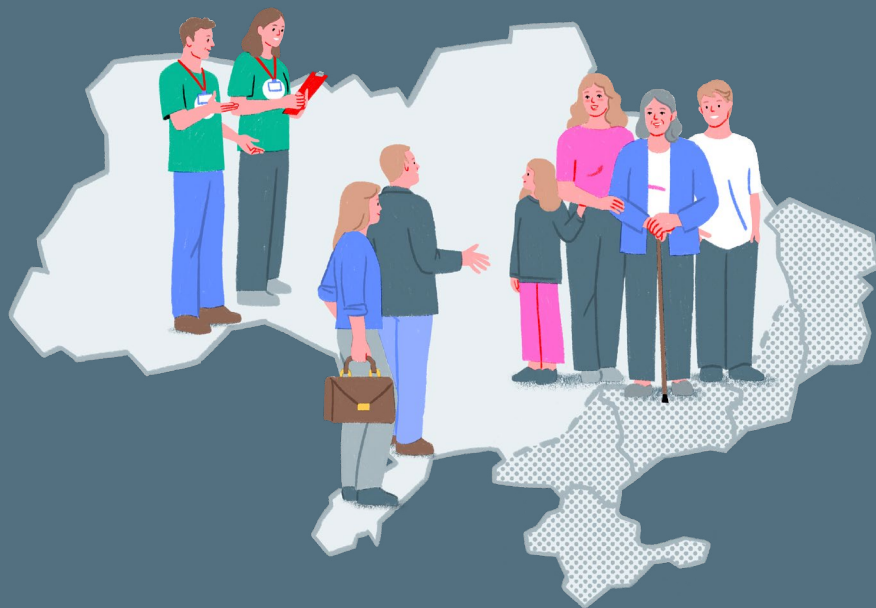


Зміцнення систем дозволить людям брати відповідальність на себе

досвід отримувачів грошової допомоги в
Україні

Україна | вересень 2024 року



GROUND TRUTH
SOLUTIONS



Collaborative Cash Delivery



Зміст

Вступ	2
Основні результати	3
Рекомендації	4
Користувачькі маршрути	7
 НІНА Отримувачка грошової допомоги на здоров'я	8
 ОКСАНА Отримувачка багатоцільової грошової допомоги	12
 НАТАЛІЯ Отримувачка різних видів грошової допомоги	16
 ВАЛЕРІЙ Отримувач групової грошової допомоги	23
Висновки	27
1. Вкрай важливо визнавати та доповнювати поточну діяльність	27
2. Координація покращує доступ	30
3. Дублювання критеріїв адресності виключає ключові групи населення	32
4. Альтернативна підтримка допоможе людям брати відповідальність на себе	39
5. Необхідно розуміти вподобання людей, щоб надавати їм необхідну підтримку	45
Методологія	50

Подяка

Ми вдячні людям в Україні за те, що вони знайшли час поспілкуватися з нами та поділитися своїми думками. Завдяки їм ми отримали інформацію, представлену в цьому звіті. Дякуємо Open Space Works Ukraine (OSWU), спільно з яким була розроблена методологія дослідження, проведені інтерв'ю та якісний аналіз, а також Київському міжнародному інституту соціології (KMIC), який провів кількісне дослідження. Ми також вдячні колегам із Спільної мережі видачі грошової допомоги (Collaborative Cash Delivery Network, CCD) за їхню невтомну підтримку, а також гуманітарним працівникам, які співпрацювали з нами у процесі розробки дослідження та аналізу. Це дослідження профінансовано групою благодійних організацій з Великої Британії – «Комітетом з надзвичайних ситуацій у разі стихійних лих» (Disasters Emergency Committee (DEC)). Ми також вдячні нашим основним донорам – Шведському агентству з питань міжнародної співпраці та розвитку, Міністерству закордонних справ Норвегії та Швейцарській агенції розвитку та співробітництва.

Провідна авторка

Ерна Бурай (Erna Burai)

Ілюстрації

Аніна Такефф (Anina Takeff)

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

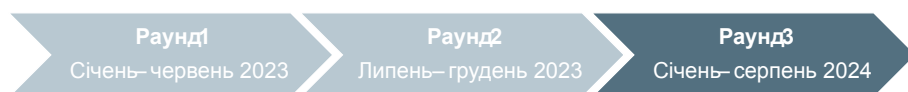
Цей звіт, а також попередні звіти українською мовою можна завантажити на нашому вебсайті: groundtruthsolutions.org

Дані, представлені в цьому звіті, є частиною 18-місячної програми, фінансованої Комітетом з надзвичайних ситуацій Великої Британії (DEC) у співпраці з Мережею співпраці у сфері грошової допомоги (CCD). Програма «Колективні ініціативи», що реалізовувалася з січня 2023 року по серпень 2024 року, спрямована на отримання практичних знань у реальному часі та формування доказової бази для забезпечення більш відповідального, спільного та локально орієнтованого грошового реагування в Україні. Картування користувацького досвіду є однією з п'яти ключових складових програми, поряд із локалізацією, переносимістю даних, співпрацею та навчанням.

Вступ

В Україні реалізується найбільша в світі діяльність з видачі гуманітарної грошової допомоги. Це відбувається паралельно з наданням соціальних і фінансових послуг, які зберегли свою функціональність, незважаючи на повномасштабне вторгнення Росії у 2022 році. Гуманітарна грошова допомога найкраще підтримує здатність людей справлятися з війною тоді, коли вона адаптована до місцевих умов і доповнює наявні інституційні механізми та діяльність місцевих суб'єктів – місцеву владу, неурядові організації (НУО), організації громадянського суспільства або представників громад.

У цьому звіті представлено третій раунд результатів дослідницького проекту, який розпочався у січні 2023 року у співпраці зі Спільною мережею видачі грошової допомоги, організацією Open Space Works Ukraine та Київським міжнародним інститутом соціології. Ми розробили проект разом із місцевими організаціями, які займаються наданням грошової допомоги, щоб забезпечити актуальність цієї діяльності.



Ми застосували підхід на основі змішаної методології для дослідження того, як люди в Україні сприймають та отримують грошову допомогу:¹

- 21 якісне інтерв'ю з отримувачами грошової допомоги для визначення чотирьох «користувацьких маршрутів».² «Користувацькі маршрути» описують досвід людей, які отримують грошову допомогу на медичні потреби, багатоцільову грошову допомогу (БГД), різні види грошової допомоги, а також товари та послуги в рамках ініціативи з надання групової грошової допомоги.
- 5 семінарів у громадах з метою вивчення думки людей, які живуть поблизу лінії зіткнення, на деокупованих територіях або в громадах, що приймають внутрішньо переміщених осіб (ВПО).
- 30 інтерв'ю з ключовими інформантами, щоб доповнити наше розуміння грошової допомоги з точки зору органів місцевої влади, надавачів допомоги та соціальних служб, а також представників громад.
- Загальнонаціональне репрезентативне телефонне опитування 2 502 респондентів для отримання достовірних даних про досвід людей, які отримували грошову допомогу.

Разом із Open Space Works Ukraine та CCD в період з травня по липень 2024 року ми представили результати дослідження на серії семінарів за участю представників організацій, які надають грошову допомогу в Україні, щоб обговорити основні проблеми та спільно розробили рішення. У цих семінарах взяли участь близько 200 осіб, які задіяні у програмах надання грошової допомоги в Дніпрі, Миколаєві, Києві та онлайн.

Отримані результати показують, що посилення координації між місцевими суб'єктами, гуманітарними організаціями та механізмами соціального захисту може посилити спроможність людей задовольняти свої потреби. У наступних розділах ми детально проаналізуємо ці результати, які підкріплені ілюстрованими користувацькими маршрутами – історіями Ніни, Оксани, Наталії та Валерія. Ці чотири вигадані персонажі демонструють, як системні покращення можуть забезпечити відчутні переваги для тих, хто постраждав від кризи в Україні.

ЩО ТАКЕ ГРУПОВА ГРОШОВА ДОПОМОГА (ГГД)?

Групову грошову допомогу передбачає надання необмеженої, безумовної грошової допомоги групам громад для впровадження ініціатив, які реалізуються під керівництвом громади, забезпечуючи повну автономію у використанні коштів. Цей підхід виходить з того, що громади, як правило, найкраще розуміють і задовольняють свої власні потреби, адже саме вони першими й останніми реагують на кризові ситуації. Цей підхід розроблений на основі методології «реагування на кризу за участі постраждалих та під керівництвом громад» (SCLR) ініціативи Local to Global Protection.³ Підхід спрямований на передачу повноважень постраждалим від кризи людям і безпосередню підтримку низових ініціатив за допомогою мікрогрантів, сприяння самостійності та відповідальності громад.⁴

¹ Див. розділ *Методологія* для глибокого розуміння нашого підходу.

² Методологія визначення користувацького маршруту – це якісний підхід, сфокусований на візуалізації та розумінні взаємодії людей з програмами надання грошової допомоги. Ця методологія спирається на якісні інтерв'ю, які заохочують людей розповідати про свій досвід, та фіксує послідовні етапи їхньої взаємодії з програмами надання грошової допомоги, охоплюючи їхні дії, відчуття та сприйняття.

³ Key Aid Consulting. February 2021. «*Group Cash Transfers Guidance and Tools*».

⁴ Christian Aid. June 2024. «*Who holds the levers of design? Insights and ideas for cash and locally led response*».

Основні результати

01 • Визнання та доповнення існуючих зусиль є дуже важливими.

Гуманітарні організації доповнюють можливості держави, збільшуючи грошову допомогу, яку люди вже отримують через соціальні виплати, або надаючи допомогу тим, хто ще не охоплений системою соціального захисту. Місцева влада вітає такі ініціативи, якщо вони добре скоординовані. Пристосування допомоги до наявних державних програм і посилення координації з місцевою владою, незважаючи на наявні проблеми, може сприяти тому, що гуманітарна грошова допомога краще доходить до тих, хто її потребує. Гуманітарні організації також повинні вирішити проблему дублювання програм гуманітарної грошової допомоги та повільного реагування: майже третина респондентів опитування повідомила, що протягом останнього року чекали на отримання багатоцільової грошової допомоги два-три місяці або більше.

02 • Координація покращує доступ

Місцеві органи влади відіграють вирішальну роль у полегшенні доступу до людей, які можуть отримати грошову допомогу. Вони діляться інформацією про безпеку, дають дозвіл на пересування певними територіями та надають необхідні дані про потенційних отримувачів допомоги. Вони також допомагають гуманітарним організаціям, пропонуючи логістичну підтримку, наприклад, місця для реєстрації. Місцеві посередники, такі як представники ініціативних груп і постачальники соціальних послуг, також відіграють важливу роль у поширенні інформації, допомозі з реєстрацією та перенаправленні осіб до відповідних програм. Однак проблеми з координацією залишаються, зокрема прогалини в знаннях про наявні програми серед гуманітарних організацій та місцевих органів влади, а також низький кадровий потенціал. Існує потреба у функціонуючій системі перенаправлення, яка б дозволяла організаціям, що надають допомогу, спрямовувати потенційних отримувачів допомоги до інших організацій, що вимагає кращої комунікації та тіснішої співпраці між гуманітарними організаціями та місцевою владою.

03 • Критерії вразливості соціального захисту та гуманітарних грошових програм майже повністю збігаються, і значні групи населення залишаються поза увагою.

Лише 40% респондентів вважають, що допомогу отримують ті, хто її найбільше потребує. Хоча літні люди часто отримують допомогу, більшість вважають, що ця група людей залишається поза увагою, особливо самотні або ті, хто не досягли пенсійного віку. Результати опитування показують, що найбільше шансів отримати допомогу мають жінки, переселенці та мешканці Сходу і Півдня.

04 • Альтернативна підтримка, необхідна для того, щоб допомогти людям взяти на себе відповідальність.

Надання допомоги передбачає не лише пряму допомогу, а й сприяння доступу до неї шляхом обміну інформацією та подолання бар'єрів, пов'язаних з документами. Дві третини респондентів не відчували себе поінформованими про доступну грошову допомогу, особливо це стосується людей похилого віку та мешканців віддалених районів. Щоденне користування інтернетом корелює з кращим доступом до інформації, але надмірна залежність від онлайн-каналів виключає певні групи, такі як люди похилого віку. Люди

Із ким ми спілкувалися

Ми опитали 2 502 особи телефоном, а з 156 особами поспілкувалися більш детально.

Якісні методи

-  21 отримувач допомоги
-  30 ключових інформантів (22 від надавачів допомоги та недержавних посередників і 8 від місцевої влади)
-  учасники п'яти семінарів у громадах

Кількісне опитування

-  1 498 осіб, які отримали гуманітарну грошову допомогу
-  1 004 особи, які не отримували гуманітарну грошову допомогу⁵

Гендерний розподіл

-  66% жінки (1644)
-  34% чоловіки (858)

Вік

-  26% 18-39 років (649)
-  23% 40-54 років (586)
-  23% 55-65 років (580)
-  28% 66+ років (687)

Статус переміщення

-  63% непереміщені особи (1586)
-  28% ВПО, офіційно зареєстровані (692)
-  7% особи, які повернулися на своє постійне місце проживання (170)
-  2% ВПО, офіційно не зареєстровані (53)

⁵ Ця категорія включає людей, які отримували соціальні виплати від держави, а також людей, які взагалі не отримували грошової допомоги протягом попередніх 12 місяців. Цій групі респондентів ми ставили коротший набір запитань, тоді як отримувачам гуманітарної допомоги ми ставили запитання, пов'язані з їхнім досвідом отримання допомоги.

просять створити різноманітні інформаційні канали, верифікований центр для отримання централізованої інформації, а також підкреслюють роль соціальних працівників і місцевих посередників у роботі з уразливими групами населення. Ще один спосіб допомогти людям взяти на себе відповідальність - це групові грошові перекази, які уможливають реагування під керівництвом громади, сприяючи зміцненню місцевої стійкості.

05 • Розуміння вподобань людей має вирішальне значення для надання їм необхідної підтримки.

Рішення про надання допомоги є незрозумілими для реципієнтів, і люди були б вдячні за можливість впливати на рішення щодо грошової допомоги. Наприклад, люди говорили нам, що надають перевагу грошовій допомозі перед допомогою в натуральній формі, особливо для покриття витрат, пов'язаних зі здоров'ям, причому значна частина багатоцільової грошової допомоги (БГД) спрямовується на медичні витрати. Респонденти також хочуть отримати довгострокову підтримку, включаючи відновлення інфраструктури (наприклад, шкіл і лікарень) і засобів до існування. Але можливості висловити ці побажання бракує - учасники семінарів у громадах і отримувачі допомоги, які живуть поблизу лінії зіткнення, зазначили, що фізична відсутність гуманітарних організацій і брак особистої взаємодії з ними заважає їм впливати на програми допомоги. І отримувачі, і місцеві посередники наголошують на необхідності такої участі, щоб допомога була адаптована до потреб людей і не дублювалася.

Рекомендації

Ми обговорили результати нашого дослідження з близько 200 учасниками в Дніпрі, Миколаєві, Києві та онлайн і розробили рекомендації для організацій, які надають грошову допомогу. Деякі з цих рекомендацій представлені нижче.⁶



Дбати про те, що грошова допомога досягає найбільш уразливих верств населення, зміцнюючи та доповнюючи існуючі системи



Сприяти доступу до державних програм соціального захисту, інформуючи людей про наявні програми та допомагаючи їм зареєструватися. Налагоджувати партнерство з органами соціального захисту та виступати за спрощення процесів реєстрації.



Враховувати існуючі державні програми соціального захисту при розробці програм надання грошової допомоги. Перед розробкою програм забезпечення грошової допомоги доцільно проаналізувати існуючі програми соціального захисту та проконсультуватися з місцевими органами влади та зрозуміти (1) сферу дії цих програм і те, на кого вони поширюються, (2) бар'єри та (3) незадоволені потреби населення.

⁶ Для отримання детального переліку рекомендацій, будь ласка, зверніться до eva@groundtruthsolutions.org.



Забезпечити ясність серед надавачів медичних послуг щодо того, які медичні послуги покриваються державою.

Кластер охорони здоров'я має регулярно оновлювати свої стандартні операційні процедури, які чітко визначають ролі та обов'язки гуманітарних організацій у заповненні прогалин і допомагають постачальникам послуг вирішувати, чи є надання грошової допомоги найоптимальнішою формою допомоги. Слід доносити цю інформацію до всіх зацікавлених сторін, щоб роз'яснити, що саме покривається і де потрібна додаткова підтримка. Доцільно розвивати партнерські відносини з державними установами для полегшення обміну інформацією.



Гармонізувати підхід до визначення адресності між кластерами та партнерами кластерів, наприклад, через спільне розуміння таких понять, як «хронічне захворювання», оскільки це впливає на критерії визначення адресності. Доцільно запропонувати рекомендації щодо впровадження існуючої системи визначення адресності.



Надавати пріоритет грошовій допомозі відносно ваучерів для задоволення першочергових потреб населення.

Оскільки грошова допомога не зможе задовольнити всі потреби (наприклад, коли допомога на житло покриває супутні витрати, тобто не лише вартість будівельних матеріалів, але й вартість їх транспортування та відповідних робіт), визначення пріоритетів на рівні громади є ключовим фактором.



Посилювати системи перенаправлення завдяки покращенню координації



Використовувати систему кластерів для обміну інформацією про критерії перенаправлення та запити на допомогу. Доцільно заохочувати партнерів до активної участі в координації. Необхідно посилити координацію на субнаціональному рівні та підтримувати місцеві органи влади в їхньому лідерстві. Доцільно розробити однакові за структурою керівні принципи для різних видів грошової допомоги.



Створити спільну платформу для обміну актуальною інформацією про поточні програми та можливості надання послуг.



Спрямовувати отримувачів допомоги до відповідних служб соціального захисту за потреби.



Посилювати узгодженість між програмами надання грошової допомоги на медичні потреби та програмами надання грошової допомоги на захист



Звертатися за рекомендаціями до суб'єктів охорони здоров'я та захисту при розробці програм надання грошової допомоги.



Координувати роботу з кластерами охорони здоров'я та захисту для обміну інформацією та найкращими практиками. Наприклад, шляхом збереження грошових коштів як постійного пункту порядку денного на засіданнях кластерів з питань захисту та охорони здоров'я.



Використовувати підхід кейс-менеджменту для адаптації допомоги до індивідуальних потреб реципієнтів, особливо в рамках програм надання грошової допомоги на медичні потреби та програм надання грошової допомоги на захист. Навчити кейс-менеджерів визначати та задовольняти потреби як у сфері охорони здоров'я, так і у сфері захисту.



Впровадити системи моніторингу та оцінки для відстеження впливу інтегрованого кейс-менеджменту на отримувачів допомоги.



Популяризовувати та посилювати ініціативи з надання групової грошової допомоги⁷



Сприяти розумінню реального впливу групової грошової допомоги шляхом збору доказів через пілотні програми. Доцільно розуміти стратегії донорського фінансування та їхнього зв'язку з ГГД.



Координувати діяльність надавачів групової грошової допомоги з надавачами інших видів грошової допомоги з метою узгодження з ширшою гуманітарною діяльністю. Налагодити зв'язки між існуючими ініціативами, такими як Спільноти практичного реагування на кризу за участю постраждалих та під керівництвом громад і Робочою групою з питань надання грошової допомоги (CWG). Кращі координації можуть сприяти узгоджені підходи та цілі.



Сприяти взаємному навчанню та обміну перспективними практиками для покращення реалізації програм надання групової грошової допомоги. Створити консолідований навчальний центр.



Розробити спільні індикатори та системи звітності для гармонізації вимірювання результатів у різних організаціях.



Виступати за інвестиції у вивчення зв'язків між проектами надання групової грошової допомоги та програмами локалізації.

⁷ Новостворена спільнота практиків з питань ініціатив, які реалізуються під керівництвом громад, працює над виконанням цих рекомендацій з урахуванням результатів семінару GTS.



Вирішити питання оподаткування гуманітарної допомоги⁸



З'ясувати наслідки оподаткування грошової допомоги для місцевих та міжнародних НУО. Зрозуміти існуючі виклики та проблеми, пов'язані з оподаткуванням, та обговорити потенційні рішення на основі аналізу законодавства (рекомендації CWG) та найкращих практик.



Розробити спільні адвокаційні меседжі для уряду від імені спільноти НУО.

Користувацькі маршрути

Представлені нижче користувацькі маршрути мають на меті реконструювати досвід взаємодії отримувачів грошової допомоги з програмами її надання. Користувацькі маршрути створені на основі якісних інтерв'ю та фіксують сприйняття, почуття та емоції отримувачів допомоги упродовж усього процесу. Більш детальну інформацію про методологію дослідження можна знайти в [розділі Методологія](#).

⁸ CWG створила робочу групу, до складу якої увійшли юристи, для роботи над цим питанням та його адвокації у стосунках з урядом. CCD підготувала документ, що узагальнює постановку проблеми з оподаткуванням (надається за запитом).

НІНА

ВНУТРІШНЬО
ПЕРЕМІЩЕНА
ОСОБА

ПЕРЕЇХАЛИ
У 2022 РОЦІ
ДО ЗАПОРІЖЖЯ,
ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСТЬ

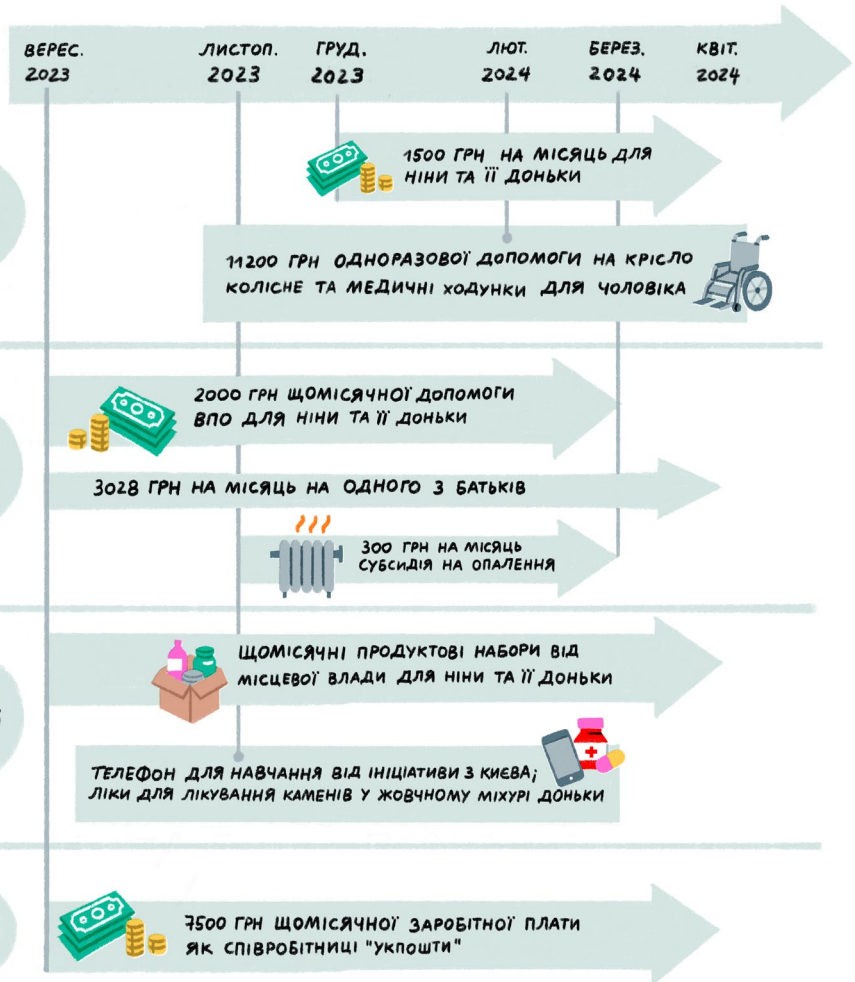


ГУМАНІТАРНА
ГРОШОВА
ДОПОМОГА

ДЕРЖАВНА
ГРОШОВА
ДОПОМОГА

ДОПОМОГА
В НАТУРАЛЬНІЙ
ФОРМІ

ДЖЕРЕЛА
ДОХОДУ



Мене звуть Ніна, мені 52 роки. Живу в Запоріжжі, де винаймаю квартиру. До повномасштабного вторгнення я жила у власному будинку в містечку Оріхів, яке зараз знаходиться близько до лінії фронту. Після поранення чоловіка нам довелося евакуюватися безпосередньо до Запоріжжя. Чоловік отримав осколкове поранення хребта і був доставлений військовими до шпиталю в Запоріжжі, і я одразу ж поїхала за ним.

Мій чоловік не є громадянином України. В нього таджицький паспорт, що значно ускладнює наше становище. У нас є 19-річна донька, яка зараз навчається в коледжі в Запоріжжі. Чоловік прикутий до ліжка вже 1,5 року, і я витрачаю гроші на його реабілітацію.

Я працюю повний робочий день товаровознавцем на Укрпошті, і моя зарплата є нашим основним джерелом доходу – це 7 500 грн чистими на місяць. Протягом останніх місяців я отримувала різні види гуманітарної допомоги. З грудня минулого року (2023) ми отримуємо

НІНА



Вік: 52

Поточне місцезнаходження: Запоріжжя

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

Домогосподарство: **одружена, має доньку, яка навчається в іншому місті, працює, чоловік не є громадянином України, має поранення**

виплати від агентства ООН через посередницьку українську неурядову організацію, яка щомісяця надає нам 1 500 грн на продукти харчування. Мене вважають матір'ю-одиначкою, оскільки не перебуваю в офіційному шлюбі з моїм партнером. До того ж, хоча він проживає тут понад 20 років, він не є громадянином України і не має тут родичів. Окрім того, я отримала субсидію на зиму в розмірі близько 300 грн. Наші сімейні витрати досить високі, особливо враховуючи медичні потреби мого чоловіка. Він потребує регулярного прийому ліків, і нам необхідна фінансова допомога для покриття цих витрат.

«Одна українська неурядова організація дуже допомогла нам, надавши 11 200 грн наприкінці січня. Ця фінансова підтримка мала вирішальне значення для оплати інвалідного візка та ходунків для мого чоловіка».

Раніше ми ще отримували підтримку від держави, але зараз із цим стало важко. Ніхто нам не пояснив, чому нещодавно припинили виплачувати допомогу мені та моїй доньці як ВПО.

Оріхівська громада щомісяця надає нам борошно, крупи, олію та інші продукти першої необхідності. Однак, іноді цю допомогу отримує лише одна з нас, а іноді – ми обидві. Також ми отримали допомогу від неофіційної ініціативи в Києві – дівчина надала телефон і деякі ліки для лікування каменів у жовчному міхурі моєї дитини.



Я БУЛА ПОІНФОРМОВАНА ПРО ОТРИМАННЯ ГРОШОВОЇ ДОПОМОГИ

Про можливість отримання допомоги на медичні потреби я дізналася в міському Центрі надання адміністративних послуг. Там був стенд з переліком організацій, які надають допомогу. В одному з повідомлень на дошці оголошень вказувалося, що допомогу надає українська неурядова організація. На відміну від інших організацій, які вказували, що допомога надається лише людям з інвалідністю або людям похилого віку, формулювання в цьому оголошенні не було таким звуженим. Таке ширше визначення давало мені надію на те, що я зможу звернутися по їхню підтримку. Я сфотографувала стенд, подумавши, що це може стати в нагоді пізніше. Також згадала, що ця організація вже підтримувала нас, коли ми вперше приїхали з Оріхова – вона надала нам матраци та постільну білизну.

Я ЗНАЛА ПРО КРИТЕРІЇ ОТРИМАННЯ ДОПОМОГИ

В якийсь момент, коли я дійсно була у відчаї, згадала, що у мене є фотографії оголошень зі стенду. Я зателефонувала до тієї неурядової організації, щоб перевірити, чи можу я подати заявку. Дізналася, що можу подати заявку на допомогу, оскільки їхні критерії не такі вузькі, як в інших організацій. Більшість організацій надають допомогу лише людям з інвалідністю або певним іншим категоріям, а тому нам відмовлять, оскільки мій чоловік не може отримати офіційний статус інвалідності без документів, що підтверджують громадянство. Я також знала, що якщо звернуся в інші організації, нам відмовлять, тому що вони допомагають тільки людям з відповідними документами.



Однак, коли я зателефонувала на гарячу лінію цієї української неурядової організації, вони погодилися дозволити мені подати заяву від мого імені, хоча допомога призначалася для мого чоловіка. Він потребує реабілітації. Хоча шанси на його відновлення високі, це потребує багато часу, зусиль і грошей – ресурсів, яких у нас просто немає. Усвідомлення того, що я можу звернутися по допомогу, було величезним полегшенням. Їхня готовність піти на зустріч у нашій ситуації дала мені надію, що мій чоловік зможе отримати підтримку, необхідну для одужання.

Я ЗАРЕЄСТРУВАЛАСЯ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ГРОШОВОЇ ДОПОМОГИ



Коли я зателефонувала до неурядової організації, вони поставилися з розумінням і похвалили мене за те, що я підготувала всі документи. Сказали надіслати фото документів на Viber. Співробітник допоміг мені зібрати необхідні документи від лікаря мого чоловіка, зокрема медичні рецепти, виписки з лікарні, його таджицький паспорт, підтвердження статусу ВПО для мене і моєї дочки, а також докази того, що наш будинок був пошкоджений.



Я дуже хвилювалася, коли надсилала документи, відчувала тривогу і страх, тому що це були гроші інших людей, які ми збиралися отримати, і я відчувала величезну відповідальність за те, щоб відзвітувати за них. Я постійно панікувала і погано спала, поки не виконала все, що від мене вимагали. Я дуже серйозно ставилася до цього обов'язку і завжди боялася зробити помилку або підвести людей. Менеджерка запевнила мене, що моїх документів достатньо, і попросила дочекатися їх розгляду.

Через тиждень співробітник підтвердив, що мій випадок схвалено, і попросив мене відвідати їхній офіс, щоб повідомити свій номер IBAN і підписати документи для переказу грошей. Я заповнила форми, де детально вказала мету допомоги та зобов'язалася відзвітувати про витрати.

Я ОТРИМАЛА ГРОШОВУ ДОПОМОГУ

Протягом двох днів кошти на суму 11 200 грн загалом були перераховані на мій банківський рахунок. Це було дуже зручно і швидко – набагато швидше, ніж я очікувала. Я зателефонувала, щоб підтвердити отримання грошей – все пройшло гладко, без жодних проблем. Цей досвід приніс полегшення, особливо порівняно з попередньою спробою з іншою організацією, де ми провели цілий день в черзі без жодної відповіді. Оперативність і підтримка, яку я отримала, були винятковими, і я вдячна за своєчасну допомогу, яку нам надали.



Я ВИТРАТИЛА ОТРИМАНУ ГРОШОВУ ДОПОМОГУ

Отримавши допомогу, я купила інвалідний візок і ходунки для чоловіка. Також придбала необхідні ліки для нього. Я надала звіт про свої витрати, додавши фото чеків. Витрачаючи гроші, я ретельно зважувала, що є найнеобхіднішим, і ретельно документувала кожну витрачену копійку, перш ніж відправити всі документи разом.



На жаль, витрати на реабілітолога для мого чоловіка я змушена покривати з власної кишені, оскільки реабілітолог не надає квитанцій, і я не можу звернутися по допомогу на покриття витрат. У Запоріжжі консультація реабілітолога коштує 500 грн за сеанс, а моєму чоловікові потрібно відвідувати реабілітолога двічі на місяць. Останнім часом нам довелося зменшити частоту терапевтичних сеансів через фінансову скруту.

Моя зарплата йде на оплату квартири та послуг зв'язку. Я часто покладаюся на кредитну картку, ліміт по якій майже вичерпаний, і фінансове навантаження є відчутним. Лікарі кажуть, що одужання мого чоловіка залежить від різних факторів, в тому числі і від Божого втручання. Я підтримую його – допомагаю йому з щоденними вправами вдома за рекомендаціями реабілітолога, допомагаю з рухами і розтяжкою. Сподіваюся, що він зможе ходити. Інакше це буде просто катастрофа.

Поки що допомога була одноразовою. Однак я поговорила з представником цієї організації, оскільки моїй доньці може знадобитися операція з видалення каменів у жовчному міхурі. Якщо справа дійде до цього, ми зможемо подати заявку на подальшу допомогу. Наразі ми закінчуємо курс таблеток, який дає 30% шанс на розчинення каменів, але якщо буде необхідна операція, ми зможемо звернутися до цієї організації за додатковою допомогою.

МОЇ РОЗДУМИ ПРО ЦЕЙ ДОСВІД

Мені зателефонувала менеджерка громадської організації і розпитала, чи отримала я гроші і чи задоволена я допомогою. Я підтвердила їх отримання і висловила їм свою вдячність, сердечно подякувала. У мене було враження, що вони щиро зраділи тому, що змогли мені допомогти, і я відчула ще більшу вдячність.

Якщо у мене коли-небудь виникнуть проблеми, я знаю, що можу звернутися до менеджерки цієї неурядової організації. Вона увесь час була дуже терплячою

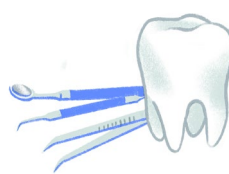


і пояснювала мені все по кілька разів. Було зрозуміло, що вона була не просто надавачем послуг, а й людиною, яка бачить нашу особисту боротьбу і була зосереджена на пошуку шляхів вирішення проблем. Це дало мені впевненість у тому, що якщо виникнуть якісь проблеми, вона ефективно з ними впорається.

Загалом, ставлення персоналу неурядової організації було винятковим. Вони ставилися до мене з повагою і розумінням, що не завжди можна сказати про організації, які надають гуманітарну допомогу. Часто, коли я зверталася по допомогу, я відчувала, що мене засуджують або дивляться на мене зверхньо. Але тут персонал був дуже привітним, що зробило весь процес набагато приємнішим.

На мою думку, організації, які надають допомогу, могли б покращити свою роботу, забезпечуючи більше інформації про види допомоги та процес подання заявок. Якби ми знали більше, тоді, можливо, звернулися б і до інших неурядових організацій, що допомогло б покрити додаткові витрати. Для мене інтернет – найзручніший спосіб отримання інформації. Інформація на інших платформах, як-от Telegram, також була б корисною, тим більше, що ним користується моя дитина.

Організації, що надають допомогу, часто надають пріоритет багатодітним сім'ям, людям з інвалідністю та літнім людям. Хоча я розумію необхідність допомагати цим уразливим групам, є також самотні люди або окремі члени домогосподарств, яким так само важко. Особливо важко знайти роботу після 50 років, адже багато хто в цій віковій групі ще не досяг пенсійного віку, але занадто старий, щоб легко знайти роботу. Люди мого віку, яким потрібно шукати роботу і які мають проблеми зі здоров'ям, часто залишаються без роботи.



Було б дуже зручно, якби організації могли задовольняти конкретні медичні потреби, особливо стоматологічну допомогу, якою часто нехтують.

Наприклад, у нас в Оріхові була міська стоматологічна поліклініка, де кожен

міг отримати безкоштовну допомогу, але тут з зубним болем я змушена шукати приватного стоматолога, послуги якого коштують дорого, тому що в поліклініці безкоштовне лікування немає.

Спочатку я сумнівалася, що отримаю якусь допомогу. Я не думала, що ми підпадемо під критерії, а сума, яку ми отримали, була значною. Ця щедрість і підтримка перевершили всі мої сподівання, і це суттєво вплинуло на наше життя. Ми отримали більше допомоги, ніж я розраховувала.

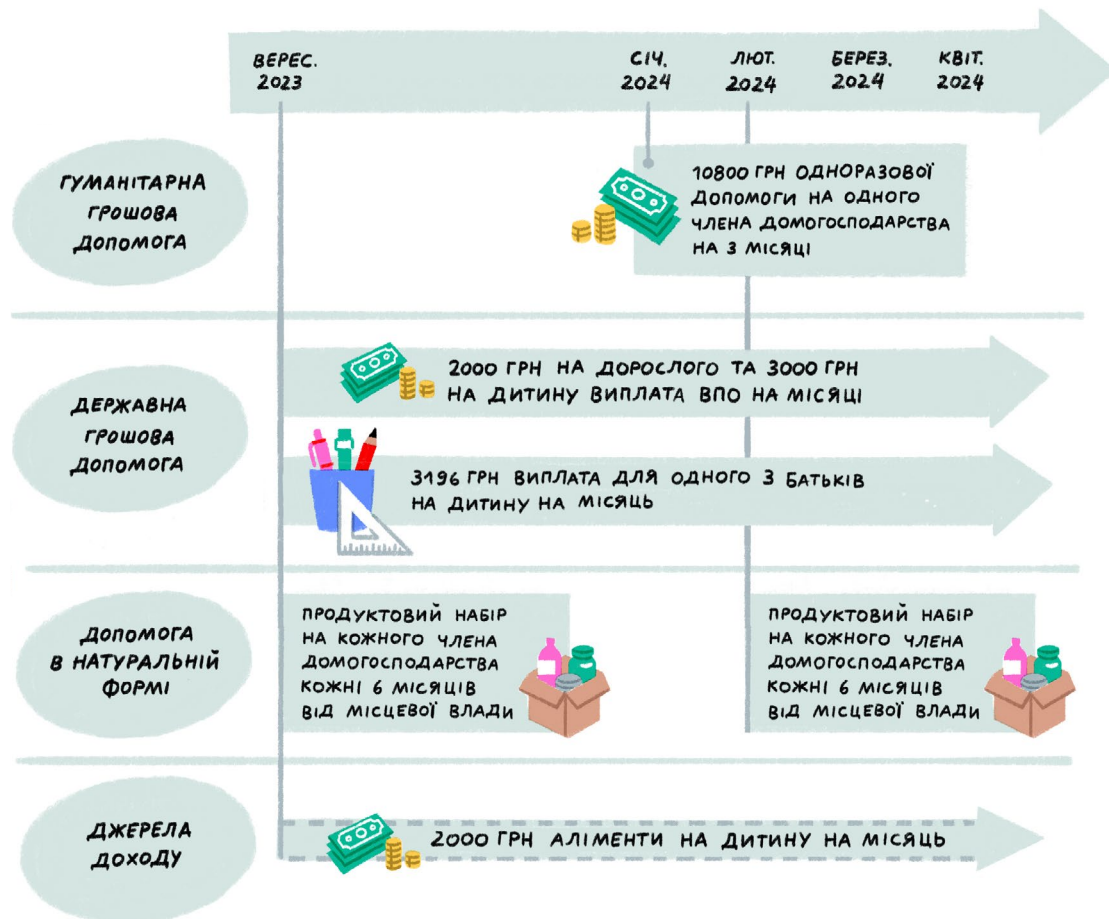
«Це було настільки несподівано, що я розплакалася».

Допомога дозволила нам прискорити процес реабілітації мого чоловіка. З інвалідним візком і ходунками мені тепер легше пересаджувати його, міняти постільну білизну. Він навіть може тепер сидіти біля вікна. Хоча наша квартира невелика і не дозволяє заїхати на візку в кожную кімнату, ці допоміжні засоби значно полегшили наше життя. Йому все ще потрібні ходунки, щоб стояти, але ця допомога була безцінною.

ОКСАНА

ВНУТРІШНЬО
ПЕРЕМІЩЕНА
ОСОБА

ПЕРЕЇХАЛИ
У 2014 РОЦІ
ДО КОСТЯНТИНІВКИ,
ДОНЕЦЬКА ОБЛАСТЬ



Мене звати Оксана, мені 39 років. Живу в місті Костянтинівка Донецької області, менш ніж за 30 км від лінії фронту. Переїхала з Макіївки у 2014 році. Зараз це вже окупована частина Донецької області.

Мені довелося змінити місце проживання в Костянтинівці, тому що одну частину міста сильно обстрілювали. Зараз я винаймаю житло в більш спокійній частині міста. Життя тут надзвичайно складне. Майже на кожній вулиці є пошкоджені будівлі. У нас часто бувають перебої з водою та електропостачанням. Орендна плата досить висока, оскільки до Костянтинівки приїжджає багато людей, які винаймають житло – ВПО з Донецької області та військово.

У мене двоє дітей – 13-річна дівчинка і 17-річний хлопець. Я розлучена. Їхній батько час від часу платить аліменти. Однак я не можу розраховувати на ці гроші, оскільки він платить нерегулярно. До повномасштабного вторгнення була держслужбовцем. Зараз я не можу працювати, тому що мої діти навчаються онлайн, і я не можу залишати їх самих удома в такому місті, як Костянтинівка, де постійно відбуваються обстріли. У мене також є деякі проблеми зі здоров'ям, і незабаром мені знадобиться дороговартісна операція.

ОКСАНА



Вік: 39

Поточне місцезнаходження: Місто Костянтинівка в Донецькій області, близько до лінії зіткнення

Статус переміщення: переїхали у 2014 році

Домогосподарство: розлучена; не працює; проблеми зі здоров'ям; живе з двома дітьми та 59-річною матір'ю, яка потребує догляду

Зі мною також живе моя 59-річна мама. Два місяці тому у неї стався інсульт, і тепер я також доглядаю за нею. Моя мати ще працездатного віку, тому вона не має права на пенсію. Вона офіційно не зареєстрована в центрі зайнятості. До того ж, вона не має офіційно підтвердженої інвалідності. Для отримання цього статусу нам потрібно пройти складну бюрократичну процедуру, а зараз у моєї мами погано зі здоров'ям. Державні виплати для ВПО були припинені в березні через нещодавні зміни в критеріях, і тепер я покриваю її потреби самостійно. Я планую перевірити, чи можна відновити виплати ВПО, але я ще не розібралася з усіма бюрократичними змінами. Схоже, що без офіційного статусу інвалідності вона не має документів для відновлення державних виплат для ВПО.

«Ви ж знаєте, які дорогі ліки, скільки вони коштують, і ми залізли в борги».

Наразі я і мої діти отримуємо державну допомогу як ВПО – 2 000 грн на себе і 3 000 грн на кожну дитину. Я також отримую 3 196 грн на дитину як мати-одиначка.

У січні ми отримали багаточільову грошову допомогу від гуманітарної організації – 10 800 грн на кожного члена сім'ї. Наприкінці 2022 року я вже отримувала багаточільову грошову допомогу у розмірі 6 600 грн на кожного члена сім'ї за три місяці. Цього разу було приємно отримати більше грошей, оскільки вони допомогли нам сплатити борги за комунальні послуги, що накопичилися з зими.

Окрім того, ми отримуємо продуктові набори від місцевої влади – три набори кожні півроку.

Я БУЛА ПОІНФОРМОВАНА ПРО ОТРИМАННЯ ГРОШОВОЇ ДОПОМОГИ

Інформацію про багаточільову грошову допомогу я дізналася від сусідки. Вона поділилася посиланням на оголошення з онлайн-формою, і я подала заявку. Я не була впевнена, що мене запросять зареєструватися для отримання допомоги.

Сусідка дізналася про це з Viber-групи «Спільнота гуманітарної допомоги». Це хороший спосіб поширення інформації, але багато людей, які потребують цієї допомоги, не включені до цієї групи.

В інтернеті багато різної інформації про гуманітарну допомогу, але я шукала саме програми надання грошової допомоги, доступні в нашому регіоні. Потрібно багато часу і зусиль, щоб визначити, які саме програми спрямовані на Донецьку область.

«Незалежно від того, чи ви молодий, чи пенсіонер, потрібно бути на телефоні вдень і вночі, щоб бути в курсі всього».

Я відчуваю, що регулярної допомоги у прифронтових районах недостатньо, а державних виплат для ВПО не вистачає для покриття потреб моєї родини. Я використовую виплати ВПО для покриття витрат на оренду житла та комунальні послуги, але взимку комунальні послуги настільки дорогі, що ми влізаємо в борги. Крім того, моїм дітям постійно потрібен одяг.

З кінця 2022 року я намагалася знайти гуманітарну фінансову допомогу, але всі мої спроби достукатися до

благодійників були марними. У нашій області зараз так мало гуманітарної грошової допомоги. Мені стільки разів відмовляли, тому що мій населений пункт не підпадав під критерії виплат.

«Думаю, потрібно часто шукати. Не завжди є доступ до інтернету. А коли обстріли, артилерійський вогонь, тут все вимикається, але потрібно тримати зв'язок, з близькими людьми, сусідами, хтось десь щось порадить. Можливо, хтось десь щось чув, тому не втрачайте зв'язку, не втрачайте людяності, шукайте, і ви знайдете людей, які нададуть допомогу».

На мою думку, людям похилого віку дуже складно подати заявку на допомогу, оскільки вони не можуть орієнтуватися в усіх онлайн-формах. Коли я подавала заявку на допомогу для себе і своїх дітей, я також заповнила заявку для моєї матері і старшої сусідки.



Я ЗНАЛА ПРО КРИТЕРІЇ ОТРИМАННЯ ДОПОМОГИ

Я прочитала оголошення, і мені здалося, що я підпадаю під вказані критерії. Я перевірила себе на відповідність критеріям, переліченим в оголошенні, і сподівалася, що все вийде.

«Ми відповідали цим трьом критеріям – ми внутрішньо переміщені особи, ми живемо близько до лінії зіткнення, і я жінка, яка сама виховує дітей».

Я ЗАРЕЄСТРУВАЛАСЯ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ГРОШОВОЇ ДОПОМОГИ

Потім, за кілька днів, мені зателефонували і запросили на особисту реєстрацію. Реєстрацією займалася українська неурядова організація.

Під час дзвінка гуманітарні працівники також розповіли мені, які документи потрібно надати під час реєстрації. Реєстрація відбувалася особисто в місцевій школі. Кожну людину запрошували на певний час, щоб уникнути скупчення людей з міркувань безпеки.

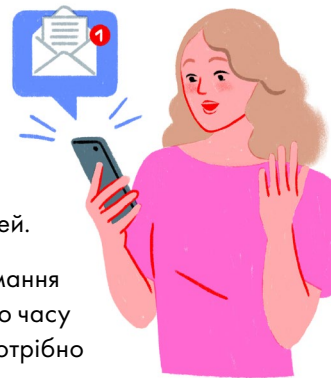


Під час реєстрації я надала всі документи, які підтверджували, що моє право на отримання допомоги – паспорт, ідентифікаційний код, довідку про статус ВПО, трудову книжку, щоб показати, що я не працюю, і номер IBAN. Гуманітарний працівник запитав у мене все необхідне для реєстрації та заповнив анкету – це було дуже зручно.

Під час реєстрації мене поінформували, що мої особисті дані нікуди не витечуть, і що організація їх захистить. Мені також розповіли про розмір допомоги і про те, як подзвонити на гарячу лінію, якщо у мене виникнуть якісь проблеми.

Я ОТРИМАЛА ГРОШОВУ ДОПОМОГУ

Через місяць я спочатку отримала текстове повідомлення про виплату, невдовзі після чого на мій банківський рахунок надійшли гроші. Це було великою несподіванкою, оскільки я не була впевнена, що отримаю допомогу. Людина, яка мене зареєструвала, сказала мені, що вони, як представники української неурядової організації, не можуть сказати напевно, чи буде підтверджена допомога, тому що гроші насправді надсилає міжнародна неурядова організація.



Це була одноразова виплата на всіх трьох членів сім'ї – на мене і моїх дітей.

Для мене це зручний спосіб отримання грошової допомоги, оскільки я не маю часу йти в банк і стояти в черзі. Мені потрібно піклуватися про своїх дітей.

Я ВИТРАТИЛА ОТРИМАНУ ГРОШОВУ ДОПОМОГУ

Зазвичай я все оплачую карткою – або оплачую комунальні послуги з дому, або використовую банківську картку в магазині, коли купую продукти.

«У нашому місті автобуси майже не ходять, це прифронтова зона, постійні обстріли, ми зазвичай сидимо вдома і не виходимо, хіба що за потребою. Тому у мене є картка, і я все роблю вдома».

Якби я захотіла зняти готівку, це могло б стати проблемою, оскільки наші банкомати не завжди працюють або їх не поповнюють вчасно. У нас все ще працюють деякі банківські відділення, але черги можуть бути довгими.

На ці гроші я сплатила деякі борги за комунальні послуги. Також купила дрова для будинку, щоб зменшити рахунки за опалення. Решту допомоги я використала на ліки та



лікування моєї мами, а також на ліки для себе. Мені не вдалося покрити витрати на проживання сім'ї більш ніж на два місяці, і я не змогла відкласти гроші на майбутню операцію.

«Я теж намагаюся потроху відкладати. Можливо, доведеться кудись тікати, тому відкладаю гроші на евакуацію. Без грошей нас ніхто ніде не чекає. Все одно треба буде платити за все, за житло».

МОЇ РОЗДУМИ ПРО ОТРИМАНИЙ ДОСВІД

На мою думку, важливо покращити способи інформування людей про грошову допомогу. Не завжди є доступ до інтернету, а літні люди не мають смартфонів, щоб користуватися соціальними мережами, тому було б добре надсилати SMS-повідомлення про допомогу, доступну людям на основі їхнього місцезнаходження.

Тут, у Донецькій області, ми маємо дуже непевні умови життя через близькість до лінії фронту. У будь-який момент нас можуть змусити виїхати в більш безпечне місце. Було б добре, якби існувала грошова підтримка для евакуації. Я не маю грошового резерву на дорогу.



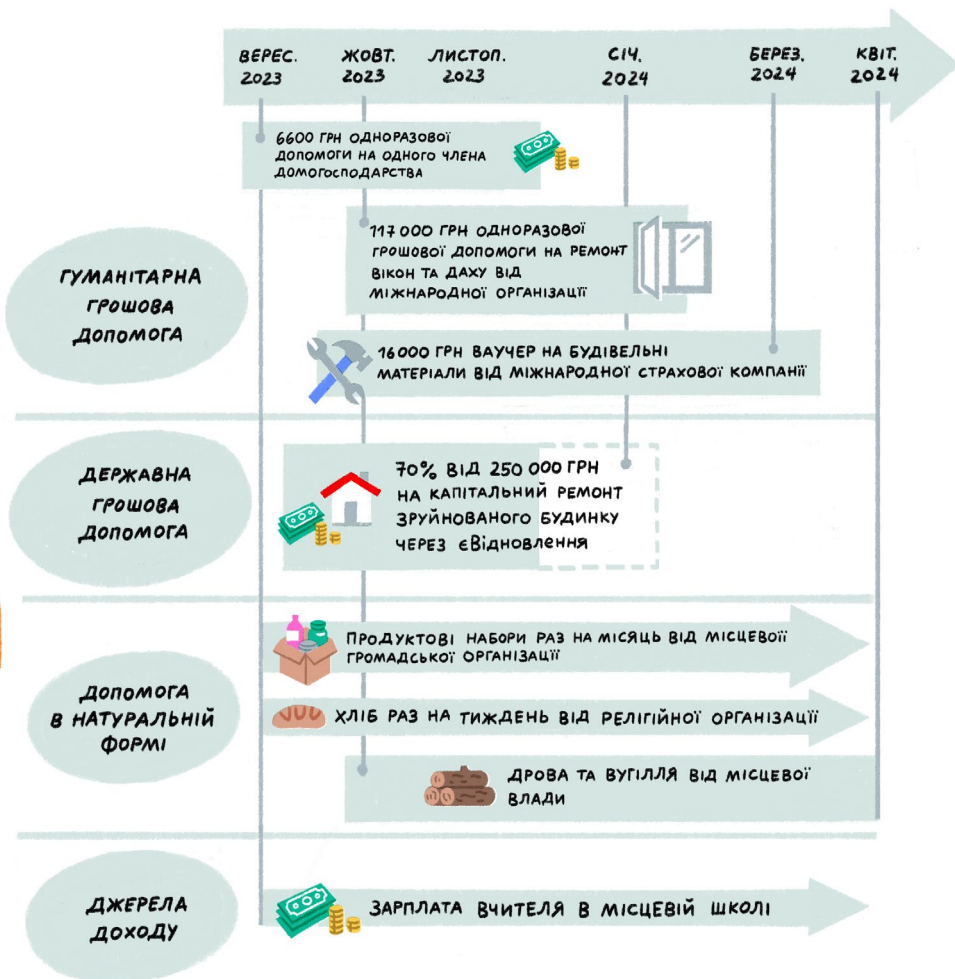
Можу сказати, що без цієї фінансової допомоги як від держави, так і від міжнародних організацій, людям було б дуже важко.

«Коли я отримала цю допомогу, я навіть заплакала, тому що вона допомогла нам погасити частину боргів за комунальні послуги».

НАТАЛІЯ



У СЕЛІ ЄВГЕНІВКА,
СНІГУРІВСЬКА ГРОМАДА,
МИКОЛАЇВСЬКА ОБЛАСТЬ



Мене звати Наталя. Мені 49 років. Я живу в селі Євгенівка Снігурівської громади Миколаївської області. Наше село розташоване на кордоні з Херсонською областю. Коли нашу громаду окупували у 2022 році, я з дітьми на вісім місяців виїхала за кордон, бо тут було надто небезпечно. Але після звільнення Херсона я повернулася до нашого села. У червні 2023 року наша громада постраждала від вибуху дамби Каховської ГЕС, оскільки вона розташована близько до річки Інгулець. Тоді моє майно не постраждало – лише двір частково залило водою.

Минулого літа мій будинок був пошкоджений ракетним обстрілом. Відтоді моя сім'я живе у родичів, і всі наші зусилля йдуть на відновлення нашого будинку. Зараз ми перебуваємо в процесі повернення додому, оскільки майже закінчили ремонт.

НАТАЛІЯ



Вік: 49

Поточне місцезнаходження: Село Євгенівка, Миколаївська область

Статус переміщення: Повернулася

Домогосподарство: одружена, має двох синів, один навчається в іншому місті; працює і єдина людина в сім'ї, яка має дохід; будинок пошкоджений після ракетного обстрілу

Я одружена і маю двох синів. Старшому сину – 19 років. Він студент першого курсу університету в Одесі, а молодшому – 15 років. Він вчиться в школі в нашому селі. Я працюю вчителькою в місцевій школі. Чоловік ніде не працює. Раніше він працював на місцевій фермі, але втратив роботу з початком повномасштабного вторгнення. Нам потрібно ретельно контролювати свої фінанси, оскільки я єдина людина в сім'ї, яка має дохід.



МІЙ ДОСВІД ОТРИМАННЯ БАГАТОЦІЛЬОВОЇ ГРОШОВОЇ ДОПОМОГИ

Минулого літа я дізнався про програму від нашого сільського голови (старости). Мені зателефонували з сільради і сказали, що реєстрація на отримання грошової допомоги відбуватиметься в сільраді. Наша сім'я була в їхньому списку селян, будинки яких були пошкоджені. Саме тому вони мені повідомили. Допомога призначалася для підтримки мешканців населених пунктів, що зазнали обстрілів, тому моя родина змогла подати заявку.

Для реєстрації на отримання багатоцільової грошової допомоги (що я і зробила на початку вересня) я надала всі необхідні документи, зокрема підтвердження права власності на житло, акт про пошкодження майна, паспорт, податковий номер і банківські реквізити. Я зареєструвалася особисто в приміщенні нашої сільради. Процес був простим. Але я помітила, що не всі в нашій громаді змогли зареєструватися, оскільки не змогли надати документи, які б підтверджували право власності на їхнє майно. Їм не пояснили, як подати заявку без цих документів, і вони просто пішли.

«Досвід спілкування з гуманітарними працівниками був позитивним, вони швидко зареєстрували нас за допомогою планшетів. Це зайняло максимум п'ять хвилин: дуже швидко, чудова комунікація».

Виплату багатоцільової грошової допомоги у розмірі 600 грн на члена сім'ї перерахували на мій банківський рахунок протягом трьох тижнів після реєстрації – одним платежем на всіх трьох членів нашої родини, які зараз проживають у нашому домогосподарстві – чоловіка, молодшого сина і мене. Я поїхала в інше місто і частково зняла гроші, решта залишилася на банківському рахунку. Проблем не було, все проходило через мій банк. Найголовніше, що не було жодних жорстких критеріїв, як їх витратити – ми були вільні використовувати їх так, як вважали за потрібне.

Але була одна проблема: Мені потрібно було їхати в місто, щоб зняти гроші в банкоматі. Для мене це не був особливий клопіт, але для пенсіонерів та інших менш мобільних людей це було справжнім випробуванням. Деяким доводилося наймати машини або покладатися на Укрпошту, щоб зняти гроші в мобільному відділенні, де вони були змушені відстоювати довгі черги, а іноді не отримували гроші одразу. Їм було важко, особливо зважаючи на те, що мобільні відділення Укрпошти приїжджали лише двічі на тиждень.

Для нашої сім'ї фінансова допомога була дуже вчасною. Ми мали практичні потреби: купити вугілля та дрова, щоб зігрітися взимку, покрити комунальні витрати. Взимку тільки за електроенергію ми платили до 1 800 грн, годі й казати про витрати на газовий балон і воду. А ще треба було думати про мого старшого сина, який навчається в університеті. Частина грошей, які ми отримували як багатоцільову грошову допомогу, йшла на оплату його проживання в Одесі.



МІЙ ДОСВІД ОТРИМАННЯ ГРОШОВОЇ ДОПОМОГИ НА ЖИТЛО

У жовтні я дізнався про допомогу на дрібний ремонт [грошова допомога на житло], яку надавала міжнародна організація. Це було як ніколи вчасно, оскільки я думала про те, як відремонтувати будинок після обстрілів і підготувати його до зими. Я дізналася про це через місцеву групу у Facebook під назвою «Сільське життя». Цю групу також веде представник громади. В групі розмістили оголошення про допомогу людям, у будинках яких пошкоджено вікна та дахи. Наша сільрада організувала зустріч з цією міжнародною організацією, де я записалася до попереднього списку на отримання допомоги. Через тиждень представники міжнародної організації завітали до нас додому, заздалегідь домовившись про час візиту. Вони перевірили всі пошкодження. Під час нашої першої зустрічі в сільраді я сказала їм, що у мене пошкоджений дах і вибиті вікна, але вони все одно все перевірили особисто, а потім підтвердили, що я маю право на отримання допомоги.

Під час візиту до мого будинку команда міжнародної організації зробила всі розрахунки і, нарешті, уклала зі мною договір. У договорі вони описали ремонтні роботи, які необхідно було виконати, і надали кошторис допомоги. Я змогла поставити всі запитання щодо договору, де були перераховані всі ремонтні роботи: ремонт даху, заміна вікон, скільки вікон потрібно замінити, а також кошторис на все це. І я змогла зрозуміти, скільки грошей я отримаю. У договорі це все було записано в зручній формі, і на кожну окрему статтю витрат був кошторис.

Допомогу я отримала в два етапи, про що представники організації повідомили мені з самого початку, ще під час реєстрації. Перший етап був простим – після оформлення всіх документів і підписання договору половину грошей перерахували на мій банківський рахунок. Потім був другий етап. Вони прийшли перевірити, як я використовую першу половину допомоги. Побачивши, що я дійсно використовую її за призначенням – гроші пішли на ремонт вікон і даху, вони швидко виділили другу половину. Це було вражаюче – буквально через два-три дні решта суми була на моєму банківському рахунку. Приємно було бачити, що вони слідкують за виконанням своїх обіцянок. Спочатку я була дуже скептично налаштована щодо отримання такої великої суми грошей від міжнародної організації, тому для мене це був приємний сюрприз.

Отримавши гроші на ремонт, я спочатку оцінила пошкодження і визначила пріоритети, тобто, що саме потрібно терміново полагодити. Оскільки весь дах був зруйнований, було зрозуміло, що ремонт даху є першочерговим завданням. Я пішла і зняла гроші. Коли я підписувала договір, міжнародна організація чітко зазначила, що допомога має йти саме на ремонт, а не на придбання предметів розкоші, наприклад, телевізору чи модних телефонів.

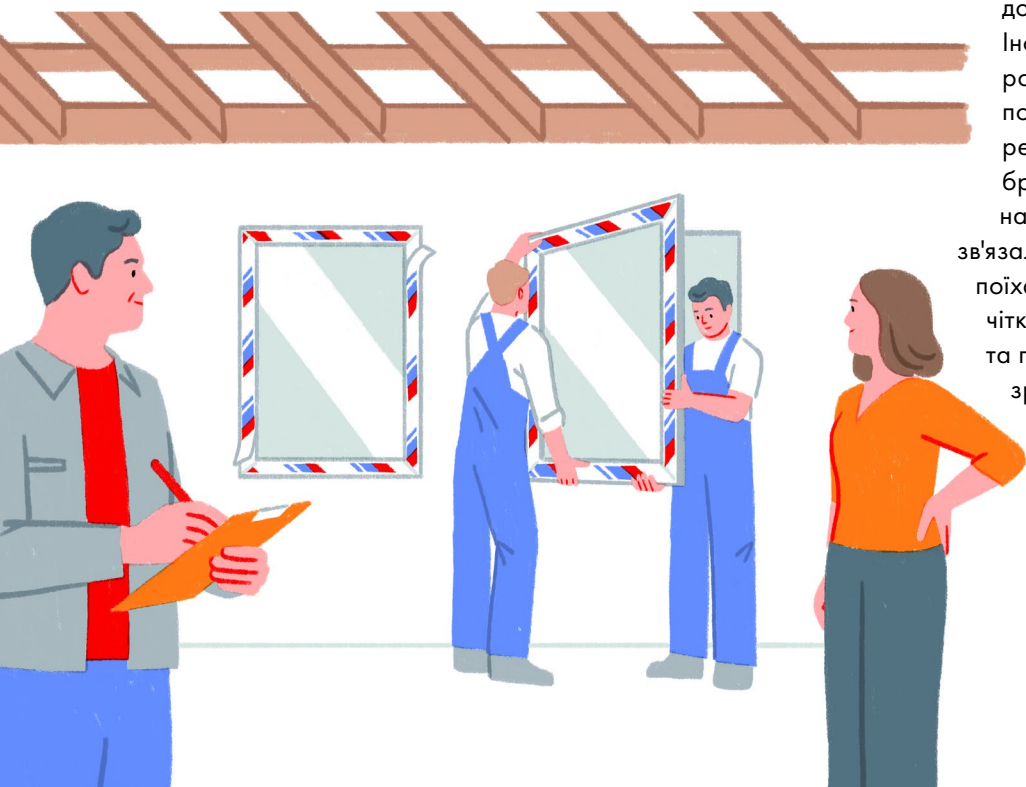
Отримавши кошти, я почала закуповувати будівельні матеріали та організовувати ремонтні роботи. Купила матеріал для даху і встановила шість вікон. До кінця листопада закінчила ремонт. На кожному етапі процесу мені доводилося вести ретельну документацію. Я перевіряла, підписувала, фотографувала і надсилала кожну квитанцію до міжнародної організації. Вони дуже серйозно поставилися до того, щоб забезпечити цільове використання допомоги.

Зрештою, прийшла комісія з перевіркою, куди були витрачені гроші. Я підготувала для них усі квитанції та договори, які чітко доводили, як саме були використані кошти. Для мене було важливо, щоб все було зроблено законно і прозоро, адже я не маю великого досвіду роботи з гуманітарною допомогою. Зрештою, було приємно спостерігати за ходом ремонтних робіт і знати, що допомога була використана за призначенням.

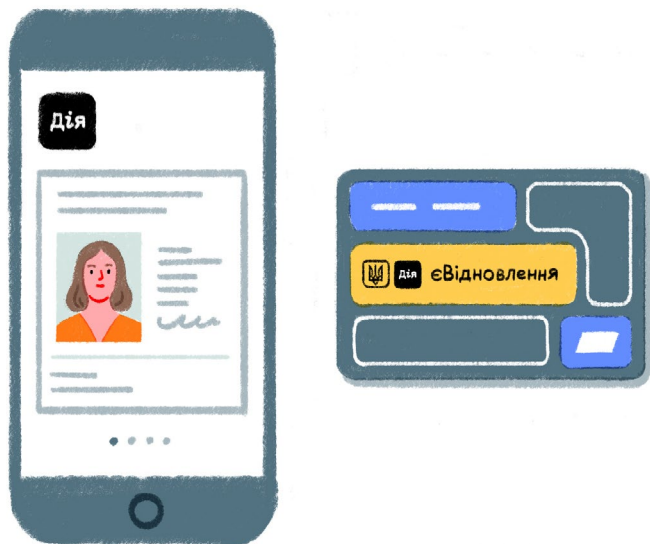
МІЙ ДОСВІД ОТРИМАННЯ ДОПОМОГИ ЧЕРЕЗ ПРОГРАМУ «Відновлення»

Також у жовтні я почала вивчати інформацію про державну допомогу за програмою «Відновлення». Вперше я побачила її в інтернеті, в новинах. Її широко рекламували. Спочатку в громаді не було нікого, хто мав би досвід участі в програмі «Відновлення», і я не була впевнена, що ця програма спрацює. Але почекавши деякий час, сусіди отримали допомогу, тож в листопаді я вирішила подати заявку.

Водночас наша місцева влада (громада) також почала поширювати інформацію про програму «Відновлення» через місцеві соцмережі та друковані оголошення з детальним переліком необхідних документів і докладними інструкціями щодо реєстрації. Інформація дійшла до нашої сільради, яка розповсюдила друковані оголошення та пояснила, як зареєструватися. Процес реєстрації здавався складним, і нам бракувало частини необхідних документів на нерухомість. Тому ми спеціально зв'язалися з керівництвом нашої громади та поїхали до сусіднього села, щоб отримати чіткі вказівки щодо необхідних документів та процесу подачі заявки. Це було не дуже зручно для нас, але ми мусили поїхати, оскільки офіс громади знаходиться не в нашому селі.



Реєстрація на програму «ЄВідновлення» була досить складним процесом, але нам вдалося пройти його крок за кроком. Ми зареєструвалися в застосунку «Дія», після чого влада нашої громади повинна була дати своє, так би мовити, схвалення. Була комісія, яка працювала з нами прямо на місці, що полегшило цей процес. Щоб зареєструватися через Дію, нам потрібно було відкрити віртуальну картку і чекати на схвалення від комісії. Для цього потрібно було надати документи на право власності, паспортні дані та ідентифікаційний код власника.



Нам потрібно було внести деякі зміни в документ про право власності, приватизувати землю та оновити технічний паспорт на нерухомість. На щастя, нам допомогли фахівці з Миколаєва. Нам навіть не довелося їхати за технічним паспортом – вони приїхали до нас, зібрали всі необхідні дані і поїхали. Через деякий час вони надали нам необхідні документи. Щодо прав власності, то їх ми переоформили в сусідньому населеному пункті. Під час реєстрації документ має бути в Державному реєстрі, щоб власник міг внести свій будинок до «Дії». Якщо дані застаріли, датовані 2013 роком або раніше, їх потрібно було оновити – тоді вони з'являться в Державному реєстрі. Тож дуже важливо було впорядкувати всю нашу документацію – права власності, технічний паспорт тощо.

Щодо витрат – так, вони були. Потрібно було заплатити за технічний паспорт, оновити документ про право власності. Грубо кажучи, це обійшлося нам у кілька тисяч гривень.

Команда представників органів влади громади та наша юристка дуже допомогли нам у цьому. Вона провела нас через процес реєстрації, перевірила всю документацію і навіть відсканувала все для нас, щоб ми могли завантажити все в застосунок. Це досить багато роботи, але воно того варте.

«Мені було легко в цьому плані, тому що я вмію працювати з гаджетами, комп'ютерними технологіями. Але справа в тому, що [...] не у всіх був телефон з таким застосунком, як «Дія». Не всі пенсіонери мають пенсійне посвідчення або можуть відкрити рахунок в онлайн-застосунку. Мені в цьому плані було набагато простіше».

Отримання грошей від програми «ЄВідновлення» – це трохи складний процес, але він мав сенс, коли я зрозуміла, як це працює. Для тих з нас, чий ремонт перевищував 200 000 грн, вони розділили суму на дві частини. Перша частина становила 70%, а друга – 30%. Другу частину я ще не отримала, тому що маю витратити першу частину і відзвітувати про те, як я нею скористалася – ви знаєте, оскільки це державна допомога. Щойно я це зроблю, зможу подати заявку на другу частину. Сума, яку отримує кожна людина, залежить від того, наскільки пошкоджено її будинок. У моєму випадку я отримала понад 200 000 грн. У мого сусіда пошкодження були меншими, і він отримав близько 50 000 грн одним платежем.

Коли справа дійшла до отримання грошей, вони не були схожі на звичайний депозит на моєму звичайному банківському рахунку. Натомість вони поклали їх на віртуальну картку, яку мені довелося створити через інтернет-банкінг. Тут є певна відмінність, адже я не можу використовувати її в банкоматах або для звичайних покупок. Навіть якщо я хочу купити щось онлайн, я мушу робити це через телефон. Це допомагає забезпечити, що виділені кошти підуть саме на ремонт, а не на щось інше. На реєстрацію, надання всіх документів та отримання виплати пішло близько чотирьох місяців, а всі гроші я маю витратити протягом року. Якщо я не витрачу гроші вчасно, вони повернуться державі.

Витрачати гроші, надані за програмою «ЄВідновлення», було досить просто, але було кілька моментів, про які слід пам'ятати. По-перше, були деякі обмеження щодо того, де я могла використовувати картку. В одному з акредитованих магазинів я могла купити практично все, що мені було потрібно для ремонту – чи то меблі, побутову техніку, чи будівельні матеріали, такі як цемент і шпаклівка.

Процес купівлі за програмою «ЄВідновлення» був загалом безпроблемним. Прийшовши в магазин, я просто вибрала необхідні мені товари – цемент, шпаклівку, шпалери, пральну машину. Я сказала про «ЄВідновлення», і касирка відмітила це для себе і записала. Працівники магазину були дуже доброзичливими, особливо коли йшлося про більші товари, такі як гіпсокартон чи газовий котел. Найближчі магазини для нас знаходяться в Миколаєві, де ми змогли знайти все необхідне для ремонту.



Щодо звітності, то я ще нею не займалася, але знаю, що це можна зробити через «Дію». Мені потрібно буде прикріпити фотографії, що показують роботи, виконані нами у будинку – знімки до і після, а також квитанції про витрачені кошти. Справляється враження, це дуже ретельний процес, що забезпечує використання грошових коштів за призначенням.

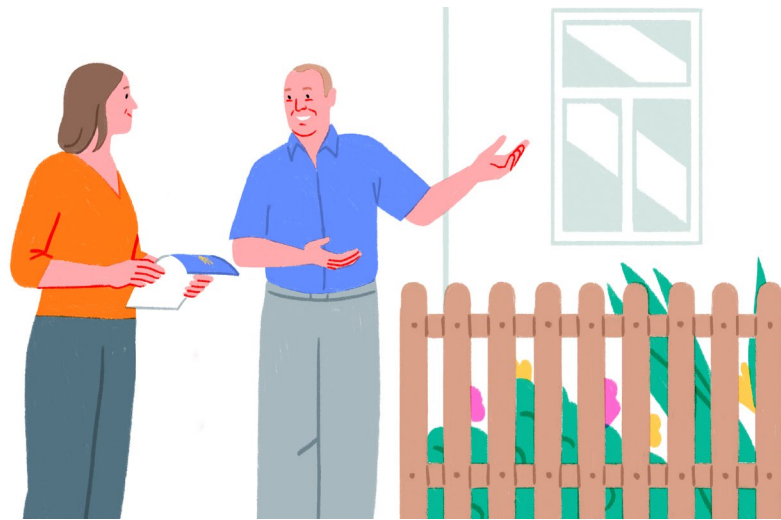
Хоча гроші від «єВідновлення» допомогли, вони не покрили всіх наших потреб. Нам все ще потрібне кухонне приладдя та нові меблі, які ми не можемо покрити грошима з «єВідновлення», але вони нам потрібні, оскільки ми перебуваємо в процесі переїзду до нашого будинку і нам потрібно десь зберігати наші особисті речі. Але я вдячна за допомогу – вона суттєво допомогла нам відбудувати наш будинок.

МІЙ ДОСВІД ОТРИМАННЯ ВАУЧЕРНОЇ ДОПОМОГИ

У березні ми також отримали ваучер на 16 000 грн від міжнародної організації на придбання матеріалів для ремонту. Сільський голова запросив мене зареєструватися для отримання ваучера. Я пішла до сільради, надала свій паспорт, а також документи всіх членів мого домогосподарства, а саме свідоцтва про народження або паспорти для тих, кому виповнилося 18 років. Окрім того, я взяла з собою ідентифікаційний код та акт про пошкодження, в якому детально описано, як було пошкоджено моє майно. Я знаю, що іншим були потрібні додаткові документи. Наприклад, мій сусідці, яка є інвалідом, повідомили, що їй потрібна довідка про інвалідність або документи, які підтверджують



хронічні захворювання. Коли почався процес реєстрації, я побачила, що нам допомагали спеціально навчені люди з планшетами. Вони зібрали наші документи, сфотографували, поставили кілька запитань і завершили процес реєстрації, який зайняв лише кілька хвилин.



Через кілька тижнів я пішла до сільради, щоб забрати ваучер. Він прив'язаний до одного єдиного магазину, який знаходиться в Миколаєві. Це означає, що я можу обміняти його на будівельні матеріали тільки в цьому магазині; він не діє в інших магазинах або у приватних продавців. До ваучерів додавався список будівельних матеріалів, які ми могли придбати. Важливо зазначити, що ваучер дійсний лише до червня. На жаль, я вже придбала багато товарів зі списку за цим ваучером за гроші від програми «єВідновлення». Тому я не знаю, як використати ваучер.

МОЇ РОЗДУМИ ПРО ОТРИМАННИЙ ДОСВІД

Загалом, ми використовували багатоцільову грошову допомогу для покриття витрат на опалення взимку та для оплати рахунків за електроенергію. Ми також допомогли нашому синові – студенту університету – оплатити оренду житла в Одесі. Завдяки фінансовій допомозі на дрібний ремонт ми зробили термінові роботи – замінили вікна



та відремонтували дах, а на гроші від «єВідновлення» закрили всі інші роботи – відремонтували стіни та стелю, а також купили деякі найнеобхідніші меблі та побутову техніку. Нам ще потрібно зробити деякі роботи у ванній кімнаті та на підвір'ї, тож, можливо, ми зможемо використати ваучер на це.

У нашій громаді багато людей гостро потребують фінансової допомоги, особливо для обігріву під час суворої зими. Оскільки більшість жителів села безробітні, і лише одиниці можуть знайти роботу, життя стало неймовірно складним для більшості мешканців. Раніше збирання дров було звичайною практикою, але зараз це занадто небезпечно через ризик наземних мін, що залишилися після військових дій у 2022 році. Багато хто втратив життя або кінцівки, намагаючись зібрати дрова в лісі. Було б добре мати довгострокову або регулярну фінансову допомогу для підтримки витрат на опалення.



Як у разі багатоцільової грошової допомоги, так і у разі програми «єВідновлення», однією з основних проблем програм виплат грошової допомоги є вимога надати конкретні документи, що підтверджують пошкодження майна та право власності на нього. Хоча в сільраді є юристи, які можуть проконсультувати щодо того, які документи потрібні, процес їх отримання був далеко не простим. Для оформлення документів необхідні нотаріуси, але доступ до їхніх послуг є неймовірно складним через довгі черги – потрібно чекати близько року, щоб потрапити до державних нотаріусів і близько шести місяців до приватних. Окрім того, люди повинні платити за ці документи. Це створює значний бар'єр для багатьох людей, особливо в сільській місцевості, де юридичні послуги є дефіцитними.

Окрім того, вимога щодо коду IBAN створювала проблеми для тих, хто його не мав або не мав доступу до своїх банківських рахунків в Інтернеті, що позбавляло їх можливості отримати допомогу.

Одним з аспектів багатоцільової грошової допомоги та програми «Гроші на житло», який добре спрацював



для мене та багатьох інших людей у нашій громаді, було залучення сільрад та органів влади громади. Це створило довіру та впевненість у процесі, знаючи, що ці організації були перевірені та затверджені нашою радою. Коли допомога координувалася через сільраду, вона здавалася більш законною і надійною, і ми були впевнені, що не маємо справу з шахраями.

Окрім того, добре, що місцева влада забезпечила юриста під час процесу реєстрації для отримання багатоцільової грошової допомоги та допомоги за програмою «єВідновлення». Це дало впевненість у тому, що будь-які питання чи занепокоєння можуть бути вирішені фахівцем.

Спираючись на свій досвід участі в різних програмах надання грошової допомоги, я можу внести деякі пропозиції щодо їх покращення. По-перше, для програми виплат багатоцільової грошової допомоги було б корисно заздалегідь чітко визначити категорії та критерії, щоб уникнути зайвих поїздок до центру громади або розчарування заявників, які можуть не відповідати критеріям отримання допомоги.

Так само, для програми «єВідновлення» я рекомендую мати підготовлених фахівців у кожному селі чи в кожній громаді для надання допомоги заявникам, особливо людям похилого віку, яким може бути складно самостійно орієнтуватися в онлайн-процесі. Спрощення процедури подання заявок та розширення покриття на всі необхідні ремонтні роботи, а не лише на окремі об'єкти, такі як будинки, зробило б програму більш інклюзивною й ефективною.

У нашій громаді все ще є люди, які ще не відремонтували свої будинки після перших пошкоджень. Однак обстріли тривають, і їх будинки зазнають нових пошкоджень. Отже, проблема полягає в тому, що люди можуть використовувати кошти програми «єВідновлення» на конкретні матеріали. Щоб отримати допомогу на новий ремонт, потрібно знов подати заявку у цій програмі. Цей процес вимагає спочатку витратити всю початкову допомогу, і лише після цього можна подавати заявку на нову допомогу. Але не було сенсу клеїти

нові шпалери, поки я не заміню вікна. Отже, програма повинна враховувати, що ремонтні роботи проводяться послідовно, і що програма не покриває все, що нам потрібно для ремонту. Також було б добре пом'якшити деякі критерії щодо витрачання наданих коштів.

Мене непокоїть специфіка програми допомоги: незважаючи на значні пошкодження різних будівель на моєму подвір'ї, таких як гаражі та сараї, під програму «Відновлення» потрапив лише будинок. Моя сім'я активно займається садівництвом і фермерством, щоб забезпечити себе продуктами харчування. Тому для нас дуже важливо відремонтувати гаражі та сараї, щоб мати можливість підтримувати наше домогосподарство. Крім

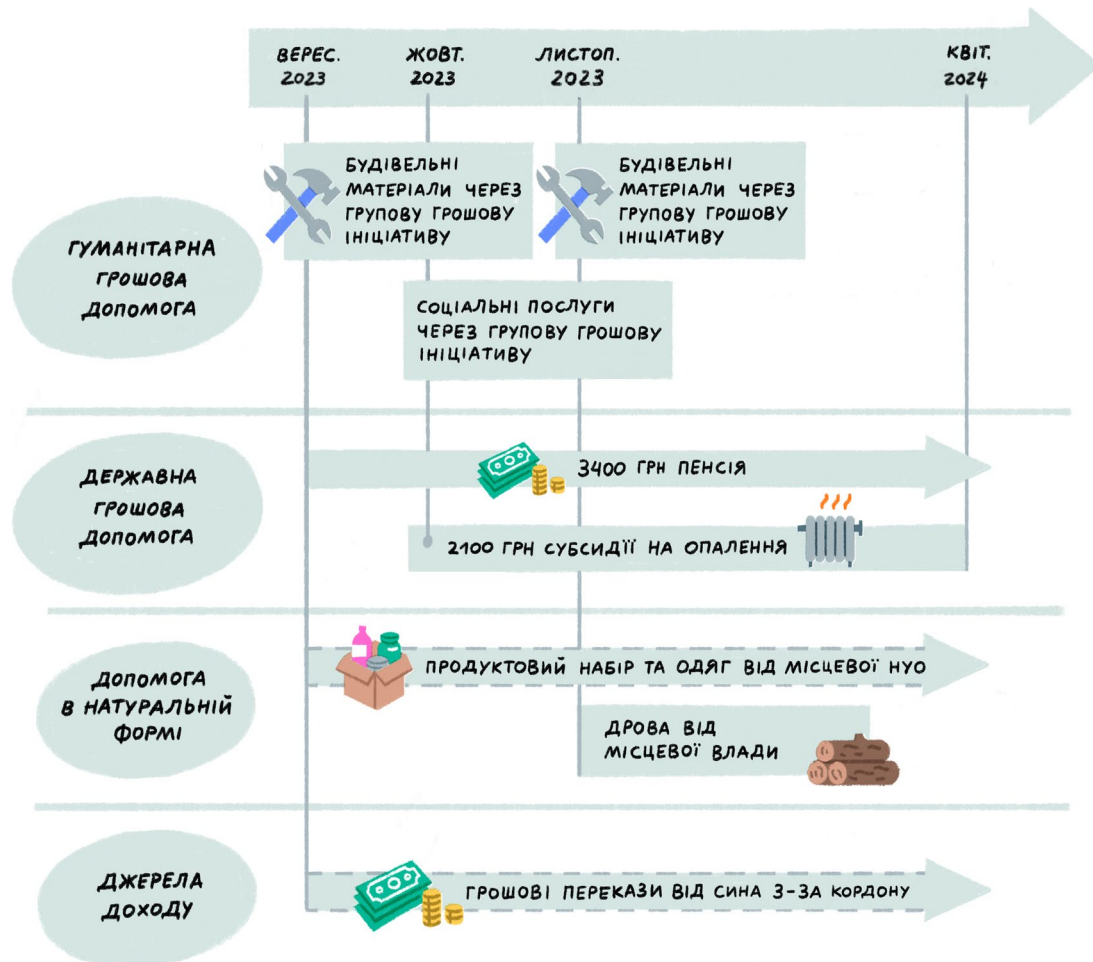
того, для ваучерних програм, таких як та, в якій я брала участь, було б корисно розширити асортимент доступних будівельних матеріалів, щоб краще відповідати індивідуальним потребам.

Орієнтуватися в різних програмах грошової допомоги було для мене навчальним досвідом, але з часом я почала краще розуміти процеси. Я регулярно перевіряю інформацію від нашої сілради через соціальні мережі, і щоразу, коли з'являється оголошення про фінансову допомогу, я знаю, які документи потрібно підготувати, як зареєструватися і на що звернути увагу.

ВАЛЕРІЙ

НЕПЕРЕМІЩЕНІ

СЕЛО ІНГУЛЕЦЬ,
ДАР'ІВСЬКА ГРОМАДА,
ХЕРСОНСЬКА ОБЛАСТЬ



Мене звати Валерій, мені 73 роки. Я живу в селі Інгuleць Дар'ївської громади Херсонської області. Наша громада була окупована у 2022 році, тоді було пошкоджено багато будинків і місцевої інфраструктури. евої інфраструктури.

Я живу сам, бо овдовів 10 років тому. Наші діти вже виросли і живуть самі. Я пенсіонер. Моє здоров'я не дуже добре: у мене високий тиск і час від часу мені потрібно приймати ліки. Крім того, після окупації у мене погіршилася пам'ять через стрес. Через мій вік і проблеми зі здоров'ям, рада нашої громади призначила мені соціального працівника для підтримки. Вона допомагає мені з хатніми справами один або два рази на тиждень.

Мій будинок та інші будівлі у дворі були серйозно пошкоджені під час повені після підризу Каховської дамби 6 червня 2023 року. Не тільки будинок став не придатним для проживання – повинь знищила все, що я саджаю щороку. Город дає мені свіжі продукти і дає мені роботу. Я також продаю деякі овочі на ринку, коли є надлишок, що дає мені додатковий дохід, але в цьому році мені довелося зводити кінці з кінцями без цього.

ВАЛЕРІЙ



Вік: 73

Поточне місцезнаходження: Село Інгuleць, Дар'ївська громада, Херсонська область

Статус переміщення: Непереміщені

Домогосподарство: вдівець, проживає один; будинок пошкоджений під час повені після вибуху Каховської дамби

Відтоді, як мій син переїхав за кордон, він може час від часу надсилати гроші додому - але ж йому теж потрібно утримувати сім'ю.

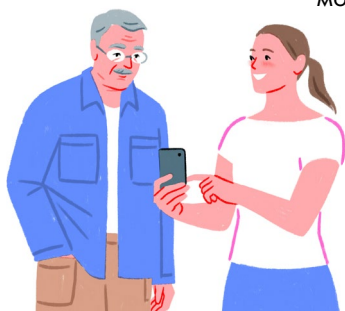
Отже, можу сказати, що мій основний дохід – це пенсія, яку я отримую від держави, а також субсидія на зимовий період, яку я отримую протягом останніх 11 років. Субсидія становить 2 100 грн на період з жовтня по квітень. Вона надходить у вигляді банківського переказу. Люди витрачають ці гроші залежно від розміру комунальних платежів або витрат на дрова, залежно від того, як вони опалюють свої помешкання. Я використовую

субсидію для оплати рахунків за електроенергію. Субсидія не покриває всіх моїх витрат на комунальні послуги, і я додаю ще 500-600 грн з пенсії, щоб покрити витрати на комуналку.

Після повені ми мали певну фінансову підтримку від уряду та облдержадміністрації в липні-серпні. Також влітку я отримав 6 600 грн від міжнародної організації. Але з вересня ніякої грошової допомоги, наскільки мені відомо, не було. Я знаю, що люди, які є внутрішньо переміщеними особами в нашій громаді, можуть зареєструватися для отримання допомоги в сільраді. Я не є переселенцем, тому не отримував такої допомоги.

МЕНІ ПОВІДОМИЛИ ПРО ГРОШОВУ ДОПОМОГУ

У Viber є група нашого села, де ми дізнаємося всі новини громади. Я не користуюся інтернетом і не читаю новини у Viber. Але в мене є молодша сусідка, яка завжди дбає про те, щоб всі все знали. Завдяки їй я дізнаюся, що відбувається в нашому селі. У листопаді я дізнався від неї, що громада безкоштовно доставляє дрова до мого будинку, що дуже допомогло в холодні місяці.



Від цієї сусідки я також дізнався про продуктові набори та одяг, які роздають деякі українські організації. Організації, які роздавали ці необхідні речі, зробили все дуже просто. Коли з'являлися оголошення, я просто йшов і забирав їх у сільраді. Мені не потрібно було багато робити – все було оголошено заздалегідь. Не було жодних труднощів з отриманням цієї допомоги. Все, що мені потрібно було показати – це паспорт та ідентифікаційний код.



Після того, як зійшла вода в кінці червня - на початку липня, сільський голова обійшов село і оглянув пошкодження в кожному дворі. У когось були повністю зруйновані двори і будинки, а комусь пощастило: вода зайшла лише на город або зруйнувала господарські будівлі. Так чи інакше, тоді прийшли і з житлово-комунального відділу,

оглянули моє майно і зробили висновок, що будинок придатний для проживання. Мені видали офіційний сертифікат. На той час я вже жив з сусідами в селі.

Минулої осені я відчайдушно намагався розпочати ремонт до початку дощів, до того, як вони ще більше зруйнують будинок. Я знав, що це займе багато часу. Крім того, я вже не молодий, тому знав, що мені потрібна допомога з усіма будівельними роботами.



ОТРИМАВ БУДІВЕЛЬНІ МАТЕРІАЛИ ЧЕРЕЗ ГРУПОВУ ГРОШОВУ ІНІЦІАТИВУ

У вересні приїхав представник організації з Одеси і відібрав дев'ятьох мешканців нашої вулиці. Він розпитав, що саме нам потрібно, і саме це потім привіз – цемент, шпаклівку, гіпсокартон. Це було дуже зручно, тому що у нас в селі немає магазинів, а я вже застарий, щоб їздити до Миколаєва, купувати і везти все це. Цю допомогу централізовано доставили до нашої сільради. Мені потрібно було її забрати та організувати доставку до свого будинку самостійно. Це було трохи складно, тому довелося просити знайомих допомогти мені.



У будь-якому випадку матеріали були дійсно великою допомогою. Все, що вони привезли, я міг використати одразу ж, воно було корисним і в достатній кількості. За допомогою цієї шпаклівки, гіпсу та цементу я відремонтував стіни, щойно стіни висохли, і провів електрику в будинок. Мені все одно довелося заплатити за будівельні роботи, але я заощадив трохи грошей, оскільки не купував основні матеріали.



Потім був другий етап цього ж проекту, коли я отримав будівельні матеріали від тієї ж організації. Тоді мені потрібно було більше гіпсокартону для ремонту кухні.

Першого разу все пройшло дуже добре, тому що ми всі знали, що люди, які найбільше постраждали від повені, потребують більшої допомоги. Але вдруге до справи долучився староста, який відібрав близько 30 осіб, і кожен отримав по кілька плит гіпсокартону, усім порівну, що мало менше сенсу, тому що цієї невеликої кількості було недостатньо для того, щоб усім зробити необхідний ремонт, і довелося відкласти будівництво.



Зрештою, я знайшов рішення: я позичив частину будівельних матеріалів у сусіда, який поки що не міг їх використати, бо мусив чекати, поки полагождать електрику. Потім я найняв людину, яка могла би виконати роботи зі встановлення плит гіпсокартону. Через це я заліз у борги, хоча й не хотів, але не було іншого способу зрушити справу з мертвої точки.

Я ОТРИМАВ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ЧЕРЕЗ ГРУПОВУ ГРОШОВУ ІНІЦІАТИВУ

У жовтні була ще одна допомога, яку ми отримали від української організації, яка працювала в партнерстві з Центром соціальних послуг. Це була допомога на впорядкування саду. Я давно займаюся садом, і мені було сумно бачити, в якому стані він опинився після повені.



З віком мені все важче пересуватися, і я боюся лізти високо на дерева. Я дуже зрадів, коли соцпрацівник Тетяна з відділу соціального захисту запитала, чи не хотів би я, щоб вони прислали когось, хто б допоміг мені з садом. Знаєте, я прожив тут багато років, тому емоційно для мене було важливо бачити його відновленням. До того ж, недоглянутий або занедбаний сад привертає увагу злодіїв, тож тут є ще й прагматичний аспект.

Я дуже зрадів цій можливості і погодився. Через кілька днів вони прислали чоловіка, який обрізав дерева і зібрав сміття після повені. Він приходив до мене кілька разів. Працював добре, наче це був його власний сад. Потім він зробив кілька фотографій, щоб задокументувати свою роботу, і мені довелося підписати протокол прийому-передачі, щоб підтвердити, що я задоволений його

роботою. Зізнаюся, я б хотів, щоб такі послуги надавали і надалі. Принаймні двічі на рік мати пару сильніших рук, щоб косити газон і підстригати дерева у дворі, було б для мене великою допомогою.

Спочатку мені повідомили, що українська організація може продовжувати надавати допомогу літнім людям з роботами у дворі. Однак була невизначеність щодо того, чи отримаю я подібну допомогу наступного року. Коли до нашого села приїжджали представники закордонних фондів, вони фотографували роботу на моєму подвір'ї. Я жартував, що в мене на подвір'ї все в порядку. Я жартував, що ми були б не проти отримувати таку допомогу щороку. Однак вони не надали жодної конкретної інформації чи запевнень щодо того, чи надаватиметься якась додаткова допомога. Ця невизначеність змусила мене замислитися, чи можу я розраховувати на подальшу підтримку.

Зараз я повернувся до свого будинку, і мені потрібно лише знайти спосіб виплатити свій борг. Але я поступово до цього дійду. Поки в мене є пенсія, я впораюся. Діти також приїдуть цього літа зі своїми сім'ями до мене в гості. Я щасливий, що їм буде де зупинитися, коли вони приїдуть.



МІЙ ДОСВІД ОТРИМАННЯ ДОПОМОГИ

Після повені для нашої громади настали важкі часи – багато хто з нас намагався відновити свої домівки. Коли надійшла допомога, ми сподівалися, що ситуація почне покращуватися. Однак ця надія змінилася розчаруванням і гнівом, коли ми зрозуміли, що допомога розподіляється несправедливо.

Я не хочу проявляти неповагу – без цієї допомоги я не зміг би відновити свій будинок. Зі своєї пенсії я не зміг би сплатити за матеріали, а також не зміг би заплатити робітникам. Я також розумію, що сільський голова і волонтери хотіли бути чесними з усіма. Але, озираючись назад, я вважаю, що було б розумніше зосередитися на повній відбудові одного будинку за раз, а не розпорошувати ресурси між кількома домогосподарствами. Коли волонтери спробували розділити допомогу між багатьма людьми, вони виявилися не в змозі завершити необхідний ремонт через відсутність достатньої кількості матеріалів. Це важкий урок, але концентрація зусиль дозволила б досягти більш значущого впливу. Розумієте, деякі з нас мали лише незначні пошкодження на подвір'ї, а в інших постраждали цілі будинки. Але всі отримали однаковий рівень підтримки. Це просто не мало сенсу. Ті з нас, хто постраждав найбільше, відчували, що їх не помічають і ними нехтують, ніби наші потреби не мають значення. Це розчарує, коли допомога розподіляється без урахування серйозності ситуації.

ТИМ НЕ МЕНШ, Я ВІДЧУВАЮ ВДЯЧНІСТЬ ЗА ДОПОМОГУ, ЯКУ Я ОТРИМАВ ДЛЯ ВІДНОВЛЕННЯ БУДИНКУ

Щодо послуг, які я отримував у центрі соціальних послуг, вважаю, що їх варто продовжувати надавати людям похилого віку в нашій громаді. Знаєте, у кожного своя купа домашніх проблем, але певні роботи необхідні всім – обрізати дерева восени або скосити траву влітку. Справа не в отриманні грошей на них, а в тому, щоб хтось подбав про те, з чим я не в змозі впоратися самостійно. Навіть якщо я отримаю гроші, мені все одно доведеться шукати людей, які зможуть виконати цю роботу.

Інша річ, яку я усвідомив, – це те, наскільки все було б простіше, якби ми могли взаємодіяти з волонтерами напряму, без посередництва сільського голови. На жаль, сільський голова почав втручатися, приймаючи рішення від нашого імені, які не завжди збігалися з тим, чого ми насправді потребували. Це призвело до непотрібних ускладнень і затримок у процесі відбудови.

Хоча місцева влада повинна брати участь у поширенні інформації та наданні контактів для отримання допомоги, я вважаю, що дуже важливо підтримувати пряму лінію зв'язку між волонтерами та одержувачами допомоги, коли йдеться про прийняття рішень.

01 Вкрай важливо визнавати та доповнювати поточну діяльність

Хоча повномасштабне вторгнення 24 лютого 2022 року стало для української держави безпрецедентним навантаженням, Україна зберегла здатність підтримувати населення за допомогою схем соціального захисту та додаткових програм, які забезпечили реагування на шок. Соціальні та фінансові послуги, ринки та ланцюги постачання залишилися в основному функціональними, так само як і державні структури на більшій частині території країни на всіх рівнях від місцевого до національного. Існуючі соціальні системи забезпечили основу для швидкого надання гуманітарної допомоги.

Доповнення можливостей держави

Як державні програми соціального захисту, так і гуманітарні організації, що надають грошову допомогу, мають на меті охопити найбільш уразливі верстви населення. Усе залежить від координації між різними суб'єктами надання грошової допомоги, включаючи представників громад, таких як голови ОСББ та ромські посередники, які пов'язують потенційних отримувачів з програмами допомоги, а також місцеві органи влади на всіх рівнях державного управління, від міністерств до старост⁹ і сілрад, та відділи соцзабезпечення.

Гуманітарна грошова допомога може доповнювати державну допомогу, яку люди вже отримують. В інших випадках грошова допомога спрямовується на людей, які не охоплені схемами соціального захисту. Найбільш доцільну форму допомоги можна визначити, проаналізувавши існуючі державні програми. Це може відбуватися на етапі написання заявки, коли організації складають карту існуючих послуг і визначають, якою мірою вони можуть їх доповнити, а також під час розробки програми, коли вони можуть відповідно адаптувати допомогу.

«Основна ідея полягала в тому, щоб забезпечити ті ліки, які не покриваються державою або програмою "Доступні ліки"».

Місцева НУО, що надає грошову допомогу на медичні потреби

Такі індивідуальні програми можуть доповнювати напрямки, де спроможність держави є недостатньою, наприклад, через брак ресурсів або робочої сили. Учасники на місцевому рівні вітають такі ініціативи, якщо вони добре скоординовані, адже хочуть, щоб люди в їхніх громадах отримували необхідну їм допомогу.

«Був залучений спеціаліст із Запорізької області з відділу соцзабезпечення, який також брав участь в оцінюванні проєктів [...], і вони мали право виставляти оцінки. [...] Відділ соцзабезпечення побачив напрямки, в яких вони менш спроможні, в яких їм не вистачає ресурсів. Вони хотіли б бачити проєкти, які охоплюють саме ті сфери, де їм не вистачає ресурсів».

Фасилітатор з боку громади з розподілу групової грошової допомоги



Якщо людина отримала допомогу від держави, але ми бачимо, що вона не досягла мети і не повністю відремонтувала дах [...] ми перенаправляли її до інших організацій, які надають грошову допомогу, щоб вони могли покрити такі потреби.

Співробітник органу місцевого самоврядування, м. Макарів, Київська область



Соціальний захист – це потужна система, яка враховує всі потреби та аналізує категорії населення, які потребують допомоги. І якщо ви звертаєтесь до нас, ми знаємо, які саме категорії потребують допомоги.

Співробітник управління соціального захисту населення, м. Миколаїв

⁹ Старости були створені в контексті української реформи децентралізації, розпочатої у 2014 році. Старости, що спочатку означало «старші», є виборними органами влади, які представляють свою громаду перед місцевими органами влади. Див. [Decentralisation.ua](https://decentralisation.ua)

Крім того, що гуманітарні організації можуть пропонувати програми, коли можливостей держави недостатньо, вони також можуть координувати свої дії щодо критеріїв адресності та залучати місцевих суб'єктів до розробки програм.

Інтерв'ю та обговорення на семінарах показали, що досвід координації між гуманітарними організаціями та органами місцевої влади різниться. На думку деяких учасників, місцевій владі бракує не лише спроможності, а й бажання займатися координацією. Також згадували про бездіяльність представників місцевої влади, застарілу інформацію про потенційних отримувачів допомоги та відсутність бажання сприяти наданню грошової допомоги. Згадували і про корупцію.

«Мене в цьому всьому дуже лякає слово "держава". Тому що в цьому випадку місцева влада не робить нічого, щоб допомогти і сприяти.

Саме місцева влада відмовила і сказала, що нам не потрібен цей реабілітаційний центр тут [у Дніпрі]. Вони навіть не дали нам приміщення для зберігання реабілітаційного обладнання».

Співробітник місцевої НУО та отримувач групової грошової допомоги, м. Дніпро

Кількість організацій, що надають гуманітарну допомогу, які працюють на певній території, може впливати на готовність і здатність місцевої влади до співпраці. На думку ключового інформанта, який працює в міжнародній НУО, могло б бути легше, якщо кількість великих організацій буде меншою, оскільки вони можуть отримати пріоритет: «Кожна міжнародна неурядова організація у світі знаходиться в Дніпрі, і вони мають більші ресурси – їхні бюджети втричі більші за наш. Тому, якщо я попрошу їх про зустріч, вони скажуть мені, що не мають часу. Але тут [у Вінниці] у них завжди є час, тому що нас менше».

Негативним наслідком того, що надавачі допомоги не прагнуть до активного взаємодоповнення діяльності один одного, є дублювання зусиль і ресурсів, а також неврахування контексту. При цьому вони не забезпечують сталий підхід і не враховують спроможність місцевих суб'єктів брати на себе відповідальність за діяльність в цьому напрямку. Зосередженість на впровадженні діяльності без урахування контексту може також збільшувати конкуренцію та боротьбу за потенційних реципієнтів. За словами представника місцевої влади міста Макарів Київської області, коли надавачі допомоги працюють безпосередньо з людьми, а не розглядають запити та інформацію від управління соціального захисту, може спостерігатися дублювання зусиль та неефективний розподіл ресурсів, оскільки не існує централізованого механізму координації дій та визначення пріоритетів соціальної допомоги.

«Кластери здійснюють моніторинг захисту. Наприклад, вони використовують інструменти моніторингу захисту, які дозволяють завжди оцінювати людей в одному домогосподарстві, в одному населеному пункті. Тобто ми – гуманітарна спільнота, яка оцінює громади, які завжди втомлені».

Міжнародна НУО, що надає різні види допомоги



Коли програми приїжджають, просто працюють самі собі і їдуть, немає розуміння, з ким вони працювали, з якою категорією населення, на якій території. Вони просто приїхали та поїхали. Вони звітують безпосередньо перед своїм донором і все.

Місцева НУО, що надає групову грошову допомогу, Херсонська область

Дедуплікація залишається проблемою

«Дедуплікація» передбачає відстеження осіб, які вже отримали грошову допомогу, щоб не «дублювати» зусилля та охоплювати якомога більшу кількість отримувачів. Це найбільш поширена практика серед розподільників багатocільової грошової допомоги через Робочу групу з питань видачі грошової допомоги (CWG). Як міжнародні, так і місцеві НУО заохочуються до внесення даних про своїх отримувачів через CWG, використовуючи такі інструменти, як Building Blocks. Однак при цьому є певні складнощі. Затримка або очікування виплати може відображатися як дублювання виплат. Відтак люди не можуть зареєструватися для отримання допомоги в інших організаціях, доки не отримали очікувану виплату. Не завжди можливо виправити записи або видалити інформацію. Люди також можуть навмисно або ненавмисно спотворювати свої дані, що створює додаткове навантаження та проблеми.

«Єдина проблема – це момент, коли людей блокують на дуже довгий час з невідомих нам причин. На жаль, у таких випадках ми нічого не можемо зробити, нічим не можемо зарадити, тому що система Building Blocks заблокована. Потрібно писати листа з поясненням, що цього абонента потрібно видалити».

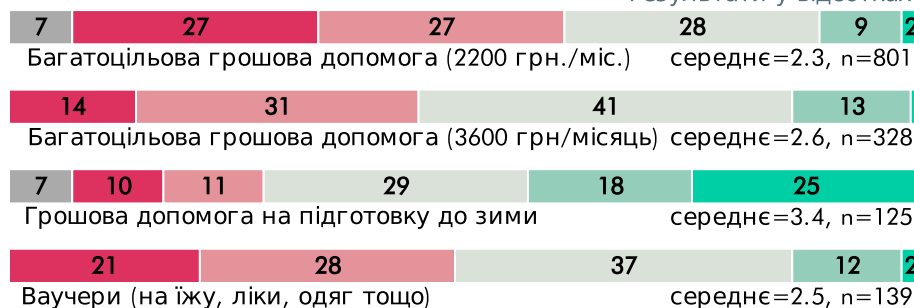
Місцева НУО, яка надає різні види допомоги, Запорізька область

Люди все ще доволі довго чекають на виплату. Майже третина учасників нашого опитування повідомили, що протягом останнього року чекали два-три місяці або більше, щоб отримати багатocільову грошову допомогу, хоча час очікування зменшився для тих, хто отримав переказ у новій сумі після 1 жовтня 2023 року. Грошова допомога на зимові потреби, яка більш чутлива до часу, також виплачувалася із затримкою у два-три місяці або навіть більше після реєстрації, хоча це не обов'язково означає, що допомога не надійшла вчасно.



Скільки часу пройшло між реєстрацією та отриманням наступної допомоги?

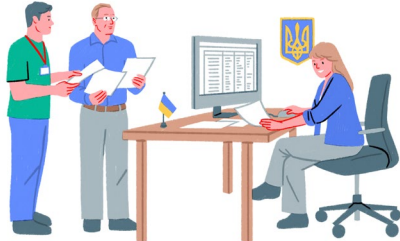
Результати у відсотках



Немає відповіді До 1 тижня 1-2 тижні 3-4 тижні 2-3 місяці Більше 3 місяців

02 Координація покращує доступ

Місцеві органи влади можуть полегшити отримувачам допомоги доступ до неї, надаючи інформацію про безпеку, а також видаючи дозволи на пересування та спрощуючи його. Вони також відіграють ключову роль в обміні інформацією про потенційних отримувачів грошової допомоги – місцеві органи влади зберігають соціально-економічні дані та дані про переміщення населення в межах своєї юрисдикції.



«Місцева влада надає нам інформацію – оновлені дані про кількість ВПО, які залишилися в їхніх громадах або в хабі, про критерії вразливості, тобто скільки людей пенсійного віку, скільки сімей з дітьми, скільки дітей з інвалідністю. Тобто нам надається повна інформація, на основі якої ми можемо будувати свою роботу».

*Місцева НУО, що надає різні види гуманітарної допомоги,
Запорізька область*

«Ми зібрали списки людей, які потребували такої фінансової допомоги. Хто отримав, хто не отримав і так далі. Так само ми працювали з [міжнародною НУО]. Ми надавали їм списки. Люди збирали ці списки по селах, по старостатах. Вони нам їх передавали. Ми їх збирали, акумулювали і надавали [міжнародній НУО]».

Співробітник відділу соціального захисту, м. Макарів, Київська область

Місцеві посередники відіграють дуже активну роль у сприянні реєстрації. Люди, з якими ми спілкувалися, вказали на певні складнощі в цьому процесі. За словами учасників семінарів у громадах, люди, які працюють, можуть не мати можливості зареєструватися, оскільки реєстрація відбувається в робочий час. Інші стикалися з труднощами при особистій реєстрації. Припинення роботи громадського транспорту є часто згадуваною перешкодою не лише для доступу до реєстрації, але й для зняття готівки, яку перераховують на банківські рахунки. Український уряд намагається пом'якшити цю проблему шляхом розширення мережі мобільних відділень Укрпошти, але за словами людей, ця послуга часто надається недостатньо регулярно. Деяким місцевим органам влади вдалося домовитися з банками про надання мобільних послуг, але часто цього теж недостатньо.

Доступ до безпечного пункту може підвищити бажання потенційних реципієнтів реєструватися особисто. Реципієнти завжди цінують запрошення зареєструватися у визначений час. Координація також може бути корисною для зменшення проблем із захистом даних. Як розповів один із членів місцевої НУО, використання існуючих баз даних зменшує потребу НУО у зборі персональних даних, а отже, зменшує ймовірність витоку даних та порушення конфіденційності.

“

Ми дійшли до того, що вони фактично дали нам ключі від приміщення. Коли нашої команді потрібно приїхати, а там нікого немає, ми можемо просто відкрити приміщення і зайти. Тож без комунікації з ними ви не досягнете такого рівня співпраці.

*Міжнародна НУО, що видає грошову допомогу на житло,
Вінницька область*

“

[Місцева влада в Софіївці] надала нам приміщення, бомбосховище, забезпечила інтернет і навіть дозволила увімкнути обігрівачі, бо опалення не було.

*Місцева НУО, що надає багатоцільову грошову допомогу,
Донецька область*

“

Ми [Департамент праці та соціального захисту населення м. Миколаєва] допомагали реєструвати людей... Ми весь час інформували населення.

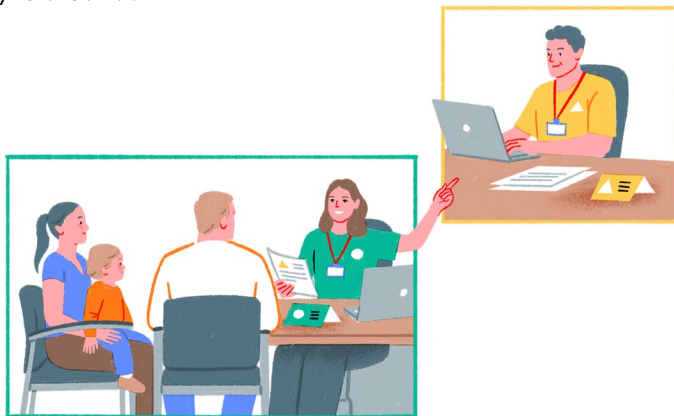
Співробітник відділу соціального захисту населення, м. Миколаїв

Перенаправлення для підтримки людей в отриманні доступу до допомоги

Розвиток функціонуючої системи перенаправлень, в якій обізнаність про поточні програми дозволяє організаціям спрямовувати потенційних отримувачів допомоги до інших суб'єктів, може сприяти взаємодоповнюваності та інклюзивності програм надання грошової допомоги.

Ми дізналися про кілька хороших прикладів як внутрішніх, так і зовнішніх перенаправлень. Організації перенаправляють бенефіціарів до наявних схем надання допомоги в межах своїх підрозділів, а також між різними офісами, якщо географічно це зручніше для бенефіціарів. Внутрішнє перенаправлення може також перетворитися на кейс-менеджмент в організації, завдяки тому, що один з ключових інформантів назвав «інтегрованим підходом» - особливо якщо організація може задовольнити кілька потреб однієї і тієї ж людини.

За умови наявності актуальної інформації про наявні програми та завдяки прямим контактам – часто це номери телефонів або адреси електронної пошти конкретних співробітників або підрозділів – зовнішні перенаправлення, як видається, працюють ефективно. Відносно короткі програмні цикли ускладнюють відстеження того, які програми ще діють, а які вже закриті. Низький кадровий потенціал також може обмежувати здатність організації відслідковувати зміни.



Неефективні перенаправлення призводять до розчарувань. За словами деяких ключових інформантів, люди можуть повернутися до того, хто їх перенаправив, зі скаргами. Тому ті, хто перенаправляють, відчувають відповідальність за надання точної консультації. Невпевненість у тому, що перенаправлення спрацює, є стримуючим фактором. Ми також чули про так звані «загальні перенаправлення», коли реципієнтам рекомендують звернутися до певної організації з огляду на її профіль. Це не є корисним не лише тому, що реципієнтів не інформують про конкретні програми чи контактних осіб, але й тому, що організація, до якої їх перенаправляють, не має відповідної програми.

На думку учасників семінару в Макарівській громаді, «єдине вікно» з інформацією про доступні програми полегшило б отримання інформації. Наступний позитивний приклад з Миколаєва ілюструє, як це може працювати:

«У нас є дуже потужна неурядова організація. Вони створили єдиний контактний центр. Зібрали інформацію від усіх – від усіх НУО, органів влади, наприклад, центру соціального захисту, соціальних служб, міського територіального центру, хто чим займається. І коли людина дзвонить до них, вони надають повну консультацію, куди звертатися. Це дуже ефективно».

Співробітник відділу соціального захисту, м. Миколаїв

Цей приклад узгоджується з думкою, висловленою під час семінару, про те, що більш винахідливі гуманітарні організації могли б взяти на себе ініціативу у створенні платформ для обміну даними та оновленнями програм.

Місцеві органи влади, соціальні служби та місцеві НУО не тільки мають мережу для поширення інформації, але й вважаються надійними джерелами інформації серед потенційних реципієнтів. Кілька організацій, що надають допомогу, повідомили, що для сприяння обміну інформацією та її поширенню вони створили робочі станції у відділах соціальних служб. За допомогою друкованих оголошень, вебсайтів, спеціальних заходів та безпосереднього контакту з членами громади місцеві посередники ділилися з потенційними отримувачами допомоги актуальною інформацією про наявні програми. Кілька ключових інформантів з місцевих НУО зазначили, що вони співпрацюють з місцевою владою та працівниками соціальних служб, розміщуючи інформацію про наявні програми у своїх соціальних мережах. Місцеві посередники можуть направляти людей до організацій, якщо вони мають точну інформацію про їхні поточні програми.

«Наші співробітники були безпосередньо в соціальних службах. Вони просто давали людям наші контакти, щоб люди могли зареєструватися в них, якщо комусь потрібна допомога».

Місцева НУО, що надає грошову допомогу на захист, Херсонська область



Вони приходять до нас у відділ, коли у нас натовп людей, і розповідають про свої можливості.

Співробітник відділу соціального захисту, м. Миколаїв



Якщо нас направляє соціальна служба, вони дають людині номер, людина дзвонить, уточнює, коли прийти, і працівник каже, що потрібно взяти з собою.

Місцева НУО, що надає грошову допомогу на захист, Херсонська область

03 Дублювання критеріїв адресності виключає ключові групи населення

Ми запитали отримувачів гуманітарної грошової допомоги, чи доходить допомога, на їхню думку, до тих, хто її найбільше потребує, і як зробити грошову допомогу більш справедливою. Загалом, на думку 40% респондентів, допомога надходить саме до тих людей, які її потребують. Російськомовні респонденти дещо частіше стверджували, що допомога не доходить до тих, хто її найбільше потребує.

Чи доходить грошова допомога до тих, хто її найбільше потребує?

Результати у відсотках



Чи доходить грошова допомога до тих, хто її найбільше потребує?

Результати у відсотках



Немає відповіді Ні, зовсім ні Не зовсім Нейтрально Здебільшого так Так, повністю

Критерії адресності майже повністю збігаються

Щоб зрозуміти, хто саме не отримує допомогу, ми проаналізували, на кого спрямована діяльність надавачів грошової допомоги, а потім дослідили, наскільки ефективно ця діяльність реалізується і чи досягає вона цільових реципієнтів. Підходи української системи соціального захисту та гуманітарної грошової допомоги до забезпечення адресності чітко спрямовані на підтримку переважно одних і тих самих категорій осіб, яких вони вважають вразливими.

Щоб отримати загальнонаціональний репрезентативний знімок попередніх 12 місяців як гуманітарної, так і державної грошової допомоги, ми поспілкувалися як з отримувачами гуманітарної допомоги, так і з людьми, які не отримували гуманітарну допомогу. Серед 1 498 отримувачів гуманітарної грошової допомоги, з якими ми спілкувалися, є люди, які отримували як гуманітарні виплати, так і соціальні виплати, а також люди, які отримували лише гуманітарну грошову допомогу. Серед 1 004 осіб, які не отримували гуманітарну допомогу, є ті, хто отримував лише соціальні виплати, і ті, хто не отримував ні того, ні іншого.

Розподіл отримувачів грошової допомоги та осіб, які не одержували грошову допомогу:



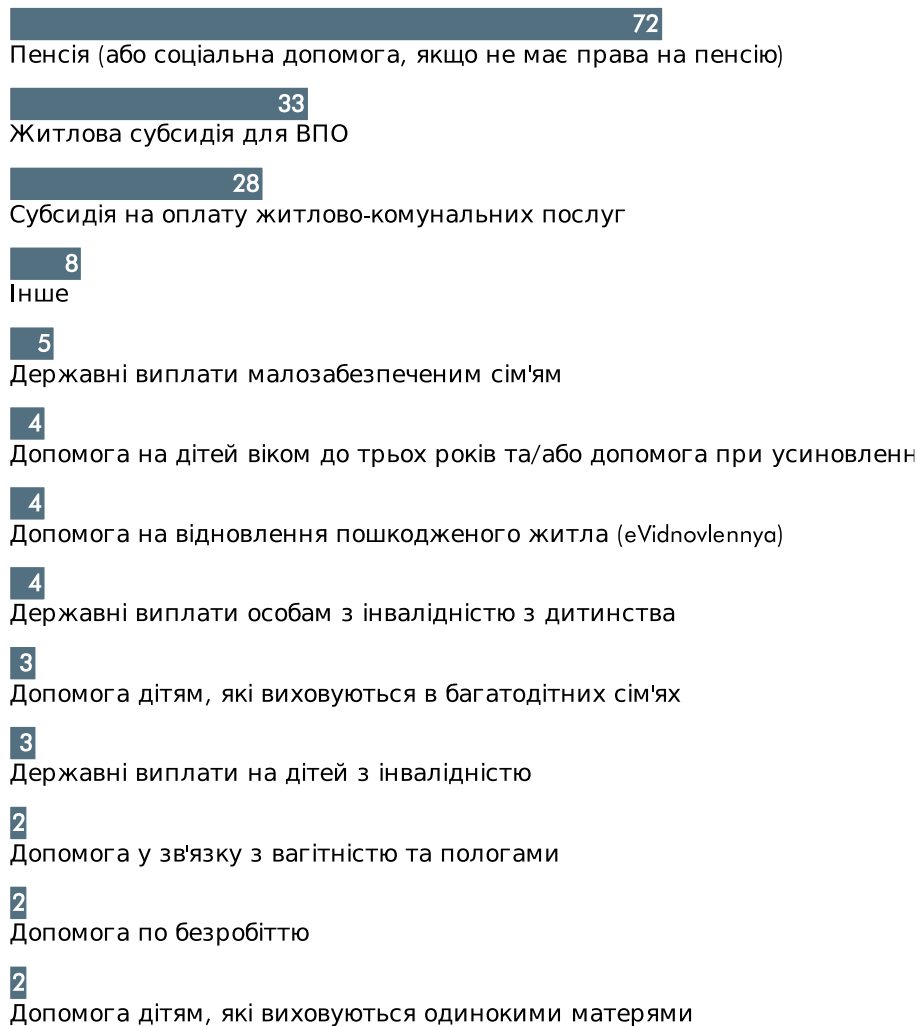
Система соціального захисту в Україні передбачає виплату пенсій, допомогу родинам, допомогу по безробіттю, а також виплати у разі виникнення надзвичайних ситуацій.¹⁰ Остання категорія передбачає надання державної допомоги внутрішньо переміщеним особам (ВПО) та особам, житло яких зазнало пошкоджень або було зруйноване. Уряд також збільшив ресурси, виділені на програму «єВідновлення» для підтримки ремонту житла.¹¹ Нижче ми підсумували соціальні виплати, які отримали люди, з якими ми спілкувалися.

¹⁰ Ukraine Cash Consortium and CCD. August 2023. «Alignment Options for Humanitarian Cash with the Ukrainian Social Protection System».

¹¹ Департамент інформації та комунікацій з громадськістю Секретаріату КМУ. Липень 2024 року. «Денис Шмигаль: Ми виділяємо додатково 6,8 млрд грн на реалізацію програми "єВідновлення"». Департамент інформації та комунікацій з громадськістю Секретаріату КМУ. Травень 2024 року. «Уряд виділяє ще понад 428 млн грн на програму «єВідновлення»: Прем'єр-міністр».

Які види виплат від держави або громади ви отримували протягом останніх 12 місяців?

Результати у відсотках, n=1593



Зверніть увагу, що сума значень не складає 100%, оскільки респонденти могли обрати кілька варіантів відповідей. Це стосується всіх результатів відповідей на запитання з декількома варіантами відповідей, представлених у цьому звіті.

Гуманітарна грошова допомога здебільшого включає багатоцільову грошову допомогу (78% від загального обсягу грошової допомоги)¹³ та галузеві програми з забезпечення продуктами харчування, житлом, медичними послугами та захистом. Швидка багатоцільова грошова допомога спрямована на населення, що проживає у межах 30 км від зони активних бойових дій, або на людей, які були переміщені з такої території протягом останніх 30 днів. Термінова багатоцільова грошова допомога спрямована на людей, які перебувають у ситуації тривалого переміщення (понад 30 днів) і відповідають певним соціально-економічним критеріям. Для галузевих програм цільову аудиторію визначає кластер організацій, допомога яких спрямована на забезпечення житла.¹² При цьому враховується географія, критерії визначення вразливості, пов'язані з конкретною діяльністю, та індивідуальні соціально-економічні фактори вразливості.¹³ Вважається, що певні категорії населення мають більший рівень уразливості: внутрішньо переміщені особи, люди похилого віку, люди з інвалідністю та люди, що проживають на територіях, які постраждали від активних бойових дій.¹⁴

На діаграмі нижче показано типи гуманітарної допомоги, яку отримують люди. На діаграмі відображено збільшення суми грошової допомоги з 2 200 грн (близько 48 євро) до 3 600 грн (близько 78 євро) на місяць у жовтні 2023 року.

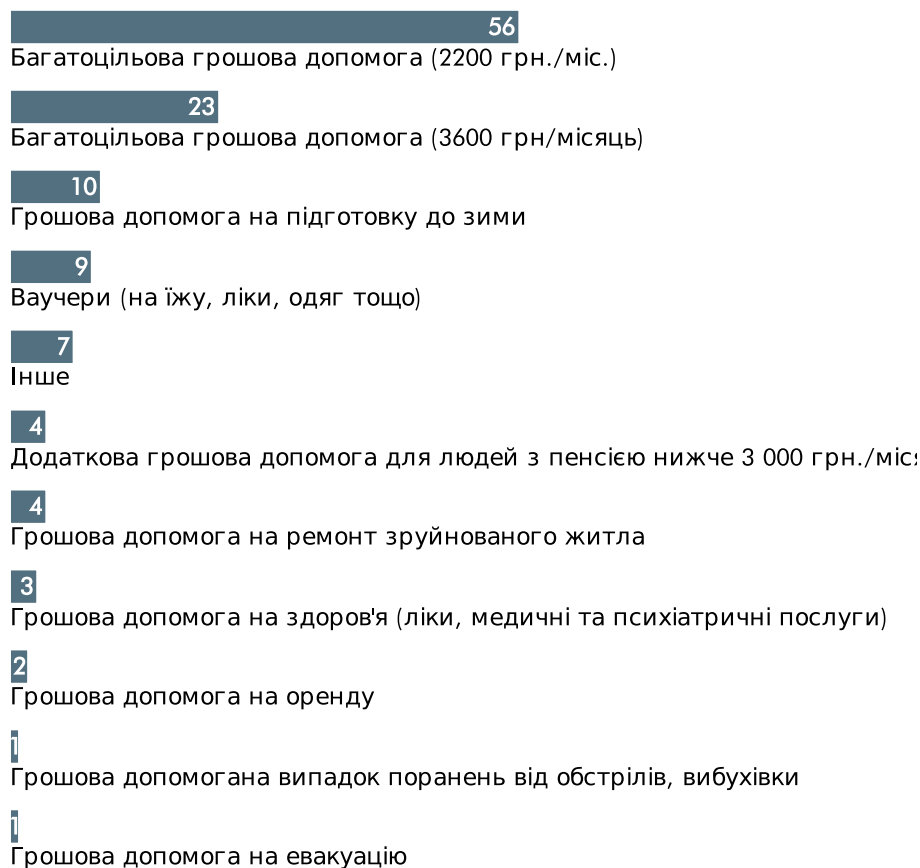
¹² Ukraine Cash Working Group. March 2024. «Multi-purpose Cash Assistance: Ukraine 2023 Response Analysis Snapshot».

¹³ Shelter cluster Ukraine. June 2024. «HNRP 2024 Activities Handbook v1.2»

¹⁴ Protection cluster Ukraine. May 2022. «Protecting & prioritising people with specific needs in the Ukrainian humanitarian response».

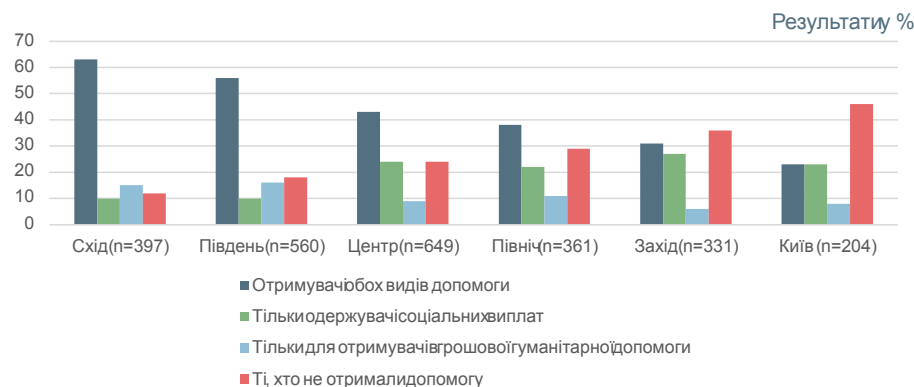
Який вид грошової допомоги ви отримували за останні 12 місяців (від гуманітарних організацій, волонтерів, благодійних фондів – не від держави)?¹⁵

Результати у відсотках, n=1496



Місце проживання та статус переміщення впливають на право на отримання допомоги

Люди, які проживають на сході (в нашому дослідженні це Донецька та Харківська області) або на півдні (Херсонська, Миколаївська, Одеська та Запорізька області), частіше отримують як гуманітарну грошову допомогу, так і соціальні виплати. Респонденти в цих регіонах також частіше отримують лише гуманітарну грошову допомогу, але рідше отримують лише соціальні виплати. Це свідчить про зосередженість гуманітарної допомоги на так званому «півмісяці» півдня і сходу, які знаходяться найближче до лінії фронту.¹⁶ Однак існують державні виплати у відповідь на надзвичайні ситуації, які також спрямовані на людей, що безпосередньо постраждали від бойових дій.¹⁷



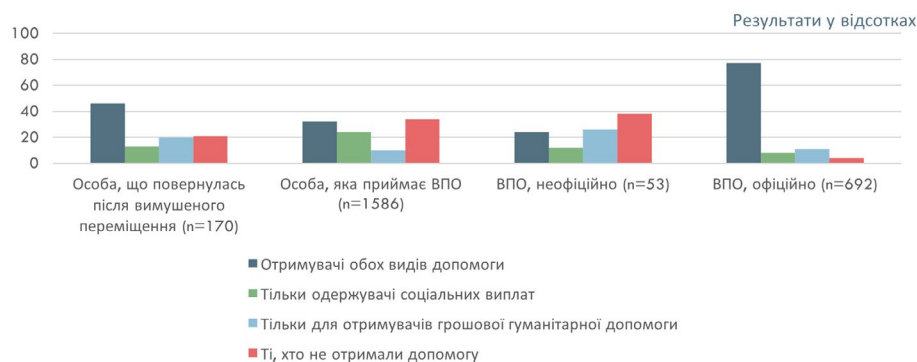
¹⁵ Значно меншою мірою наші респонденти отримували допомогу малозабезпеченим сім'ям, родинам, які виховують дітей віком до трьох років, грошову допомогу за програмою «ЄВідновлення» та іншу допомогу на відновлення пошкодженого житла, а також допомогу особам з інвалідністю з дитинства та самотнім матерям.

¹⁶ Особливо Одеська, Миколаївська, Херсонська, Запорізька, Дніпропетровська, Харківська та Сумська області. Ukraine Cash Working Group. March 2024. «Multi-purpose Cash Assistance: Ukraine 2023 Response Analysis Snapshot».

¹⁷ Thomas Byrnes. January 2023. «Overview of the Ukraine Government's IDP Social Assistance Support Programmes. Social Protection Technical Assistance, Advice and Resources Facility (STAAR)».

Справляється враження, що населення поінформоване про те, де зосереджені програми надання допомоги. Учасники семінару для громад в Євгенівці вказали на несправедливий географічний розподіл гуманітарної та фінансової допомоги, зазначивши, що громади в Херсонській області отримують більше допомоги, ніж сільські громади в Миколаївській області, які також були окуповані в 2022 році.

Переміщення, що часто призводить до втрати житла та засобів до існування, є ключовим фактором, що визначає право на отримання як гуманітарної, так і державної грошової допомоги. Офіційно зареєстровані ВПО та особи, які повернулися на постраждалі від конфлікту території, мають більше шансів на отримання обох видів допомоги. На відміну від них, незареєстровані ВПО часто залишаються поза увагою. Це питання залишається актуальним навіть після того, як з 1 березня 2024 року багато людей втратили право на державні виплати для ВПО, як показано далі в цьому звіті на прикладі історії користувача Оксани.

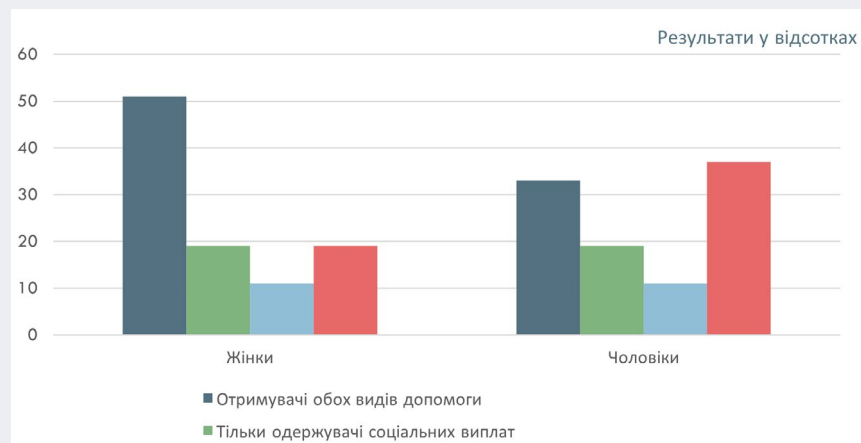


ОКСАНА

[Прочитайте повну історію Оксани тут.](#)

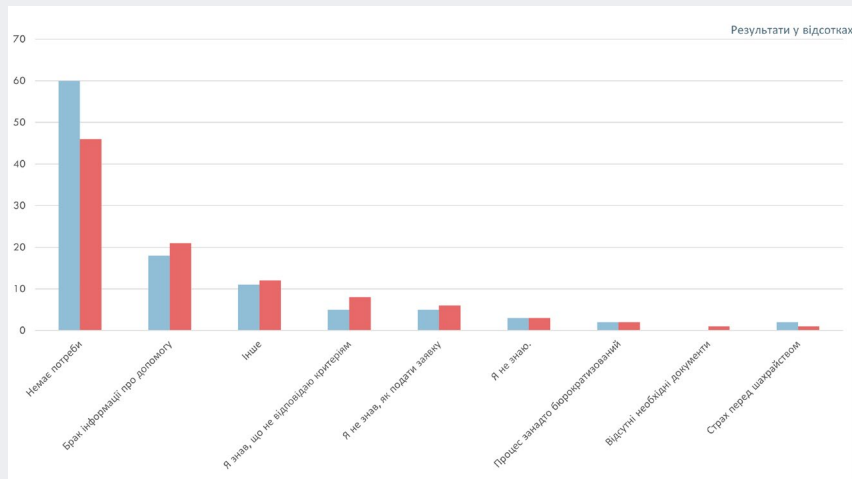
Гендерні відмінності при забезпеченні соціального захисту та наданні гуманітарної грошової допомоги

Жінки значно частіше, ніж чоловіки, отримують гуманітарну грошову допомогу та соціальні виплати. Певні групи жінок, такі як самотні матері, чітко визнані вразливими категоріями населення за критеріями визначення адресності допомоги. Серед респондентів, які або отримували соціальні виплати, або не отримували грошової допомоги, більше чоловіків, ніж жінок, стверджують, що не потребують допомоги. Страх перед мобілізацією може утримувати деяких чоловіків від реєстрації для отримання грошової допомоги або надання своєї особистої інформації.¹⁸



¹⁸ CARE. October 2023. «Rapid Gender Analysis Ukraine October 2023».

Чи зверталися Ви за останні 12 місяців за грошовою або ваучерною допомогою до гуманітарних організацій, волонтерів, благодійних фондів? Якщо ні, то чому не зверталися?

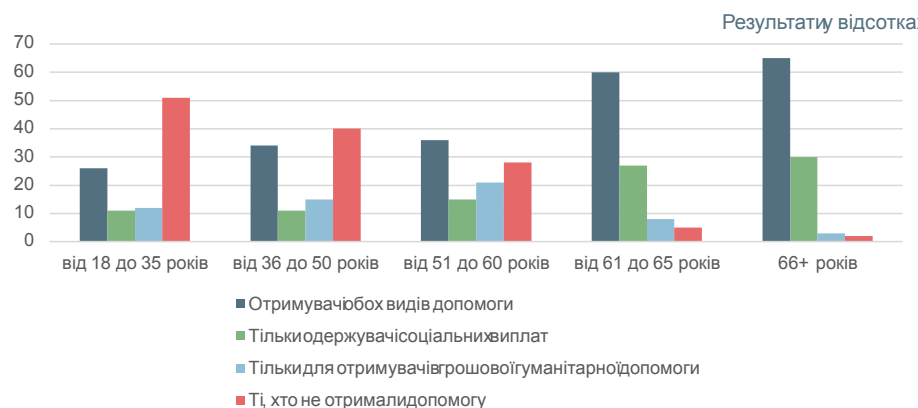


Жінки частіше є основними піклувальниками своєї родини. Молоді жінки, які виховують малолітніх дітей або дітей, які навчаються вдома, а також жінки, які доглядають за літніми або непрацездатними членами своєї родини, не можуть повернутися до роботи, а іноді не можуть вийти з дому, щоб особисто зареєструватися для отримання грошової допомоги.

Організації, що надають допомогу, повинні розуміти і враховувати гендерні особливості забезпечення гуманітарної грошової допомоги та схем соціального захисту. Щоб забезпечити рівний доступ, вони повинні розглянути, як полегшити реєстрацію для чоловіків, які побоюються мобілізації, наприклад, приймаючи реєстрацію за дорученням від родичів-жінок або дозволяючи реєструватися онлайн, що може допомогти жінкам, яким важко вийти з дому.

Люди похилого віку часто отримують допомогу. Однак самотні люди або люди, які не досягли пенсійного віку, залишаються поза увагою

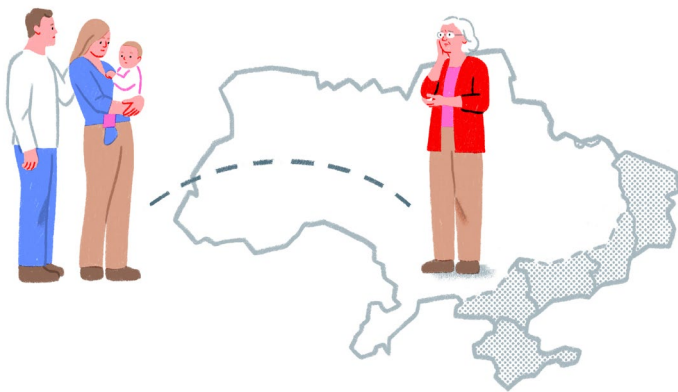
Люди похилого віку частіше отримують гуманітарну грошову допомогу та соціальні виплати, ніж люди молодшого віку. На графіку нижче показано, які види допомоги отримували респонденти опитування за віковими групами.



Гуманітарні системи адресної допомоги розглядають вік понад 60 років як вразливу групу. Це збігається з пенсійним віком в Україні, який становить 60 років для чоловіків і жінок. Серед респондентів опитування люди у віці 66 років і старше мають найбільше шансів отримати як гуманітарну, так і державну грошову допомогу. Водночас літні люди найчастіше сприймаються як такі, що не отримують грошової допомоги, особливо молодими людьми. Важливо зауважити, що ми ставили це запитання лише отримувачам гуманітарної допомоги.

Хто, на Вашу думку, не отримує грошову допомогу, хоча мав би її одержувати?

Результати у відсотках, n=1497



Результати якісного дослідження проливають більше світла на це питання. Люди часто згадували осіб передпенсійного віку, оскільки їм важко знайти роботу, але вони ще не мають права на пенсію. Безробітні, незалежно від їхнього офіційного статусу реєстрації, мають менше шансів отримати будь-яку з форм грошової допомоги. Один з ключових інформантів повторив це спостереження в місцевому управлінні соціального захисту, наголосивши на відсутності фінансової підтримки «працездатного населення, яке зараз не має роботи через війну» – такі люди можуть не сприйматися як найбільш вразливі.

Окрім того, і отримувачі допомоги, і місцеві НУО згадували про літніх людей, чії родичі виїхали і які живуть самі, без фізичної або фінансової підтримки з боку членів сім'ї. Навіть якщо вони охоплені програмами соціального захисту або гуманітарними грошовими виплатами, ці люди потребують більш комплексної підтримки, щоб впоратися з повсякденними проблемами.

Люди, які не є переміщеними особами, – це ще одна група, що стикається з виключенням з програм надання грошової допомоги. Чинне українське законодавство ускладнює надання допомоги непереміщеним особам, оскільки податкові пільги поширюються лише на допомогу, що надається ВПО або особам, які проживають на територіях, що постраждали від конфлікту. На думку ключових інформантів, донори повинні дозволити надавати допомогу непереміщеним особам, які її потребують.



Є дуже складні історії людей, чії родичі виїхали або перебувають в окупації. [...] Це бабусі, які залишилися самі. [...] Цим людям потрібно допомогти не тільки з будівельними матеріалами та робочою силою, а й з багатьма іншими речами, щоб відновити їхні будинки, щоб вони могли повернутися.

Місцева НУО, що надає групову грошову допомогу, Одеська область

04 Альтернативна підтримка допоможе людям брати відповідальність на себе

Надання допомоги не обов'язково означає надання конкретних товарів, грошей або послуг. Допомога також може полягати в наданні людям доступу до необхідної їм підтримки від інших, поділившись інформацією про те, куди і як подати заяву або зареєструватися, а також усуваючи бар'єри, пов'язані з необхідною документацією. Допомога також може передбачати підтримку груп людей через групові грошові виплати, що дозволяє їм підтримувати свої громади.

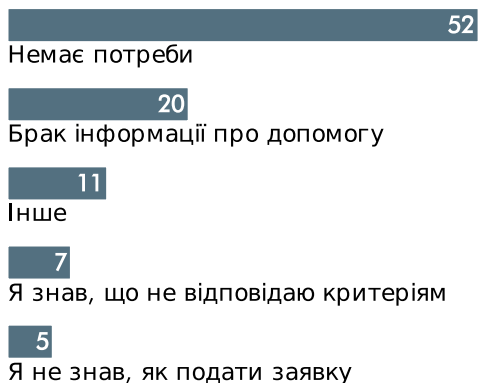
Забезпечення обізнаності людей про доступну допомогу

На запитання про те, чому респонденти не зверталися по допомогу, 20% відповіли, що не мають інформації про доступну допомогу.



Чи зверталися Ви за останні 12 місяців за грошовою або ваучерною допомогою до гуманітарних організацій, волонтерів, благодійних фондів? Якщо ні, то чому не зверталися?

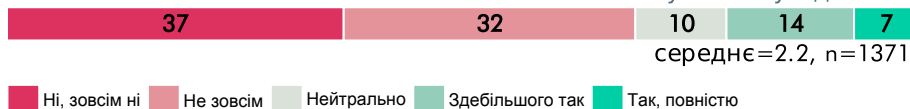
Результати у відсотках, n=942



Серед респондентів, які отримували гуманітарну грошову допомогу, дві третини не відчують себе поінформованими про доступну допомогу.

Чи відчуваєте Ви себе поінформованими про те, як і де зареєструватися для отримання грошової допомоги або ваучерів?

Результати у відсотках



ВПО були однією з найбільш уразливих груп населення, яким уряд надавав термінову допомогу, але з 1 березня 2024 року¹⁹ уряд змінив ці правила. Як наслідок, деякі категорії ВПО продовжили отримувати допомогу, але іншим довелося подавати документи повторно. Хтось втратив право на отримання допомоги. Ми виявили, що більшість людей не розуміють, чому вони втратили право на допомогу для ВПО і як вони можуть її поновити. За словами представника міжнародної неурядової організації, яка надає грошову допомогу на житло у Вінницькій області, вони отримують більше дзвінків від одержувачів допомоги, які прагнуть дізнатися більше про нові правила, встановлені урядом.

Щоденне користування інтернетом корелює з кращою поінформованістю, вказуючи на те, що люди здебільшого отримують доступ до інформації онлайн або через соціальні мережі. Відсутність смартфона, проживання поблизу лінії зіткнення або у віддалених районах з нерівномірним інтернет-зв'язком знижує ймовірність отримання допомоги.

Чи відчуваєте ви себе поінформованими про те, як і де зареєструватися для отримання грошової допомоги або ваучерів?

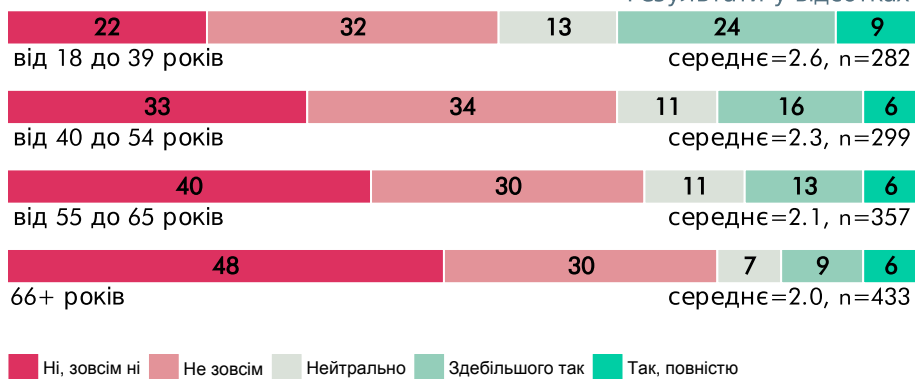
Результати у відсотках



Вік корелює з рівнем користування інтернетом. Молоді люди відчувають себе більш поінформованими, а ті, хто користується інтернетом щодня, відчувають себе більш поінформованими, ніж ті, хто ніколи ним не користується. Це може свідчити про те, що організації, які надають допомогу, занадто покладаються на інтернет для інформування людей, що виключає не лише людей похилого віку, а й тих, хто не має надійного інтернет-зв'язку.

Чи відчуваєте Ви себе поінформованими про те, як і де зареєструватися для отримання грошової допомоги або ваучерів?

Результати у відсотках



¹⁹ З 1 березня 2024 року право на отримання державної допомоги ВПО було змінено. Запроваджено зміну від загального до більш адресного підходу. Було визначено 10 вразливих категорій ВПО (пізніше розширених до 15 категорій), які продовжать отримувати допомогу на наступний 6-місячний період. Виплату допомоги було продовжено або автоматично, або необхідно було подати повторну заяву. Кластер з питань захисту. Квітень 2024 року. «Оновлення інформації щодо змін у виплатах ВПО (Постанова КМУ № 332)».

Деякі респонденти повідомили про втому від необхідності постійно бути онлайн і шукати доступну допомогу. Користувачський маршрут Оксани ілюструє цю проблему. Вона пояснює, що їй доводилося постійно бути онлайн і шукати доступну допомогу в умовах активних бойових дій; їй доводилося проактивно телефонувати до надавачів допомоги, але їй відповідали, що вони не надають допомогу в її населеному пункті. Якщо інформація про доступну допомогу є фрагментарною або частковою, відповідальність за її пошук і перевірку перекладається на саму людину. Деякі люди повідомляли, що чули про допомогу на опалення, але їм не вистачало інформації про те, як заповнювати бланки. Історія Оксани ілюструє, що люди готові докладати зусиль, витрачаючи свій і без того обмежений час і ресурси. Для Оксани, матері з трьома утриманцями, постійні пошуки допомоги є важким тягарем.

Наше дослідження підтверджує потребу в різноманітних інформаційних каналах. Більшість респондентів згадували, що отримували інформацію через інтернет і групи в соцмережах. Однак за словами деяких із них, вони читали про допомогу на друкованих листівках у місцевих органах влади, а потім телефонували безпосередньо, щоб перевірити, чи мають вони право на допомогу. За словами респондентів більш старшого віку, вони отримували інформацію від молодших членів сім'ї або сусідів, які регулярно стежать за соцмережами. І тут роль місцевих посередників є ключовою. Наші ключові інформанти з місцевих організацій, що надають допомогу, відзначали, наскільки важливою є роль соціальних працівників у роботі з літніми людьми або маломобільними групами населення.

Для маломобільних людей соціальні працівники відіграють важливу роль у реєстрації. У деяких випадках вони можуть зареєструвати людей за їхнім дорученням, в інших випадках вони можуть повідомити місцевим надавачам допомоги про потенційного отримувача і попросити їх прийти і зареєструвати цю людину вдома. Люди, які мають регулярний і надійний доступ до інтернету, цінують попередню онлайн-реєстрацію та можливість надсилати необхідні документи через соціальні мережі. Попередня онлайн-реєстрація зменшує витрати на поїздки та час, витрачений на подачу документів. На думку деякого з респондентів, довгі черги в пунктах реєстрації є проблемою. До того ж, вони вважають процедуру реєстрації занадто складною. Простіша попередня реєстрація може вирішити обидві ці проблеми.

Ми також виявили нерівномірність у доступності інформації: вона може циркулювати в певних соціальних мережах, але не серед широкої громадськості. Так один респондент, який є ВПО, зазначив, що інформація про житлову допомогу доходить до людей, які живуть у колективних центрах розміщення ВПО, але вона недоступна для тих, хто живе в місті. Він рекомендував використовувати білборди, щоб охопити більшу кількість людей.

Як ми бачили в попередніх дослідженнях, люди залишаються поінформованими, покладаючись на перевірені мережі, інформацію від сусідів, членів сім'ї та друзів; вони довіряють організаціям, які працюють у їхній місцевості протягом тривалого часу; і вони надають перевагу інформації, яку поширюють місцеві органи влади або через соцмережі, або офлайн у своїх приміщеннях.²⁰ Учасники семінарів у громадах підтвердили, що оголошення, доступні в публічних установах, які вони часто відвідують (магазини, лікарні, поштові відділення), допомагають інформувати людей.

Серед додаткових рішень, запропонованих учасниками семінарів у громадах, називали створення «єдиного вікна» для кожного міста чи області з актуальною інформацією про програми та критерії відбору; створення постійного і регулярно оновлюваного стенду з інформацією про наявні програми; призначення координатора в органах місцевої влади для зв'язку з громадами щодо наявних програм.



ОКСАНА

[Прочитайте повну історію Оксани тут.](#)



НІНА

[Прочитайте повну історію Ніни тут.](#)

²⁰ GTS. March 2024. «Aligning aid: Recipient perspectives on humanitarian cash and social protection in Ukraine».

Отримувачі допомоги високо оцінили роботу гуманітарних працівників і юристів у пунктах реєстрації, які на місці могли надати інформацію про необхідні для реєстрації документи, або відповісти на юридичні питання. Від ключових інформантів ми чули, що інформуванню людей допомогло облаштування стійки в місцевій службі соціального захисту, а також поширення інформації через соцмережі відділів соціального захисту.

«Коли їх постійно інформує [соцпрацівниця] протягом року чи півроку, вони вже звикають отримувати інформацію від неї. А тепер уявіть, що до групи приєднується хтось [співробітник НУО] і пропонує їм фінансову допомогу. У сьогоднішніх умовах вони можуть подумати, що я просто займаюся шахрайством. Тому ми використовуємо таку схему комунікації, яка виходить з репутації соцслужби, тобто ми є дійсно перевіреним фондом, який діє офіційно і надає допомогу».

Місцева НУО, що надає БГД як партнер-виконавець, Одеська область

Допомога в отриманні необхідних документів

Люди, переміщені з окупованих територій або територій, де ведуться активні бойові дії, особливо часто повідомляють, що доступ до пенсій, виплат ВПО та допомоги, які вимагають підтвердження особливого статусу (наприклад, стану здоров'я або інвалідності), залежить від документів, які вони наразі не можуть отримати. Підтримка у відновленні пошкодженого житла залежить від дійсної сертифікації документів на житло, землю та майно.

«Людина, яка все життя прожила на сході, ніколи не виїжджала за межі України, досі має паспорт радянського зразка, не має фактичної реєстрації в нинішній державі. Нинішня правова система не допомагає їм оформити належним чином документи, щоб вони могли реально скористатися статусом ВПО. [...] Ми не можемо допомагати, поки ця людина не отримає всі необхідні документи. Тому що, як і будь-яка міжнародна організація в Україні, ми також показуємо податковий все, що робимо. А для цього нам потрібні ідентифікаційні коди людей».

Міжнародна НУО, що надає грошову допомогу на житло, Вінницька область

Багато людей не можуть повернутися до місця свого походження в умовах окупації або активних бойових дій, тому влада не може перевірити їхні заяви. Відсутність громадського транспорту загострює ці проблеми, особливо коли необхідно засвідчити пошкоджене майно або отримати офіційний статус інвалідності.



«Усі документи у мене на руках. Я подавала заяву про пошкодження майна, але мені відмовили, тому що комісія не може приїхати і все оглянути».

Самотня жінка з проблемами зі здоров'ям, переміщена з Донецької області до Дніпропетровської

“

Ми допомагаємо людям з будь-якими документами, які їм потрібні, зокрема з паспортами, довідками про присвоєння ідентифікаційних кодів, довідками ВПО і, наприклад, документами про освіту з університетів або коледжів, якщо вони не хочуть надсилати їх поштою. Ми не можемо представляти людей у суді, але можемо підтримувати отримувача грошової допомоги на кожному іншому кроці.

Міжнародна НУО, що надає грошову допомогу на проживання, Вінницька область

У такому випадку могло б допомогти спрощення процедур або прийом документів в електронному вигляді, особливо коли люди втратили документи на нерухомість або коли їхні члени сім'ї не можуть бути фізично присутніми. Відновлення документів є важливою формою допомоги, оскільки дозволяє людям подавати заявки як на гуманітарні, так і на державні програми. Кілька ключових інформантів прагнули звернути увагу на цю проблему.

Досвід ромської громади

Досвід ромів зазвичай відрізняється від досвіду загального населення. У той час як державні установи прагнуть поліпшити умови життя загального населення, наші ключові інформанти з місцевих НУО, що працюють з ромською громадою, повідомили про недостатні дії держави як щодо надання грошової допомоги, так і щодо довгострокової підтримки, що пов'язано з негативним ставленням до національних меншин. Роми виявляють меншу активність у пошуку допомоги. Через нижчий рівень освіченості та грамотності вони гірше розуміють процес, і їх може відлякувати попередній досвід дискримінації та/або приниження. За словами ромських посередників, держава не працює над інтеграцією ромів або створенням можливостей для них у довгостроковій перспективі. Навіть за наявності стратегії щодо ромів бракує ресурсів для її реалізації на практиці. Крім того, соціальні норми всередині ромської громади створюють проблеми.

Як повідомила одна з організацій, що впроваджує програму гуманітарної грошової допомоги, вони реєструють майже виключно жінок, оскільки в них, як правило, все в порядку з документами і вони можуть отримувати допомогу для своїх родин. Серед ромських чоловіків, як видається, широко поширена ситуація, коли вони не мають необхідних документів. Однак через традиційні гендерні ролі жінки не можуть контролювати отримані гроші. Додатковим бар'єром, особливо для ромських жінок, які виховують кількох дітей, є неможливість вийти з дому для реєстрації, не маючи нікого, хто б наглядав за дітьми. Один ромський активіст порівняв цю ситуацію з ситуацією маломобільних людей. На думку ключового інформанта з місцевої НУО, поступки з боку держави у питанні оформлення документів знизили б бар'єри для участі ромів у програмах допомоги і допомогли б їм отримати доступ до схем соціального захисту та гуманітарної грошової допомоги. Вони також закликали до створення освітніх програм та програм зайнятості спеціально для ромів.



Ми одразу починаємо відновлювати документи, тому що для отримання допомоги організація все одно має кваліфікувати людину як переселенця – не для нас, а для себе. І після цього, в принципі, вони надають допомогу.

Міжнародна НУО, що надає групову грошову допомогу, Львівська область



Уся реєстрація відбувається через картки жінок [...]. Зазвичай, оскільки у жінок точно все гаразд з документами, вони отримують соціальні виплати на дітей. І вони вже мають банківські картки, які власне для таких речей і призначені. Чоловіки можуть взагалі цього не мати. У нас були випадки, коли ми навіть не могли зареєструвати чоловіків як членів домогосподарства, тому що у них нічого не було.

Місцева НУО, що надає БГД, Запорізька та Харківська області

Виплати групової грошової допомоги підтримують заходи реагування під керівництвом громади та доповнюють індивідуальну допомогу

Групова грошова допомога – це нова форма підтримки отримувачів допомоги через низові проекти, що реалізуються під керівництвом громади. Вони ґрунтуються на припущенні, що громади є першими і останніми, хто реагує на кризу; вони мобілізують власні ресурси, координують дії один з одним і найкраще знають свої потреби. Передача ресурсів громадам має на меті передати владу тим, хто постраждав від кризи.

Метою надання групової грошової допомоги є підтримка місцевих заходів реагування та ініціатив, але цей термін охоплює різні формати фінансування. Один формат підтримує офіційно зареєстровані організації з офіційним механізмом звітування перед донором; інший надає менші прямі гранти окремим особам і групам для реалізації їхніх власних ініціатив.²¹ Ми поспілкувалися з ключовими інформантами, які брали участь у першому механізмі, що відбирає офіційно зареєстровані громадські організації для реалізації громадських проектів на півдні та сході України. Одна з двох українських НУО, які здійснюють такі групові грошові перекази, з лютого 2022 року профінансувала понад 700 невеликих ініціатив. Інша українська НУО – це мережа організацій з 11 областей. Протягом трьох проектних циклів вони підтримали різні громадські ініціативи, серед яких проект громадської кухні, про який ми писали в попередньому звіті.²² Ця організація працює з групою так званих «громадських фасилітаторів» – експертів, які вже тісно співпрацювали з громадами. Фасилітатори не лише знають про проекти, які можуть бути підтримані за рахунок групового фінансування, але й допомагають у процесі подання заявок. Фасилітатори громад є ключовими місцевими посередниками.

При підготовці цього звіту ми дізналися про два різні проекти видачі групової грошової допомоги: один з них розподіляє будівельні матеріали серед людей, які постраждали від вибуху дамби Каховської ГЕС в червні 2023 року, а інший – фінансує соціальні послуги в тій самій громаді. Погляди реципієнтів на обидва проекти представлені в розповіді Валерія. Серед підтриманих проектів – інклюзивний театр для дітей, підтримка паліативної допомоги, придбання постільної білизни та сонячних батарей, а також приготування гарячих обідів для маломобільних груп населення. Оскільки всі ці ініціативи реалізуються на рівні громад, нас цікавило не лише те, як вони допомагають окремим отримувачам, а й те, як вони впливають на згуртованість громади. Ключові респонденти відзначили підвищення рівня комунікації та соціалізації в громаді, а також позитивний вплив на психічне здоров'я: люди відчувають, що вони не самотні і можуть відігравати активну роль у покращенні стану інших людей. Однак ми також виявили, що ці проекти мають обмежену сферу застосування і що після завершення проектів надавачі послуг, скоріше, рухаються далі і залишають географічну територію. Така короткостроковість може вплинути на



“

Коли звільнили Херсонщину, на третій день після звільнення я вже їхав до волонтерів, привозив ліки, їжу і все, що було потрібно та що просили. [...] У мене був генератор, тож у нас був зв'язок, оптика, електрика [...] Завдяки цьому я знав, чого саме потребують люди і що мають проблеми з медикаментами. Ми терміново закуповували ліки до Миколаєва [і] налагоджували контакти. [...] Коли сталася трагедія з Каховською ГЕС, ми одразу підключилися, у нас вже була налагоджена система контактів, логістика і все інше.

Місцева НУО, що надає групову грошову допомогу, Одеська область



ВАЛЕРІЙ

[Прочитайте повну історію Валерія тут.](#)

²¹ Один з них передбачає гнучкі малі гранти в розмірі від 5 000 до 10-20 000 доларів США, які надаються офіційним організаціям (НУО, офіційним громадським організаціям або парафіям) для надання послуг відповідно до їхніх можливостей і готовності. Це передбачає формальний процес подання заявки та підзвітність перед донором. Інший підхід передбачає методологію «реагування на кризу за участі постраждалих та під керівництвом громад» (SCLR), тобто надання прямої фінансової підтримки до 5 000 доларів США окремим особам та групам осіб для здійснення заходів, які громада вважає необхідними. SCLR – це підхід, розроблений організацією Local to Global Protection, який ґрунтується на припущенні, що громади самі можуть найшвидше реагувати, а також володіють найповнішою інформацією про те, як задовольнити свої потреби. Християнська допомога. Березень 2023 року. «Letting go of control: Empowering locally led action in Ukraine».

²² GTS. December 2023. «No-one has ever helped me like this: User journeys of cash recipients in Ukraine».

певні групи в громаді, наприклад, на дітей. Без належної стратегії виходу або без залучення представників громади, здатних взяти на себе відповідальність, навіть доросле населення може відчувати, що підтримка була нетривалою.

З боку реципієнтів ми спілкувалися не лише з людьми, чиї будинки були відновлені, а й з представником громади та місцевої НУО, яка реалізовувала проєкт у селі Інгuleць. Цей випадок дає уявлення про початкову реакцію і про те, як міжнародні суб'єкти можуть підтримати її за допомогою програми локалізації.

05 Необхідно розуміти вподобання людей, щоб надавати їм необхідну підтримку

Реципієнти вважають рішення про надання допомоги непрозорими

Надання допомоги здається непрозорим для більшості респондентів; вони не розуміють, як приймаються рішення про те, хто отримає гроші, а хто ні. Деякі люди неодноразово отримують допомогу, тоді як інші залишаються осторонь, і причини цього незрозумілі. З огляду на таку непрозорість, надання допомоги може здаватися випадковим і не обов'язково ґрунтуватися на потребах, що ставить під сумнів справедливість.



Чи знаєте ви, як надавачі допомоги вирішують, хто отримає грошову допомогу або ваучери, а хто ні?



Сприйняття прозорості залежить від віку: старші люди мають більш негативні погляди. Це свідчить про зв'язок з доступом до інформації, який також відрізняється з віком.

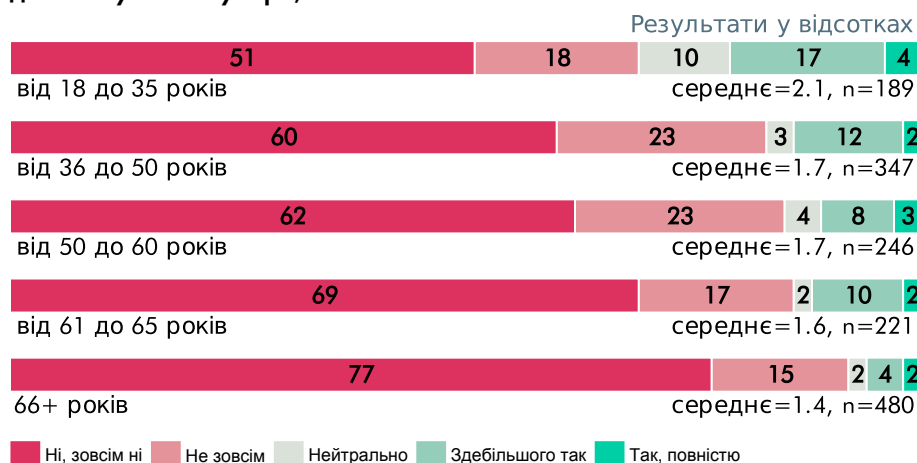


Єдине, що сталося, коли люди подавали заявки на [6 600 грн],²³ це те, що не всі їх отримали, а дехто отримав їх уже вдруге. Вона виплачується кожні п'ять місяців. Хотілося б, щоб була регулярна процедура отримання цих грошей. [...] Люди не розуміють цього.

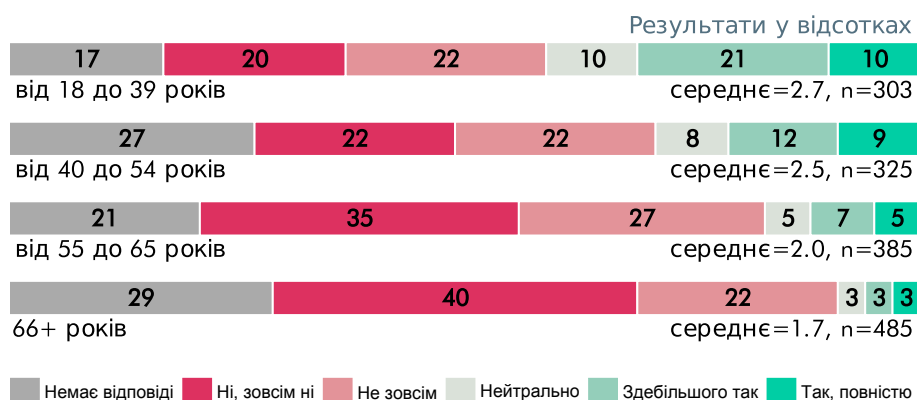
Представник місцевої влади,
Херсонська область

²³ Сума Багатоцільова грошова допомога за три місяці.

Чи знаєте ви, як надавачі допомоги вирішують, хто отримає грошову допомогу або ваучери, а хто ні?



Чи забезпечують надавачі грошової допомоги прозорість щодо того, куди йдуть їхні гроші?



Справедливість ставиться під сумнів

Відповідаючи на запитання, що має бути пріоритетом для надавачів допомоги – менші суми для більшої кількості людей, щоб збільшити охоплення, чи більші суми для забезпечення більшого впливу, 41% респондентів віддали перевагу меншим сумам для більшої кількості людей, на відміну від 14%, які дотримуються іншої думки. Семінари в громадах та інтерв'ю, однак, показали, що питання справедливості є спірним. У певних контекстах, таких як необхідність відбудови будинків після вибуху дамби в Каховці, люди також вважали, що справедливіше розподіляти допомогу пропорційно до масштабу збитків і потреб.

У розповіді Валерія одержувачі будівельних матеріалів в рамках ініціативи з надання групової грошової допомоги сказали, що було б краще, якби спочатку повністю відремонтували сильно пошкоджені будинки, а не розподіляли матеріали порівну. Розподіл допомоги у формі будівельних матеріалів серед великої кількості людей не сприймався як найбільш справедливий варіант. Тут з'являється ще один аспект поняття справедливості – допомогу слід надавати не лише тим, хто її найбільше потребує, але й тим, хто може її використати.

На думку представника місцевої НУО, яка надала будматеріали, міркування вразливості в цьому випадку слід зважувати відносно доцільності. Надання допомоги людям, які могли б отримати від неї максимальну користь, розглядалося як підтримка всієї громади. Ті, хто міг відбудувати свої будинки, могли б надати тимчасове житло більш уразливим членам громади. Допомога вважалася марною, якщо її надавали всім, включаючи тих, хто не міг використати її якнайкраще.



ВАЛЕРІЙ

[Прочитайте повну історію Валерія тут.](#)

Ключові інформанти висловлювали занепокоєння через необхідність вибірково підходити до реципієнтів. Вони говорили про труднощі з відмовою людям через брак ресурсів. На думку деяких з них, це може вплинути на те, де вони вирішать працювати, і може змусити їх надавати перевагу населеним пунктам, де вони зможуть надавати допомогу однаково всім мешканцям.

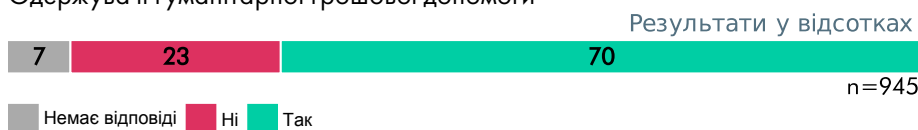
Люди віддають перевагу готівці, і витрачають її переважно на медичні потреби

Відповідаючи на запитання про більш доцільну форму грошової допомоги, відповіді відрізнялися серед осіб, які вже отримували грошову допомогу, та осіб, які отримували допомогу лише в натуральній формі. Перша група віддає перевагу грошовій допомозі. Думки отримувачів допомоги в натуральній формі більше розділилися між грошовою допомогою та натуральною формою, але обидві групи зазначили, що можливість обирати, як витратити допомогу, є основною причиною такої переваги.

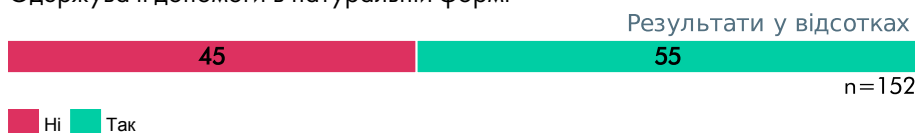


Чи надали б Ви перевагу грошовій допомозі в еквівалентній грошовій сумі замість допомоги в натуральній формі, яку Ви отримали?

Одержувачі гуманітарної грошової допомоги



Одержувачі допомоги в натуральній формі



Ми також запитали людей, чи зручніше їм отримувати грошову допомогу меншими сумами протягом тривалого періоду часу, чи більшими сумами протягом короткого періоду. Трохи більше людей – 38% респондентів, які отримують грошову допомогу, віддають перевагу меншим сумах протягом тривалого часу, а 33% – більшим сумах. Перевагою першого варіанту може бути можливість планування, а другого – можливість покриття більших витрат.

Ви б надали перевагу отриманню однакової суми грошей меншими виплатами протягом тривалого періоду часу або більшими виплатами протягом короткого періоду часу?

Результати у відсотках, n=1498

Невеликі грошові перекази протягом тривалого періоду часу

33

Більші грошові перекази за короткий проміжок часу

18

У мене немає переваг

7

Не знаю або відмовляюся відповідати

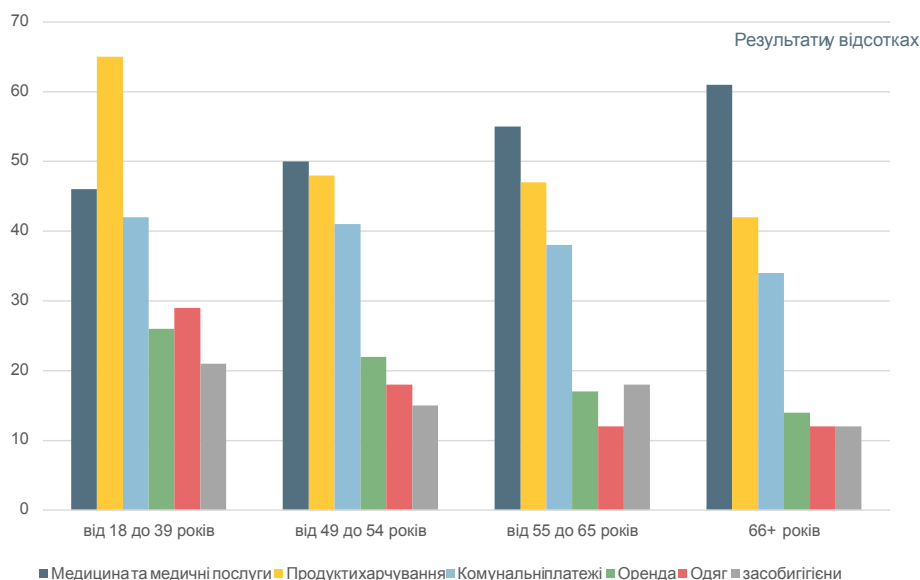
“

Хотілося б, щоб ця допомога була для всіх. [...] Тут живуть всі люди і всі однаково страждають від війни. Тому потрібно, щоб потреби кожного були задоволені.

Представник місцевої влади,
Херсонська область

Другою причиною, чому обидві групи респондентів надають перевагу грошовій допомозі, є можливість покрити витрати на медичні послуги. Більшість респондентів витрачають багатоцільову грошову допомогу на ліки та лікування. Це підкреслює потребу, яка не завжди добре покривається державними програмами та гуманітарною допомогою. Витрати на медичні потреби займають важливе місце серед усіх вікових груп і з віком стають все більш важливими. Лише молодші люди (18-39 років) повідомляють про більші витрати на харчування.

На що ви витратили багатоцільову грошову допомогу?



Структура витрат населення дає уявлення про рівень покриття медичних потреб. В принципі, доступ до первинної медичної допомоги є безкоштовним для всіх в Україні, включаючи ВПО. Однак за словами деяких внутрішньо переміщених осіб, з якими ми спілкувалися, їм доводиться платити за медичні послуги, які вдома були безкоштовними, наприклад, за стоматологічні послуги (фотографія Ніни). У деяких випадках рішенням може бути надання грошової допомоги на медичні потреби, особливо якщо вона розподіляється з урахуванням індивідуальних потреб на основі кейс-менеджменту.

Респонденти згадували про отримання грошової допомоги на обстеження, які не покриваються національним медичним страхуванням, та на лікування в приватних клініках, якщо час очікування в державних установах був надто довгим. Інші згадували про отримання ваучерів у вигляді бонусних балів, які можна було обмінювати на певні ліки в аптеках. В інших випадках, однак, надавачі допомоги шукають способи підтримати національні та місцеві служби охорони

здоров'я. Це може відбуватися шляхом надання ресурсів для мобільних медичних послуг у віддалених районах, оплати праці лікарів і сертифікованих спеціалістів, а також шляхом придбання і надання у тимчасове користування медичного обладнання, розширюючи таким чином доступ до медикаментів і медичних послуг.

На думку людей, яких ми розпитували про пріоритети довгострокової підтримки, підтримка довгострокових медичних потреб повинна охоплювати ліки від хронічних захворювань і реабілітацію для людей, поранених під час окупації або на військовій службі.

За словами одного з ключових інформантів, підтримка людей полягає у допомозі з транспортом.

«Так, програма соціального таксі, що полегшує доступ до медичних послуг. Тобто пацієнти, які найбільше потребують лікування, звичайно, у віддалених регіонах, тому що перевозити вразливого пацієнта, людину з інвалідністю дорого, і потрібен спеціальний транспорт [...] Дуже великий попит на соціальне таксі у Львівській та Івано-франківській областях».

Міжнародна НУО, що надає грошову допомогу на медичні потреби у Львівській області

Респонденти також згадували про брак інших суб'єктів надання грошової допомоги з необхідним мандатом і ресурсами в контексті переадресації та взаємодоповнюваності.

Інтерв'ю наших ключових інформантів серед надавачів допомоги підтвердили, що наміром є підтримка існуючої системи охорони здоров'я, а не створення паралельних структур. Серед рекомендацій реципієнтів люди підкреслюють важливість підтримки стоматологічної допомоги, яка рідко стає пріоритетом для організацій, що надають допомогу, та уряду.

Як і у випадку з допомогою в цілому, люди хочуть більше інформації про доступну допомогу.

Люди хочуть отримувати підтримку в довгостроковій перспективі

Ми хотіли дізнатися, яку допомогу реципієнти та місцеві посередники оцінили б у довгостроковій перспективі, оскільки багато програм допомоги спрямовані на підтримку людей на перехідному етапі, поки їхня ситуація не стабілізується. Учасники семінарів у громадах, ключові інформанти та отримувачі допомоги підкреслюють важливість відновлення інфраструктури, особливо закладів освіти та охорони здоров'я, з особливим акцентом на опаленні та забезпеченні житла.

За словами респондентів, постійною потребою є компенсація за пошкоджене майно та допомога у відновленні. На їхню думку, витрати на оплату праці та транспортування не включені в допомогу на житло, тому вони повинні покривати їх самостійно, часто з труднощами або залазячи в борги. Люди також говорили про накопичення боргів при оплаті комунальних послуг, часто згадуючи про необхідність довгострокової підтримки з оплатою комунальних послуг, особливо взимку. Крім того, допомога, пов'язана з житлом, як видається, не охоплює такі побутові потреби, як пральні машини, меблі та кухонне приладдя, які, тим не менш, є критично важливими.



НІНА

Прочитайте повну історію Ніни тут.



Проблема полягає в тому, що кількість організацій у цій області зменшується. Наприклад, тих, хто працює у сфері охорони здоров'я. [Коли] команда виявляє випадок, а я зв'язана по рукам і ногам і не можу багато чого зробити, мені немає до кого перенаправити цю людину. Тому іноді ми [...] виявляємо особу, яка потребує допомоги, і ставимо її під багатоцільову грошову допомогу. В такому випадку я можу видати їй грошову допомогу, і ця людина може піти і щось зробити.

Міжнародна НУО, що надає грошову допомогу на житло, Вінницька область

На запитання, яка допомога була б корисною в довгостроковій перспективі, респонденти та учасники семінарів для громад у сільській місцевості згадували допомогу у відновленні фермерської діяльності, тоді як містяни згадували допомогу в зміні та підвищенні кваліфікації, а також допомогу у започаткуванні власного бізнесу. Учасники семінарів у громадах зазначили, що допомога в підвищенні цифрової грамотності, особливо для людей похилого віку, може зменшити бар'єри для доступу до інформації та сприяти доступу до неї в довгостроковій перспективі. Опитування населення виявило більш загальні пріоритети, серед яких перше місце посідають витрати на харчування та медичне обслуговування.

Респонденти просили відновити фінансову інфраструктуру, наприклад, встановити банкомати та налагодити роботу громадського транспорту, щоб мати доступ до готівки та інших послуг. У віддалених сільських населених пунктах або поблизу лінії зіткнення респонденти повідомляли про відсутність доступу до онлайн-банкінгу, відсутність рахунків або банківських карток. Ця проблема є особливо гострою для людей похилого віку.

Нарешті, респонденти згадували, що підтримка розвитку місцевого громадянського суспільства була б корисною в довгостроковій перспективі. Вони вважають міжнародні НУО менш прозорими, ніж українські, і хотіли б, щоб більше місцевих НУО брали участь у наданні допомоги безпосередньо, а не лише як партнери-виконавці. Деякі ключові інформанти з місцевих НУО також висловили своє прагнення розширювати свою діяльність і працювати як незалежні провайдери, що безпосередньо співпрацюють з донорами.

Методологія

Якісне дослідження

Дизайн

Ми розробили якісне дослідження у січні-лютому 2024 року на основі консультацій із суб'єктами надання грошової допомоги в Україні.

При формуванні вибірки для **проведення інтерв'ю з метою визначення користувацьких маршрутів** ми в першу чергу враховували тип отримуваної грошової допомоги, зосередившись на чотирьох категоріях:

- Одержувачі грошової допомоги на медичні потреби;
- Одержувачі багатоцільової грошової допомоги;
- Одержувачі кількох різних видів допомоги (включаючи галузеву грошову допомогу, багатоцільову грошову допомогу та державну грошову допомогу);
- Одержувачі товарів і послуг через групову грошову ініціативу.

Ми відібрали респондентів за місцем їхнього проживання, зосередившись на сході, центрі та заході України, щоб доповнити нашу увагу до південних областей у попередніх раундах дослідницького проекту. Ми включили осіб з віддалених сільських громад, середніх та великих міст, оскільки наша гіпотеза полягала в тому, що місце розташування та розмір громади корелюють з наявними програмами грошової допомоги. Ми також намагалися збалансувати вибірку, включивши до неї різні демографічні характеристики, статус переміщених осіб та вразливі групи населення, такі як хронічні захворювання, інвалідність або пошкоджене майно.

Глибинні інтерв'ю для вивчення користувацьких подорожей

	Тип отриманих грошових коштів	Стать	Вік	Місце проведення інтерв'ю
1	Багатоцільова грошова допомога	F	59	Костянтинівка, Донецька область
2	Багатоцільова грошова допомога	F	49	Костянтинівка, Донецька область
3	Багатоцільова грошова допомога	F	42	Костянтинівка, Донецька область
4	Багатоцільова грошова допомога	F	62	Костянтинівка, Донецька область
5	Багатоцільова грошова допомога	F	61	Костянтинівка, Донецька область
6	Готівка для здоров'я	F	38	Жовтоводівська громада, Дніпропетровська область
7	Готівка для здоров'я	F	52	Місто Миколаїв, Миколаївська область
8	Готівка для здоров'я	F	51	Місто Запоріжжя, Запорізька область
9	Готівка для здоров'я	F	47	Соколівська громада, Кіровоградська область
10	Готівка для здоров'я	M	41	Кропивницький, Кіровоградська область
11	Різноманітні види допомоги	F	36	Дар'івська громада, Херсонська область
12	Різноманітні види допомоги	F	55	Снігурівська громада, Миколаївська область
13	Різноманітні види допомоги	F	61	Галичинівська громада, Миколаївська область
14	Різноманітні види допомоги	F	65	Галичинівська громада, Миколаївська область
15	Різноманітні види допомоги	F	40	Галичинівська громада, Миколаївська область
16	Грошові кошти групи	M	73	Дар'івська громада, Херсонська область
17	Грошові кошти групи	F	76	Дар'івська громада, Херсонська область
18	Грошові кошти групи	F	57	Дар'івська громада, Херсонська область
19	Грошові кошти групи	F	75	Синельниківська громада, Дніпропетровська область
20	Грошові кошти групи	F	70	Синельниківська громада, Дніпропетровська область
21	Грошові кошти групи	F	70	Синельниківська громада, Дніпропетровська область

Метою інтерв'ю для дослідження було відтворити досвід взаємодії отримувачів допомоги з програмами грошової допомоги, а також їхнє сприйняття, почуття та емоції протягом усього процесу. Посібник для проведення інтерв'ю починався зі вступного слова та скринінгових запитань, щоб зрозуміти характеристики людей та тип грошової допомоги, яку вони отримували. Далі йшли запитання про те, як люди задовольняли свої щоденні потреби протягом попередніх шести місяців. Потім ми попросили респондентів відтворити свій шлях від отримання інформації про грошову програму до витрачання грошей, а на завершення попросили їх поміркувати про загальний досвід і поділитися своїми рекомендаціями.

Для інтерв'ю з ключовими інформантами ми розробили вибірку таким чином, щоб отримати всебічне уявлення про український ландшафт грошової допомоги з точки зору різних надавачів допомоги, зокрема, зосередивши увагу на координації між гуманітарними організаціями та їхній координації з місцевими посередниками і системою соціального захисту. До уваги бралися такі фактори, як тип наданої грошової допомоги; тип організації - місцеві та міжнародні НУО, співробітники служб соціального захисту, місцеві органи влади, представники громади; розмір населеного пункту; географічне розташування. Ми припустили, що ці міркування визначатимуть тип і якість координації між різними надавачами грошової допомоги.

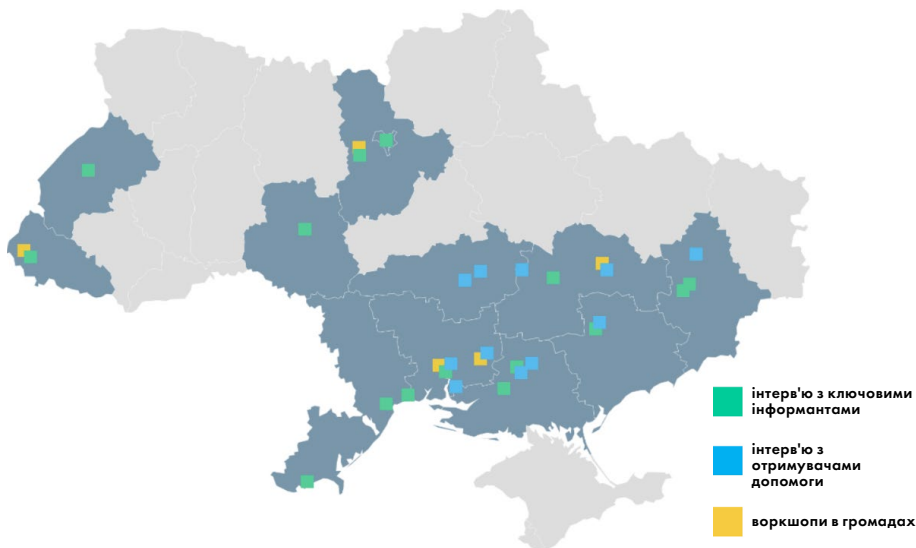
Інтерв'ю з ключовими інформаторами

	Тип організації	Стать	Місце проведення інтерв'ю
1	Міжнародна НУО	F	Місто Дніпро, Дніпропетровська область
2	Міжнародна НУО	F	м. Київ, Київська область
3	Міжнародна НУО	F	Місто Дніпро, Дніпропетровська область
4	Міжнародна НУО	F	м. Київ, Київська область
5	Міжнародна НУО	M	Вінниця, Вінницька область
6	Українська НУО, яка впроваджує грошову допомогу	F	місто Львів, Львівська область
7	Українська НУО, яка впроваджує грошову допомогу	F	м. Київ, Київська область
8	Українська НУО, яка впроваджує грошову допомогу	M	Місто Запоріжжя, Запорізька область
9	Українська НУО, яка впроваджує грошову допомогу	M	м. Київ, Київська область
10	Українська НУО, яка впроваджує грошову допомогу	F	Костянтинівка, Донецька область
11	Українська НУО, яка впроваджує грошову допомогу	F	м. Ужгород, Закарпатська область
12	Українська НУО, яка впроваджує грошову допомогу	M	місто Одеса, Одеська область
13	Українська НУО, яка впроваджує грошову допомогу	M	Ізмаїл, Одеська область
14	Місцева НУО, яка отримує групову грошову допомогу	M	Южне, Одеська область
15	Місцева НУО, яка отримує групову грошову допомогу	F	місто Одеса, Одеська область
16	Місцева НУО, яка отримує групову грошову допомогу	F	Місто Дніпро, Дніпропетровська область
17	Фасилітатори громад, які підтримують розвиток групових грошових ініціатив у громадах	M	Місто Запоріжжя, Запорізька область
18	Фасилітатори спільнот, які підтримують розвиток групових грошових ініціатив	F	Місто Херсон, Херсонська область
19	НУО / правозахисники	F	м. Одеса, Одеська область
20	НУО / правозахисники	F	Ужгород, Закарпатська область
21	Ромський медіатор	M	м. Одеса, Одеська область
22	Ромський медіатор	M	Місто Миколаїв, Миколаївська область
23	Органи місцевої влади	F	Новгородівка, Донецька область
24	Органи місцевої влади	M	Інгулець, Херсонська область
25	Органи місцевої влади	M	Макарів, Київська область
26	Управління соціального захисту населення	F	Гродівка, Донецька область
27	Управління соціального захисту населення	F	Сокільники, Львівська область
28	Управління соціального захисту населення	F	Місто Миколаїв, Миколаївська область
29	Управління соціального захисту населення	M	Макарів, Київська область
30	Управління соціального захисту населення	F	Місто Херсон, Херсонська область

Збір даних

Збір даних проводився з лютого по травень 2024 року у співпраці з OSWC. Ми провели 21 інтерв'ю з отримувачами різних видів допомоги для подорожей користувачів та 30 інтерв'ю з ключовими інформантами в різних організаціях, що надають допомогу. Більшість інтерв'ю ми проводили українською та деякі англійською мовами, більшість з них – особисто.

Місця проведення якісних інтерв'ю



Аналіз даних

Ми транскрибували українські інтерв'ю англійською мовою, а двоє дослідників подвійно кодували всі стенограми за допомогою програми якісного аналізу даних MaxQDA.

Для визначення користувацьких маршрутів ми проаналізували інтерв'ю з отримувачами допомоги, щоб реконструювати етапи взаємодії з програмами допомоги, і розробили чотири категорії отримувачів: отримувач грошової допомоги на медичні потреби, отримувач багатоцільової грошової допомоги, отримувач кількох видів грошової допомоги та отримувач групової грошової допомоги. Ці категорії охоплюють профілі, які не були охоплені в попередніх раундах. Щоб сформувати одну категорію ми об'єднали відповідну інформацію з п'яти-шести інтерв'ю.

Ми проаналізували інтерв'ю з ключовими інформантами, щоб дізнатися, як місцеві та міжнародні організації, які надають допомогу, а також місцеві посередники оцінюють заходи з надання грошової допомоги в Україні. Ми визначили профілі організацій, тенденції в їхній діяльності та форми їхньої координації.

Кількісне дослідження

Кількісна частина дослідження була проведена у червні 2024 року українською дослідницькою фірмою «Київський міжнародний інститут соціології» (KMIC) у тісній співпраці з Ground Truth Solutions.

Ми провели один раунд загальнонаціональних репрезентативних телефонних опитувань (комп'ютеризовані телефонні інтерв'ю) серед населення загалом та отримувачів гуманітарної грошової допомоги.

Цільова сукупність: доросле населення, що проживає в Україні (18 років і старше), із підгрупою вибірки, до якої увійшли респонденти, які отримали принаймні один вид гуманітарної грошової допомоги за останні 12 місяців.

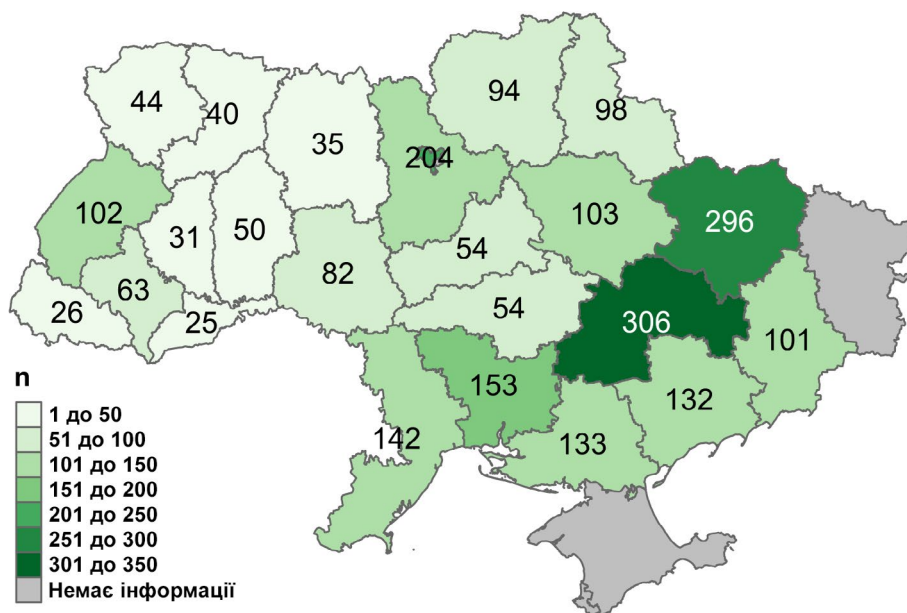
Розмір вибірки: загалом 2 500 респондентів (фактично 2502), з яких 1 500 (фактично 1 498) респондентів отримували гуманітарну грошову допомогу протягом останніх 12 місяців, і 1 000 респондентів (фактично 1 004), які не отримали гуманітарну грошову допомогу.

Дати проведення дослідження: 6-24 червня 2024 року.

Метод опитування: комп'ютеризоване телефонне опитування (CATI) з використанням методу випадкового набору номера (RDD) – випадкова генерація телефонних номерів з перевіркою активних номерів.

Географічне охоплення: вся Україна (за винятком територій, окупованих з 23 лютого 2022 року). Опитування проводилося в усіх регіонах України у 571 населеному пункті за винятком Автономної Республіки Крим та Луганської області.

Розподіл телефонних інтерв'ю за областями



Підхід до формування вибірки: Стратифікована випадкова вибірка номерів мобільних телефонів, де страти визначалися за тризначними префіксами основних операторів.

Попереднє тестування: Ми провели двоетапне попереднє тестування інструмента опитування:

- Когнітивні інтерв'ю: 20 інтерв'ю на основі попереднього проєкту опитувальника для з'ясування того, як люди сприймають запитання, чи правильно і узгоджено розуміють термінологію.
- Пілотні інтерв'ю: 50 інтерв'ю з представниками цільової групи, тобто дорослими особами віком від 18 років, які отримували гуманітарну допомогу протягом останніх 12 місяців.

Мови: Опитування проводились українською та російською мовами (мову опитування обирали залежно від того, якою мовою респонденти відповідали на дзвінок інтерв'юера).

Відсоток відповідей: 7,5% (відсоток відповідей 1 згідно зі Стандартними визначеннями Американської асоціації з вивчення громадської думки).²⁴ Середня тривалість інтерв'ю становила 23 хвилини.

²⁴ American Association for Public Opinion Research. 2023. "Standard Definitions."

Зважування: Ми зважили дані за кількістю SIM-карт на особу та відмов за статтю.²⁵ Такий підхід було обрано тому, що на момент початку повномасштабної війни 24 лютого 2022 року переміщення населення України були різноспрямованими, мінливими та важко відстежуваними. За таких умов доцільним є побудова випадкової вибірки, оскільки комп'ютеризоване телефонне опитування з випадковим набором номера – завдяки своїй близькості до простої випадкової вибірки – дає можливість отримати репрезентативний знімок населення.

Помилка вибірки: У середньому 1,59% для запитань, поставлених усім респондентам; для запитань, поставлених отримувачам негрошової допомоги, похибка вибірки в середньому становить 2,38%. Для отримувачів гуманітарної допомоги похибка вибірки в середньому становить 1,76% для бінарних запитань і 2,32% для запитань Лайкерта (усі відсотки з довірчим інтервалом 95%).

Аналіз кількісних даних: Ми створили перехресні таблиці з використанням демографічних змінних і провели регресійний аналіз декілька разів. Регресійний аналіз допоміг нам визначити, які демографічні характеристики респондентів були пов'язані з відповідями на основні запитання, контролюючи при цьому інші змінні.

Семінари для громад

У квітні та травні 2024 року ми провели п'ять семінарів у громадах, щоб представити початкові висновки та проблеми попередніх раундів дослідження, а також обміркувати та згенерувати рішення.

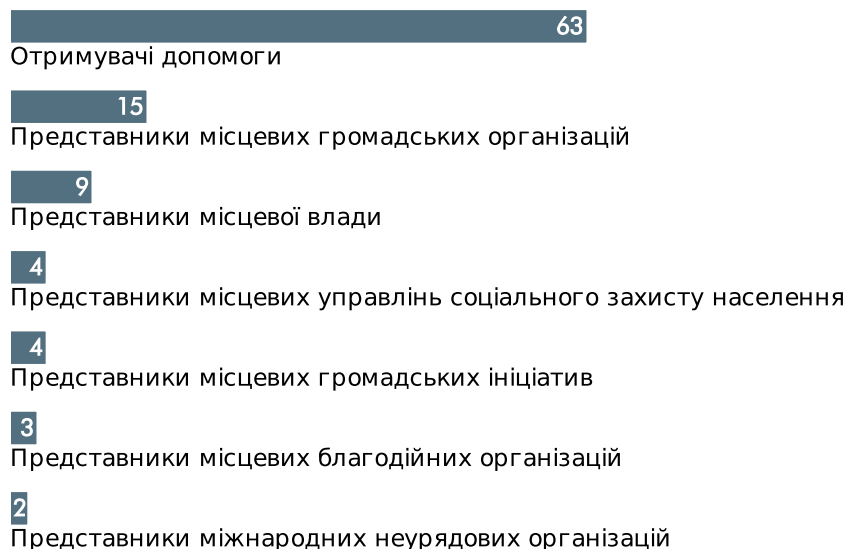
Семінари були організовані в п'яти громадах, охопивши різні географічні регіони та різні за розміром громади:

- Звільнена громада середнього розміру, яка одночасно приймає ВПО та постраждала від обстрілів: Макарівська громада в Київській області;
- Велике місто в безпечному місці, яке приймає ВПО (з акцентом на ромських ВПО): м. Ужгород у Закарпатській області;
- Громада середнього розміру на півдні: Синельниківська громада в Дніпропетровській області;
- Велике місто на півдні: м. Миколаїв у Миколаївській області;
- Звільнена сільська громада на півдні: село Євгенівка Снігурівської громади.

²⁵ Активні SIM-карти осіб, які проживають в Україні.

Загалом у семінарах у громадах взяли участь 103 учасники: 81 жінка та 22 чоловіки. Серед учасників були місцеві жителі, як ті, що залишилися, так і ті, що були переміщені, а також люди, які користувалися різними видами грошової допомоги протягом попередніх шести місяців. Були також представники місцевих НУО, громадських ініціатив, комунальних установ, таких як бібліотеки та житлово-комунальні служби, місцевої влади, управлінь соціального захисту та міжнародних НУО. Більшість учасників були жінками, оскільки чоловіки зазвичай менше залучені до громадської діяльності та часто уникають публічних заходів через мобілізацію.

Результати у відсотках, n=103



Етичні міркування щодо збору кількісних даних

Від усіх респондентів дослідження, опитаних отримувачів допомоги та ключових інформантів була отримана інформована згода. Ми поінформували учасників про добровільний характер їхньої участі. Учасники були належним чином поінформовані про те, що вони можуть відкликати свою згоду в будь-який час без жодних негативних наслідків для себе. Крім того, ми розробили протокол забезпечення захисту з метою направлення людей для отримання професійної підтримки, якщо під час опитування аналітики виявляли ризики, пов'язані із захистом.

Обмеження кількісного опитування

Одним з обмежень є те, що частина населення, особливо у прифронтових районах, могла не мати стабільного телефонного зв'язку під час проведення опитування. Однак ми зробили три спроби зв'язатися з кожним респондентом у різний час доби та в різні дні. Таким чином, вплив цього фактору на загальну достовірність даних, ймовірно, є незначним. Окрім того, всі опитування в Україні, починаючи з 2022 року, мають спільне обмеження – брак надійних соціально-демографічних даних, що відображають структуру населення. Такі фактори, як значна еміграція українців до країн Європи, наявність окупованих територій, а також мобілізація та добровільний вступ сотень тисяч українців до лав Збройних сил України, призводять до того, що наявні дані Державної служби статистики України (станом на лютий 2022 року) є недостатніми для цілей зважування. Тому для отримання вибірки, близької до загальнонаціональної репрезентативності, ми вирішили використовувати мінімальне зважування за кількістю SIM-карт, якими користуються люди.



Join us at groundtruthsolutions.org