.»

Дорослі літнього віку (60 років і старше)

Прогалини в охопленні населення: Пенсійна система в країні має майже універсальне охоплення завдяки поєднанню накопичувальних і ненакопичувальних програм, які загалом функціонують. Тому не очікується, що гуманітарна спільнота запроваджуватиме паралельну пенсійну систему.

Прогалини в доходах: Забезпечити доплати тим, хто не може досягти принаймні встановленого законом прожиткового мінімуму:

- Покрити незадоволені потреби у медичній та гуманітарній допомозі. Функціональні обмеження та потреби в охороні здоров'я зростають з віком, що призводить до підвищення рівня необхідної медичної та соціальної підтримки. Однак поточний розмір пенсій не враховує ці потреби. Для літніх людей, які мають хронічні захворювання та функціональні обмеження (наприклад, труднощі в повсякденному житті, включаючи самообслуговування), можна було б передбачити доплату до пенсії, забезпечуючи можливість доступу до медикаментів та соціальної підтримки.
- Літні жінки, які не можуть претендувати на повну пенсію через перерви у сплаті внесків.
- Літні люди, які отримують соціальну допомогу для людей, які не мають права на пенсію.

Прогалини в забезпеченні доступу:

- Заповнити інформаційні прогалини, надавши інформацію про доступні програми, на які відповідні категорії населення можуть претендувати. Для літніх людей, які можуть мати нижчий рівень цифрової грамотності та менший доступ до інтернету або смартфонів, необхідне особиста комунікація та підтримка.
- Надати допомогу в отриманні пенсій, якщо нові процедури отримання пенсій через «Укрпошту» можуть створювати перешкоди для літніх людей, особливо з обмеженою мобільністю. Для того, щоб літні люди могли відвідувати банки на підконтрольних уряду територіях, їм може бути надана додаткова підтримка, наприклад, послуги супроводу. Однак, якщо пенсійні виплати були призупинені через те, що грошову допомогу не забирали щонайменше шість місяців, літнім людям може бути надана додаткова підтримка для поновлення виплат.

Прогалини в оцінці потреб:

- Для забезпечення доступу та додаткової підтримки доцільно проводити комплексну оцінку потреб на додаток до оцінки відповідності критеріям під час реєстрації. Оцінка потреб може включати скринінгові питання для виявлення осіб з функціональними обмеженнями, додаткові питання щодо потреб у підтримці в повсякденному житті, а також питання щодо доступу до пенсій та інших програм соціального захисту.

Особи з інвалідністю

Прогалини в охопленні населення: особи з інвалідністю, які не перебувають на обліку.

Прогалини в доходах:

- Можна передбачити доплату для осіб з інвалідністю для забезпечення доступу до ліків, послуг супроводу та надання допоміжних засобів. Додаткові доплати для осіб з інвалідністю сприяли б подальшому узгодженню БЦГД із державною житловою допомогою для ВПО, яка передбачає надання більшої суми особам з інвалідністю.
- Доплати особам з інвалідністю, особливо особам з інвалідністю II та III груп, які отримують державну соціальну допомогу без сплати внесків і отримують менше встановленого законом прожиткового мінімуму та фактичного прожиткового мінімуму.

Прогалини в забезпеченні доступу:

- Заповнити інформаційні прогалини шляхом надання інформації про наявні програми, на які вони можуть претендувати, використовуючи інклюзивний формат комунікації.
- Надати допомогу в отриманні пенсій по інвалідності, якщо нові процедури отримання пенсій через «Укрпошту» можуть створювати перешкоди для людей з інвалідністю, особливо з обмеженою мобільністю (наприклад, можна надавати послуги супроводу, щоб люди з інвалідністю могли відвідувати банки на підконтрольних уряду територіях).

- Окрім того, організації, що надають гуманітарну грошову допомогу, можуть допомогти з направленням до місцевих управлінь соціального захисту, які відповідають за надання допоміжних засобів та реабілітаційних послуг.
- **Надання тимчасової підтримки:** Забезпечити супровід та тимчасову фінансову допомогу для підтримки дітей і дорослих під час проходження ними процесу оцінювання та визначення статусу.
- Надавати підтримку для відновлення засобів до існування: Більшість людей з інвалідністю, які належать до III групи, здатні працювати і можуть працювати без втрати пільг. Особи з інвалідністю, які є переміщеними особами та отримують БЦГД, можуть потребувати додаткової підтримки в рамках програми надання грошової допомоги та підтримки засобів до існування для відновлення засобів до існування.

Прогалини в оцінці потреб:

- Для забезпечення доступу та додаткової підтримки слід провести комплексну оцінку потреб на додаток до оцінки відповідності критеріям, що проводиться під час реєстрації. Оцінка потреб може включати скринінгові запитання для виявлення осіб з функціональними обмеженнями, додаткові запитання щодо потреб у підтримці в повсякденному житті, а також запитання щодо доступу до допомоги по інвалідності та інших програм соціального захисту.

Примітка: з моменту публікації цього звіту в серпні 2023 року на основі дослідження радниці CCD з питань соціального захисту, що враховує нещодавні законодавчі зміни, та інформації від НУО було виявлено додаткові вразливості та прогалини в системі соціального захисту, а саме:

- Через відсутність універсальної передпенсійної політики дорослі працездатного віку, які наближаються до пенсійного, не можуть вийти на пенсію, не мають права на участь у державних програмах, що забезпечують альтернативні засоби до існування, і не є пріоритетними для отримання гуманітарної грошової допомоги відповідно до чинних критеріїв таргетування (наприклад, чоловік у віці близько 50 років, який втратив засоби до існування і не може перекваліфікуватися або знайти роботу, може опинитися в дуже вразливому становищі).
- Особи без документів не можуть отримати жодного доступу до соціальних виплат.



Join us at groundtruthsolutions.org