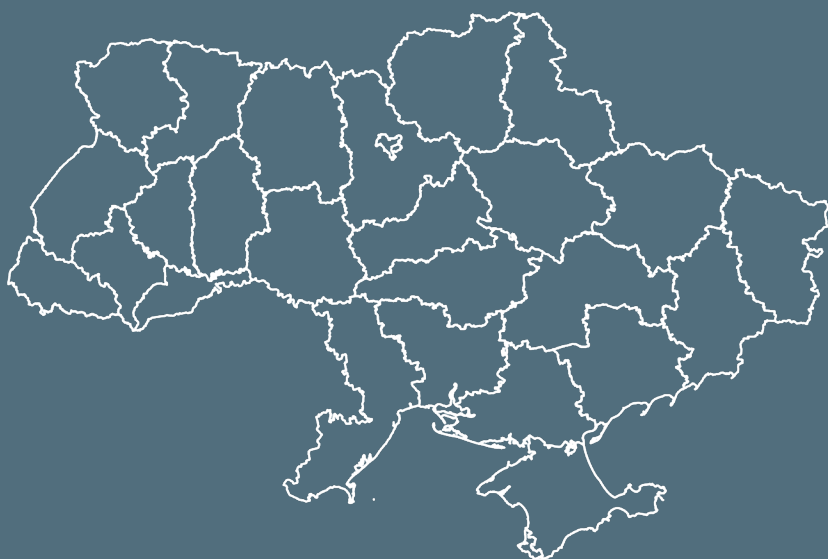


Грошова допомога вирішує проблеми — якщо ти можеш її отримати

Картування користувацьких подорожей
отримувачів грошової допомоги в
Україні

Україна • Липень 2023



GROUND TRUTH
SOLUTIONS



Collaborative Cash Delivery



Зміст

Резюме	2
Вступ	5
Результати дослідження	7
1. Доступ до інформації про грошову допомогу	7
2. Подання заявки/реєстрація для отримання грошової допомоги	10
3. Отримання грошової допомоги	15
4. Зняття та витрачання грошової допомоги	17
5. Надання зворотного зв'язку стосовно грошової допомоги	20
6. Соціальна згуртованість	21
Подальші кроки	23
Методологія	24

Відвідайте [наш вебсайт](#) для того, щоб отримати цей звіт англійською мовою.

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

Це дослідження стало можливим завдяки щедрій підтримці Disaster Emergency Committee і фахівцям [Open Space Works Cooperative](#), які спільно з нами розробили методологію, забезпечили фасилітацію фокус-групових дискусій, провели інтерв'ю та надали підтримку на етапі аналізу якісних даних. Також дякуємо колегам з [Collaborative Cash Delivery Network \(CCD\)](#) за їхню невтомну підтримку, а також усім працівникам гуманітарних організацій, які співпрацювали з нами на етапі розробки методології дослідження. Ілюстрації виконані [Аніною Тейкеф \(Anina Takeff\)](#).

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

Резюме

Вступ

Гроші, як спосіб надання допомоги, відіграють вирішальну роль у гуманітарному реагуванні в Україні. У рамках проекту з Collaborative Cash Delivery Network (CCD) міжнародна організація Ground Truth Solutions проводить якісне дослідження серед людей, які зверталися за грошовою допомогою в Україні або отримали її. Мета дослідження – задокументувати досвід і сприйняття грошової допомоги в Україні, а також завдяки отриманій інформації сприяти вдосконаленню програм надання гуманітарної грошової допомоги і державного соціального захисту в режимі реального часу.

У першому з трьох раундів дослідження в березні-квітні 2023 року ми провели глибинні інтерв'ю та фокус-групові дискусії з 90 людьми, які зверталися за грошовою допомогою або отримували її. Оскільки ми прагнули зрозуміти різноманітні аспекти досвіду отримання грошової допомоги в Україні, ми спілкувалися з людьми, які проживають у різних регіонах і відрізняються за статусом переміщення, а також за потребами та типом отриманої грошової допомоги. Дані для другого і третього раундів будуть зібрані в серпні 2023 і березні 2024 року.

Основні результати

Ось що люди розповіли нам про їх досвід під час звернення, реєстрації та отримання грошової допомоги від гуманітарних організацій або уряду.¹



Інформації багато, але не всі відчують себе поінформованими. Хоча, на думку опитаних, інформації про гуманітарну допомогу вистачає, більшості з них бракує найважливішого – наприклад, даних про порядок реєстрації, критерії отримання допомоги та статус реєстрації. Людям важко перевірити доступну їм інформацію. Вони шукають інформацію в інтернеті, але часто не довіряють їй і вважають її неактуальною або неповною. Найбільш достовірною, на їхню думку, є інформація від місцевих органів влади. Рекомендації осіб, яким вони довіряють, відіграють значну роль у визначенні ступеня довіри до інформації. Бар'єри в доступі до інформації досі існують, особливо для вразливих груп. Населення може мати обмежений доступ до інтернету або недостатньо часу для пошуку надійної інформації. Люди похилого віку можуть не мати цифрових навичок або навіть потрібного гаджету для виходу в інтернет.



Неоднозначний досвід реєстрації для отримання грошової допомоги. Досвід реєстрації для отримання грошової допомоги в Україні різниться. Дехто вважає цей процес безпроблемним, а в інших це забирає багато часу і супроводжується певними проблемами. Дехто взагалі не реєструється через побоювання щодо захисту даних, брак документів, поганий зв'язок або через те, що не вірить у можливість отримання грошової допомоги. Можна зареєструватися особисто, онлайн і по телефону. На вибір того чи іншого каналу реєстрації впливає рівень цифрової грамотності людини, її фізична мобільність та довіра до каналу. Серед проблем під час особистої реєстрації називають довгі

¹ "Звернення" означає, що люди ще не знають, чи отримають допомогу; "реєстрація" означає, що люди знають, що вони відповідають встановленим критеріям надання допомоги.

черги та перерви через повітряні тривоги. Люди віддають перевагу онлайн-реєстрації з огляду на її зручність і можливість відстежувати статус заявки, але дехто стикається з труднощами через технічні проблеми, наприклад, коли документи не завантажуються. Дехто не довіряє онлайн-інструментам, оскільки боїться бути ошуканим.



Люди цінують грошову допомогу, але не всі мають до неї доступ.

Люди, з якими ми спілкувалися, отримували різні види допомоги, зокрема допомогу у вигляді товарів, послуг, грошову допомогу та ваучери, а також виплати в межах системи соціального захисту. Багато хто висловлював вдячність за допомогу. Серед тих, хто отримував допомогу грошима та ваучерами, деякі отримували багатоцільову грошову допомогу (БЦГД), а інші – "секторальну грошову допомогу"², яка є більш адресною. Респонденти надають перевагу грошовій допомозі як способу отримання допомоги, оскільки вона дозволяє їм придбати саме те, що потрібно. Серед проблем при отриманні допомоги слід зазначити затримки або невизначеність щодо виплат; також населення на окупованих територіях може мати проблеми з доступом до виплат.



Грошова допомога корисна, однак не є зручною для всіх. Більшість людей, з якими ми спілкувалися, отримували грошову допомогу безпосередньо на свої банківські рахунки. Однак подекуди виникали проблеми з отриманням коштів. Людям похилого віку іноді проблематично знімати готівку в банкоматах. Жителі громад, які постраждали від бойових дій або проживають у прифронтових громадах, змушені долати великі відстані, щоб дістатися банківських відділень. На окупованих територіях одержувачі грошової допомоги стикалися з тим, що банкомати не працювали, або місцеві крамниці не приймали картки українських банків. Коли вдавалося зняти гроші, готівка допомагала людям задовольняти базові потреби і давала відчуття безпеки. Грошова допомога насамперед використовується на продукти харчування, ліки та сплату комунальних послуг. Однак зростання цін на предмети першої необхідності, зокрема на ліки, створювало певні проблеми. Допомога часто не повністю покривала більш серйозні витрати, як-от генератори та ремонт будинків. Люди знаходили альтернативні способи подолання труднощів без грошової допомоги, наприклад, за рахунок структури підтримки в своїх громадах.



Люди не знають, як надавати зворотний зв'язок, або не вважають, що це варте зусиль. Більшість наших респондентів не мали досвіду надання зворотного зв'язку надавачам допомоги. Причинами цього є обмежена обізнаність про механізми зворотного зв'язку, відсутність безпосереднього запиту надавачів допомоги на зворотний зв'язок, а також загальна недовіра до каналів його надання. Найпоширенішим каналом зворотного зв'язку є гаряча лінія, але вона недоступна для тих, хто не має телефону або зв'язку, і часто ніхто не відповідає. Люди, яким вдалося додзвонитися на гарячі лінії, відзначають компетентність та ввічливість їх працівників. Процес надання зворотного зв'язку особисто часто незрозумілий. Деякі люди відчують, що їх не проконсультували належним чином про те, що саме їм потрібно.

² "Секторальна грошова допомога" або "секторальні інтервенції" – це допомога, спрямована на досягнення конкретних галузевих цілей, наприклад, грошові кошти на охорону здоров'я, захист або житло. Галузева допомога може надаватися на певних умовах або без їх застосування.



Грошова допомога може мати позитивний вплив на соціальну згуртованість, але напруженість також присутня. Люди відзначають позитивний вплив грошової допомоги на їхні громади, зокрема появу систем підтримки та солідарності. Місця видачі допомоги стають простором для спілкування та обміну досвідом. Більшість людей, з якими ми спілкувалися, не помітили значного негативного впливу грошової допомоги на стосунки в громаді. Однак існують негативні настрої щодо отримувачів допомоги, особливо щодо тих, хто, на думку опитаних, не докладає зусиль для покращення свого становища. Також згадували про напруженість під час розподілу допомоги та стигматизацію меншин.

Рекомендації населення

На думку опитаних, для покращення досвіду отримання грошової допомоги необхідно:

- Підвищити рівень інформування про грошову допомогу; покращити прозорість усіх аспектів програм; систематично надавати інформацію про процедуру подання заявок, їх поточний статус, причини відмови, можливості повторного подання заявок і затримки виплат.
- Забезпечити інклюзивний та безперешкодний процес реєстрації, диверсифікувати канали реєстрації та інформувати заявників про політику обробки та захисту даних. Переглянути критерії видачі грошової допомоги та у співпраці з місцевими органами влади зробити грошову допомогу більш адресною, щоб забезпечити її доступність для тих, хто її найбільше потребує.
- Забезпечити своєчасні виплати допомоги для надання отримувачам допомоги можливості краще планувати свій бюджет; забезпечувати належний моніторинг і нагляд за процесом надання грошової допомоги.
- Забезпечити обізнаність про те, як працюють механізми зворотного зв'язку; використовувати онлайн-форми та чат-боти, а також використовувати окремі гарячі лінії для реєстрації та зворотного зв'язку.


Вступ

Після початку повномасштабного російського вторгнення в Україну в лютому 2022 року гуманітарний сектор реалізує найбільшу в історії програму надання гуманітарної грошової допомоги. Вона доповнює державну систему соціального захисту, яка продемонструвала здатність реагувати на шоки. Станом на червень 2023 року близько восьми мільйонів людей отримали багатоцільову грошову допомогу (БЦГД) від понад 50 організацій. Секторальні грошові програми доповнюють ці зусилля. Cash Working Group – Робоча група з питань надання грошової допомоги – та її організації-члени тісно співпрацюють з українським урядом, щоб нарощувати діяльність та охопити населення, яке потребує допомоги. Це включає, наприклад, обмін даними для перенаправлення людей, які потребують допомоги.³

Важливість надання грошової допомоги у гуманітарному реагуванні в Україні очевидна – отримувачі допомоги надають перевагу саме такому способу підтримки. До того ж, завдяки майже повністю функціонуючим ринкам і доступним фінансовим послугам Україна має сприятливе середовище для реалізації програм, що базуються на видачі грошової допомоги. Уряд і гуманітарні організації розглядають БЦГД як стратегічний пріоритет. Але як сприймають процес подання заявки/реєстрації, отримання та використання грошової допомоги самі постраждалі люди?

Щоб забезпечувати актуальність програм гуманітарної грошової допомоги та державного соціального захисту та можливість їх вдосконалення в режимі реального часу, ми вирішили задокументувати, що саме люди в Україні думають про грошову допомогу. У процесі трьох раундів якісних інтерв'ю із тими, хто звертається по допомогу та отримує її, ми прагнемо зрозуміти, як люди, що живуть в Україні, реєструються та/або отримують грошову допомогу, які саме проблемні та позитивні моменти відмічають, а також як ця інформація може допомогти вдосконалити програми.

Для того, щоб зібрані нами дані стали корисними надавачам допомоги та лягли в основу дієвих рекомендацій, це дослідження спирається на значну кількісних якісних консультацій із суб'єктами надання допомоги та представниками громад. У лютому та березні 2023 року ми провели інтерв'ю з ключовими інформантами (KI), тобто з представниками національних і міжнародних організацій, які надають грошову допомогу в Україні, а також з постраждалим населенням. Ці розмови мали на меті краще зрозуміти проблеми й інформаційні прогалини очима наших респондентів. Огляд характеристик респондентів і резюме цих консультацій наведені в розділі "[Методологія](#)".

 **Знахідки, отримані з інтерв'ю з надавачами допомоги, представлені на бічних панелях впродовж цього звіту.**



У березні-квітні 2023 року ми провели перші раунди інтерв'ю і поспілкувалися з 90 респондентам в п'яти областях⁴ у форматі глибоких інтерв'ю та дискусій у фокус-групах. Ми прагнули зрозуміти їхній досвід на різних етапах процесу – від одержання інформації про допомогу, реєстрації, отримання та витрачання допомоги до надання зворотного зв'язку. Для розуміння широкого спектру досвіду отримання грошової допомоги в Україні ми намагалися поспілкуватися

³ ОСНА. Лютий 2023. "[Humanitarian Response Plan Ukraine](#)."





⁴ Области є основною адміністративно-територіальною одиницею першого рівня в Україні. В іноземних джерелах їх також називають "регіонами" або "провінціями".

Дані, представлені в цьому звіті, є частиною 18-місячного проекту, що фінансується Disaster Emergency (DEC) спільно з Collaborative Cash Delivery Network (CCD). «Програма колективних ініціатив», що впроваджується з січня 2023 року по червень 2024 року, має на меті формувати практичні знання в режимі реального часу та збирати дані для забезпечення більш підзвітної процесу надання грошової допомоги в Україні на засадах співпраці та з опорою на місцевий рівень. Картування користувацьких подорожей є одним з п'яти ключових напрямків поряд із локалізацією, можливістю перенесення даних, співпрацею та навчанням..




Ми опитали 90 людей:

-  20 глибоких інтерв'ю
-  10 фокус-групових дискусій





Місця проведення

-  Відносно безпечне
-  Поблизу лінії фронту
-  Деокупована територія
-  Окупована територія

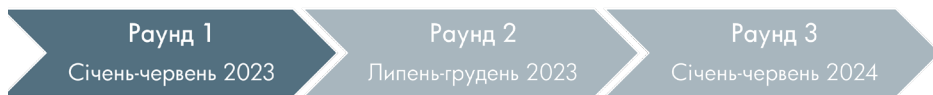
Статус переміщених осіб

-  Непереміщені особи
-  Внутрішньо переміщені особи (ВПО)
-  Особи, які повернулися

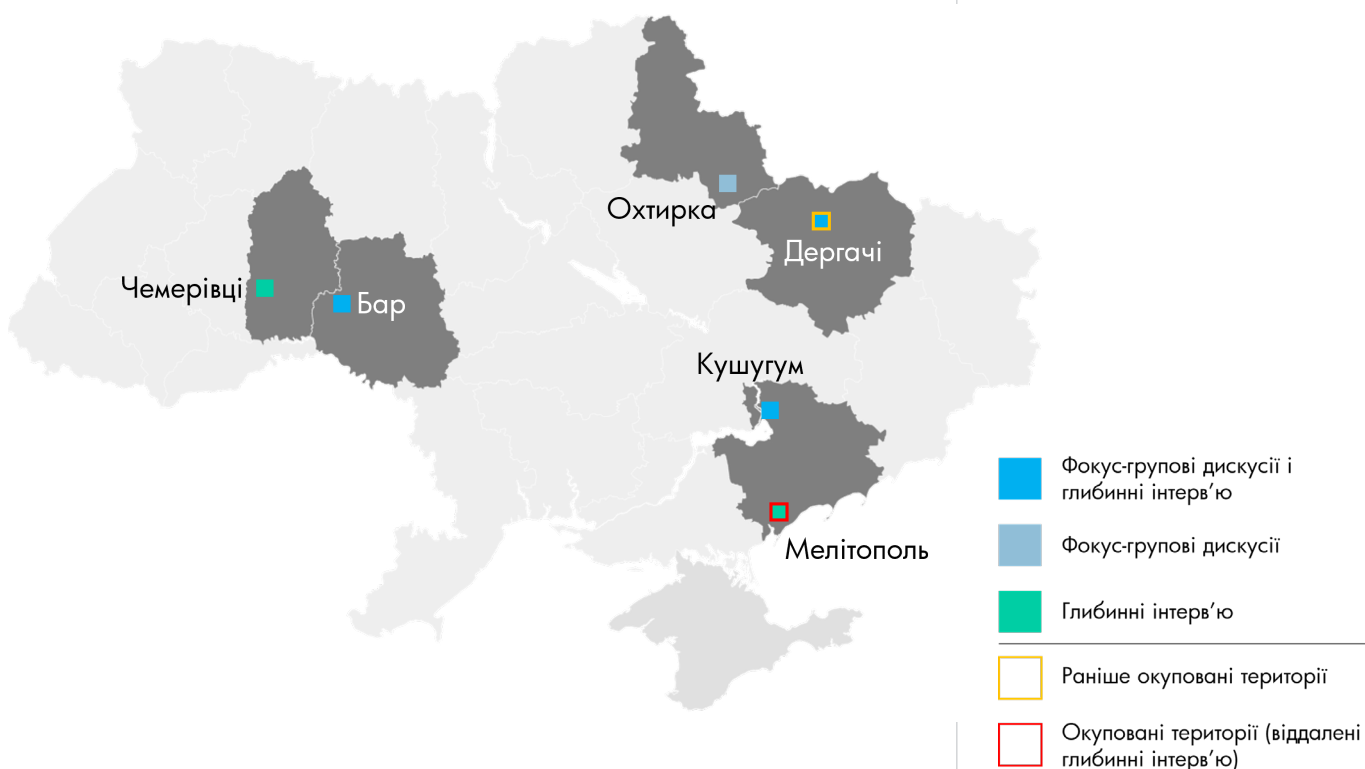
Отримана грошова допомога

-  не отримували допомогу
-  багатоцільова грошова допомога (БЦГД)
-  секторальна грошова допомога (гроші на житло, охорону здоров'я, захист)
-  урядові програми (для ВПО, компенсація комунальних, інший соціальний захист)

з різними категоріями населення залежно від місця проживання, статусу переміщення, належності до вразливих груп і типу отриманої грошової допомоги.



Під час другого та третього раундів збору даних ми звуємо фокус і зосередимося на більш конкретних профілях отримувачів допомоги та заявників, аби зрозуміти їхні користувацькі шляхи. Після кожного раунду інтерв'ю відбуватиметься діалог з надавачами допомоги – особливо з організаціями, які є членами Collaborative Cash Delivery Network (CCD) – про результати проведеного нами дослідження, що сприятиме формулюванню та впровадженню рекомендацій.



Результати дослідження

1. Доступ до інформації про грошову допомогу

Інформації багато, але не всі відчують себе поінформованими



Люди, з якими ми спілкувалися, отримують інформацію різними каналами. Дехто каже, що через великий обсяг інформації, що надходить, важко перевірити її достовірність

“В інтернеті дуже багато інформації. Її важко перевіряти. Мені було дуже складно орієнтуватися в усій інформації про допомогу.”

– літня жінка, яка повернулася після переміщення, м. Охтирка (Сумська область), поблизу російського кордону

Наші респонденти зазвичай шукають інформацію онлайн, через такі джерела, як Telegram-канали, чати Viber та групи Facebook. Однак багато людей, у тому числі з окупованих територій, висловлювали недовіру до інформації онлайн. Часто така інформація вважається застарілою або неповною. Водночас, люди довіряють офіційним вебсайтам, додаткам або сторінкам в соцмережах місцевих органів влади та міжнародних надавачів допомоги.

“Проблема тут полягає в тому, що навіть коли я бачу якусь інформацію про доступну допомогу, я їй не довіряю і не подаю заяву.”

– молода жінка з Мелітополя (Запорізька область), окупована територія

Загалом, люди вважають інформацію від органів місцевої влади найбільш достовірною та надійною. Така інформація поширюється через місцеві газети, інформаційні стенди в громадських місцях та місцеві центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи). Старости часто особисто або телефоном інформують населення віддалених районів.

Багато респондентів, особливо внутрішньо переміщені особи (ВПО), найбільше довіряють рекомендаціям друзів і знайомих. Вони діляться інформацією у соціальних мережах і вважають надійною інформацію від осіб, яким довіряють.

“Я відчуваю себе в безпеці, коли мої друзі рекомендують мені подати заявку.”

– людина з хронічним захворюванням з Мелітополя (Запорізька область), окупована територія

Незважаючи на зусилля надавачів грошової допомоги, існують певні перепони в отриманні доступу до відповідної інформації, особливо для вразливих груп населення - багатодітних сімей, батьків-одинаків та осіб, які мають членів сім'ї на утриманні, - яким часто бракує часу на пошук інформації про грошову допомогу онлайн. Люди, які проживають на окупованих територіях, мають обмежений доступ до інтернету і не можуть отримати доступ до вебресурсів, зареєстрованих на підконтрольних Україні територіях, але знаходять альтернативні способи виходу в мережу. Людям старшого віку часто бракує навичок роботи з онлайн-каналами та вмінь перевіряти інформацію, яку вони знаходять. Крім того, ВПО, мешканці звільнених громад і люди старшого віку часто не мають необхідних гаджетів для доступу до інформації онлайн, наприклад, внаслідок їх втрати або



Надавачі допомоги, з якими ми спілкувалися під час якісних консультацій, працюють над інформуванням населення про грошову допомогу, використовуючи різні канали – соціальні мережі, газети, місцеві органи влади та соціальні служби, мобільні бригади, радіо та гарячі лінії.



Деякі надавачі допомоги, з якими ми спілкувалися, надсилають заявкам після реєстрації текстові повідомлення з інформацією про отримання грошової допомоги та місце її видачі.

пошкодження під час бойових дій.

Респонденти говорили нам, що вони потребують більше інформації про грошову допомогу. За їхніми словами, вони не знають, як зареєструватися для її отримання, як проходить процес реєстрації та які їхні подальші кроки. Це ускладнює планування бюджету. Їм також потрібна інформація про статус їхньої заяви або реєстрації, а також строки отримання будь-яких подальших повідомлень. Люди насамперед хочуть розуміти критерії надання грошової допомоги та причини відмови. Опитані хочуть знати, чи можуть вони подавати заяву на отримання грошової допомоги та отримувати її більше одного разу, а також як усувається дублювання даних.⁵

За словами ВПО та мешканців громад, які раніше або зараз знаходяться поблизу фронту, вони добре поінформовані про доступну грошову допомогу. Вони часто розуміють критерії отримання допомоги і мають загальне уявлення про порядок реєстрації. Дійсно, міжнародні організації та місцеві неурядові організації (НУО) спеціально проводять інформаційні кампанії для цих категорій населення, зокрема через канали та групи для ВПО в соціальних мережах та в місцях їхнього розміщення. Водночас люди говорили, що не бачать жодної інформації про грошову допомогу в засобах масової інформації – на телебаченні та радіо. Також, за їхніми словами, на початку гуманітарного реагування інформації про грошову допомогу було більше, ніж під час наших розмов у квітні 2023 року.

“Я щойно отримав повідомлення про відмову від [агентства ООН] без пояснення причин.”

– чоловік з Кушугумської громади (Запорізька область), поблизу лінії фронту

“Моя заявка [в системі "єДопомога"] вже кілька місяців перебуває в статусі "Прийнято", але я не знаю, що буде далі. Це проблема багатьох людей, що їхні заявки не обробляються.”

– жінка, яка повернулася після переміщення, м. Охтирка (Сумська область), поблизу російського кордону

Як населення сприймає надавачів допомоги, координацію та дедублікацію

Наші респонденти отримували грошову допомогу від місцевих НУО, міжнародних організацій та уряду.

Місцеві органи самоврядування та уряд користуються найбільшою довірою серед надавачів грошової допомоги, незважаючи на періодичні затримки з виплатами. За словами опитаних, вони довіряють міжнародним організаціям, які активно представлені у ЗМІ та мають авторитетне ім'я. Не було названо жодної організації, яка б не заслуговувала на довіру, однак відгуки друзів чи сусідів впливають на думку людей. Вони схильні не довіряти організаціям, які покладаються лише на соціальні мережі та не мають офіційних вебсайтів для інформування про допомогу.

Сільські голови (старости) та лідери громад відіграють важливу роль у координації процесу подання заяв та реєстрації на отримання грошової допомоги в громадах. У віддалених громадах вони інформують населення про доступну грошову допомогу, оцінюють потреби і координують процес подання заяв та реєстрації. За словами опитаних, іноді місцева

⁵ У системі обробки даних процес узгодження списків даних осіб або домогосподарств з метою вилучення дублюючих елементів називається «дедублікація». Якщо люди отримують блага від програм, цілі яких перетинаються, їх можна виключити з однієї з них. Дедублікацію також можна використовувати для покращення перенаправлення отримувачів допомоги між програмами, уникаючи багаторазового перенаправлення однієї і тієї ж особи або домогосподарства. CALP. 2023. "[Glossary of terminology for cash and voucher assistance.](#)"

⁶ "єДопомога" – це державна платформа, створена у квітні 2022 року Міністерством соціальної політики України для задоволення потреб ВПО та громадян, які постраждали від повномасштабного вторгнення. Ця платформа має три компоненти: 1) державний компонент для доступу домогосподарств до послуг державної соціальної допомоги, включаючи виплати ВПО; 2) волонтерський компонент, який надає допомогу домогосподарствам за принципом «рівний-рівному»; 3) компонент міжнародної допомоги, який дозволяє людям реєструватися для отримання гуманітарної допомоги. Останній був створений для надання можливості гуманітарним організаціям надавати вразливим домогосподарствам багатокількі грошові виплати на основі даних, отриманих від держави (Єдиний соціальний реєстр). Див.: Thomas Byrnes. Січень 2023. "[Overview of the Unified Information System of the Social Sphere \(UISSS\) and the eDopomoga System.](#)"

влада ділиться даними про людей, які мають право на допомогу, з міжнародними організаціями:

“Було зручно, коли центр надання адміністративних послуг передав мої документи та інформацію безпосередньо до міжнародної організації для отримання грошової допомоги. Я навіть і не знала про це. Я просто отримала гроші.”

– літня жінка, ВПО, м. Бар (Вінницька область), відносно безпечна територія

Хоча люди знають про підходи різних надавачів допомоги до координації та дедублікації даних, вони не знають, як саме працюють ці процеси. З їхньої точки зору, дедублікація є несправедливою, адже не дозволяє людям, які вже отримали допомогу, повторно звертатися за нею. Наприклад, схоже, що деякі організації не видаляють заявників зі своєї системи після відмови в наданні допомоги, що унеможлиблює подачу заявки на інші грошові програми.

“Минуло вже 5 місяців, як я отримала цю допомогу, а я досі не можу подати заяву на будь-яку іншу, оскільки воно завжди показує, що я вже зареєстрована в іншій програмі.”

– жінка з Кушугумської громади (Запорізька область), поблизу лінії фронту

“Напевно, у них є якась спільна база даних, де вони перевіряють цю інформацію. На мою думку, це неправильно. Це різні організації, і у них різні джерела фінансування. Я вже витратила цю допомогу. Мені потрібні були б ще гроші, але я не маю права на допомогу від інших міжнародних організацій протягом 5-6 місяців.”

– жінка, яка повернулася після переміщення, Кушугумська громада (Запорізька область), поблизу лінії фронту

Рекомендації населення щодо покращення доступу до інформації про грошову допомогу

- Поширювати інформацію про грошові програми, що реалізуються міжнародними організаціями на місцевому рівні, зокрема про організації, які надають підтримку в громаді, розмір та період видачі допомоги, виявлені потреби та критерії адресності для конкретної громади.
- Надавати чітку інформацію про процедуру подання заявки та інформувати про її статус.
- У разі відхилення заявок на отримання грошової допомоги систематично інформувати заявників про причини відмови та надавати поради щодо інших можливостей отримання грошової допомоги.
- Інформувати заявників про систему надання гуманітарної допомоги та існуючі процедури дедублікації.
- Інформувати одержувачів про затримки виплат, особливо тих, хто отримує регулярні щомісячні виплати, наприклад, через урядову програму допомоги ВПО.



Надавачі допомоги докладають чимало зусиль для координування з урядом. БЦГД узгоджує розмір трансфертів з урядовою програмою житлової підтримки ВПО, яка є основною програмою реагування на їх потреби. Перш ніж здійснювати грошові перекази деякі організації отримують списки перенаправлених осіб, зареєстрованих через платформу "єДопомога", перевіряють особисті дані та роблять дедублікацію за допомогою системи "Building Blocks". На місцевому рівні органи влади перевіряють отримувачів соціальної допомоги і відповідно комунікують з організаціями. Деякі національні організації співпрацюють з місцевими управліннями соціального захисту надаючи приміщення для реєстрації, обмінюючись інформацією про вразливі групи та допомагаючи поширювати інформацію про гуманітарну допомогу.



Було б добре, якби ми могли звернутися до іншої організації або подати заявку повторно, якщо немає відповіді протягом певного часу.

– жінка з Кушугумської громади (Запорізька область), поблизу лінії фронту



Я хотіла б знати точну дату, коли я отримаю компенсацію [від уряду за комунальні послуги]. Виплати затримуються, і мені потрібно планувати свій бюджет заздалегідь.

– літня жінка, не-ВПО з Чемеровецької громади (Хмельницька область), відносно безпечна територія



Необхідно публікувати механізми та результати програм надання гуманітарної грошової допомоги, щоб усі могли їх перевірити. Загалом, я вважаю, що гуманітарним грошовим виплатам бракує прозорості.

– жінка, не-ВПО, з Барської громади (Вінницька область), відносно безпечна територія

2. Подання заявки/реєстрація для отримання грошової допомоги



Неоднозначний досвід під час оформлення грошової допомоги

Досвід реєстрації для отримання грошової допомоги може суттєво відрізнятись. Багато опитаних описували це як чіткий і безперешкодний процес. З іншого боку, дехто зазначав, що це забирає багато часу, а частина груп стикалася з певними проблемами. Хтось взагалі приймає рішення не реєструватися через побоювання щодо захисту персональних даних. Це стосується як онлайн-реєстрації, так і особистої. Дехто також побоюється шахрайства, втратив документи під час бойових дій або евакуації, не має інтернет-зв'язку або має поганий інтернет чи просто не вірить у можливість отримання підтримки.

“Я не зверталася жодного разу по фінансову допомогу, оскільки втратила документи під час одного обстрілу, який спричинив пожежу на моєму [попередньому] робочому місці.”

– безробітна жінка, м. Дергачі (Харківська область), раніше окуповане

Люди, з якими ми спілкувалися та які зверталися за грошовою допомогою, використовували різні канали – переважно реєструвалися особисто, онлайн або телефоном. Особиста реєстрація включала мобільні реєстраційні бригади, представників надавачів допомоги, соціального захисту та місцевих адміністрацій (наприклад, відбувалася у приміщенні управління соціальної захисту або місцевої ради). Особи, які приймають у себе ВПО і бажають отримати від уряду компенсацію за комунальні послуги, повинні особисто подати заяву до сільської/селищної/міської ради і щомісяця повторно підтверджувати кількість осіб, яких вони розмістили в себе. Самі ВПО, як правило, особисто звертаються до центрів надання адміністративних послуг за виплатами в рамках урядової програми. Ті, хто реєструвався особисто, відчували себе в безпеці при реєстрації в приміщенні місцевої адміністрації. Ті, хто звертався за грошовою допомогою онлайн, використовували різні форми подачі заявок, наприклад, державний застосунок "Дія",⁷ платформу "єДопомога", форми міжнародних організацій, а також месенджери, такі як WhatsApp або Viber.

Уподобання щодо того чи іншого каналу реєстрації здебільшого визначаються рівнем цифрової грамотності та фізичної мобільності. Люди літнього віку вважають за краще подавати заявку особисто і отримувати додаткову підтримку та консультації, оскільки вони часто не довіряють онлайн-заявкам і можуть не мати цифрових навичок або гаджетів. Деякі з них вважають, що особисте звернення може збільшити їхні шанси на отримання допомоги. Люди на окупованих територіях цінують можливість скористатися онлайн-формами і використовують месенджери для надсилання документів на оформлення допомоги. Однак деякі люди відчувають себе в небезпеці, надаючи дані про своє місцезнаходження за допомогою технології геолокації, яка необхідна для підтвердження їхнього перебування на окупованих територіях. Люди, які не виходять з дому, наприклад, матері в декретній відпустці, жінки з немовлятами та люди з інвалідністю, як правило, віддають перевагу онлайн або телефонним заявкам і реєстраціям. Ті, хто сказав, що їм незручно відповідати на особисті запитання, також надають перевагу онлайн-реєстрації.



Тип каналу реєстрації, який використовують надавачі допомоги, може залежати від вимог донорів та наявних ресурсів. Для особистої реєстрації організації зазвичай співпрацюють з місцевою владою і організують її, наприклад, у будівлі міськради. Для певних груп, наприклад, для людей з медичними проблемами, існують прискорені процедури. Деякі організації видають людям номери для запису в чергу і створюють зони очікування, а в інших організаціях черги починаються з 7 ранку. Існують також змішані підходи до реєстрації – онлайн-заявка з подальшим дзвінком і запрошенням на особисту реєстрацію. Такі заходи мають на меті уникнути черг взимку та зменшити ризик поширення хвороб.



Деякі критерії вразливості потребують документального підтвердження при реєстрації на отримання грошової допомоги. У більшості випадків у надавачів допомоги не виникає проблем з отриманням необхідних документів (іноді численних) від заявників. Однак надання певних документів часто забирає багато часу, є складним або делікатним питанням – наприклад, інвалідність, статус ВПО або статус одинокого батька/матері. Тому деякі організації не вимагають офіційного підтвердження.

⁷ "Дія" – це застосунок для смартфонів та вебпортал, запущений у 2020 році, який використовується для зберігання та обміну цифровими версіями документів, а також для доступу до цифрових державних послуг. Його можна використовувати для реєстрації статусу ВПО. Thomas Byrnes. Січень 2022. ["Overview of the Ukraine Government's IDP Social Assistance Support Programmes."](#)

“Мені було зручніше подати заявку особисто. Я була більш впевнена, що отримаю якусь допомогу, ніж коли подавала заявку онлайн.”

– безробітна жінка з Кушугумської громади (Запорізька область), поблизу лінії фронту

“Мені потрібно було показати свою геолокацію, щоб довести, що я перебуваю на окупованій території, але я дуже боялася це робити. Я показала свою геолокацію лише на кілька хвилин, щоб людина з благої організації могла перевірити, чи дійсно я перебуваю в Мелітополі. Я ніколи не показую свої координати. Мені страшно це робити.”

– літня жінка з Мелітополя (Запорізька область), окупована територія

“Іноді ставлять досить неприємні запитання. Мені легше відповідати на них онлайн, ніж комусь особисто.”

– жінка з Кушугумської громади (Запорізька область), поблизу лінії фронту

Серед проблем, з якими стикаються під час особистої реєстрації, вказують довгі черги та переривання реєстрації під час повітряних тривог. Особиста реєстрація часто відбувається в обласному центрі або у великих містах, і люди, яким потрібно долати великі відстані, часто не можуть дозволити собі витрати на громадський транспорт. Вимога привести кожного члена сім'ї на реєстрацію створює труднощі для сімей з маленькими дітьми, літніх людей або людей з інвалідністю. За словами опитаних, вони відчують сором або приниження, коли просять про допомогу. Дехто відчував дискомфорт, відповідаючи на особисті питання, наприклад, про стан здоров'я чи фінансовий стан, перебуваючи перед іншими членами громади, які стоять у черзі.

“Деякі організації [агентства ООН та міжнародні НУО] працюють у Вінниці, і нам потрібно туди їхати, щоб подати заявку. Але квиток з Бара до Вінниці коштує 200 гривень в один бік. Отже, мені потрібно витратити п'яту частину потенційної щомісячної виплати на дорогу в обидва боки, але я не впевнена, чи отримаю я ці виплати взагалі.”

– жінка, ВПО, Барська громада (Вінницька область), відносно безпечна територія

“Я розумію, що їм [національній НУО] потрібно було подивитися на нас і переконаватися, що все в порядку. Просто моя дитина навчається в школі, і там були величезні черги. Це викликало певний дискомфорт. Безумовно, було б зручніше, якби сюди приходила тільки я з документами дитини і батьків. Тому що в черзі стояли дуже різні люди, були люди з інвалідністю та дуже старі люди, які не могли навіть ходити.”

– мати дитини з інвалідністю, ВПО, Барська громада (Вінницька область), відносно безпечна територія

На думку людей, які мають гаджети та інтернет для реєстрації на отримання грошової допомоги онлайн, цей метод економить час, є менш бюрократичним і дозволяє легше відстежувати статус поданої заявки. Однак літнім людям часто потрібна допомога із заповненням реєстраційних форм онлайн, і вони звертаються за допомогою до молодших або більш обізнаних з цифровими технологіями друзів, родичів чи сусідів. Однією з проблем, яку вони називають, є завантаження великої кількості документів, файли яких потрібно стиснути перед відправленням. Інші стикалися з технічними проблемами або потребували допомоги через складні аплікаційні форми або через те, що вони були написані англійською мовою, якої вони не розуміють. Дехто боявся бути ошуканим, тому що не знає, як розпізнати надійні вебресурси.



Надавачі допомоги усвідомлюють, що онлайн-реєстрація залишає поза увагою людей з низьким рівнем цифрової грамотності та мешканців віддалених районів. Як наслідок, деякі організації проводять особисту реєстрацію часто у співпраці з місцевими органами влади.

Деякі з опитаних національних НУО висловлювали додаткові занепокоєння щодо онлайн-реєстрації. На їхню думку, важко перевірити, де саме живуть люди і чи дійсно вони відповідають критеріям отримання грошової допомоги. Також існує небезпека шахрайства. З іншого боку, важко проводити особисту реєстрацію в районах з підвищеним ризиком для безпеки.

Загалом, необхідно використовувати різні канали реєстрації відповідно до місцевого контексту, забезпечуючи доступ для всіх.

“Ніякої бюрократії немає. Потрібні лише копії паспорта та ідентифікаційного коду і реквізити IBAN. Думаю, що процес подачі заявки і зараз зручний.”

– жінка, яка повернулася після переміщення, Кушугумська громада (Запорізька область), поблизу лінії фронту

“Мій батько звернувся за допомогою до платформи "єДопомога". Він пенсіонер і має інвалідність. Я допомогла йому подати заявку. Сам він не зміг цього зробити зі смартфоном.”

– жінка, Кушугумська громада (Запорізька область), поблизу лінії фронту

“Деякі мої знайомі бояться ділитися своїми персональними даними (наприклад, номером паспорта) в інтернеті. Вони не знають, кому довіряти і як розпізнати надійні вебресурси. Деякі люди не мають смартфонів, щоб подавати заявки онлайн.”

– жінка, Барська громада (Вінницька область), відносно безпечна територія

“У деяких людей старі мобільні телефони без браузерів. Вони не можуть подати заяву на отримання допомоги. Моя сусідка через це довго не могла подати заяву.”

– безробітна жінка, м. Дергачі (Харківська область), раніше окуповане

“Я знаю латинські літери, але іноді у стресовому стані не можу зосередитися, і мені складно вводити свої дані англійською мовою.”

– жінка, ВПО, Барська громада (Вінницька область), відносно безпечна територія

Досвід використання платформи "єДопомога"

Люди, з якими ми спілкувалися, мали різний досвід використання платформи "єДопомога" для подання заявки або реєстрації на отримання грошової допомоги в Україні. Люди старшого віку з раніше окупованих громад Харківської області (не-ВПО та особи, які повернулися) та з громад поблизу російського кордону в Сумській області (не-ВПО) розповіли нам, що ніколи не чули про цю платформу. ВПО та люди, які живуть у прифронтових громадах, відчують себе більш поінформованими про цю платформу.

Люди часто не знають різниці між платформою "єДопомога" та іншими онлайн-формами, які вони використовують для подання заявок або реєстрації на отримання грошової допомоги, зокрема, додатком державних послуг "Дія".

Більшість респондентів, які подавали заявку або реєструвалися на отримання допомоги через платформу "єДопомога", не отримали її після реєстрації. Іншим довелося довго чекати на рішення щодо своїх заявок, можливо, через велику кількість заявників. Більшість людей взагалі не отримували оновлених даних про статус своєї заявки, що призводило до відчуття невизначеності.

Ті, хто мав позитивний досвід роботи з платформою, позитивно оцінили отримання повідомлень про схвалення їхніх заявок.

Дехто з респондентів повідомив, що звертався по допомогу телефоном, але зіткнувся з труднощами при додзвоні на гарячі лінії через поганий зв'язок. Зокрема, люди старшого віку стикалися з труднощами при реєстрації телефоном і висловлювали занепокоєння щодо безпеки надання банківської інформації. Крім того, деякі організації вимагали телефонного дзвінка перед онлайн-реєстрацією, але додзвонитися до них часто було неможливо.

“Мені пропонували подати заяву телефоном, але я не відчувала себе в безпеці, повідомляючи свої банківські дані телефоном.”

– безробітна жінка, м. Дергачі (Харківська область), раніше окуповані

“Деякі [міжнародні] організації вимагають, щоб ви зателефонували перед реєстрацією онлайн, але до них взагалі неможливо додзвонитися.”

– чоловік старшого віку, ВПО, Барська громада (Вінницька область), відносно безпечна територія

Сприйняття адресності

Більшість опитаних не знають про випадки несправедливого надання грошової допомоги. Дехто каже, що хотів би мати можливість реєструватися для отримання допомоги в кількох організаціях, але вважає, що це неможливо через дедублікацію. Було кілька повідомлень про людей, які реєструвалися для отримання допомоги в різних громадах або продовжували отримувати виплати як внутрішньо переміщені особи навіть після повернення до своїх початкових місць проживання. Люди наводили довгий список вразливих груп, які, за їхніми словами, вже отримують допомогу: внутрішньо переміщені особи, ті, хто живе на території, що постраждала від війни, або ті, чий будинок були пошкоджені внаслідок війни, люди літнього віку та пенсіонери, багатодітні сім'ї, діти з інвалідністю, безробітні та люди з низьким рівнем доходу. Але вони хотіли б, щоб допомога розширювалася. Вони озвучили доволі довгий список людей, які не мають права на допомогу, але повинні її отримувати: особи з відносно безпечних регіонів, які постраждали від війни, непереміщені вагітні жінки та матері, непереміщені молоді або дорослі люди, які не належать до вразливих груп, люди похилого віку або пенсіонери, які досі не отримували допомогу, люди з хронічними захворюваннями або проблемами зі здоров'ям без офіційного статусу інвалідності, офіційно працевлаштовані особи, чий дохід значно знизився внаслідок війни, а також молодь на звільнених територіях, чие майно суттєво не постраждало.



Існують різні підходи до визначення адресності грошової допомоги на основі категорій або соціально-економічної вразливості. Система адресності Робочої групи з питань надання грошової допомоги (Cash Working Group, CWG) для виплати БЦГД та платформа "єДопомога" раніше використовували категоріальний підхід. Ця система була переглянута один раз з початку гуманітарного реагування,⁸ і передбачає два шляхи користувача: швидкий шлях для нещодавно переміщених осіб та мешканців районів, наближених до зони активних бойових дій (швидка БЦГД у зв'язку з надзвичайними обставинами (Rapid Emergency MRCA)), яка має чіткі критерії видачі. Другий шлях – це «стабільний» шлях для тих, хто перебуває у тривалому переміщенні або проживає далі від лінії фронту. Цей шлях користувача був посилений завдяки переходу до моделі, що ґрунтується на даних і враховує більше змінних. Національні організації, що працюють з міжнародними донорами, використовують критерії, розроблені CWG. Для визначення відповідності критеріям надання допомоги національні організації іноді доповнюють ці критерії іншими компонентами, такими як купівельна спроможність, ступінь незадоволення основних потреб, стратегії подолання труднощів і споживання продуктів харчування.

⁸ Робоча група з питань надання грошової допомоги. Травень 2023. "[Multi-Purpose Cash Assistance Targeting Framework](#)."

Рекомендації населення щодо покращення процесу подання заяви або реєстрації на отримання грошової допомоги

- Інформувати заявників про процес управління даними та захист даних до або під час подання заяви або реєстрації.
- Створити більше можливостей для особистого звернення або реєстрації для отримання допомоги у віддалених населених пунктах. Це може включати роботу з сільськими головами (старостами) або використання мобільних реєстраційних груп, які відвідують заявників вдома.
- Скоротити час очікування під час особистої реєстрації, організувавши окремі години для різних груп населення.
- Зробити грошову допомогу більш адресною, щоб на основі оцінки потреб охопити тих, хто її найбільше потребує.
- Розширити критерії отримання допомоги, щоб дозволити більшій кількості груп населення отримати доступ до допомоги, в тому числі тим, хто наразі не має доступу до неї.
- Ефективніше співпрацювати з місцевими органами влади для покращення адресності та комунікації, спираючись на їхні знання про найбільш уразливих членів своєї громади.

3. Отримання грошової допомоги

Люди цінують грошову допомогу, однак не всі мають до неї доступ



Більшість людей, з якими ми спілкувалися, отримували різні види допомоги від різних надавачів допомоги, зокрема у вигляді товарів, послуг, грошової допомоги та ваучерів, а також у рамках державних програм соціального захисту. Наш другий раунд дослідження в рамках цього проекту більш детально проаналізує «шляхи користувачів» при отриманні ними допомоги, щоб краще зрозуміти, як ці форми допомоги доповнюють одна одну з точки зору отримувачів.

Ось що люди розповіли нам про різні види грошової допомоги, які вони отримували :

Більшість людей, з якими ми спілкувалися, принаймні один раз отримували **багатоцільову грошову допомогу (БЦГД)**⁹, навіть якщо вони не послуговуються цим терміном. Вони відрізняють допомогу у розмірі 2220 грн¹⁰ від інших видів допомоги. Серед отримувачів БЦГД – ВПО з громад, визначених урядом як такі, що постраждали від війни, особи, що повернулися, та непереміщені особи з раніше окупованих територій або територій, прилеглих до лінії фронту, а також особи з окремих вразливих груп (зокрема, люди з інвалідністю та багатодітні сім'ї). Наші респонденти надають перевагу грошовій допомозі, оскільки вони можуть витратити гроші саме на те, що їм потрібно. Особливо це стосується людей на окупованих територіях. Дефіцит продуктів харчування означає, що споживачі ніколи не можуть передбачити, що вони знайдуть у магазинах, тому коли вони бачать щось необхідне, вони роблять запаси на майбутнє

“Я вважаю, що цей вид грошової допомоги [БЦГД] є найкориснішим. Я можу купити саме те, що мені потрібно, без обмежень. Ми ніколи не знаємо, що можна буде купити в Мелітополі. Ще до закриття Василівки у нас постійно виникали проблеми з доставкою гуманітарної допомоги у формі товарів з [підконтрольної території] України. Волонтери не часто могли дістатися нашого району. Тому багатоцільова грошова допомога є більш корисною та зручною для тих, хто живе в окупованих регіонах.”

– молода жінка з Мелітополя (Запорізька область), окупована територія

“За готівку я можу купити саме те, що потрібно. Коли ми приїхали, у нас не було всього необхідного. Треба було багато чого купити. Потрібно купляти ліки для себе та онучок, коли вони хворіють. Потрібно купляти одяг для них.”

– жінка літнього віку, ВПО, яка виховує трьох дітей у Чемеровецькій громаді (Хмельницька область), відносно безпечна територія

Єдиними, хто не віддав перевагу грошовій допомозі, були респонденти з раніше окупованих громад. Вони сказали, що не можуть купити все необхідне, оскільки магазини не відкрилися, а громадський транспорт не відновив роботу після звільнення.

“Коли на початку війни продуктові магазини зачинилися, продуктові набори також були вкрай необхідні. Тоді було дуже важко.”

– жінка, яка повернулася, м. Дергачі (Харківська область), раніше окуповане

Люди, які отримували гроші на житло, були вихідцями з раніше окупованих населених пунктів, майно яких зазнало пошкоджень. Щоб отримати право на виплати, вони повинні були надати організації-надавачеві допомоги довідку з поліції, яка підтверджувала пошкодження. Люди розповідали, що отриманих



Надавачі грошової допомоги використовують кілька каналів для її надання, наприклад, Укрпошту, прямих банківських переказів або безготівкові платежі через MoneyGram, Raiffeisen або Western Union. Деякі організації пропонують усі варіанти і дозволяють отримувачам обирати. Організації, з якими ми спілкувалися, надають перевагу прямим банківським переказам. На окупованих територіях прямі платежі дозволяють отримувачам допомоги використовувати гроші для онлайн-платежів. Але вони стурбовані питаннями захисту даних і поширенням персональних даних, які ідентифікують їхню особу. Існує також занепокоєння щодо безпеки, оскільки багатьом доводиться порушувати комендантську годину о 3-й годині ночі, щоб вистояти в черзі на пошті та отримати виплати.



Деякі з наших респондентів отримали "секторальну грошову допомогу" – це тип грошової допомоги, який розробляється та досліджується як альтернатива або доповнення до БЦГД. Вона дозволяє організаціям бути більш оперативними у своєму підході, задовольняючи потреби, які є більш гострими, та забезпечуючи більшу адресність порівняно з загальним підходом БЦГД. Це також дозволяє зосередитися на конкретних секторах і побудувати більше активне партнерство зі спеціалізованими НУО, які працюють у цих секторах. Деякі надавачі допомоги повідомили нам, що вони відмовляються від БЦГД, тому що вже існує достатньо організацій, які надають її. Агенції, що надають "секторальну грошову допомогу", сказали, що вони все ще залишаються гнучкими та міжсекторальними. Адресність та визначення сум виплат продовжують узгоджуватися з БЦГД.

⁹ Робоча група з питань надання грошової допомоги створила [інформаційний онлайн-портал](#) для інформування людей про БЦГД.

¹⁰ 2 220 грн на одну особу (включно з дітьми) у сім'ї на місяць протягом трьох місяців – це рекомендована Робочою групою з питань надання грошової допомоги стандартна сума БЦГД, яка відповідає місячному прожитковому мінімуму, встановленому Міністерством соціальної політики, та загальним доходам вразливих домогосподарств в Україні.

ними 20,000-25,000 грн вистачило лише на найнеобхідніші ремонтні роботи. Багато хто говорив, що хотів би отримати більше грошей, щоб повністю відремонтувати пошкодження.

Непереміщені особи з відносно безпечних громад мають досвід отримання одноразової грошової допомоги на **охорону здоров'я** від органів місцевого самоврядування. Щоб отримати цю допомогу, вони зверталися до місцевих органів влади і мали надати документи, що підтверджували потребу у дороговартісному медичному обстеженні або лікуванні.

Більшість людей, з якими ми спілкувалися, отримували певні **соціальні виплати від уряду** ще до повномасштабного вторгнення,¹² а також додаткові виплати після вторгнення. Останні включають щомісячні виплати у розмірі 2 000-3 000 грн для ВПО з постраждалих від війни громад.¹³ Непереміщені особи з відносно безпечних громад, які приймають ВПО, можуть звернутися за компенсацією додаткових витрат на комунальні послуги. Приймаюча сторона повинна щомісяця подавати нову заяву до місцевих органів влади та підтверджувати, скільки ВПО вона приймає у себе. Компенсація становить 14,77 грн на одного прийнятого ВПО на добу в неопалювальний сезон і 30 грн на добу в опалювальний сезон. Економічно вразливі непереміщені особи також можуть звернутися за компенсацією за комунальні послуги під час опалювального сезону – саме цьому варіанту надавали перевагу наші непереміщені респонденти з малозабезпечених домогосподарств у відносно безпечних громадах. Люди з раніше окупованих територій та прифронтових районів, які втратили роботу або бізнес через війну, отримали одноразову виплату базового доходу в розмірі 6 500 грн у рамках програми "єПідтримка", яка надається через додаток "Дія".

Однак через державні процедури **люди на окупованих територіях не завжди можуть отримати доступ до соціальних виплат**. Наприклад, вони повинні підтвердити статус інвалідності в Україні, перш ніж звертатися за виплатами у зв'язку з інвалідністю, але це неможливо на окупованих територіях. Люди, з якими ми спілкувалися, потребують усіх видів підтримки, включаючи багаточільову грошову допомогу на повсякденні базові потреби, компенсацію за пошкоджене майно та гроші на оплату комунальних послуг.

Інші проблеми, з якими люди стикалися при отриманні грошової допомоги, як від уряду, так і від міжнародних організацій, полягали переважно в затримках і невизначеності. За словами респондентів, компенсація за комунальні послуги може виплачуватися із затримкою до чотирьох місяців, що може призвести до того, що реципієнти потрапляють у боргову яму. Деякі не знають, коли вони отримають виплати від міжнародної організації після схвалення їхньої реєстрації. Комуось доводилося стояти в довгих чергах на пошті або в банках, щоб отримати виплати.

"Я ніколи не знаю, коли саме надійде виплата [від гуманітарної організації]."

– жінка з віддаленого населеного пункту Дергачівській громаді (Харківська область), раніше окупована територія

Рекомендації населення щодо покращення процесу надання грошової допомоги

- Організації, які надають кілька типів грошової допомоги, мають забезпечити своєчасні виплати, щоб отримувачі допомоги мали змогу планувати бюджет.
- Покращити моніторинг та нагляд за грошовою допомогою, щоб краще запобігати нецільовому використанню або зловживанню.



Українська система соціального захисту є добре розвинуеною, відносно комплексною та діджиталізованою, має досвід адаптації до шоківих ситуацій. Вона передбачає різні типи програм грошових виплат: 1) цільові програми для конкретних груп населення, як-от діти, особи з інвалідністю, люди похилого віку, внутрішньо переміщені особи, біженці, одинокі батьки, жінки в декретній відпустці та інші; 2) програми подолання бідності; 3) а також раніше існуючу програму для ВПО, започатковану ще у 2014 році. З початку повномасштабного вторгнення уряд постійно оновлює нормативно-правову базу соціального захисту для підтримки тих, хто постраждав від конфлікту.¹¹

¹¹ CALP Network. Січень 2023. "[Linking Humanitarian Cash and Social Protection in Ukraine.](#)"

¹² Соціальна допомога для людей похилого віку, людей з інвалідністю та постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи, яка виплачувалася до початку повномасштабного вторгнення, продовжує виплачуватися як на підконтрольній, так і на непідконтрольній уряду територіях.

¹³ Ця програма допомоги ВПО, яка широко відома як житлова допомога ВПО, реалізується Міністерством соціальної політики у зв'язку з війною. Житлова допомога ВПО надається у розмірі 2 000 грн для дорослих та 3 000 грн для дітей та осіб з інвалідністю. Thomas Byrnes. Січень 2022. "[Overview of the Ukraine Government's IDP Social Assistance Support Programmes.](#)"

4. Зняття та витрачання грошової допомоги

Грошова допомога корисна, однак не всім зручно нею користуватися



Більшість людей, з якими ми спілкувалися, отримували грошову допомогу безпосередньо на свої банківські рахунки, і їм потрібно було зняти її в банкоматі. Багато опитаних цінують цей зазвичай безпроблемний процес, але дехто все ще стикається з проблемами. Наприклад, деякі літні люди кажуть, що їм важко користуватися банківськими картками і знімати гроші в банкоматах..

“Мій чоловік зняв гроші. Я не знаю, як це робиться. Одного разу я лежала в лікарні в Чемерівцях і вирішила піти в банк. Вони показали мені, як це зробити, але зазвичай це роблю не я.”

– літня жінка з віддаленого села у Чемеровецькій громаді (Хмельницька область), відносно безпечна територія

Людам з громад, що постраждали від бойових дій або знаходяться поблизу лінії фронту, часто доводиться долати велику відстань, щоб дістатися до банку в іншому місті або більшому населеному пункті. Це складно для людей похилого віку та осіб з інвалідністю або хронічними захворюваннями. Ще однією проблемою є те, що раніше окуповані громади досі не відновили належне сполучення громадським транспортом.

“Важко було її отримати, тому що в Дергачах не було відділення [банку]. Воно було зруйноване. Мені довелося їхати до Харкова і перевіряти залишок на банківському рахунку. Мені довелося тричі їздити до Харкова, щоб отримати цю допомогу.”

– літня жінка, яка повернулася після переміщення, м. Дергачі (Харківської області), раніше окуповане

“Банк знаходиться десь за 15 кілометрів звідси.”

– літній чоловік, ВПО, Кушугумська громада (Запорізька область), поблизу лінії фронту

На окупованих територіях отримувачі грошової допомоги стикаються з перешкодами при знятті готівки: термінали зазвичай не приймають українські банківські картки, а навіть якщо приймають, люди не відчують себе в безпеці, користуючись ними. Вони використовують лазівки для обходу технічних проблем, але несуть додаткові витрати, щоб отримати готівку.

“Зараз важко, і у нас немає звичайних банкоматів і банківських відділень, які обслуговують ці картки. Українські картки зараз не приймають у магазинах.”

– жінка з Мелітополя (Запорізька область), окупована територія

“Мені довелося заплатити за це певну комісію. Тоді ще можна було перевести гроші в готівку, але зараз це дуже складно. Власне, восени я робила це неофіційно, просто звернулася до людини, яка займалася таким обміном.”

– жінка з інвалідністю з Мелітополя (Запорізька область), окупована територія

Якщо їм вдавалося зняти гроші, то респонденти з усіх груп населення розповіли нам, що отримані кошти допомогли їм закрити деякі з основних повсякденних потреб і дозволили відчувати себе більш захищеними. Більшість людей, з якими ми спілкувалися, витрачали гроші на їжу, ліки та оплату комунальних послуг.

“Це було особливо корисно взимку, коли ми не могли вирощувати городину і мусили сплачувати рахунки за опалення. Це було важко покрити. Нам доводилося витрачати близько 25% доходу на оплату рахунків за опалення.”

– жінка, Кушугумська громада (Запорізька область), поблизу лінії фронту

Однак зростання цін, особливо на ліки, ускладнює можливість купувати все необхідне на отриману допомогу. Гроші не повністю покривають витрати на електрогенератори та ремонт будинків.

“Ліки зараз дуже дорогі. Я можу жити без них, але мої батьки потребують ліків усе життя.”

– багатодітна жінка, Кушугумська громада (Запорізька область), поблизу лінії фронту

“Ці 6600 [грн, отриманих за пошкоджене майно] були як крапля в морі. Ми навіть не знали, з чого почати. Я навіть не уявляю, скільки нам знадобиться допомоги, щоб все відновити.”

– жінка з інвалідністю, яка повернулася після переміщення і будинок якої зруйнований, м. Дергачі (Харківська область), раніше окуповане

“Ця грошова допомога [яку уряд надає ВПО] у розмірі 2000 грн дуже мала. Продукти, такі як морква, картопля, цибуля, молоко зараз дуже дорогі.”

– літній чоловік, ВПО, Кушугумська громада (Запорізька область), поблизу лінії фронту

Дехто з окупованої території розповів нам, що витратив гроші на VPN-сервіси, щоб мати доступ до українських вебресурсів і працювати віддалено в українських компаніях. Люди з усіх типів громад розповіли нам, що намагаються відкладати гроші на потім.

Вживання без допомоги

Люди мають багато способів впоратися з труднощами без допомоги або тому, що вони її не отримували, або тому, що вона була недостатньою, або тому, що її більше не виплачують. По всій Україні діють потужні структури підтримки на рівні громад. Місцеві громади надають підтримку ВПО та непереміщеним особам у вигляді продуктів харчування, предметів побуту, житла та транспорту. Голови громад координують ці структури підтримки через місцеві волонтерські групи. ВПО також допомагають один одному, ділячись транспортом і житлом, щоб зменшити витрати. Непереміщені особи та особи, які повернулися в раніше окуповані громади, також розповіли, що вони організували власну взаємодопомогу у своїх громадах. Люди діляться їжею, предметами першої необхідності, інформацією про допомогу та автотранспортом для поїздок до місць, де можна отримати допомогу.

Однак за словами людей з окупованого Мелітополя, самоорганізована структура підтримки більше не існує, оскільки ключовий пропускний пункт закритися; обмежену підтримку зараз надають друзі, родичі та російські волонтерські групи.

Люди в усіх населених пунктах допомагають один одному позібратися з онлайн-застосунками, особливо це стосується літніх членів громади, людей з інвалідністю та тих, хто не має смартфонів. Місцеві органи влади та представники соціальних служб також пропонують підтримку під час онлайн-реєстрації для отримання грошової допомоги.

Люди також доповнюють свій раціон харчування, вирощуючи городину та худобу. Крім того, цілі домогосподарства живуть за рахунок соціальних виплат, таких як пенсії та виплати по інвалідності, які отримує один член сім'ї. Сімейна підтримка відіграє вирішальну роль для деяких людей, наприклад, для літніх людей, яким допомагають їхні дорослі діти. Люди також скорочують витрати на їжу, одяг, ліки та комунальні послуги, в тому числі шляхом спільного проживання в квартирі та розділення комунальних платежів. Деякі респонденти також беруть кредити або використовують кредитні ліміти, щоб звести кінці з кінцями.

5. Надання зворотного зв'язку стосовно грошової допомоги



Люди не знають, як надавати зворотний зв'язок - або не вважають, що це варте зусиль

Більшість людей, з якими ми спілкувалися, не мають досвіду надання зворотного зв'язку надавачам гуманітарної допомоги. Так, за даними нашого останнього кількісного дослідження в Україні, лише 16% респондентів знають, як надавати зворотний зв'язок, і лише 9% стверджують, що надавали відгуки про гуманітарну допомогу з 24 лютого 2022 року.¹⁴

Таку недостатню залученість можна пояснити різними факторами, зокрема обмеженою обізнаністю про існуючі механізми зворотного зв'язку, тим, що надавачі допомоги безпосередньо не просили про зворотний зв'язок, а також браком довіри до ефективності цих каналів загалом. Як наслідок, багато респондентів вважають надання зворотного зв'язку марною тратою часу.

Ті, хто надавав зворотний зв'язок, найчастіше користувалися спеціальною гарячою лінією. Однак на цю лінію іноді було важко додзвонитися, а люди без телефону або з ненадійним зв'язком взагалі не могли нею скористатися. Люди, яким вдалося зателефонувати на гарячу лінію, відзначали компетентність та ввічливість персоналу. Інші люди згадували про надання зворотного зв'язку особисто, але при цьому відмічали, що цей процес часто був нечітким, а іноді зводився до неформальних розмов з представниками організації, що надають допомогу.

"Кожна організація має гарячу лінію, але зазвичай на неї неможливо додзвонитися. Особливо це стосується тих організацій, які приймають заявки телефоном – лінія завжди зайнята. Коли одного разу мені вдалося додзвонитися на гарячу лінію, мій запит був прийнятий і оброблений."

– жінка, м. Охтирка (Сумська область), поблизу російського кордону

Загалом, люди також вважають, що з ними не консультувалися належним чином щодо їхніх конкретних потреб у допомозі. Деякі потребували спеціальних ліків та обладнання для людей з інвалідністю, але не отримали їх, тому що їх не спитали.

Рекомендації населення щодо покращення механізмів зворотного зв'язку

- Створити окрему гарячу лінію для надання зворотного зв'язку, яка не перетинається з процесом реєстрації для отримання допомоги.
- Створити онлайн-форми та чат-боти для надання зворотного зв'язку або подання скарг.



Робоча група з питань підзвітності перед постраждалим населенням (Accountability to Affected Populations, AAP) в Україні визначила своїм пріоритетом поліпшення доступу до механізмів зворотного зв'язку. Вона планує інформувати громади про їхнє право подавати скарги або надавати зворотний зв'язок про гуманітарну допомогу, а також про те, як це зробити.

¹⁴ Ground Truth Solutions. Липень 2023. ["Будьте на зв'язку з людьми. Сприйняття допомоги в мінливому контексті України."](#)

6. Соціальна згуртованість

Грошова допомога може мати позитивний вплив на соціальну згуртованість, але напруженість також присутня



Відповідаючи на запитання про вплив грошової допомоги на їхні громади, люди відзначають появу нових систем підтримки та солідарність в громадах. Місця, де роздавали грошову допомогу та допомогу в формі товарі, часто ставали простором для спілкування та обміну досвідом. Люди цінували, коли надавачі допомоги докладали зусиль для створення більш позитивного досвіду для отримувачів допомоги або організовували спеціальні заходи.

“Люди тут допомагали один одному і ділилися їжею, яку мали. Мене дуже зворушило, наскільки згуртованою була наша громада. Це допомогло мені пережити важкі часи, незважаючи на те, що багато людей виїхали з Дергачів.”

– жінка, яка повернулася після переміщення, м. Дергачі (Харківська область), раніше окуповане

Мало хто з респондентів помітив якийсь значний негативний вплив на відносини в громаді. Учасники фокус-груп не скаржилися, коли їх спеціально запитували про їх відчуття, коли одні отримують грошову допомогу багато разів, а інші – жодного. Вони вважали допомогу справедливою і необхідною, особливо для ВПО або тих, хто втратив своє майно. Ті, хто ще не отримував грошової допомоги, вважали багатообіцяючим те, що інші її вже отримали.

“Ця допомога настільки мізерна, що навіть думки такої не виникає. Переселенці, які отримують гуманітарну допомогу, втратили все, що мали, а тепер отримують ці дві тисячі. Чи я маю їм заздрити? Чи я маю негативно ставитися до них? Навпаки, місцеві жителі намагаються з усіх сил допомогти цим людям, чим можуть. Намагаються знайти їм житло, щось привезти.”

– жінка, Барська громада (Вінницька область), відносно безпечна територія

“Думаю, що ті, хто отримує фінансову допомогу, потребують її, наприклад, якщо їхнє майно постраждало. Це не те, чому можна заздрити.”

– жінка, яка отримує допомогу, м.Охтирка (Сумська область), недалеко від російського кордону

Хоча ніхто не повідомляв про негативні наслідки допомоги, люди часто вирішували ділитися інформацією про свою допомогу лише з близькими родичами та друзями.

“Я ніколи нікому не розповідала, коли отримувала допомогу, тільки близьким друзям.”

– жінка, яка повернулася після переміщення, м. Дергачі (Харківська область), раніше окуповане

Під час фокус-груп згадували про потенційну стигматизацію отримувачів допомоги, особливо якщо люди сприймалися як такі, що не докладають зусиль для покращення свого становища або користуються перевагами системи надання допомоги. Чоловіків, які не йдуть до армії, а покладаються на гуманітарну допомогу, називали ще однією групою ризику стигматизації. Нинішні або колишні російськомовні ВПО зазначили, що стикалися з негативним ставленням у центральних регіонах України.

“Багато людей не мають роботи і отримують допомогу. Думаю, вони мають йти і шукати собі роботу.”

– жінка, м. Дергачі (Харківська область), раніше окуповане

“Я знаю сім'ю переселенців з Херсона, і люди засуджують чоловіка з цієї сім'ї за те, що він не пішов в армію і живе на гуманітарні виплати. Його дітей за це дражнять у школі. Особисто я вважаю, що деякі переселенці, особливо чоловіки, дуже грубі і мають бути скромнішими.”

– жінка, Барська громада (Вінницька область), відносно безпечна територія

На думку респондентів, напруженість у громаді може виникати, якщо гуманітарна допомога, доступна в раніше окупованих або прифронтових громадах, буде обмеженою. Незручні процедури розподілу допомоги також можуть загострювати напруженість. Мешканці Кушугумської громади розповіли, що через довгі процедури реєстрації та черги виникали конфлікти між заявниками на отримання допомоги. Недостатнє врахування конкретних потреб уразливих груп – людей з інвалідністю, людей похилого віку та дітей – під час процесу реєстрації може призвести до збільшення напруженості. Крім того, люди побоюються, що різний досвід воєнного часу може негативно вплинути на соціальну згуртованість у майбутньому. Люди, які не залишили свої громади під час війни, можуть мати інший погляд на події, ніж ті, хто виїхав. Крім того, військові, які повертаються з війни, можуть потребувати допомоги в процесі реінтеграції у громаді. Хоча це питання безпосередньо не пов'язане з розподілом гуманітарної допомоги, різний досвід отримання допомоги потенційно може сприяти виникненню напруженості.

Подальші кроки

Висновки, представлені в цьому звіті, були попередньо обговорені з гуманітарними організаціями, що діють в Україні, під час серії воркшопів у квітні та травні 2023 року. Ці воркшопи ми провели у співпраці з Міжвідомчим координатором з питань підзвітності перед постраждалим населенням (AAP). Результати цих воркшопів, які охоплювали поточний дослідницький проєкт, і результати [іншого проведеного нами дослідження щодо сприйняття допомоги в Україні](#) містять низку рекомендацій для надавачів допомоги, а також теми, що представляють інтерес для подальших досліджень.

Ми співпрацюватимемо з членами CCD, щоб сприяти формулюванню та впровадженню цих рекомендацій.

Ми також продовжуємо консультації з організаціями, які надають грошову допомогу в Україні, на етапі підготовки до другого з трьох раундів збору даних для цього дослідження, який заплановано на серпень 2023 року.

Методологія

У березні та квітні 2023 року ми поспілкувалися з 90 респондентами в Україні. Наш дослідницький партнер Open Space Works Cooperative провів 20 глибинних інтерв'ю (ГІ) з окремими особами та 10 фокус-групових дискусій (ФГД) як вічна-віч, так і за допомогою відеодзвінків.

Методологія цього дослідження спирається на підхід "користувацьких подорожей".¹⁵ "Подорож користувача" – це креативний інструмент вирішення проблем, в основі якого лежить людиноцентричний дизайн. Цей шлях візуалізує взаємовідносини людей з певним продуктом або сервісом та спосіб користування ним і дозволяє вдосконалити продукт чи сервіс до рівня, який користувачі вважатимуть покращенням.

Застосовуючи до досвіду отримувачів грошової допомоги в Україні, "подорожі користувачів" можуть забезпечити якісний дослідницький підхід, який дозволяє дослідити унікальні перспективи та досвід використання програм гуманітарних грошових виплат і державних програм соціального захисту. У другому раунді дослідження ми плануємо візуалізувати ці шляхи у вигляді карт, які описують різні етапи взаємодії з програмою, а також окремі дії, почуття, сприйняття та моделі мислення, які можуть бути використані для розробки рекомендацій для подальшого вдосконалення програм.

Дослідницькі питання, якими ми керувалися під час першого етапу збору даних:

- Яким є шлях людини, яка проживає в Україні, реєструється та/або отримує грошову допомогу від міжнародної НУО, національної НУО, місцевої/ громадської організації, Червоного Хреста і Червоного Півмісяця, агенції ООН або через державні програми соціального захисту?
- Які негативні та позитивні моменти можна виявити та використати для вдосконалення програм?

Дизайн вибірки

Виходячи з мети цього дослідження – зрозуміти широкий спектр досвіду отримання грошової допомоги в Україні та вразливості, що на нього впливають, - та використовуючи цілеспрямовану вибірку, ми відібрали різноманітні профілі, які відрізняються за такими змінними:

- **Стать:** Ми намагалися почути думки як чоловіків, так і жінок. Однак більшість учасників фокус-групових дискусій були жінками. Частково це можна пояснити тим, що багато дорослих чоловіків у невеликих міських і сільських громадах служать у Збройних силах України.
- **Вік:** Поряд з іншими віковими групами, ми включили до нашої вибірки людей старшого віку, зокрема осіб старше 60 та 80 років.
- **Місце проведення:** Ми проводили інтерв'ю в чотирьох типах територій, які по-різному постраждали від війни: відносно «безпечні» території (у Вінницькій області), прифронтові (у Сумській області), раніше окуповані (у Харківській області) та окуповані (у Запорізькій області). На окупованих територіях ми проводили лише індивідуальні глибинні інтерв'ю за допомогою відеодзвінків.
- **Статус переміщення:** Ми поспілкувалися з особами, внутрішньо переміщеними після лютого 2022 року, з особами, які повернулися на своє постійне місце проживання, та з непереміщеними особами (включаючи

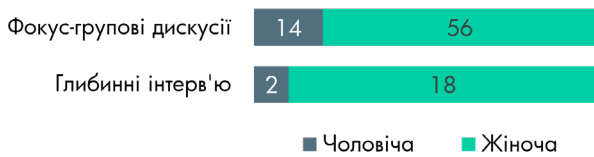
Громада	# учасників ФГД	# глибинних інтерв'ю
Дергачі	18	5
Охтирка	18	
Кушугум	11	5
Мелітополь		5
Бар	23	5
Чемерівці		5

¹⁵ Попередні проекти Ground Truth Solutions) з використанням підходу "користувацьких подорожей": [Польща/Молдова/Румунія \(2023\)](#), [Сомалі \(2022\)](#), [Ліван \(2021\)](#), [Бурунді \(2020\)](#), [Ірак/Кенія \(2018\)](#).

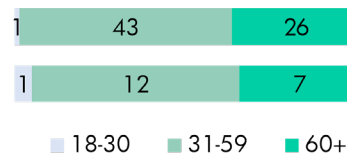
осіб, які прийняли ВПО).

- **Вразливість:** Ми поспілкувалися з особами літнього віку, багатодітними сім'ями, самотніми матерями/батьками та людьми, майно яких зазнало пошкодження, щоб зрозуміти, як ці фактори вразливості впливають на їхній досвід отримання грошової допомоги.
- **Інвалідність:** Ми включили до нашої вибірки людей з інвалідністю. Для визначення статусу інвалідності ми використовували шість запитань Короткого набору Вашингтонської групи (WG-SS), а також розпитували людей, чи мають вони якісь захворювання, що потребують постійного прийому ліків. До людей, визначених як особи «з інвалідністю», відносилися ті, хто вказав принаймні одну з наступних категорій: «дуже складно», «не можу робити взагалі» або «потребую ліків протягом усього життя».
- **Отримана допомога:** Ми розмовляли як з отримувачами допомоги, так і з людьми, які зверталися за допомогою, але не отримали її, щоб почути про перепони у доступі до допомоги. Індивідуальні глибинні інтерв'ю проводилися лише з отримувачами допомоги, щоб почути детальні розповіді про звернення за допомогою та її отримання, але у фокус-групах брали участь і ті, хто не отримував допомоги.
- **Тип отриманої грошової допомоги:** Ми хотіли зрозуміти, наскільки люди залучені до програм допомоги різних типів, тому ми спілкувалися з людьми, які отримували соціальні виплати від уряду, БЦГД та секторальні грошові виплати (грошові виплати на захист, на житло, на охорону здоров'я).

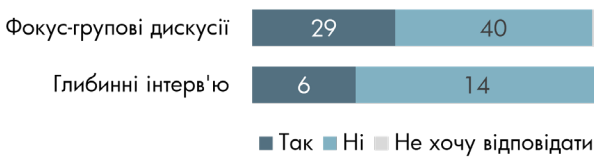
Стать



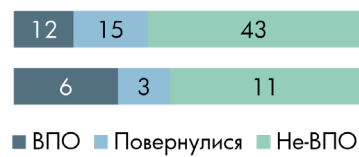
Вікова група



Інвалідність



Переміщення



Дизайн інструмента опитування

Інтерв'ю проводилися на основі напівструктурованих гайдів з проведення інтерв'ю, адаптованих для трьох різних груп: глибинні інтерв'ю, фокус-групові дискусії з отримувачами допомоги та фокус-групові дискусії з особами, які не отримали допомоги. Питання були сформульовані на основі кабінетного дослідження та якісних консультацій з надавачами допомоги та постраждалим населенням (див. нижче).

Якісні консультації

Плануванню нашого дослідження передували якісні консультації з різними суб'єктами, залученими до програм виплат гуманітарної грошової допомоги

і державних програм соціального захисту в Україні, а також з деякими представниками постраждалого населення. У лютому та березні 2023 року ми провели інтерв'ю з ключовими інформантами, в яких взяли участь 30 осіб, щоб краще зрозуміти проблеми та інформаційні прогалини, які, на їхню думку, існують у сфері грошової допомоги в Україні. Ці знання лягли в основу формування вибірки дослідження (профілі респондентів та місця проведення інтерв'ю) та гайда інтерв'ю. Це мало гарантувати, що зібрані нами дані будуть корисними для надавачів допомоги і можуть стати основою для практичних рекомендацій.

Нами було опитано:

- **П'ять представників постраждалого населення:** Респондентів залучали через [телеграм-канал "Гуманітарна допомога"](#), спеціально орієнтуючись на людей, які в коментарях до публікації згадували про свій досвід отримання або неотримання фінансової допомоги. Потенційним респондентам пропонували грошову компенсацію для заохочення участі в інтерв'ю. Усі респонденти – ВПО, віком 30-40 років, одинокі матері/батьки. Четверо з п'яти – безробітні.
- **Сім національних організацій:** Молодіжний рух «Будь вільним» (партнер World Vision), «Рокада» (не надає грошової допомоги, але поділилася загальними спостереженнями на основі спілкування з іншими організаціями), проєкт Humancreed (проєкт, що працює за принципом «рівний-рівному», ГО «Допомога»), проєкт «Direct Help» (проєкт, що працює за принципом «рівний-рівному», Харківське об'єднання волонтерів), «Право на захист» (партнер УВКБ ООН), «10 квітня» (партнер Oxfam), «Stabilisation Support Services» (партнер Агентства США з міжнародного розвитку USAID).
- **16 міжнародних організацій та координаційних органів:** Робоча група з питань надання грошової допомоги (CWG), Управління ООН з координації гуманітарних питань (ОСНА), Міжнародна організація з міграції (МОМ), Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН), Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ), Всесвітня продовольча програма (ВПП), Товариство Червоного Хреста України, Норвезька рада у справах біженців (NRC), Католицька служба допомоги (CRS), Данська церковна допомога (DCA), Christian Aid, Естонська рада у справах біженців (ERC), Данська рада у справах біженців (DRC), Oxfam, Mercy Corps, Карітас Україна.
- **Два донори:** Генеральний директорат Європейської Комісії з питань цивільного захисту та гуманітарної допомоги (DG ECHO) та Міністерство закордонних справ, у справах Співдружності та розвитку Уряду Сполученого Королівства (FCDO).

Під час інтерв'ю ми дізналися про такі **поточні виклики та проблеми, пов'язані з програмами грошової допомоги в Україні:**

Невизначеність із фінансуванням, що заважає організаціям планувати заходи у формі грошової допомоги або брати на себе зобов'язання щодо забезпечення довгострокової підтримки; **виключення певних груп населення з програм грошової допомоги**, пов'язане з використанням цифрових каналів для інформування, реєстрації та надання допомоги, а також з відсутністю документів у таких груп, як роми; **обмеження поточної моделі БЦГД**, в якій система адресності недостатньо враховує вразливі групи населення (ця модель була переглянута після проведення інтерв'ю), а також недостатній обсяг грошової допомоги; **проблеми із захистом інформації**, пов'язані з використанням і передача надавачами допомоги персональних даних

¹⁶ Відповідальність Робочої групи з питань надання грошової допомоги (Cash Working Group, CWG) згідно з її [вебсайтом](#) полягає у забезпеченні "оперативної координації багатосторонньої грошової допомоги (БЦГД), зокрема, у забезпеченні чіткого визначення, узгодження та централізованої звітності щодо БЦГД всіма гуманітарними організаціями". Робоча група не координує інші види допомоги, окрім БЦГД, але "має на меті сприяти гармонізації підходів і надавати технічну підтримку кластерам, відповідальним за секторальне реагування, для забезпечення того, щоб способи втручання відповідали потребам і цілям конкретних секторів".

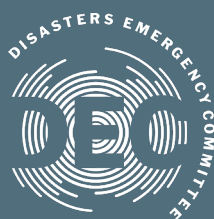
(наприклад, податкових і банківських номерів), що також підвищує ризик шахрайства; **прогалини в комунікації**, які зберігаються незважаючи на всі зусилля і посилюються великою кількістю волонтерських груп, національних НУО та інших організацій; **неефективні механізми зворотного зв'язку та обмежена обізнаність про них**, а також велика кількість різних гарячих ліній, які заплутують людей; **обмежена координація грошової допомоги, яка не пов'язана з БЦГД**, що обумовлено вузьким мандатом CWG в Україні, а також необхідність впорядкування точок входу, критеріїв надання грошової допомоги, обсягу виплат (певною мірою) та обміну інформацією; **проблеми з існуючою системою дедублікації**; **проблеми, пов'язані з інтеграцією БЦГД та соціального захисту**; **ризик у сфері захисту**, якими іноді нехтують надавачі допомоги, наприклад, при організації особистої реєстрації; **соціальна згуртованість**; **податкові проблеми**, пов'язані з податками на допомогу для місцевих організацій, які перебувають у невідповідному становищі порівняно з міжнародними організаціями.

Враховуючи ці існуючі проблеми, гуманітарні організації, з якими ми спілкувалися, прагнули краще зрозуміти такі питання:

- **Інформація та комунікація:** Як і від кого люди отримують інформацію, що означає для користувача брак інформації, які існують інформаційні прогалини і як можна покращити надання інформації.
- **Механізми надання зворотного зв'язку:** Як люди орієнтуються в безлічі гарячих ліній, які підходи спрацювали з точки зору отримувачів допомоги.
- **Різні види отриманої допомоги:** Як виглядає діяльність різних суб'єктів, що надають грошову допомогу, з точки зору отримувача допомоги, які суми населення отримує з різних джерел, який досвід формується у населення щодо різних видів допомоги, включаючи схеми соціального захисту, і скільки часу проходить з моменту реєстрації до моменту отримання допомоги.
- **Типи механізмів надання допомоги:** Яким був досвід отримання допомоги через поштові та банківські відділення.
- **Уподобання щодо способу отримання допомоги:** Наскільки люди вважають грошову допомогу доречною в конкретному контексті, і чому вони надають перевагу грошовій допомозі, а не іншим видам допомоги.
- **Використання грошової допомоги:** Для чого люди використовують допомогу і як це вплинуло на їхнє життя.
- **Реагування на місцевому рівні:** Які потенційні плюси і мінуси має локально кероване надання грошової допомоги, роль місцевих НУО (поза координаційною системою БЦГД), як їх сприймають отримувачі допомоги і який досвід роботи з гуманітарною системою мають місцеві органи влади.
- **Критерії вразливості та потенційні виключення:** Як люди сприймають вразливість і хто, на їхню думку, залишається поза увагою, які групи населення помилково виключені, як різні групи людей отримують доступ до допомоги і з якими труднощами стикаються.
- **Координація та дедублікація:** Як наявні процедури сприймаються отримувачами допомоги.
- **Ризики у сфері захисту:** Чи надавачі допомоги приділяють достатньо уваги цьому питанню.
- **Механізми подолання труднощів:** Що люди роблять, якщо вони не отримують допомогу або якщо вона припиняється.

- **Досвід конкретних груп населення:** Ті, хто не відповідає стандартним критеріям отримання допомоги, ті, хто зареєструвався, але не отримав жодної допомоги, ті, хто отримував грошову допомогу в рамках програми надання БЦГД та поза її межами, представники приймаючих громад, ВПО, люди похилого віку, люди без доступу до телефонів або мереж, самотні матері, представники меншин, люди з інвалідністю та хронічно хворі тощо.

Ми обговорили більшість цих питань з нашими респондентами. Інші питання потребують подальшого вивчення та будуть враховані при розробці другого раунду нашого дослідження.



Приєднуйтеся до нас на groundtruthsolutions.org