

Індивідуальна допомога в екстрених випадках

Грошова допомога

Опитування після надання допомоги

15 травня 2020 року



«Гроші на захист» від УВКБ ООН є важливим інструментом для допомоги бенефіціарам. На фото, Марині* було надано «гроші на захист» НУО партнером УВКБ ООН ГМ «Проліска» для того, щоб придбати їжу, поки вона чекала на дозвіл перетнути лінію розмежування на сході України. У Марини є дворічна дитина, яка перенесла операцію на серці та залишилася у медичному закладі у Києві. Однак, коли мати та дитина намагалися повернутися до НПУТ, вони не змогли цього зробити, оскільки лінія розмежування була закрита через обмеження, пов'язані з COVID-19. «Гроші на захист» допомогли їм придбати харчі та платити за житло, поки вони чекали на дозвіл перетину. Фото: «Проліска».

Огляд програми

Відповідно до особистісно-орієнтованого підходу, УВКБ ООН регулярно проводить опитування після надання допомоги у рамках кожного із своїх заходів з питань захисту, щоб поглибити розуміння впливу цих заходів на осіб, яким організація надає допомогу та забезпечує захист. Ці опитування гарантують, що люди перебувають у центрі прийняття рішень стосовно свого захисту та добробуту. Цей звіт представляє результати опитування, проведеного НУО партнером УВКБ ООН **Донбас SOS** за допомогою телефонних інтерв'ю.



Опитування після надання допомоги



210

осіб, які отримали «гроші на захист» були опитані НУО партнером УВКБ ООН Донбас SOS



вибірка 10%

(від загальної кількості бенефіціарів у 2019)

95%

Рівень достовірності

5%

Межа похибки

Вступ

ГІДНИЙ ІНСТРУМЕНТ ЗАХИСТУ

З 2017 року УВКБ ООН в Україні надає підтримку внутрішньо переміщеним та постраждалим внаслідок конфлікту особам на сході України за допомогою програми Індивідуальної допомоги в екстрених випадках, використовуючи грошові кошти, як вид допомоги (далі – «гроші на захист») на підконтрольній уряду території (ПУТ). Відповідно до великої угоди Всесвітнього гуманітарного саміту щодо збільшення використання та координації програм на основі грошових коштів, використання готівки є оптимальним в українських умовах, оскільки бенефіціарі можуть обирати, як і коли витратити ці кошти, щоб вирішувати потреби у сфері захисту. У цьому контексті «гроші на захист» виявились ефективним та гідним інструментом захисту. У 2019 році одержувачами «грошей на захист» УВКБ ООН були особи, постраждалі внаслідок конфлікту (78%), переселенці (20%) та особи, що повернулися до своїх домів (2%).

КОМПЛЕКСНИЙ ПІДХІД ДО ПРОБЛЕМ ЗАХИСТУ

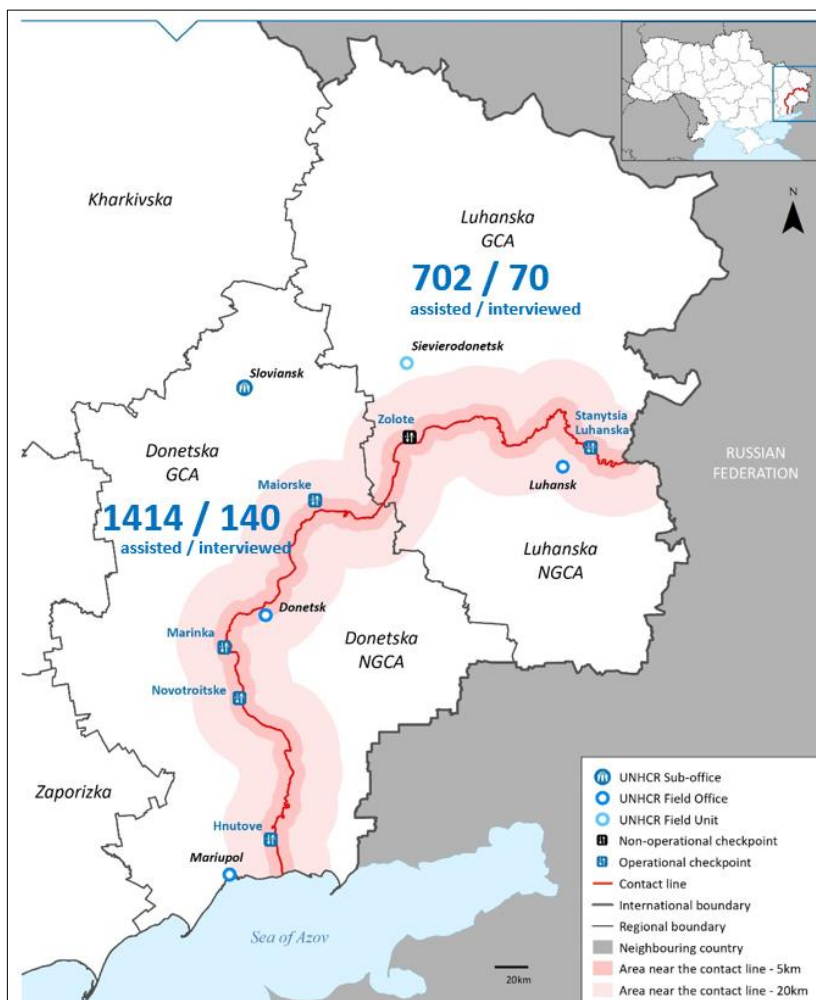
«Гроші на захист» надаються лише особам з конкретними потребами, які підпадають під критерії вразливості. «Гроші на захист» - це не просто діяльність, а стратегія, яка доповнює індивідуальний підхід УВКБ ООН щодо захисту разом із веденням індивідуальних справ та соціальним супроводом тих, хто потребує підтримки для подолання конкретних потреб у сфері захисту. Упродовж останніх трьох років втілення цієї програми, вона була націлена на досягнення чітких результатів, таких як доступ до цивільної документації, пенсій та інших прав людини.

РОБОТА У ВАЖКОДОСТУПНИХ МІСЦЯХ

Починаючи з 2017 року, 9 575 осіб з особливими потребами отримали «гроші на захист», у тому числі 2 116 осіб у 2019 році. «Гроші на захист» одноразово надаються одержувачам та доставляються Українським оператором поштового зв'язку «Укрпошта», який має велику присутність на місцях та досвід роботи з віддаленими районами, включаючи місця, розташовані в безпосередній близькості від лінії розмежування. Це полегшує доступ до допомоги людям з найбільшими потребами, наприклад людям з обмеженою мобільністю, яким грошову допомогу за адресою може доставляти листоноша. У 2019 році надання «грошей на захист» обмежувалося районами, постраждалими внаслідок конфлікту у Донецькій та Луганській областях, тобто поблизу (зони 0 до 20 км) від лінії розмежування на підконтрольній уряду стороні, 72% бенефіціарів знаходяться ще ближче до лінії розмежування (зона 0 до 5 км). Це забезпечило, що програма грошової допомоги у повному обсязі обслуговує тих, хто безпосередньо страждає від триваючого конфлікту на сході України.

УРАХУВАННЯ АКТУАЛЬНИХ ПОТРЕБ

Відповідно до рекомендацій Робочої групи з питань надання грошової допомоги, у 2019 році УВКБ ООН збільшило обсяг виплат з 4000 гривень до 6000 гривень на особу (виходячи з розрахунку 960 гривень на особу, щомісяця, протягом шести місяців). Рекомендація Робочої групи базується на збільшенні розриву в доходах вразливих осіб, які проживають у зоні 0–5 км від лінії розмежування в Донецькій та Луганській областях.



На карті зображено кількість отримувачів «грошей на захист» на підконтрольній уряду територіях (ПУТ)і в Донецькій та Луганській областях, а також кількість бенефіціарів, яких було опитано під час моніторингу після надання допомоги.

Огляд процедури відбору одержувачів «грошей на захист»

Бенефіціари програми УВКБ ООН «гроші на захист», як правило, визначаються під час ведення індивідуальних справ або соціального супроводу, а також можуть отримувати допомогу в рамках інших заходів УВКБ ООН або перенаправлятися для отримання послуг та допомоги від інших суб'єктів гуманітарної діяльності, що працюють на сході України. Наприклад, особа, яка отримала «гроші на захист», також може отримати правову допомогу, допомогу з ремонту житла (якщо воно постраждало внаслідок конфлікту), бути перенаправленою для отримання психосоціальної допомоги, а також допомоги для осіб, які пережили сексуальне та гендерно зумовлене насильство. Подальша підтримка надається бенефіціарам до моменту задоволення їхніх потреб у сфері захисту.

УВКБ ООН та його партнери перевіряють критерії вразливості та визначають індивідуальні потреби за допомогою домашніх візитів. Потім, за допомогою групи спеціалістів різного профілю, вони вирішують у кожному конкретному випадку, яким чином одержувачам можуть допомогти «гроші на захист». Бенефіціари визначаються з урахуванням віку, гендерних особливостей та культурного розмаїття, що забезпечує всім групам осіб, які постраждали внаслідок конфлікту, доступ до цієї допомоги. Програма «гроші за захист» збільшує спроможність бенефіціарів, оскільки надає їм можливість вирішувати, як вони будуть задовольняти власні потреби у сфері захисту. В Україні одержувачі допомоги вважають грошову допомогу та допомогу у натуральній формі більш гідним методом надання гуманітарної допомоги. Ця допомога також надається переміщеним та постраждалим внаслідок конфлікту особам та сприяє пошуку довгострокових рішень.



1. Донори забезпечують фінансування.
2. Одержувачі «грошей на захист» визначаються під час ведення індивідуальних справ або соціального супроводу.
3. Домашні візити проводяться для того, щоб перевірити критерії вразливості та визначити потреби людини.
4. Група спеціалістів різного профілю вирішує, як одержувачам можна допомогти «грошима на захист».
5. Гроші доставляються «Укрпоштою».
6. УВКБ ООН у звіті після надання допомоги оцінює вплив.

ВІДБІР БЕНЕФІЦІАРІВ З УРАХУВАННЯМ ВІКУ, ГЕНДЕРНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ТА КУЛЬТУРНОГО РОЗМАІТТЯ

До категорій осіб, визначених для допомоги «гроші на захист», належать внутрішньо переміщені особи та інші особи, постраждалі внаслідок конфлікту, які проживають поблизу лінії розмежування на підконтрольних та непідконтрольних уряду територіях. УВКБ ООН надає «гроші на захист» відповідно до чотирьох широких категорій критеріїв уразливості, наведених нижче.

ПОТРЕБИ У ПРАВОВОМУ
ТА ФІЗИЧНОМУ ЗАХИСТІ

СЕРЬОЗНІ
ЗАХВОРЮВАННЯ ТА/АБО
ІНВАЛІДНІСТЬ

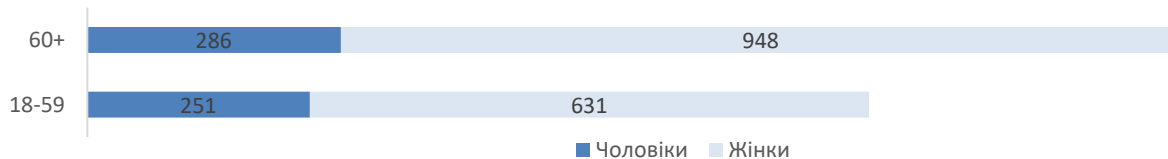
СПЕЦИФІЧНІ ПОТРЕБИ
ЛЮДЕЙ ПОХИЛОГО ВІКУ

СЕКСУАЛЬНЕ ТА
ГЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНЕ
НАСИЛЬСТВО

Загальні дані про бенефіціарів

Розподіл за статтю: жінки-бенефіціари складають 75% тих, хто отримав «гроші на захист», більшість з яких належить до вікової групи 60+.

Вік і стать бенефіціарів



Вразливі категорії: діаграма нижче відображає розподіл одержувачів «грошей на захист» у 2019 р. по кожній категорії вразливості.

* Зверніть увагу, що щонайменше один бенефіціар у більшості випадків матиме більше ніж одну вразливість.

Відповідність критеріям програми «гроші на захист» (% від загальної кількості)



Результати опитування після надання допомоги

Вікові групи: учасники опитування поділяються на дві вікові групи. Більшість респондентів (61%) належать до групи віком більше 60 років, що відповідає демографічним показникам загальної кількості бенефіціарів допомоги «гроші на захист».

Вік учасників опитування



Розподіл за статтю: Щодо розподілу за статтю, жінки складають 84% тих, хто брав участь в опитуванні. У цьому плані це схоже на співвідношення жінок до чоловіків у загальній кількості отримувачів «грошей на захист» (жінки - 75%, чоловіки - 25%). Те саме стосується і вікових груп (60+ 58%; 18-59 42%). У зв'язку з цим в опитуванні після

надання допомоги використовувалася аналогічна дезагрегація за віком та статтю отримувачів «грошей на захист» на сході України.

Критерії вразливості: Як відображено в таблиці нижче, найбільш поширеними критеріями вразливості серед респондентів опитування є люди із серйозними захворюваннями (79%), за ними йдуть особи з незадоволеними основними потребами (58,6%) та літні люди, які не можуть самі доглядати за собою (31,9%). Як правило, респонденти мають більше ніж одну вразливість.

Критерії вразливості



Приклад (1)

Квартира Сергія* була пошкоджена внаслідок конфлікту у 2015 році разом з усіма цивільними документами. Маючи проблеми із психічним здоров'ям, він також зіткнувся з маргіналізацією. Без доступу до соціальних служб та пенсії він часто не мав що їсти. Врешті-решт, йому довелося ампутувати ногу після перенесеного обмороження. Тому, починаючи з 2018 року, НУО партнер УВКБ ООН «Проліска» веде індивідуальну справу Сергія. Чоловік отримує «гроші на захист», які він використав для поновлення паспорта та посвідчення особи з інвалідністю, що дало йому доступ до постійної підтримки та соціальних виплат від Української держави.

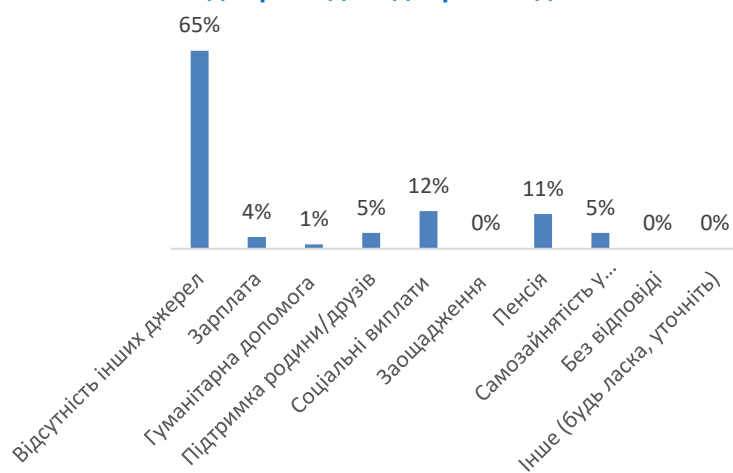
Первинне джерело доходу: абсолютна більшість учасників опитування вказали пенсію (74%) як основне джерело доходу, а потім зарплату (14%) та соціальні виплати (7%). Порівняння з результатами попередніх опитувань за останні трьох років свідчить, що пенсія залишається основним джерелом для виживання одержувачів «грошей на захист». Однак залежність від соціальних виплат зменшилася вдвічі. Тривожна тенденція залишається, тому що 65% респондентів зазначили, що у них немає інших джерел доходу, що робить їх фінансово незахищеними.



Приклад (2)

Ірина* - ВПО з Донецька. Після переміщення її будинок поблизу лінії розмежування потрапив під обстріли та був зруйнований у жовтні 2019 року. Усі її цивільні документи були втрачені, коли її будинок згорів після обстрілу. Наразі вона перебуває в лікарні Авдіївки, оскільки отримала серйозні опіки. Ірина отримала «гроші на захист» для проходження медичного обстеження, що дало можливість отримати документи та посвідчення особи з інвалідністю. Тепер Ірина може отримувати соціальні виплати від уряду.

Інші джерела доходів респондентів



А ВИ ЗНАЛИ, ЩО?

Доступ до пенсій, пов'язаних зі станом здоров'я, в Україні займає багато часу. По-перше, особі потрібно подати заяву про отримання статусу інвалідності. Для цього необхідно отримати декларацію від сімейного лікаря та пройти детальне медичне обстеження. Цей процес вимагає часу і більше одного відвідування медичного закладу. З цієї причини «гроші на захист» є важливими для того, щоб люди могли отримати доступ до медичних послуг. Адже іноді це вимагає додаткових витрат, таких як транспорт, щоб дістатися з віддалених населених пунктів уздовж лінії розмежування (особливо якщо особа має інвалідність і не може користуватися громадським транспортом), оформлення документів та інші витрати, необхідні для підтвердження статусу та отримання пенсії.

Житло

Розмір домогосподарства: більшість опитаних у 2019 році були домогосподарствами з однієї людини, тоді як в обидва попередні роки середній розмір домогосподарств становив дві особи.

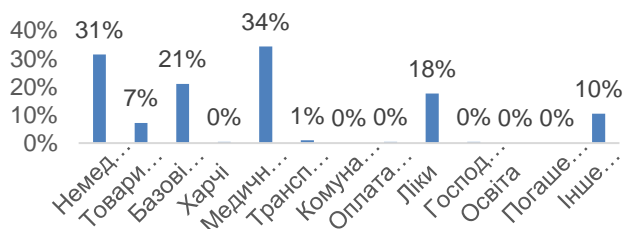
Тип житла: Сімдесят вісім відсотків (78%) респондентів проживають у власному житлі, тоді як 12% орендують квартири, а 4% можуть дозволити собі тільки оренду кімнати у квартирі; значно менша частка респондентів живе у приймаючих сім'ях (2%) або у місцях компактного проживання (МКП) (1%). Деякі люди вважають за краще не відповідати на це питання.

Умови проживання: серед респондентів 62,4% повідомили, що задоволені своїми умовами проживання, а 37,6% відповіли, що вони незадоволені. У порівнянні з результатами опитувань за 2017 та 2018 роки, рівень задоволеності умовами проживання значно вищий. Це можна пояснити тим, що у 2019 році набагато більше одержувачів «грошей на захист», а отже, і респондентів опитування після надання допомоги, є особами, що постраждали внаслідок конфлікту, які проживають у власних будинках. У той час, як у попередні роки впровадження проекту більшість одержувачів допомоги, а отже, і респондентів опитування, були ВПО, які орендували квартири або проживали у МКП.

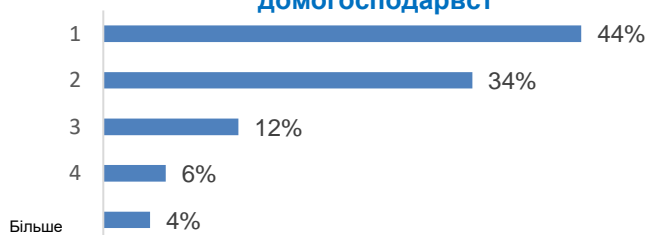
Вплив у сфері захисту

Використання допомоги та рівень задоволеності: Усі респонденти підтвердили, що отримали «гроші на захист» (переказ грошових коштів у розмірі 6000 грн. через «Укрпошту»). На час, коли проводилося опитування, 72% респондентів вже скористалися грошима, а 8% - використали їх частково. 77% респондентів задоволені обсягом отриманих коштів, що на 18% більше, ніж у 2018 році. Співвідношення осіб, незадоволених розміром допомоги, зменшилось з 32% у 2018 році до 17% у 2019 році. Такі зміни рівня задоволеності обсягом допомоги, ймовірно, пояснюється збільшенням обсягу допомоги з 4000 грн. до 6000 грн.

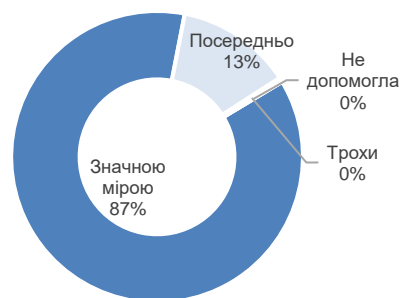
Розподіл респондентів за потребами, які були задоволені завдяки грошовій допомозі * (респонденти могли обрати 1 або більше варіантів)



Респонденти за розміром домогосподарств



Якою мірою грошова допомога посприяла задоволенню ваших потреб?

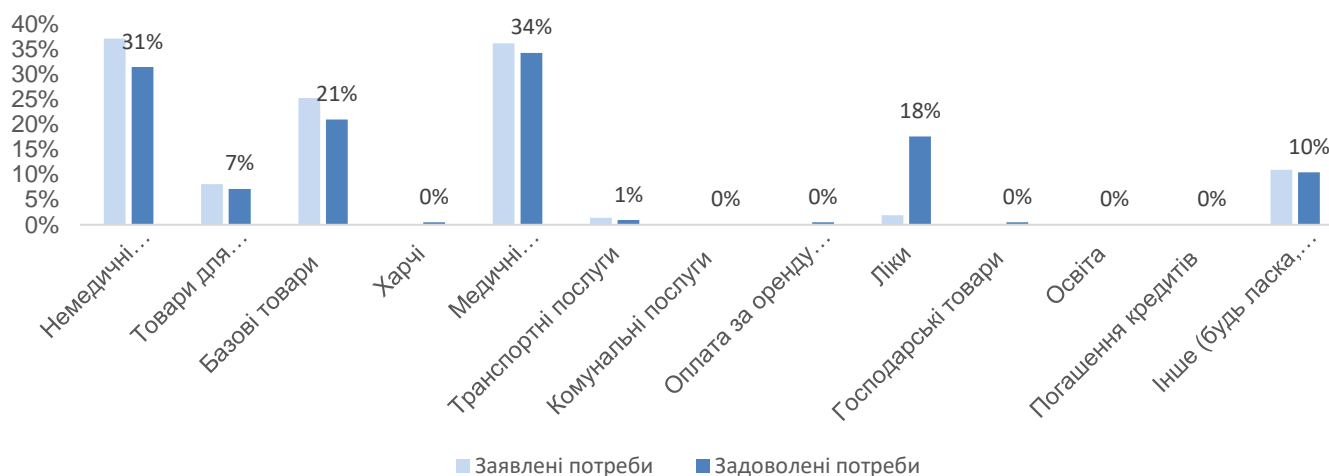


Приклад (3)

Анатолій* проживає в Авдіївці. Через сильний стрес, якого він зазнав внаслідок військового конфлікту, Анатолій пережив декілька інсультів. В результаті його мобільність знижується і його мовлення було порушено. НУО партнер УВКБ ООН «Проліска» веде індивідуальну справу Анатолія. Завдяки «грошам на захист» він зміг оплатити транспортування до медичних установ. В результаті експертизи підтверджено його інвалідність, а згодом він отримав пенсію по інвалідності.

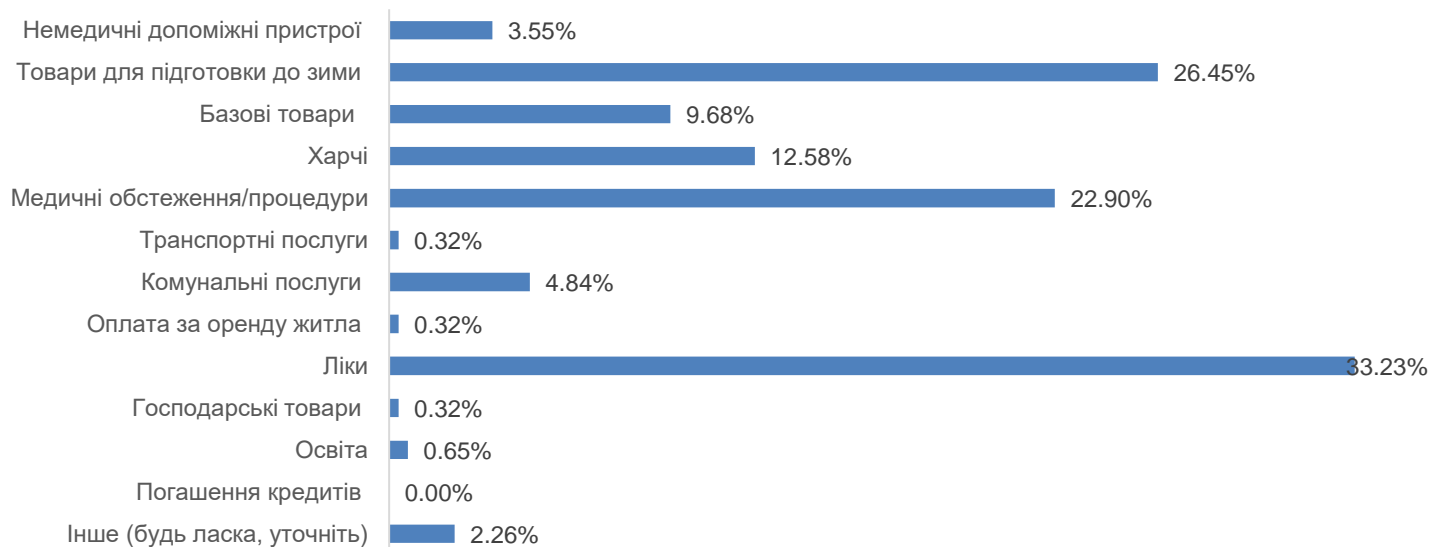
Використання «грошей на захист»: У порівнянні з попередніми роками істотних змін у тенденціях використання допомоги не відбулось, однак використання грошей для придбання товарів з підготовки до зими значно зменшилося (2018 - 25%; 2017 - 22,5 %). Варто зазначити, що у цілому потреби, зазначені бенефіціарами під час оцінки потреб, відповідають задоволеним потребам. Єдиним винятком є медицина. 77% респондентів заявили, що отримана сума грошових коштів була достатньою для покриття основних потреб у сфері захисту, тоді як у 17% випадків бенефіціарам доводилося додати в середньому 5000 гривень для їх покриття.

Заявлені та задоволені потреби



Більшість нагальних потреб у сфері захисту, які було покрито «грошима на захист»: Згідно з отриманими відповідями, найбільш нагальні потреби можна побачити на графіку нижче.

Найбільш нагальні потреби респондентів



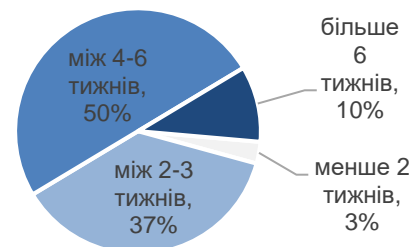
У той же час, 31% респондентів повідомили, що зіткнулися зі значними проблемами у задоволенні цих потреб, тоді як 3% відповіли, що не мали інших можливостей задоволення цих потреб. Механізми подолання, якими користуються респонденти, представлені у таблиці нижче.

Механізми подолання



Тривалість надання допомоги: У більшості випадків період між співбесідою з оцінки потреб та фактичними грошовими виплатами становив від 4 до 6 тижнів, як повідомили 50% опитаних. У 37% випадків цей період становив від 2 до 3 тижнів, і 10% респондентів сказали, що вони чекали більше шести тижнів. Загалом час очікування скоротився порівняно з результатами опитування 2018 року, які були наступними:

Скільки часу минуло від оцінки потреб та отримання грошової допомоги?



Зворотний зв'язок

Проблеми з отриманням допомоги: 6% респондентів повідомили, що зіткнулися з труднощами у процесі отримання грошової допомоги. Ці труднощі в основному були пов'язані з відсутністю грошових коштів у поштових відділеннях або з тим, що вони не отримали SMS від «Укрпошти».

Задоволення бенефіціарів: 99% респондентів опитування після надання допомоги задоволені процесом відбору бенефіціарів, а 99,5% заявляють, що їм було повідомлено про суму грошових коштів, які вони отримують. 98% респондентів підтвердили, що їм пояснили цілі та умови програми «гроші на захист».

Напруженість, що виникла внаслідок надання допомоги: Серед респондентів дві особи повідомили, що відчули напруженість у своїй громаді внаслідок отримання грошової допомоги. В одному випадку напруженість надходила від членів приймаючої громади; в іншому випадку напруженість виникла між членами родини.

Поінформованість про механізми подання скарг (підзвітність постраждалому населенню): 73% респондентів підтвердили, що їм були надані контактні дані УВКБ ООН, включно з номером телефону гарячої лінії УВКБ ООН, що працює в Україні. Крім того, **всі респонденти підтвердили**, що знають, що всі питання / запити / скарги повинні бути спрямовані на «гарячу лінію».

Реакція бенефіціарів: Загалом протягом року на «гарячу лінію» УВКБ ООН надійшло 252 дзвінки щодо програми «гроші за захист». Сюди входять:

- Більшість дзвінків стосувалися умов та охоплення програми;
- 14 дзвінків були пов'язані з труднощами в отриманні допомоги у відділеннях «Укрпошти»;
- 34 дзвінки були зі словами вдячності УВКБ ООН та партнерам за надання «грошей на захист»;
- 17 дзвінків були скаргами на те, що особи не були обрані для отримання допомоги.

Відповідно до робочої інструкції щодо функціонування гарячої лінії, в день отримання запиту / скарги оператори «гарячої лінії» передають її відповідальній особі УВКБ ООН, яка згодом перенаправляє інформацію до відповідного польового офісу УВКБ ООН для подальшого розгляду. Усі запити / скарги було розглянуто безпосередньо працівниками УВКБ ООН протягом 3 робочих днів з моменту отримання.

Накопичений досвід

- Щоб скоротити час очікування між співбесідою з оцінки потреб та отриманням допомоги та посилити захист персональних даних у 2019 році УВКБ ООН розпочало збір даних в електронній формі за допомогою платформи Кобо. Для цього двом польовим офісам НУО партнера ГМ «Проліска» було надано навчальні та електронні планшети. Переписувачі та працівники УВКБ ООН оцінили зручність використання електронної форми та загальне прискорення процесу обміну даними. Крім того, використання планшетних ПК спрощує складання переліків кінцевих бенефіціарів. Дані, зібрані через Кобо, автоматично перетворюються у перелік бенефіціарів, на відміну від введення даних вручну та виключають можливість невідповідностей, спричинених помилками людини. Після успішного пілотного проекту УВКБ ООН вирішило збільшити масштаб використання платформи Кобо для покриття потреб зі збору даних.
- З метою зробити доставку грошової допомоги більш зручною для бенефіціарів, була досягнута домовленість змінити назву стовпчик списку з «Адреса» на «Адреса доставки» та додати до Форми оцінки УВКБ ООН новий стовпчик: «Бажана адреса доставки», яка може відрізнитися від фактичної адреси проживання бенефіціара.
- Оскільки деякі бенефіціари повідомили, що не отримували SMS від «Укрпошти» про надходження грошових переказів, до постачальника фінансових послуг звернулися із проханням покращити використання SMS (мати підтвердження того, що особа отримала SMS) та уникати використання інших месенджерів (таких як Viber).

Звіт УВКБ ООН з надання індивідуальної грошової допомоги в екстрених випадках та опитування після надання допомоги стали можливими завдяки НУО партнерам УВКБ ООН ГМ «Проліска» та «Донбас SOS»

УВКБ ООН вдячне за фінансову підтримку, що надають донори, які зробили свій внесок у цю операцію, а також тим, хто зробив внески широкого призначення та нецільові внески у програми УВКБ ООН. До них належать наступні донори, які призначили свої кошти для програми УВКБ ООН «гроші на захист» у 2019 році:



European Union
Civil Protection and
Humanitarian Aid



From
the People of Japan

Особлива подяка основним донорам нецільових внесків УВКБ ООН у 2019 році

Швеція 99,8 млн. | Приватні донори Іспанії 73,8 млн. | Великобританія 44,6 млн. | Норвегія 44,5 млн. Нідерланди 43,1 млн. |
Приватні донори Республіки Корея 41,8 млн. | Німеччина 28,9 млн. |
Японія 25,7 млн. | Данія 24,4 млн. | Швейцарія 15,1 млн. | Приватні донори Японії 23,4 млн. | Франція 14 млн. Приватні донори
Італії 17,5 млн. | Приватні донори США 15 млн. | Приватні донори Швеції 13,6 млн. Ірландія 10,2 млн. | Італія 10 млн.

КОНТАКТИ

Представництво Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН) в Україні
вул. Лаврська, 16, м. Київ 01015, Україна
E-mail: ukrki@unhcr.org, тел.: +38 044 288-9710

ПОСИЛАННЯ

УВКБ ООН в Україні: www.unhcr.org/ua - Twitter: [www.twitter.com/UNHCRUkraine](https://twitter.com/UNHCRUkraine)
Facebook: www.facebook.com/UNHCRKyiv - Flickr: www.flickr.com/photos/unhcr_ukraine