

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ
за результатами дослідження
рівня та способів взаємодії внутрішньо переміщених осіб з
органами місцевого самоврядування





МІЖНАРОДНИЙ
ФОНД
ВІДРОДЖЕННЯ

ПРОЄКТ РЕАЛІЗУЄТЬСЯ ГО «ІННОВАЦІЙНА ДІЯ» ЗА
ПІДТРИМКИ МІЖНАРОДНОГО ФОНДУ «ВІДРОДЖЕННЯ»

**Аналітичний звіт за результатами дослідження рівня та способів взаємодії
внутрішньо переміщених осіб з органами місцевого самоврядування.
Вінниця, 2025. 120 с.**

Автори:

Якимова Наталія – експерт, доктор економічних наук, доцент.

Дмитрієва Світлана – голова ГО «Інноваційна дія».

*Соціологічне дослідження проведено в рамках проєкту «Активізація участі
внутрішньо-переміщених осіб у житті Вінницької громади та посилення
впливу на процеси прийняття рішень», що реалізується ГО «Інноваційна дія»
за підтримки Міжнародний фонд «Відродження».*

*Дослідження має комплексний підхід до збору і опрацювання емпіричних
матеріалів, що отримані на основі методів кількісного соціологічного
опитування, доповненого якісними методиками фокус-групових обговорень,
експертними опитуваннями методом інтерв'ю та запитами на публічну
інформацію до представників органів місцевого самоврядування.*

*Матеріал представляє позицію авторів і не обов'язково відображає позицію
Міжнародного фонду «Відродження».*

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ	5
ВСТУП.....	6
1. МЕТОДОЛОГІЯ ПРОВЕДЕННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ ТА СПОСОБІВ ВЗАЄМОДІЇ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ З ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	9
2. ПОТОЧНИЙ СТАН ВЗАЄМОДІЇ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ З ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	15
3. АНКЕТНЕ ОПИТУВАННЯ ВПО, ЩО ЗАРЕЄСТРОВАНІ ТА ПРОЖИВАЮТЬ У ВІННИЦЬКІЙ МТГ, ТА МАЛИ ДОСВІД ВЗАЄМОДІЇ З ОМС	20
<i>Портрет респондента</i>	<i>20</i>
<i>Досвід звернень внутрішньо переміщених осіб до органів місцевого самоврядування</i>	<i>24</i>
<i>Рівень обізнаності ВПО щодо діяльності ОМС</i>	<i>29</i>
<i>Нинішній рівень взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування</i>	<i>36</i>
<i>Обізнаність ВПО щодо існуючих інструментів/форм взаємодії з місцевою владою.....</i>	<i>42</i>
<i>Характер взаємодії між внутрішньо переміщеними особами та органами місцевого самоврядування</i>	<i>47</i>
<i>Труднощі у взаємодії з органами місцевого самоврядування</i>	<i>49</i>
<i>Рівень інформування щодо взаємодії з органами місцевого самоврядування</i>	<i>52</i>
<i>Проблеми та перешкоди у взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування</i>	<i>55</i>
<i>Напрями покращення взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування</i>	<i>59</i>
<i>Бар'єри та мотиви залучення до соціальної активності та прийняття рішень, що стосуються ВПО у громаді</i>	<i>64</i>

<i>Висновки за результатами анкетування ВПО</i>	72
<i>Рекомендації щодо покращення взаємодії між ВПО та ОМС за результатами анкетування</i>	74
4. ФОКУС-ГРУПОВЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПО ТА ГО, ЯКІ ПЕРЕЙМАЮТЬСЯ ПРОБЛЕМАМИ ВПО, ЩОДО ДОСВІДУ ВЗАЄМОДІЇ З ОМС	78
<i>4.1. Результати фокус-групи з ВПО</i>	78
<i>4.2. Результати фокус-групи з ГО</i>	87
5. ЕКСПЕРТНІ ІНТЕРВ'Ю З ПРЕДСТАВНИКАМИ ОМС ТА ГО, ЯКІ ПЕРЕЙМАЮТЬСЯ ПРОБЛЕМАМИ ВПО, ЩОДО РІВНЯ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ВПО ТА ОМС	100
<i>5.1. Результати експертного інтерв'ю з представником громадської організації щодо ситуації ВПО у Вінницькій громаді</i>	100
<i>5.2. Результати експертного інтерв'ю з представницею Вінницької міської ради</i>	103
<i>5.3. Результати експертного інтерв'ю з представником громадської організації щодо ситуації ВПО у Вінницькій громаді</i>	106
ВИСНОВКИ	109
РЕКОМЕНДАЦІЇ	114

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

МТГ – міська територіальна громада

ВМТГ – Вінницька міська територіальна громада

ОМС – органи місцевого самоврядування

ВМР – Вінницька міська рада

ВПО – внутрішньо переміщені особи

ГО – громадська/-і організація/-ї

ВМТЦСО(НСП) – Вінницький міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)

ВМЦСС – Вінницький міський центр соціальних служб

ЦНАП – Центр надання адміністративних послуг

ЄДР – Єдиний державний реєстр

ВСТУП

У зв'язку з повномасштабною війною в Україні мільйони громадян були змушені покинути свої домівки й переїхати до відносно безпечніших регіонів країни. Значна частина внутрішньо переміщених осіб (ВПО) оселилася у Вінницькій міській територіальній громаді. Це спричинило нові виклики для місцевої влади, зокрема – потребу у створенні дієвих механізмів комунікації, залучення та забезпечення прав і потреб нових мешканців громади.

З метою оцінки стану взаємодії між ВПО та органами місцевого самоврядування, виявлення ключових проблем, бар'єрів та перспектив налагодження ефективної співпраці було проведене комплексне дослідження.

Дослідження проведено в рамках проекту «Активізація участі внутрішньо переміщених осіб у житті Вінницької громади та посилення впливу на процеси прийняття рішень», який реалізує ГО «Інноваційна дія» за підтримки Міжнародного фонду «Відродження».

Дослідження має на меті:

- з'ясувати рівень залученості ВПО до життя громади;
- оцінити доступність адміністративних, соціальних та житлових послуг;
- проаналізувати канали та ефективність комунікації з місцевою владою;
- виявити сильні та слабкі сторони взаємодії;
- напрацювати рекомендації щодо її покращення.

Дослідження має комплексний підхід до збору і опрацювання емпіричних матеріалів. Він включав кабінетне дослідження. Основний же матеріал був отриманий на основі методів кількісного соціологічного опитування, доповненого якісними методиками фокус-групових обговорень, експертними опитуваннями методом інтерв'ю та запитами на публічну інформацію до представників ОМС.

Використані методи дозволяють аналізувати потреби громади з декількох сторін. Перша – бачення представників\ць ОМС, друга – бачення представників\ць ВПО, третя – позиція представників\ць «третього сектору», громадських і благодійних організацій Вінниччини.

Результати дослідження дають змогу:

1. Оцінити рівень інтеграції ВПО у життя Вінницької міської територіальної громади, зокрема – ступінь включеності в соціальне, економічне та громадське життяє.

2. Визначити потреби, проблеми та очікування ВПО, які залишаються незадоволеними на місцевому рівні, особливо у сферах житла, інформування, соціального захисту та працевлаштування.

3. Проаналізувати ефективність взаємодії з органами місцевого самоврядування (ОМС) – як через формальні канали, так і в контексті особистого досвіду звернень, участі у процесах прийняття рішень.

4. Виявити бар'єри та труднощі, що заважають повноцінній участі ВПО в житті громади: формалізм, черги, низька поінформованість, брак зворотного зв'язку, недостатня участь ВПО у прийнятті рішень.

5. Сформувати картину соціальної активності ВПО, включно з рівнем готовності долучатися до громадських ініціатив, участі у заходах, використання електронних інструментів демократії.

6. Запропонувати практичні рекомендації для ОМС, громадських організацій та інших зацікавлених сторін щодо покращення політик, сервісів та механізмів взаємодії з внутрішньо переміщеними особами.

Отримані результати також стануть у нагоді різним зацікавленим сторонам, зокрема:

– органам місцевого самоврядування – для вдосконалення політик інтеграції ВПО, формування адресних програм підтримки, поліпшення сервісів, а також підвищення прозорості та відкритості процесів управління;

– громадським організаціям і волонтерським ініціативам – для більш точного планування діяльності, спрямованої на захист прав ВПО, проведення адвокаційних кампаній, реалізацію проєктів із соціального включення;

– донорським структурам та міжнародним організаціям – як джерело достовірних даних про локальні виклики, потреби й настрої ВПО, що дозволить ефективніше спрямовувати ресурси та підтримку;

– ВПО – для кращого розуміння своїх прав, можливостей участі в житті громади та механізмів впливу на прийняття рішень;

– аналітикам, дослідникам і медіа – як база для подальшого аналізу, порівнянь і розробки пропозицій щодо покращення державної та місцевої політики в умовах тривалої внутрішньої міграції.

Звіт містить кількісний і якісний аналіз відповідей, візуалізацію результатів у вигляді графіків і діаграм, а також узагальнені висновки та рекомендації щодо удосконалення політик інтеграції ВПО у громаду.

1. МЕТОДОЛОГІЯ ПРОВЕДЕННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ ТА СПОСОБІВ ВЗАЄМОДІЇ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ З ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Унаслідок збройного конфлікту та окупації частини території, у 2014 році Україна вперше за час своєї незалежності зіткнулася з явищем масового внутрішнього переміщення. Внаслідок воєнної агресії росії, з лютого 2022 р. з'явилась нова хвиля внутрішньо переміщених осіб (ВПО), ще більша за попередню, що потребують запровадження нових антикризових управлінських підходів задля збереження економічного та людського потенціалу. Серйозною соціально-економічною проблемою на тлі руйнування економічної та промислової інфраструктури є зростання кількості осіб, які втратили джерело трудових доходів та масове зростання кількості внутрішньо переміщених осіб.

Через переміщення особи знаходяться в особливо вразливому стані, оскільки вони вимушені були змінити постійне місце проживання, звичне коло спілкування, часто – і сферу діяльності. Це призводить до того, що у ВПО виникають додаткові специфічні проблеми, а відтак – і потреби, які мають знайти відповідь із боку держави. Зокрема це проблеми, пов'язані із втратою і відновленням документів, що посвідчують особу, відсутністю житла, роботи, особливостями реалізації права на соціальний захист, обмеженнями в реалізації виборчих прав тощо. Оцінювання та вчасне задоволення зазначених потреб є основою для ефективної інтеграції ВПО в громади.

Все це потребує розробки програм підтримки зазначених категорій громадян України та актуалізації способів взаємодії внутрішньо переміщених осіб з органами місцевого самоврядування в регіонах, що є місцем закріплення ВПО. Зазначені виклики також створюють додаткові причини щодо активізації та вирішення проблем посилення взаємодії ВПО з ОМС.

Виходячи з вищезазначеного, доцільним є проведення соціологічного обстеження трьох цільових груп (внутрішньо переміщені особи (ВПО); органи місцевого самоврядування (ОМС), до повноважень яких входить взаємодія,

підтримка та сприяння адаптації ВПО у Вінницькій МТГ; громадські організації, які переймаються проблемами ВПО) щодо їх бачення стану, проблем та можливостей посилення взаємодії представників цільової аудиторії (ВПО) з органами місцевого самоврядування (ОМС), виявлення можливостей, форм та способів взаємодії та впливу на ОМС.

1. Етапи дослідження.

Пропонуються наступні етапи дослідження:

підготовчий етап – вивчення теми дослідження, постановка цілей і завдань дослідження, розробка інструментарію;

перший етап – збір соціологічної інформації (експертне опитування через анкетування, фокус-групи, експертні інтерв'ю);

другий етап – обробка результатів проведеного обстеження;

третій етап – систематизація первинної інформації та підготовка звіту;

четвертий етап – проведення презентації результатів дослідження.

2. Об'єкт дослідження – середовище взаємодії представників цільової аудиторії (ВПО) з органами місцевого самоврядування (ОМС) та стан розвитку цієї взаємодії.

3. Предмет дослідження – визначення стану, проблем та можливостей посилення взаємодії представників цільової аудиторії (ВПО) з органами місцевого самоврядування (ОМС) у Вінницькій МТГ.

4. Метою дослідження є виявлення можливостей, форм та способів взаємодії та впливу на ОМС, визначення механізмів залучення ВПО до процесу прийняття рішень у громаді та аналіз практик та механізмів взаємодії представників органів міської влади та ВПО шляхом консолідації зусиль місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, ВПО і громадських організацій, забезпечення інтеграції ВПО до приймаючої громади, підвищення рівня життя ВПО.

5. Завдання дослідження:

провести аналіз стану взаємодії представників цільової аудиторії (ВПО) з органами місцевого самоврядування (ОМС) у Вінницькій МТГ;

систематизувати наявні практики та механізми взаємодії представників органів міської влади та ВПО;

узагальнити проблеми у взаємодії між ВПО та ОМС;

вивчити основні перешкоди на шляху посилення взаємодії ВПО з ОМС та виявити зовнішні й внутрішні чинники, які заважають їм ефективно взаємодіяти;

оцінити умови для посилення взаємодії ВПО з ОМС;

сформувані дієві інструменти та способи взаємодії та впливу на ОМС;

визначити механізми залучення ВПО до процесу прийняття рішень у громаді.

6. Вибіркова сукупність.

При побудові вибірки враховувалися наступні вимоги до цільової аудиторії:

забезпечення репрезентативності вибірки за ознаками приналежності до цільової групи – внутрішньо переміщені особи (ВПО); органи місцевого самоврядування (ОМС), до повноважень яких входить взаємодія, підтримка та сприяння адаптації ВПО у Вінницькому регіоні; громадські організації, які переймаються проблемами ВПО;

забезпечення репрезентативності вибірки за наявним досвідом взаємодії з органами місцевого самоврядування (ОМС).

Формування цільової вибіркової сукупності проходило за наступною схемою:

1) Визначення обсягу генеральної сукупності.

Обсяг генеральної сукупності дослідження встановлено на основі підсумовування загальної кількості ВПО, що зареєстровані та проживають у Вінницькій МТГ і становить 43166 осіб (статистичні дані станом 01.01.2025 р.).

З метою застосування несучільного методу спостереження, сформована вибіркова сукупність, розмір якої становить 150 осіб.

Помилка репрезентативності є незначною і дозволяє використовувати

результати дослідження при аналізі генеральної сукупності.

2) Вибір респондентів опитування.

З метою забезпечення репрезентативності та комплексності вибірки встановлено кількість ВПО, які підлягають опитуванню. У відповідності з поставленими цілями і завданнями дослідження, анкетуванням будуть охоплені ВПО, що зареєстровані та проживають у Вінницькій МТГ, які найбільш повно відповідають встановленим критеріям.

3) Присвоєння характеристик вибіркової сукупності генеральної.

7. Методи дослідження:

– анкетне опитування ВПО, що зареєстровані та проживають у Вінницькій МТГ, та мали досвід взаємодії з ОМС;

– проведення фокус-груп із залученням таких цільових груп: внутрішньо переміщені особи (ВПО); громадські організації, які переймаються проблемами ВПО;

– експертне опитування методом інтерв'ю представників ОМС, до повноважень яких входить взаємодія, підтримка та сприяння адаптації ВПО у Вінницькій МТГ, та ГО, які переймаються проблемами ВПО;

– запити на публічну інформацію до представників ОМС, до повноважень яких входить взаємодія, підтримка та сприяння адаптації ВПО у Вінницькій МТГ.

8. Стратегія дослідження – описова.

9. Організація дослідження.

Період дослідження – грудень 2024 року – квітень 2025 року.

Метод організації дослідження – анкетне опитування, експертні інтерв'ю, запити на публічну інформацію, а також проведення фокус-груп із залученням таких цільових груп: внутрішньо переміщені особи (ВПО); органи місцевого самоврядування (ОМС), до повноважень яких входить взаємодія, підтримка та сприяння адаптації ВПО у Вінницькій МТГ; громадські організації, які переймаються проблемами ВПО.

Інструментарій дослідження – анкети, сценарії фокус-груп, перелік

питань для експертного інтерв'ю, запити на публічну інформацію.

Анкети включають в себе питання, що розкривають стан взаємодії ВПО з ОМС; систематизують наявні практики та механізми взаємодії представників органів міської влади та ВПО; узагальнюють проблеми у взаємодії між ВПО та ОМС; визначають основні перешкоди на шляху посилення взаємодії ВПО з ОМС; оцінюють умови для посилення взаємодії ВПО з ОМС; дозволяють сформулювати дієві інструменти та способи взаємодії та впливу на ОМС; визначають механізми залучення ВПО до процесу прийняття рішень у громаді.

Збір та обробка інформації, отриманої в ході анкетного опитування, буде проводитись за допомогою Google Forms.

З метою отримання більш повної та точної інформації про наявні практики та механізми, а також існуючі перешкоди на шляху посилення взаємодії ВПО з ОМС доцільно провести фокус-групи із залученням таких цільових груп: внутрішньо переміщені особи (ВПО); громадські організації, які переймаються проблемами ВПО у кількості 20 особи (2 фокус-групи по 10 учасників). У результаті проведення фокус-груп буде досліджена незалежна думка фахівців щодо наявного досвіду взаємодії представників органів міської влади та ВПО; узагальнюють проблеми у взаємодії між ВПО та ОМС, їх бачення основних перешкод та дієвих інструментів взаємодії та впливу на ОМС. Для подальшого використання отриманих результатів у практичній роботі доцільно буде проаналізувати та систематизувати основні ідеї, що були отримані в ході проведення фокус-груп.

Для формування дієвих інструментів та способів взаємодії та впливу на ОМС, визначення механізмів залучення ВПО до процесу прийняття рішень у громаді будуть проведені експертні інтерв'ю представників ОМС, до повноважень яких входить взаємодія, підтримка та сприяння адаптації ВПО у Вінницькому регіоні, та ГО, які переймаються проблемами ВПО у кількості 3 особи.

З метою отримання наявної інформації щодо поточного стану взаємодії ВПО з ОМС, а також існуючих практик та механізмів взаємодії представників

органів міської влади та ВПО будуть сформовані запити на публічну інформацію до представників ОМС, до повноважень яких входить взаємодія, підтримка та сприяння адаптації ВПО у Вінницькій МТГ

Наступним важливим етапом є проведення презентації за участю представників органів влади, ВПО та ГО для обговорення результатів дослідження.

Отримані за допомогою даної методики результати будуть закладені в основу рекомендацій регіональним та місцевим органам влади задля ефективної побудови взаємодії з ВПО.

2. ПОТОЧНИЙ СТАН ВЗАЄМОДІЇ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ З ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

З метою отримання наявної інформації щодо поточного стану взаємодії ВПО з ОМС, а також існуючих практик та механізмів взаємодії представників органів міської влади та ВПО були сформовані запити на публічну інформацію до представників ОМС, до повноважень яких входить взаємодія, підтримка та сприяння адаптації ВПО у Вінницькій МТГ. За результатами запитів була отримана наступна інформація.

1) Кількість взятих на облік внутрішньо переміщених осіб станом на 01.01.2025 року.

На обліку в департаменті соціальної політики Вінницької міської ради станом на 01.01.2025 року перебувало 43 166 внутрішньо переміщених осіб (жінки – 26 408 осіб; чоловіки – 16 758 осіб).

2) Кількість звернень ВПО до ОМС, їх розподіл за сферами (соціальні послуги, освіта, благоустрій тощо) за період січень-грудень 2024 року.

У 2024 році до департаменту соціальної політики Вінницької міської ради за оформленням допомоги на проживання внутрішньо переміщеної особі звернулось 8579 внутрішньо переміщених осіб. Інші види допомог були надані 4103 внутрішньо переміщеної особі.

Соціальні послуги мешканцям Вінницької міської територіальної громади надаються однією бюджетною установою та 2 комунальними закладами, які підпорядковані Вінницькій міській раді, а саме:

- Вінницьким міським територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг), який надає 8 базових соціальних послуг;
- Вінницьким міським центром соціальних служб, який надає 12 базових соціальних послуг та 2 не базові послуги, такі як: консультативно кризовий телефон та соціально-психологічна реабілітація;

– Міським центром соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями «Гармонія» імені Раїси Панасюк, який надає 2 базові соціальні послуги, 2 не базові (послуга раннього втручання, соціальна транспортна послуга) та 5 реабілітаційних послуг.

Вінницький міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (далі - ВМТЦСО(НСП)) є бюджетною установою, утвореною Вінницькою міською радою для надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги.

Станом на 01.01.2025 р. у структурних підрозділах Вінницького міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) 108 внутрішньо переміщених осіб отримали наступні соціальні послуги:

- догляд вдома – 17 громадян;
- соціальну адаптацію – 70 осіб;
- натуральну допомогу – 13 громадян;
- супроводження – 8 осіб.

За період січень-грудень 2024 року до структурних підрозділів ВМТЦСО (НСП) звернулось 65 ВПО.

Вінницький міський центр соціальних служб (далі – ВМЦСС) є комунальним закладом, що проводить соціальну роботу із особами/сім'ями, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах і надає їм соціальні послуги.

У ВМТГ значна увага приділяється сім'ям, які перемістилися до Вінницької міської територіальної громади з територій ведення бойових дій або тимчасово окупованих територій. ВМЦСС активно проводить роботу по підтримці сімей, надає необхідні соціальні послуги, орієнтовані на вирішення актуальних питань сім'ї.

З метою організації належного надання соціальних послуг сім'ям з дітьми та окремим особам, які опинились в складних життєвих обставинах

фахівці ВМЦСС постійно здійснюють відвідування даних сімей, опрацьовують звернення громадян, повідомлення структурних підрозділів. При виявленні сімей, які потребують сторонньої допомоги та підтримки складаються акти оцінки потреб сім'ї, за результатами яких формується облік сімей, які опинились в складних життєвих обставинах.

Станом на 01.01.2025 року у ВМЦСС на обліку сімей, які опинились у складних життєвих обставинах перебувало 67 внутрішньо переміщених сімей, в яких виховується 97 дітей. Загальна кількість сімей/осіб, з числа ВПО, охоплених соціальними послугами, за звітний 2024 рік – 604 сім'ї/особи, в яких виховується 674 дитини.

Проведено оцінювання потреб ВПО, що потребують соціальних послуг в місцях компактного проживання, де проживають особи похилого віку та люди з інвалідністю – 73 особи.

Комунальний заклад «Міський центр соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями «Гармонія імені Раїси Панасюк», є закладом денного перебування дітей та молоді з інвалідністю з порушенням опорно-рухового апарату та центральної і периферичної нервової системи, в тому числі молодих Захисників і Захисниць України з числа осіб з інвалідністю внаслідок війни до 35 років, а також дітей віком до трьох років (включно), які належать до групи ризику щодо отримання інвалідності (з метою запобігання виникненню інвалідності), метою діяльності якого є відновлення та підтримка їх фізичного та психологічного стану, адаптація та інтеграція у суспільство.

Станом на 01.01.2025 року у Центрі реабілітації «Гармонія» ім. Р. Панасюк 11 внутрішньо переміщених осіб отримали наступні соціальні та реабілітаційні послуги:

- раннє втручання – 3 дітей до 4 років;
- реабілітаційні послуги – 2 дітей від 5 до 18 років і 2 дорослих від 18 до 35 років;

– соціальні послуги: інформування, консультування, транспортні послуги отримували – 2 дітей від 5 до 18 років і 2 дорослих від 18 до 35 років.

Також діти Вінницької міської територіальної громади з особливими освітніми потребами, в тому числі діти з інвалідністю, мають право на отримання базової соціальної послуги з супроводу під час інклюзивного навчання.

Зазначена соціальна послуга полягає у наданні допомоги в пересуванні, самообслуговуванні, комунікації, харчуванні, орієнтації у просторі, а також у забезпеченні безпеки дітям під час перебування в закладах дошкільної та загальної середньої освіти.

Слід зазначити, що Вінницька міська територіальна громада стала однією із перших територіальних громад, де з 2021 року надається послуга супроводу під час інклюзивного навчання.

Оскільки, у комунальних закладах, які надають соціальні послуги мешканцям територіальної громади, відсутні спеціалісти для надання зазначеної соціальної послуги, департамент соціальної політики, за дорученням міського голови С. Моргунова для надання послуги у 2021, 2023, 2024 та у 2025 році залучив надавача недержавного сектору шляхом проведення конкурсу соціального замовлення. Надавачем послуги за результатами проведення конкурсів визначено Вінницький обласний осередок Всеукраїнської громадської організації «Українська спілка інвалідів-УСІ».

Зазначену послугу отримало 59 дітей у закладах дошкільної та шкільної освіти (з них: 10 дітей в закладах дошкільної освіти, 49 дітей в закладах загальної середньої освіти), з них троє дітей із числа внутрішньо переміщених осіб.

Також за січень-грудень 2024 року до Вінницької міської ради надійшло 2629 звернень від внутрішньо переміщених осіб за такими напрямками:

- аграрна політика і земельні відносини – 5 звернень;
- транспорт і зв'язок – 1 звернення;

- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 2 звернення;
- соціальна політика. Соціальний захист населення – 2276 звернень;
- праця і заробітна плата – 2 звернення;
- охорона здоров'я – 11 звернень;
- комунальне господарство – 10 звернень;
- житлова політика – 294 звернення;
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян – 6 звернень;
- сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей – 5 звернень;
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність – 7 звернень;
- діяльність органів місцевого самоврядування – 10 звернень.

3) Способи звернень внутрішньо переміщених осіб до ОМС (особисто, через довірену особу, письмово, телефоном, засобами Інтернет тощо) за період січень-грудень 2024 року.

Способи звернень, за допомогою яких внутрішньо переміщенні особи звернулися до Вінницької міської ради за січень-грудень 2024 року:

- електронною поштою,
- до депутатів міської ради,
- Укрпоштою,
- особисто,
- на особистому прийомі керівників виконавчих органів міської ради,
- через уповноважені особи,
- сайт міської ради.

3. АНКЕТНЕ ОПИТУВАННЯ ВПО, ЩО ЗАРЕЄСТРОВАНІ ТА ПРОЖИВАЮТЬ У ВІННИЦЬКІЙ МТГ, ТА МАЛИ ДОСВІД ВЗАЄМОДІЇ З ОМС

Експертне опитування, згідно з методикою, проводилось методом анкетування. Анкета включала в себе питання, що розкривають досвід взаємодії з ОМС, нинішній рівень взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування, перспективи та перешкоди на шляху ефективної взаємодії ВПО та ОМС.

Результати анкетування дозволили провести аналіз стану взаємодії представників цільової аудиторії (ВПО) з органами місцевого самоврядування (ОМС) у Вінницькій МТГ; систематизувати наявні практики та механізми взаємодії представників органів міської влади та ВПО; узагальнити проблеми у взаємодії між ВПО та ОМС; вивчити основні перешкоди на шляху посилення взаємодії ВПО з ОМС та виявити зовнішні й внутрішні чинники, які заважають їм ефективно взаємодіяти; оцінити умови для посилення взаємодії ВПО з ОМС; сформувані дієві інструменти та способи взаємодії та впливу на ОМС; визначити механізми залучення ВПО до процесу прийняття рішень у громаді.

Портрет респондента

Серед 153 респондентів, від яких отримані анкети, 88,2% (135 опитаних) – жінки, 11,8% (18 опитаних) – чоловіки. Найбільша кількість опитаних у віці 25-45 років (46,4%) (рис. 1).

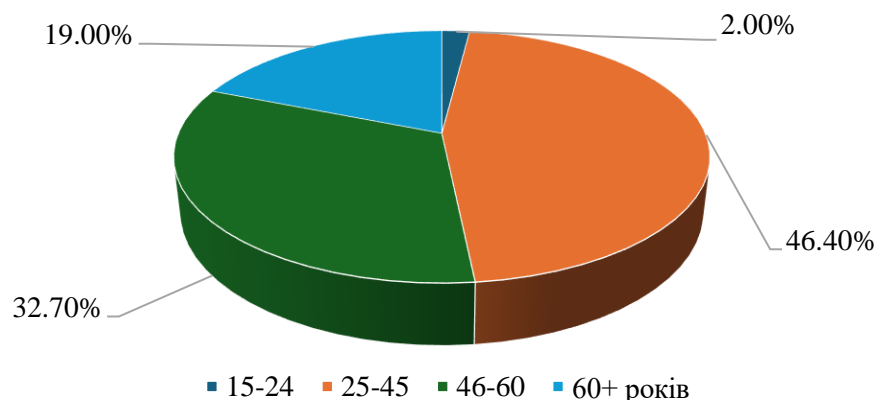


Рисунок 1 – Розподіл респондентів за віком

Серед опитаних більшість мають офіційний статус ВПО – 69,3% опитаних, 20,9% є пенсіонерами, 10,5% опитаних мають інвалідність різної групи, 11,8% осіб мають хронічні захворювання. Під час відповіді респонденти мали можливість обрати декілька варіантів відповіді, тому є люди, які мають 1 -2 та\або 2 соціальні вразливості, наприклад, статус внутрішньо переміщеної особи та додатково мають інвалідність та\або пенсійний вік.

Розподіл респондентів за рівнем освіти представлений на рис. 2.



Рисунок 2 – Розподіл респондентів за рівнем освіти

37,9% опитаних мають постійне місце роботи, 5,2% працюють на себе, 15,7% на момент опитування мають підробіток, 41,2% не працевлаштовані. З тих респондентів, що працюють, 20,9% працюють в сфері обслуговування, 14,4% - в освіті, 7,8% - в торгівлі.

Понад 68% респондентів (сукупно) знаходяться в умовах фінансових труднощів, що охоплюють як відсутність можливості купувати базові речі (55,6% - «Вистачає на харчування, але купувати одяг та взуття вже складно»), так і нестачу навіть на їжу («Ледь зводимо кінці з кінцями, ледь вистачає на

їжу» – 13,1%). Лише незначна частина родин може дозволити собі більше, ніж найнеобхідніше (20,3% опитаних). Дані свідчать про високий рівень економічної вразливості серед ВПО, що потребує посилення соціальних програм, підтримки в зайнятості та адресної допомоги.

Більшість опитаних переїхали до Вінницької МТГ з Донецької (28,1%), Харківської (12,4%), Луганської (11,8%), Херсонської (7,8%), Запорізької (7,2%) областей. Більшість наразі проживає саме в м. Вінниця (96,1%), а саме: Вишенька (27,5%), Замостя (24,2%), Центр (13,7%), Поділля (6,5%), Старе місто (5,9%), Слов'янка (5,9%).

Більшість респондентів проживає у Вінницькій МТГ 1-3 роки (81,7%) (рис. 3).

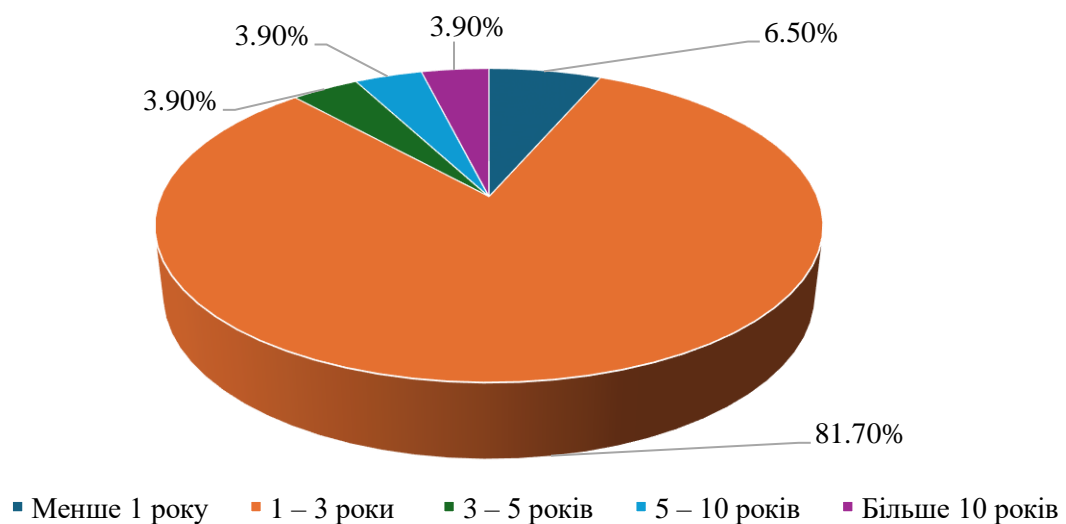


Рисунок 3 – Розподіл респондентів за тривалістю проживання у Вінницькій МТГ

Найбільша частка респондентів – 58,8% відчуває часткову інтеграцію у громаду (рис. 4). Це означає, що адаптація триває, але ще не досягнуто повного залучення чи відчуття приналежності. Майже чверть опитаних (24,8%) не відчують належного включення до життя громади, що свідчить про бар'єри в адаптації, брак підтримки або дистанцію з боку місцевих структур. Невеликий відсоток респондентів (11,1%) успішно інтегрувались і відчують

себе повноцінною частиною нової громади. Зовсім не інтегрований – 5,2%, ця категорія – найбільш уразлива: майже не відчують зв'язку з громадою, що може мати як психологічне, так і соціально-економічне підґрунтя.

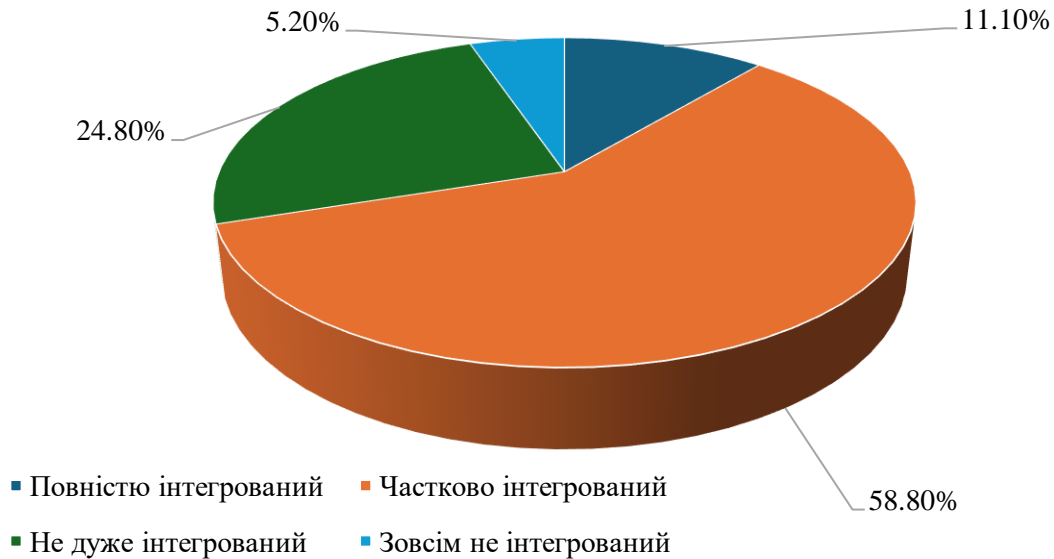
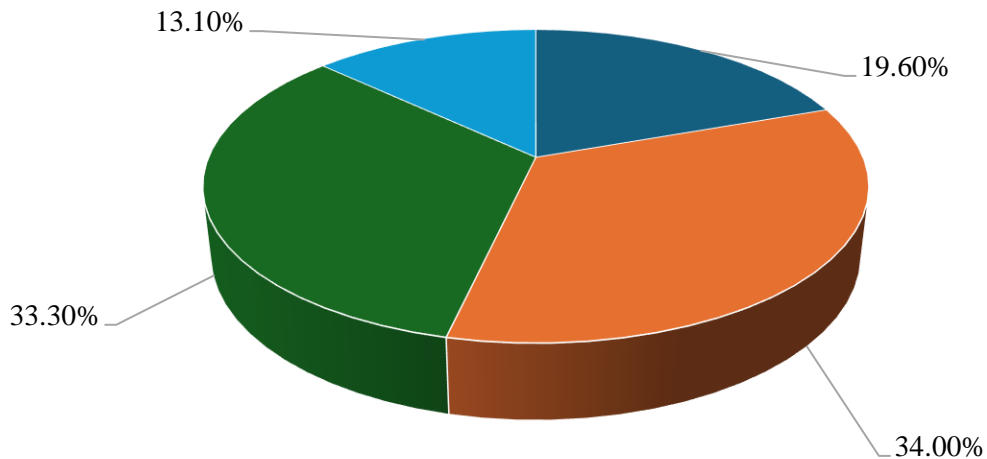


Рисунок 4 – Чи відчуваєте Ви себе інтегрованим у громаду, в якій проживаєте?

Отже, переважна більшість (близько 83,6%) опитаних перебувають у стані часткової або неповної інтеграції, що вказує на необхідність посилення програм адаптації, комунікації та залучення. Лише кожен десятий почувається повністю інтегрованим, що залишає великий простір для дій з боку місцевої влади, громадських організацій та самих ВПО. Інтеграція – це динамічний процес, і ці результати дають чітке розуміння, що значна частина переселенців потребує підтримки, участі та простору для самореалізації.

Понад 53% опитаних (сукупно) або планують повернутись, або розглядають таку можливість за умови поліпшення ситуації (рис. 5). Водночас майже половина (46,4%) — або не впевнені, або не мають наміру повертатися, що свідчить про глибину трансформації життєвих орієнтирів та потребу в довгостроковій інтеграційній політиці на місцях. Отримані дані підкреслюють важливість розробки двох паралельних стратегій: підтримки для тих, хто планує повернення, і повноцінної інтеграції для тих, хто залишається.



- Так, обов'язково планую повернутися
- Планую повернутися тільки за наявності сприятливих умов
- Не впевнений, що повернусь
- Не планую повертатися та маю намір залишитися на місці або переїхати до іншого регіону

Рисунок 5 – Чи плануєте Ви повертатися до свого попереднього місця проживання, якщо ситуація там стабілізується?

Досвід звернень внутрішньо переміщених осіб до органів місцевого самоврядування

Перейдемо до безпосереднього аналізу досвіду взаємодії між ВПО та ОМС. Респондентам було задане питання: «Чи звертались Ви до органів місцевого самоврядування з метою отримання довідки ВПО, влаштування дитини в школу чи садочок, оформлення статусу «дитина війни», субсидій тощо?» (рис. 6). 87,60% опитаних відповіли «Так» – тобто більшість респондентів мали досвід взаємодії з органами місцевого самоврядування. 12,40% обрали варіант «Ні» – ця частка не зверталась до місцевої влади з відповідними запитом.

Високий відсоток позитивних відповідей свідчить про те, що більшість ВПО вже мали потребу у контакті з місцевою владою. Проте варто звернути увагу на ті 12,4%, які не зверталися. Це може бути наслідком браку інформації, недовіри або складності доступу до послуг. Варто глибше дослідити, чому частина ВПО уникає комунікації з ОМС.

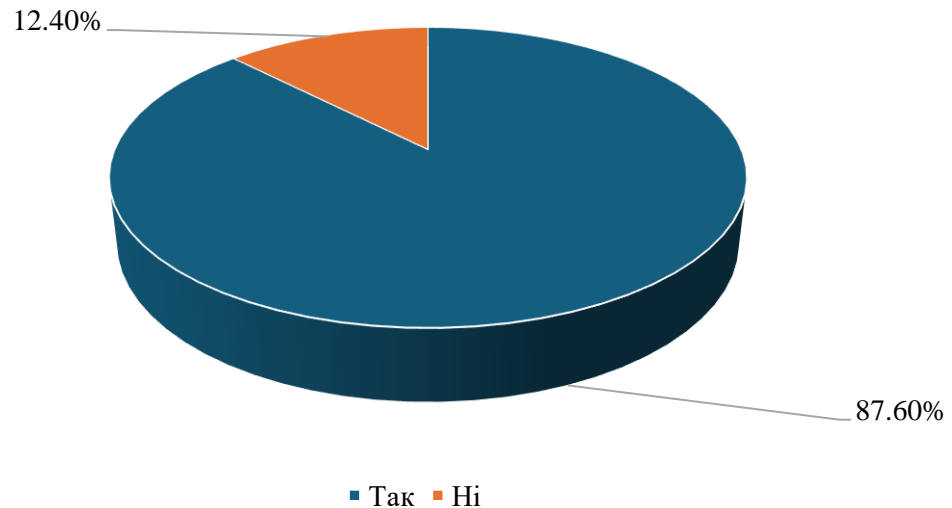


Рисунок 6 – Чи звертались Ви до органів місцевого самоврядування з метою отримання довідки ВПО, влаштування дитини в школу чи садочок, оформлення статусу «дитина війни», оформлення субсидій тощо (міська, сільська, селищна рада та їх виконавчі органи (Департаменти, управління, відділи тощо)?

Респонденти окреслили наступні засоби, якими ВПО зверталися до органів місцевого самоврядування (рис. 7):

- особисто або через представника – 75,8%. Це найпоширеніший спосіб звернення. Він демонструє, що переважна більшість ВПО надають перевагу особистому контакту при взаємодії з владою;
- телефоном – 19,0%. Менш популярний варіант, проте свідчить про наявність певного рівня комунікації дистанційно;
- мережею Інтернет – 9,2%. Невелика частка опитаних використовує онлайн-засоби, що може свідчити про низький рівень цифровізації або недовіру до електронних сервісів;
- поштою – 3,9%. Дуже рідко використовується, ймовірно, через тривалість доставки або складність процедури;
- не звертались — 11,9%. Ці респонденти взагалі не мали досвіду звернення, що потребує додаткового опрацювання з боку ОМС (причини: брак інформації, доступності, тощо).

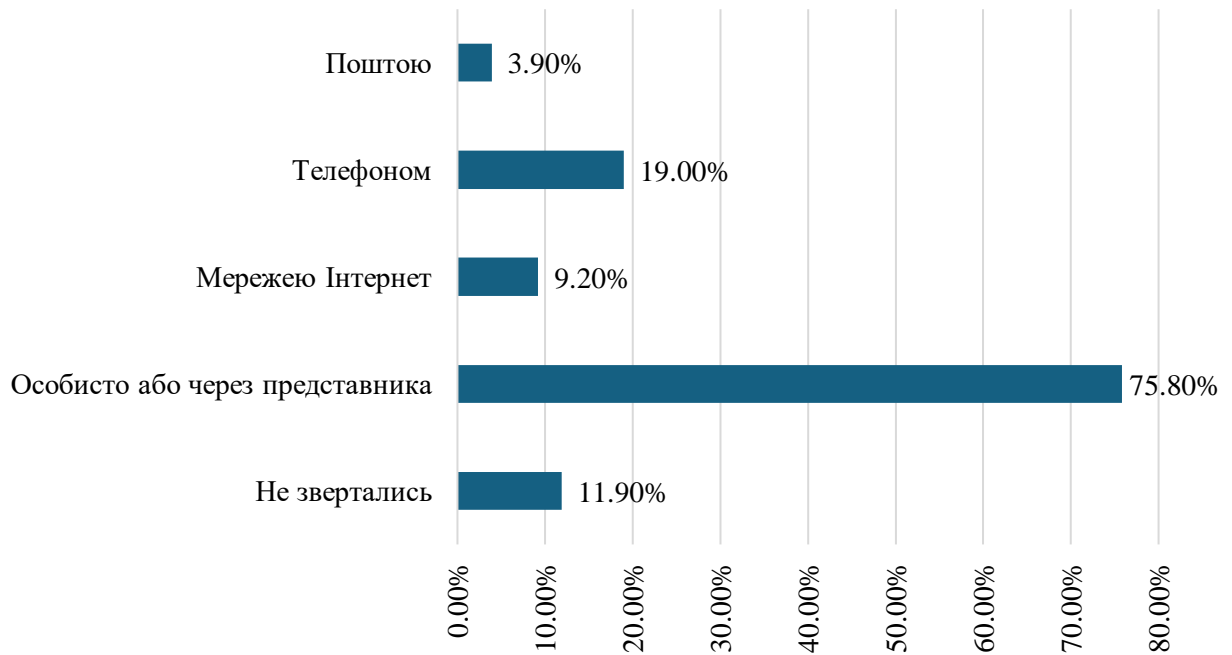


Рисунок 7 – Якщо звертались, то якими засобами Ви користувались для цього? (Відмітьте всі ті, які стосуються Вас)

Отже, можна зробити наступні висновки: серед засобів, якими ВПО зверталися до ОМС переважає традиційний канал взаємодії – особисте звернення; низький рівень використання цифрових інструментів вказує на потребу в покращенні онлайн-комунікацій та доступності сервісів; варто також звернути увагу, чому майже 12% не зверталися зовсім – можливо, існують бар'єри, які можна усунути шляхом інформування або спрощення процедур.

Далі було досліджено сфери, в яких респонденти мали досвід співпраці з органами місцевого самоврядування (рис. 8). Абсолютна більшість респондентів взаємодіяли з ОМС саме з питань соціальних послуг, що є очікуваним з огляду на потреби ВПО (77,8% опитаних). Друге місце за частотою згадування зайняла сфера охорони здоров'я – 24,8%. Це вказує на високу актуальність медичних питань серед опитаних. Близько п'ятої частини респондентів звертались у справах, пов'язаних з освітою (22,2%). Стосовно житлової політики зверталось 20,3% респондентів. Це підтверджує, що питання житла залишається пріоритетним для значної частини ВПО.

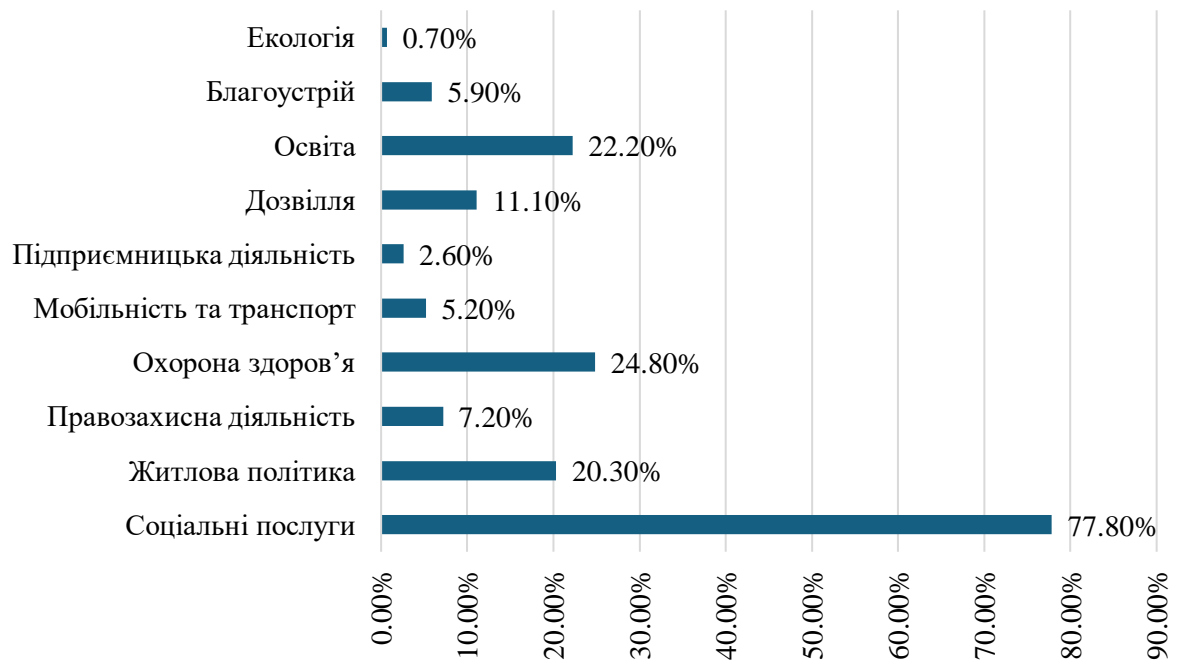


Рисунок 8 – В яких сферах Ви маєте досвід співпраці з органами місцевого самоврядування? (можна обрати до 3 варіантів відповіді)

Отже, виходячи з отриманих результатів, найчастіше ВПО взаємодіють з органами місцевого самоврядування у сферах, які напряму впливають на їхні базові потреби – соціальний захист, медицина, освіта та житло. Менш популярні напрями – підприємництво, транспорт і екологія – можуть свідчити як про меншу залученість, так і про обмежений доступ чи інтерес у цих сферах. Ці дані можуть бути використані для пріоритезації політик підтримки ВПО на рівні громад.

Цікаво було також дізнатися у респондентів, чи отримали вони відповідь на своє звернення та чи вирішилось питання, з яким вони звертались (рис. 9). Більшість респондентів (майже дві третини – 62,7%) зазначили, що отримали відповідь, і їхнє питання було вирішено. Це свідчить про достатній рівень ефективності роботи органів місцевого самоврядування або інших інституцій, до яких зверталися ВПО. Чверть опитаних (26,1%) отримали неповну або часткову відповідь, що може свідчити про недостатню комунікацію, затягування процесу чи обмежені повноваження органів, до яких було подано звернення. 11,1% респондентів не отримали відповіді взагалі або ж питання не

було вирішено. Це може вказувати на проблеми доступності, бюрократії чи ігнорування звернень.

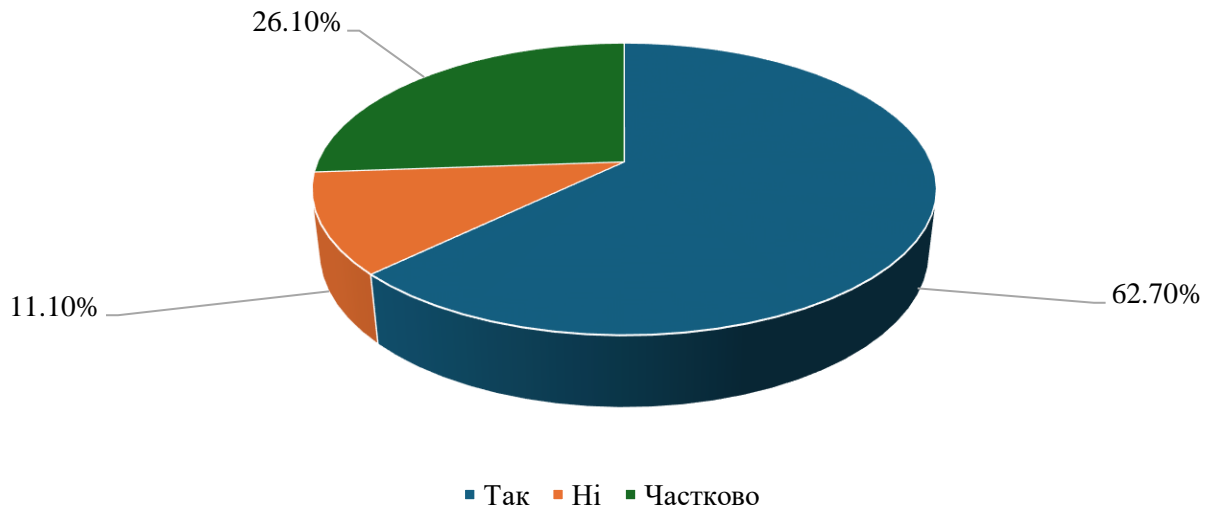


Рисунок 9 – Чи отримали Ви відповідь на своє звернення? Чи вирішилось питання, з яким Ви звертались?

Загалом результати можна оцінити як помірно позитивні – майже 90% отримали хоча б якусь реакцію на своє звернення. Водночас третина респондентів залишилися з невирішеними або частково вирішеними питаннями, що вказує на наявність зон для покращення ефективності зворотного зв'язку та послуг.

Респондентами також були зазначені проблеми, з якими вони стикнулись, та причини, з яких їх питання не було вирішено:

1. *Адміністративні та бюрократичні бар'єри* (відмова у прийнятті заяв через місце реєстрації; відмова в оформленні субсидії через технічні підстави; довготривале очікування відповіді; потреба в численних зверненнях, формальні відписки, байдужість працівників; некомпетентність фахівців; небажання дотримуватись законодавства тощо). Це свідчить про необхідність спрощення процедур, навчання персоналу, та підвищення відповідальності.

2. *Проблеми із соціальними виплатами та допомогою* (очікування виплат для ВПО; відсутність або затримки виплат тощо). Необхідна чітка, прозора система виплат та контроль виконання соціальних зобов'язань.

3. *Невирішені житлові питання* (відсутність житлового фонду; брак фінансування житлових питань; вигадані обмеження при постановку в чергу на житло тощо). Ці відповіді вказують на гостру проблему доступного житла для ВПО та неналежні умови проживання.

4. *Недоступність послуг та відсутність індивідуальних підходів* (не враховуються індивідуальні потреби; години прийому збігаються з робочим часом, тому неможливо потрапити на прийом; важкість пересування (наприклад, людина з інвалідністю не могла добитись допомоги) тощо). Для вирішення цієї проблеми потрібна більша гнучкість у графіку та мобільні рішення для вразливих груп.

Але, попри складнощі, частина респондентів досягла результату, однак вони вказують на стрес або неякісну взаємодію з установами.

Отже, основні бар'єри при взаємодії з ОМС – це бюрократія, затримки, непрозорість процедур та обмежений доступ до соціальних послуг. Тому існує нагальна потреба в реформуванні сервісів, розширенні житлових програм для ВПО та навчанні персоналу для чутливого підходу до людей у вразливих ситуаціях.

Рівень обізнаності ВПО щодо діяльності ОМС

З метою отримання оцінки рівня обізнаності респондентів щодо діяльності органів місцевого самоврядування їм було задано декілька питань щодо доступності певних сервісів, напрямів діяльності для вирішення проблем ВПО та ступеня їх важливості.

Опитані визнали найбільш доступними сервісами наступні (табл. 1):

отримання адміністративних послуг (72,5% вважають їх доступними), що свідчить про добре налагоджену інфраструктуру ЦНАПів та електронні сервіси;

отримання пенсії, соціальних виплат (66,0% опитаних). Можна зробити висновок, що соціальні виплати здебільшого працюють, хоча є окремі труднощі (див. попередній аналіз);

отримання медичної допомоги (65,4% вважають її доступною). Загалом опитані задоволені, але залишаються локальні проблеми (можливо, пов'язані з персоналом або логістикою).

Таблиця 1 – Як ви оцінюєте доступність наступних сервісів у районі вашого проживання?

	Доступно	Мало доступно	Недоступно	Важко відповісти
Отримання медичної допомоги	65,4%	19,0%	8,5%	7,2%
Влаштування дитини у дитячий садок	35,9%	20,9%	11,8%	31,4%
Влаштування дитини у школу	54,9%	9,8%	10,5%	24,8%
Отримання адміністративних послуг (видача паспорту, довідок, документів на землю тощо)	72,5%	11,8%	7,8%	7,8%
Отримання пенсії, соціальних виплат	66,0%	18,3%	5,2%	10,5%
Отримання соціальних послуг з догляду, консультування, психологічної підтримки тощо	57,5%	14,4%	13,7%	14,4%
Отримання правової допомоги	48,4%	21,6%	7,8%	22,2%
Отримання гуманітарної допомоги	39,2%	32,0%	18,3%	11,1%

Опитані оцінили як середній рівень доступності наступних сервісів у районі їх проживання:

отримання соціальних послуг (догляд, психологічна підтримка): 57,5% вказали, що дана послуга є доступною, 13,7% – недоступною, 14,4% – важко

відповісти. Це може свідчити про нерівномірне поширення таких послуг або про низьку обізнаність;

отримання правової допомоги: 48,4% оцінили послугу як доступну, 21,6% – мало доступну, 22,2% – важко відповісти. Отже, є потреба в ширшому інформуванні та спрощенні доступу до безоплатної правової допомоги.

Найменш доступні сервіси, на думку респондентів, є:

отримання гуманітарної допомоги: лише 39,2% вважають її доступною, 32,0% – мало доступною, 18,3% – недоступною. Це вказує на значну нерівномірність у розподілі гуманітарної допомоги та недостатній рівень координації гуманітарних програм.

влаштування дитини у дитячий садок: лише 35,9% вважають цей сервіс доступним. Високий відсоток тих, хто не може відповісти (31,4%). Скоріш за все, частина респондентів не має маленьких дітей або відсутня об'єктивна інформація про доступність дитсадків.

влаштування дитини у школу: 54,9% опитаних вважають дану послугу доступною, але 24,8% – важко відповісти. У даному випадку доступ кращий, ніж у випадку з дитсадочками, проте є проблеми з інформуванням та інфраструктурою у певних районах.

Отже, можна зробити наступні висновки: адміністративні та фінансові послуги (пенсії, паспорти, виплати) – найдоступніші; освітні та соціальні послуги мають середню або низьку доступність, що потребує покращення; гуманітарна допомога та садочки – найпроблемніші, особливо для ВПО чи вразливих груп. Високі показники відповіді «важко відповісти» свідчать про нестачу інформації або нерелевантність послуг для частини опитаних.

Результати оцінки обізнаності респондентів щодо діяльності органів місцевого самоврядування (табл. 2) свідчать про те, що більшість респондентів мають низький або середній рівень знань про розподіл повноважень та відповідальність представників/-ць органів влади – 50,3% оцінили свої знання на 1-2 бали, ще 32% - на 3 бали. Лише 17,7% респондентів вважають себе достатньо або добре обізнаними (4-5 балів).

Таблиця 2 – Оцініть за п'ятибальною шкалою, наскільки Ви обізнані з діяльністю органів місцевого самоврядування («5» - добре розуміюся на цьому питанні, «1» - майже нічого не знаю).

	1	2	3	4	5
Знання про розподіл повноважень та відповідальність представників/-ць органів влади	29,4%	20,9%	32,0%	10,5%	7,2%
Знання про можливості взаємодії з представниками/-цями органів влади	22,9%	27,5%	27,5%	15,0%	7,2%
Знання про наявні механізми взаємодії з органами влади	22,9%	24,2%	29,4%	15,7%	8,5%

Стосовно знань про можливості взаємодії з представниками/-цями органів влади, то варто зазначити, що найбільша частка респондентів (50,4%) зазначила низький рівень обізнаності (1-2 бали). Третина (27,5%) мають середній рівень (3 бали), а 22,2% - високий (4-5 балів).

Подібно до попередніх відповідей, близько 47,1% мають низьку обізнаність про наявні механізми взаємодії з органами влади, 29,4% - середній рівень, і лише 24,2% - високий рівень (4-5 балів).

Отже, більшість респондентів мають недостатній або посередній рівень обізнаності щодо повноважень, можливостей та механізмів взаємодії з органами місцевого самоврядування. Це вказує на потребу у проведенні інформаційно-просвітницьких кампаній і підвищенні рівня відкритості місцевої влади.

Відповіді на запитання «Що мають робити в першу чергу органи влади, гуманітарні організації для захисту прав та розв'язання проблем людей, які мають статус ВПО?» можна систематизувати за блоками, що представлені на рис. 10.

1. *Вирішення житлових питань (найчастіше згадуване):* надання безкоштовного або доступного житла (включаючи соціальне житло, тимчасове житло, нове будівництво, житло з пільгами на оплату комунальних послуг); фінансова допомога на оренду житла / дотації; цільові програми для ВПО з житлових питань; компенсація за втрачене житло / майно; розселення за доступними цінами; визнання житлової проблеми як пріоритетної для ВПО.

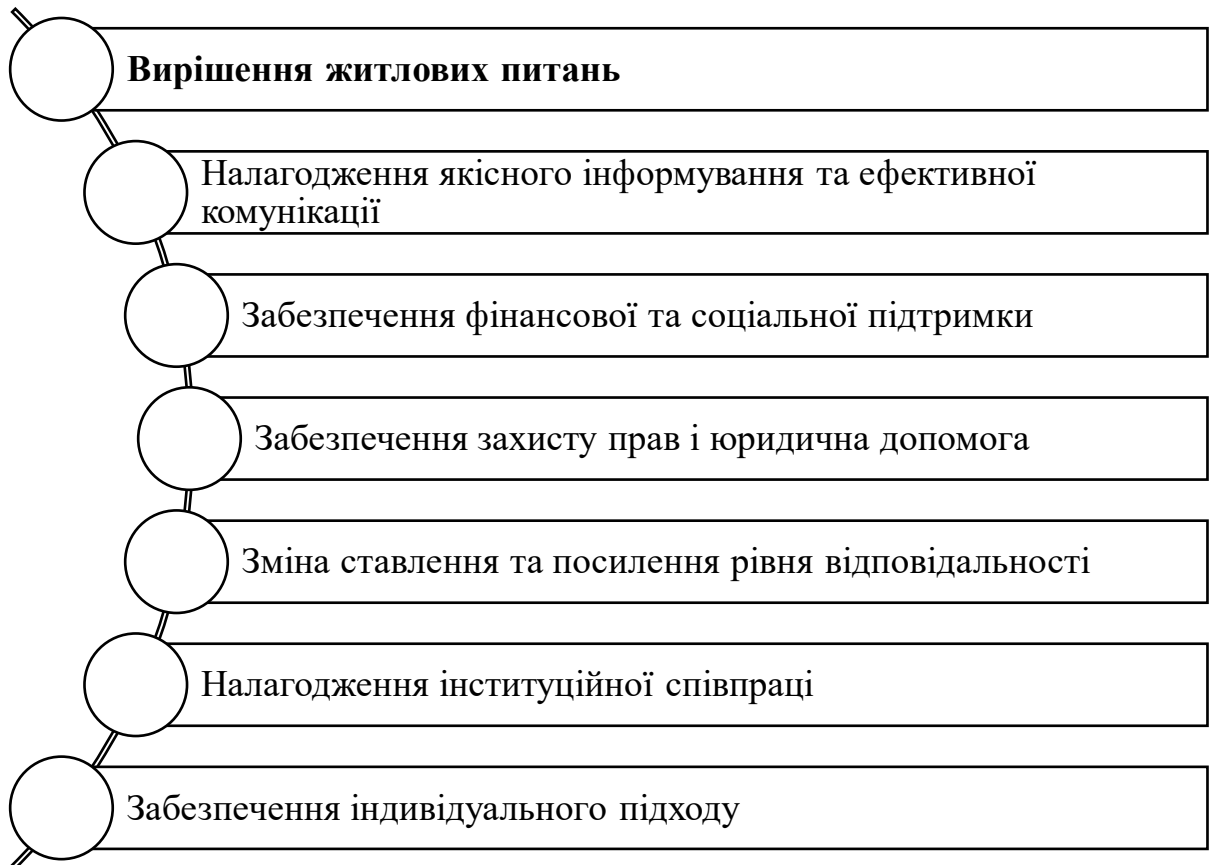


Рисунок 10 – Що мають робити в першу чергу органи влади, гуманітарні організації для захисту прав та розв’язання проблем людей, які мають статус ВПО?

2. *Налагодження якісного інформування та ефективної комунікації:* інформування про існуючі програми, допомогу, права ВПО (через соцмережі, сайти, гарячі лінії); зворотний зв’язок із ВПО – слухати, чути, фіксувати звернення, реагувати; проведення опитувань, відкритих слухань, анкетувань; наявність консультативних та інформаційних зустрічей; прямий контакт та діалог з ВПО (виявлення реальних потреб).

3. *Забезпечення фінансової та соціальної підтримки:* гуманітарна допомога (продовольча, одяг, базові речі, дрова тощо); поновлення системної видачі допомоги (не тільки окремим «категоріям»); забезпечення працевлаштування, допомога з пошуком роботи; підтримка родин військових;

допомога в оформленні дітей у дитсадок, школу, секції; дозвілля для дітей ВПО; психологічна, моральна підтримка.

4. *Забезпечення захисту прав і юридична допомога*: захист прав ВПО на всіх рівнях; надання правової підтримки та юридичних консультацій; оперативне інформування про зміни в законодавстві; гаряча лінія для вирішення питань ВПО.

5. *Зміна ставлення та посилення рівня відповідальності*: мотивація влади – мати бажання допомагати та не залишатись осторонь; не перекладати відповідальність на інші структури; не ігнорувати проблеми ВПО; визнати ВПО як постраждалих від війни; не ділити людей на «категорії», допомагати всім, хто в біді.

6. *Налагодження інституційної співпраці*: налагодження співпраці між органами влади та громадськими організаціями (ГО); заключення меморандумів для скоординованих дій; розробка робочих механізмів участі ВПО у прийнятті рішень.

7. *Забезпечення індивідуального підходу*: розуміння, що в кожного ВПО – свої унікальні потреби; підтримка у випадку звернення (реагування на запити).

Найбільш важливими та затребуваними напрямками захисту прав та розв'язання проблем людей, які мають статус ВПО, є (рис. 11):

1) Виділення цільового фінансування спеціальних програм для ВПО – 62,1%. Цей напрям отримав найбільшу підтримку серед опитаних. Він свідчить про гостру потребу у стабільному та передбачуваному фінансуванні, яке дозволить реалізовувати програми допомоги, зокрема житлові, соціальні, медичні, освітні тощо. Без належного фінансування навіть найкращі ініціативи залишаться лише на папері.

2) Надання ВПО більше можливостей для праці і заробітку – 49,0%. Працевлаштування є ключовим для інтеграції ВПО в громади, відновлення гідності, фінансової незалежності та стабільності. Люди прагнуть працювати,

а не лише отримувати допомогу, тому створення робочих місць, професійна перепідготовка і сприяння в працевлаштуванні – критично важливі.



Рисунок 11 – Які напрями захисту прав та розв'язання проблем людей, які мають статус ВПО, Ви вважаєте найбільш важливими та затребуваними? (можна обрати до 3 варіантів відповіді)

3) Забезпечення ефективності та доступності всіх заходів і програм для людей поважного віку – 45,1%. Люди старшого віку – одна з найуразливіших категорій серед ВПО. Їм важче адаптуватися, знайти роботу або самостійно вирішувати проблеми. Цей результат свідчить про необхідність інклюзивного підходу, який враховує вікові особливості та потреби.

4) Додатково вагомими напрями (менше 45%, але все одно важливі): запровадження практики моніторингу потреб ВПО – 43,8%. Регулярний збір та аналіз потреб дозволяє створювати актуальні й ефективні програми, уникати формалізму;

проведення регулярних зустрічей профільних департаментів з ВПО – 24,8%. Цей напрям важливий для налагодження діалогу та взаєморозуміння між владою та переселенцями;

забезпечення зворотного зв'язку з ВПО щодо питань розвитку громади – 22,2%. ВПО мають бути включені в життя громади як повноцінні її члени, і цей напрям підкреслює важливість залучення їхнього голосу у процесах прийняття рішень.

Нинішній рівень взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування

Респондентам було запропоновано оцінити за п'ятибальною шкалою нинішній рівень взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування («5» - дуже високий; «1» - дуже низький). Результати оцінювання демонструють переважно середній або низький рівень задоволеності – середній бал – 2,76 із 5. Цей показник вказує на нестійкий, частково ефективний рівень взаємодії, що не забезпечує достатнього рівня довіри, підтримки та включення ВПО в життя громади. Розподіл відповідей:

1 (дуже низький) – 14,4%. Значна частина респондентів вважає взаємодію з владою майже відсутньою або вкрай неефективною;

2 (низький) – 19,6%. Ще майже п'ята частина бачить ситуацію як негативну, але не критичну. Це вказує на розчарування або відсутність комунікації з владою;

3 (середній рівень) – 43,8% - найбільша частка респондентів. Це означає, що певна взаємодія є, але вона не є сталою, системною або достатньо результативною;

4 (високий) – 19,6%. Частина ВПО оцінює співпрацю позитивно, що може свідчити про успішні практики в окремих громадах або ініціативах;

5 (дуже високий) – 2,6%. Дуже незначна частка ВПО відчуває повноцінну, ефективну та партнерську взаємодію з місцевою владою.

Отже, ситуація з комунікацією не є катастрофічною, але й далека від ідеалу. Тому є потреба в систематизації та налагодженні діалогу.

Оцінка змін у рівні взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування після переїзду свідчить про доволі стриману динаміку з перевагою негативних або стабільно низьких оцінок (рис. 12).

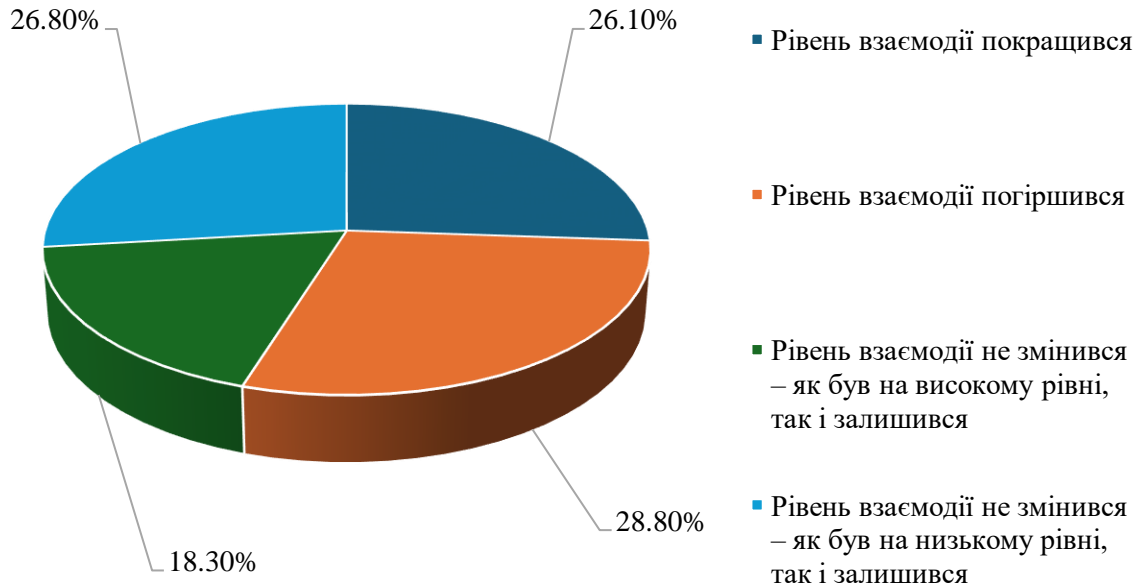


Рисунок 12 – Чи змінився цей рівень взаємодії з моменту Вашого переїзду?

Найбільша частка респондентів (28,8% опитаних) зазначає, що комунікація з владою стала гіршою, що вказує на розчарування, зниження довіри та, ймовірно, відсутність системної підтримки після переїзду. Ще чверть опитаних (26,8%) вважають, що влада не демонструвала активної позиції ні раніше, ні зараз, тобто взаємодії або майже не було, або вона є формальною. 26,1% респондентів відзначає позитивні зміни: в деяких громадах, ймовірно, вдалося налагодити інклюзивний діалог, поліпшити комунікацію та запустити підтримувальні програми. 18,3% опитаних вважають, що рівень не змінився, залишився високим. Ці респонденти вже на момент переїзду були включені у ефективну взаємодію, і вона збереглась. Такий досвід є цінним для масштабування.

Отже, можна зробити висновок, що понад половина (55,6%) респондентів вважає, що рівень взаємодії або погіршився, або залишився на

низькому рівні. Лише менше третини (26,1%) відчули покращення, що свідчить про неоднорідність підходів у різних громадах. Тому необхідно впроваджувати кращі практики там, де спостерігається покращення, та посилити підтримку у громадах з негативною або нульовою динамікою.

Результати опитування щодо сильних сторін взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування свідчать про те, що, попри наявні проблеми, респонденти все ж відзначають деякі позитивні риси, які можна розвивати і масштабувати (рис. 13).



Рисунок 13 – Якими, на Вашу думку, є сильні сторони взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування? (можна обрати до 3 варіантів відповіді)

Найбільш відзначеними сильними сторонами є:

об'єктивна оцінка потреб ВПО – 34,6%. Найчастіше ВПО відзначають, що влада розуміє їхні реальні потреби, що є основою для ефективної допомоги;

прозорість діяльності – 31,4%. Достатньо висока частка респондентів вважає, що місцева влада працює відкрито, що дозволяє формувати довіру;

високий рівень активності – 26,1%. Активна взаємодія та ініціативність органів влади у вирішенні питань ВПО – ще одна важлива позитивна характеристика;

швидке реагування на проблеми – 23,5%. Частина респондентів зазначає оперативність дій органів влади, що може свідчити про наявність робочих каналів комунікації.

Помірно відзначені наступні сильні сторони взаємодії:

наявність фінансових можливостей – 19,6%. Менша частка бачить реальні ресурси у громадах для підтримки ВПО, що може вказувати як на обмежені бюджети, так і на нерівний розподіл допомоги;

експертність та професіоналізм – 19,0%. Порівняно невисокий показник довіри до компетентності чиновників, що може свідчити про потребу в додатковому навчанні, підвищенні кваліфікації або залученні зовнішніх експертів.

Також варто звернути увагу, що кожен шостий респондент (15,7% опитаних) не бачить жодних позитивів у взаємодії з місцевою владою, що є тривожним сигналом про відсутність діалогу або результатів.

Отже, опитані визнають, що в окремих випадках влада демонструє розуміння, прозорість і готовність діяти, однак низькі оцінки професіоналізму та наявності ресурсів свідчать про структурні проблеми. Варто зосередити зусилля на посиленні експертного підходу, розвитку локальної ініціативи та реальному забезпеченні програм.

Результати опитування щодо слабких сторін взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування демонструють цілий спектр системних проблем, що суттєво ускладнюють ефективне включення ВПО у життя громад (рис. 14). Найбільш критичними слабкими сторонами респонденти визнали наступні:

брак ресурсів – фінансових, матеріальних – 64,1%. Абсолютна більшість респондентів вказує на нестачу ресурсів, що прямо впливає на якість підтримки та реалізацію програм для ВПО. Це – найсерйозніший виклик, який обмежує можливості навіть за наявності добрих намірів;

відсутність розуміння нагальних потреб ВПО – 45,1%. Майже половина опитаних вважає, що влада не до кінця розуміє, чого саме потребують ВПО, що унеможливорює створення ефективною та релевантною підтримки;

низький рівень поінформованості щодо такої взаємодії – 43,1%. Інформаційна ізоляція або слабка комунікація з боку місцевих органів не дозволяє ВПО вчасно дізнаватись про можливості, послуги чи події, що також знижує рівень залучення.

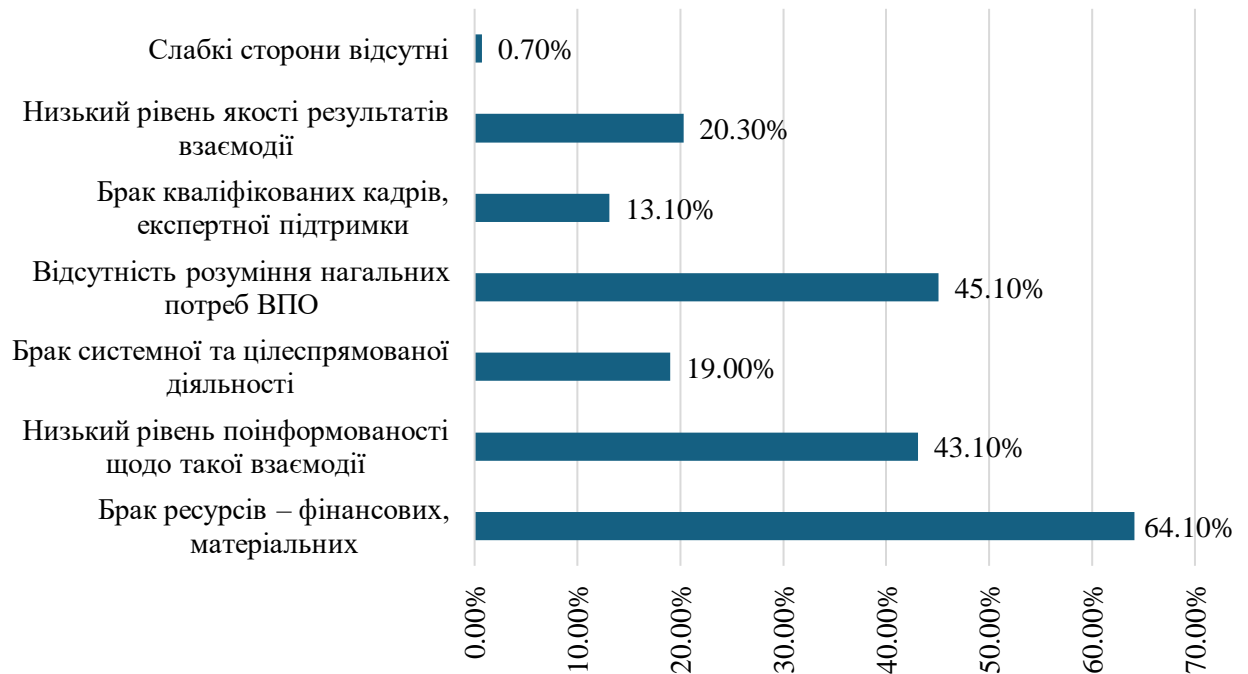


Рисунок 14 – Якими, на Вашу думку, є слабкі сторони цієї взаємодії? (можна обрати до 3 варіантів відповіді)

Менш значні, але важливі проблеми у взаємодії:

низький рівень якості результатів взаємодії – 20,3%. Понад п'ята частина респондентів вважає, що навіть у випадках, коли взаємодія відбувається, результати залишають бажати кращого. Це свідчить про низьку ефективність реалізації ініціатив;

брак системної та цілеспрямованої діяльності – 19,0%. Відсутність довгострокових планів і продуманої стратегії призводить до хаотичних або ситуативних рішень, які не вирішують проблеми ВПО комплексно;

брак кваліфікованих кадрів, експертної підтримки – 13,1%. Відносно менше, але все ж відчутне занепокоєння викликає дефіцит фахівців, які могли б ефективно організувати та координувати роботу з ВПО.

Отже, майже всі опитані визнають наявність проблем, що підкреслює нагальну потребу у вдосконаленні взаємодії. Ключовими бар'єрами у взаємодії ВПО з місцевою владою залишаються обмежені ресурси, недостатнє розуміння потреб переселенців і слабка інформованість. Вирішення цих проблем потребує комплексного підходу – від бюджетної підтримки до комунікаційної та кадрової стратегії.

Оцінка задоволеності діяльністю органів місцевого самоврядування (ОМС) демонструє стриманий рівень довіри та схвалення з боку внутрішньо переміщених осіб (ВПО) (табл. 3). Усі чотири проаналізовані аспекти отримали середні оцінки, де домінує нейтральна або помірно критична позиція.

Таблиця 3 – Оцініть за п'ятибальною шкалою, наскільки Ви задоволені діяльністю органів місцевого самоврядування (ОМС) вашої громади («5» - абсолютно задоволений; «1» - зовсім не задоволений).

	5	4	3	2	1
Відкритістю представників ОМВ	7,2%	26,1%	40,5%	20,9%	5,2%
Інформуванням представників влади про свою діяльність	5,9%	21,6%	41,2%	20,3%	11,1%
Прозорість механізмів взаємодії з органами влади	7,2%	22,9%	43,8%	18,3%	7,8%
Визначеними пріоритетами розвитку міста	8,5%	22,2%	39,9%	18,3%	11,1%

1. *Відкритість представників ОМС.* Середній бал – приблизно 3,1. 33,3% респондентів задоволені (оцінки «4» і «5»). Найбільше відповідей – на рівні «3» (40,5%). 26,1% - незадоволені (оцінки «1» і «2»). Це свідчить про певну відкритість, але при цьому майже третина вважає рівень відкритості незадовільним.

2. *Інформування влади про свою діяльність.* Середній бал – близько 2,9. Лише 27,5% оцінок на рівні «4» і «5». Більшість – 41,2% опитаних ставить «3», а ще 31,4% - «1» або «2». Головний виклик тут – слабка комунікація з громадянами, яку майже третина опитаних оцінює негативно.

3. *Прозорість механізмів взаємодії з владою.* Середній бал – приблизно 3,0. 30,1% позитивних оцінок («4» і «5»). Найбільше – 43,8% опитаних

вважають прозорість помірною («3»). 26,1% оцінюють прозорість низько («1» і «2»). Є певна прозорість, однак довіра до механізмів ще не є стабільною.

4. *Визначені пріоритети розвитку міста.* Середній бал – трохи нижчий за 3. Позитивно оцінюють 30,7% респондентів. Нейтрально - 39,9% опитаних, негативно – майже 29,4%. Це вказує на брак чіткої візії або недостатню її комунікацію до ВПО.

Отже, рівень задоволеності діяльністю ОМС у сфері взаємодії з ВПО є помірним: більшість оцінює роботу як «середню» (оцінка «3»), а позитивні оцінки (4–5) не перевищують 30-33% за жодним критерієм. Водночас значна частина опитаних вказує на низький рівень інформування та недостатню прозорість, що потребує посилення комунікаційної стратегії та більшої участі громади у процесах прийняття рішень.

Обізнаність ВПО щодо існуючих інструментів/форм взаємодії з місцевою владою

Результати опитування свідчать про помірний рівень обізнаності внутрішньо переміщених осіб щодо наявних інструментів та форм взаємодії з місцевою владою (рис. 15): 57,5% респондентів зазначили, що знають, як можна взаємодіяти з органами місцевого самоврядування. Водночас 42,5% – не знають про такі можливості. Що це означає: з одного боку, більше половини ВПО вже орієнтуються в механізмах комунікації з владою., що є важливою базою для стимулювання участі громади у прийнятті рішень. З іншого боку, майже кожен другий опитаний не знає, як саме може впливати або комунікувати з місцевою владою. Це вказує на недостатній рівень інформаційної роботи або обмежену доступність до інструментів взаємодії.

Отже, результати демонструють потребу у посиленій просвітницькій та комунікаційній роботі з боку органів місцевого самоврядування, зокрема: створення зрозумілих гайдів або інструкцій; проведення інформаційних зустрічей; активне використання онлайн-платформ для залучення громади. Це дозволить активніше залучати ВПО до процесів ухвалення рішень і покращить якість взаємодії з місцевою владою.

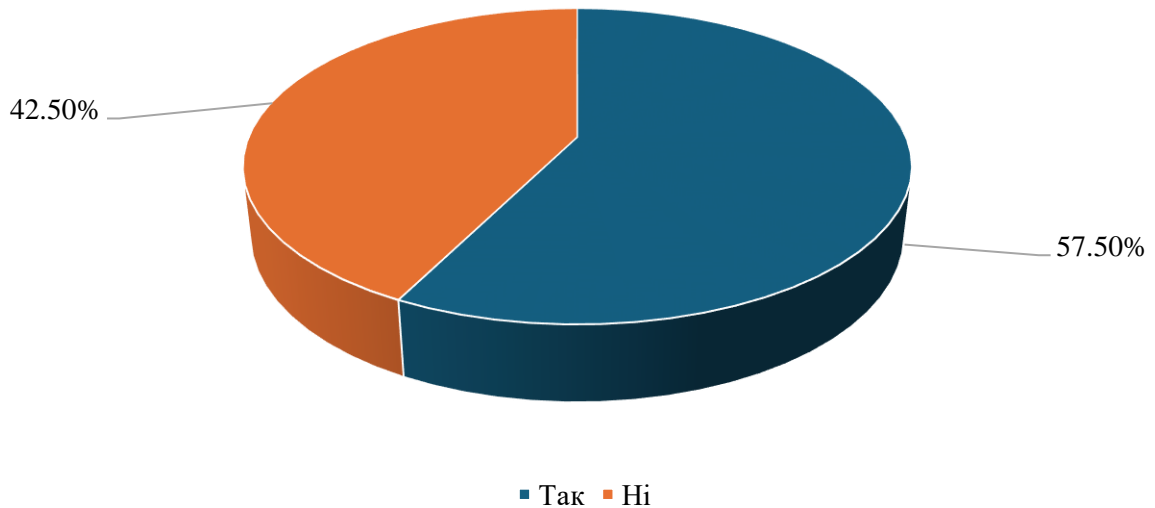


Рисунок 15 – Чи знаєте Ви інструменти\форми взаємодії з місцевою владою?

Результати опитування свідчать про доволі обмежену, але різноформатну участь ВПО у взаємодії з органами місцевого самоврядування після переїзду до Вінницької МТГ (рис. 16). Найбільш поширеними формами стали:

персональні зустрічі з представниками влади – 42,5%. Це свідчить про бажання індивідуального підходу та наявність довіри до особистої комунікації;

написання скарг, звернень, запитів – 26,1%. Така форма свідчить про готовність до формалізованого діалогу, коли є конкретні запити чи проблеми;

громадські обговорення/слухання - 24,2%. Участь у відкритих обговореннях говорить про прагнення до колективного вирішення питань громади;

електронні петиції – 20,9%. Онлайн-інструменти теж використовуються, хоча не так активно, як можна було б очікувати в цифрову епоху.

Інші інструменти\форми взаємодії з місцевою владою – це порівняно невелика частка, що свідчить про загальну відкритість ВПО до взаємодії, хоча й не завжди у формалізованих форматах.

Отже, участь ВПО у взаємодії з місцевою владою у Вінницькій МТГ має переважно точковий характер. Найчастіше це – особисті звернення та письмові

запити. Колективні та інституційні форми участі поки що менш поширені, що може бути пов'язано з недостатньою інформованістю, відсутністю мотивації чи довіри до ефективності таких форматів.

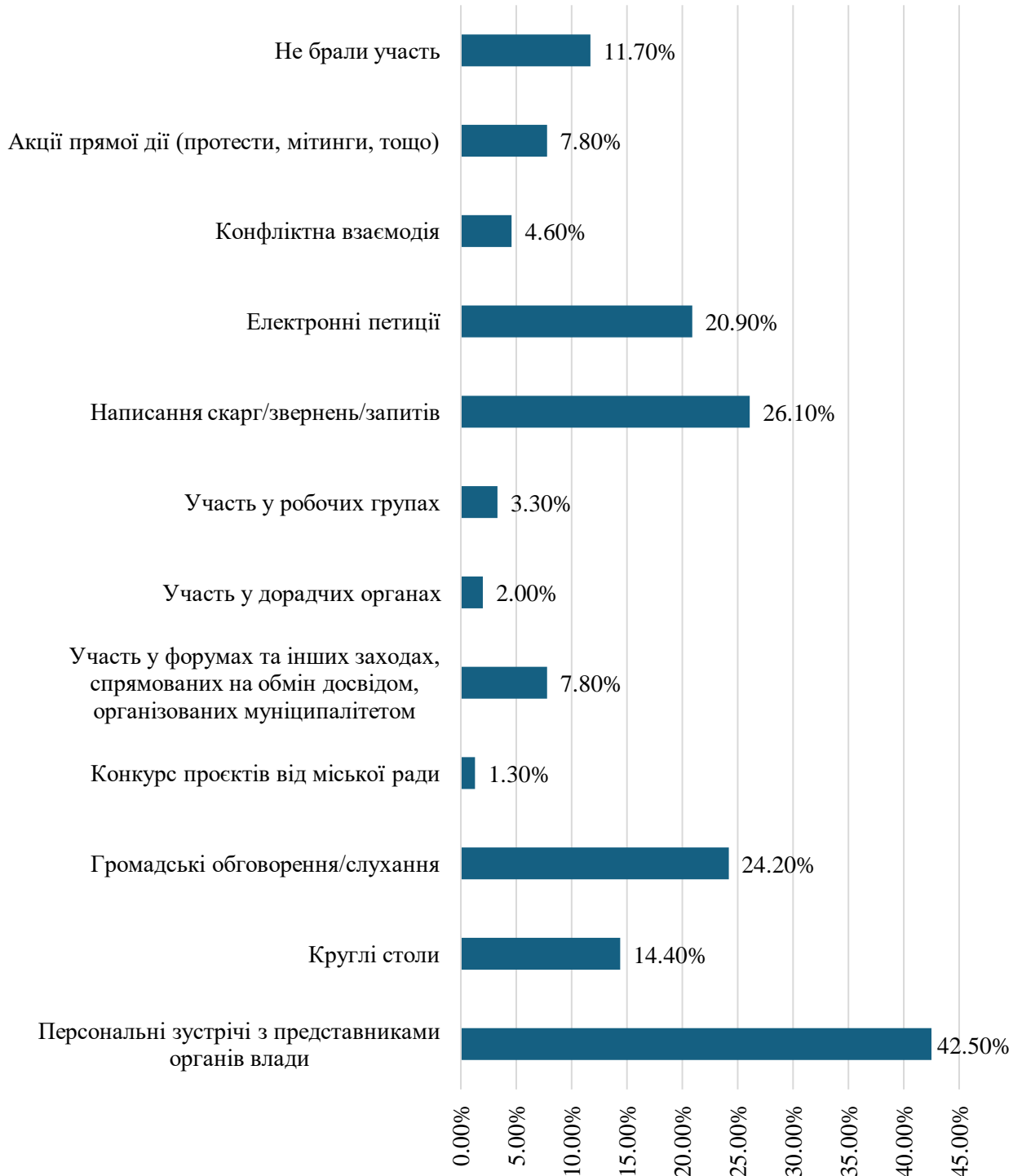


Рисунок 16 – В яких формах співпраці/взаємодії з органами місцевого самоврядування Ви брали участь після переміщення до Вінницької МТГ? (можна обрати до 3 варіантів відповіді)

Респонденти також надали оцінку наявним інструментам\формам взаємодії з органами місцевого самоврядування (табл. 4). Результати ілюструють оцінки ефективності різних форм взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування (ОМС) за п'ятибальною шкалою. Загалом, переважає нейтральне або помірно критичне ставлення, що свідчить про потенціал для вдосконалення комунікативних механізмів та механізмів залучення.

Таблиця 4 – Спираючись на Ваш досвід, оцініть за п'ятибальною шкалою наявні інструменти\форми взаємодії з органами місцевого самоврядування? (де «1» - найнижча оцінка, «5» - найвища оцінка інструменту/форми взаємодії)

	1	2	3	4	5
Персональні зустрічі з представниками органів влади	12,4%	20,9%	28,8%	22,2%	6,5%
Круглі столи	18,3%	19,6%	33,3%	12,4%	1,3%
Громадські обговорення/слухання	15,7%	15,7%	31,4%	16,3%	4,6%
Конкурс проектів від міської ради	16,3%	17,0%	34,0%	11,8%	3,9%
Участь у форумах та інших заходах, спрямованих на обмін досвідом, організованих муніципалітетом	16,3%	19,0%	26,8%	15,7%	5,9%
Участь у «Громадському бюджеті»	18,3%	19,0%	28,8%	11,1%	4,6%
Участь у дорадчих органах	17,0%	20,3%	28,8%	9,8%	3,9%
Громадська експертиза	17,0%	18,3%	32,7%	8,5%	3,3%
Участь у робочих групах	15,7%	20,3%	27,5%	12,4%	3,9%
Написання скарг/звернень/запитів	12,4%	21,6%	25,5%	20,3%	5,2%
Електронні петиції	15,0%	19,0%	22,9%	15,0%	8,5%
Конфліктна взаємодія	16,3%	25,5%	24,8%	8,5%	3,9%
Акції прямої дії (протести, мітинги, тощо)	15,0%	19,0%	30,7%	9,8%	5,2%

Найбільш ефективними (відносно) вважаються наступні інструменти/форми взаємодії:

1. *Персональні зустрічі з представниками ОМС.* Респонденти надають перевагу прямому особистому контакту, що дає відчуття більшої залученості та довіри. Про це свідчать високі оцінки «4» (22,2%) та «5» (6,5%), разом – 28,7%.

2. *Написання скарг/звернень/запитів.* Формальний інструмент, який, попри складність, сприймається як відносно дієвий. Високі оцінки «4» (20,3%) та «5» (5,2%) – разом 25,5%.

3. *Електронні петиції.* Цифрові форми комунікації – перспективний напрямок. Оцінка «5» — найвища серед усіх варіантів (8,5%), також 15% опитаних поставили «4».

Найменш ефективними, на думку респондентів, є:

круглі столи – лише 1,3% оцінили на «5», а 37,9% поставили «1» або «2».

Ймовірно, через формальність або низьку результативність таких заходів;

громадська експертиза, дорадчі органи, робочі групи – переважають оцінки «3» і нижче; «5» - лише 3,3-3,9%. Ці форми або недостатньо цікавлять людей, або їм бракує зрозумілості й впливовості;

конфліктна взаємодія та акції прямої дії – незважаючи на активність, більшість оцінок - «1» або «2» (разом понад 40%). Такі форми радше свідчать про напруження, ніж про ефективну співпрацю.

Таким чином, серед опитаних домінує середній рівень задоволеності: більшість форм взаємодії отримують «3» - тобто вони сприймаються як нейтрально ефективні, без сильного позитивного або негативного враження. Персональні формати взаємодії оцінюються краще, ніж колективні та інституційні. Цифрові інструменти (електронні петиції, онлайн-звернення) мають потенціал для покращення участі, зокрема серед молодших чи активніших груп ВПО. Форми глибокого залучення (громадський бюджет, дорадчі органи, робочі групи) поки що або малознайомі респондентам, або мають низьку ефективність реалізації в очах користувачів.

Отже, учасники взаємодії з органами влади схильні позитивніше оцінювати персональні та цифрові форми контактів, тоді як формальні, групові чи дорадчі інструменти сприймаються як менш ефективні. Це може бути сигналом до переформатування комунікації органів місцевого самоврядування у бік більш гнучких, прозорих і персоналізованих форматів.

Характер взаємодії між внутрішньо переміщеними особами та органами місцевого самоврядування

Опитування також відображає думки респондентів щодо того, хто зазвичай ініціює взаємодію між сторонами – ВПО, органами влади, громадськими організаціями тощо (рис. 17). Найбільша частка респондентів (56,90%) вважає, що саме ВПО найчастіше ініціюють взаємодію. Це підкреслює їхню активну позицію й зацікавленість у співпраці. Значна частка ініціатив надходить також від ГО (24,20%), які виступають посередниками або представниками інтересів ВПО. Відносно високий рівень невизначеності (12,40%) – свідчення того, що процес ініціації взаємодії не завжди є прозорим чи очевидним. Лише невелика частина респондентів (3,90%) вважає, що ініціатором виступає саме влада, що може свідчити про низьку проактивність або про сприйняття її як реактивної сторони. Дуже невеликий відсоток (2,60%) вказує на спільну ініціативу, що натякає на переважно односторонню динаміку.

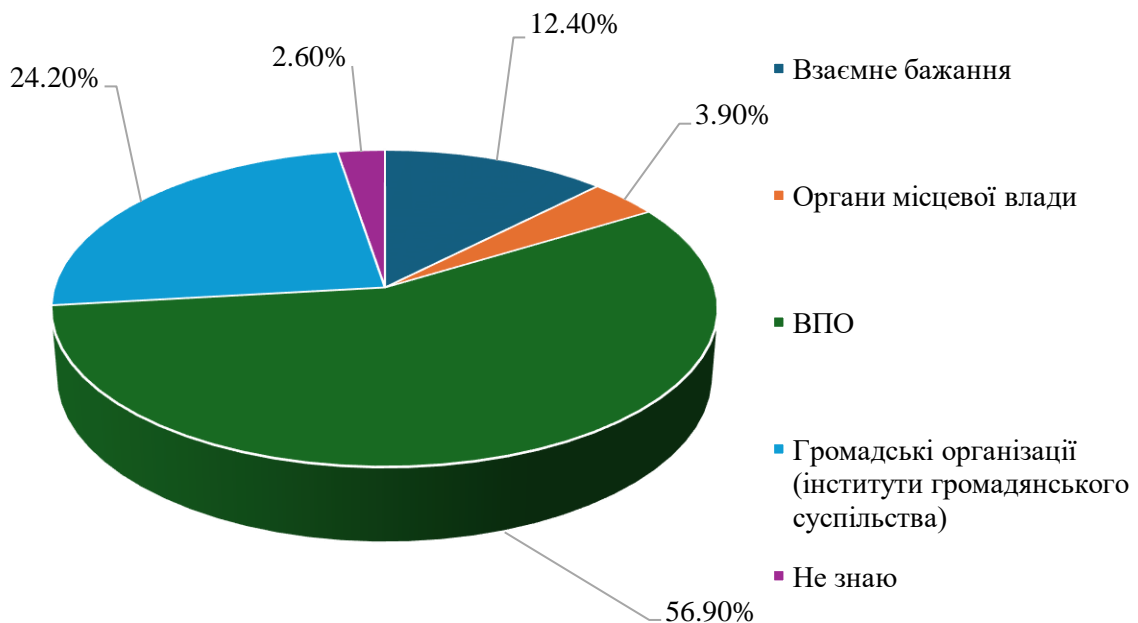


Рисунок 17 – Хто найчастіше виступає ініціатором взаємодії?

Отже, ініціатива у взаємодії здебільшого походить від самих ВПО або громадських організацій, що вказує на потребу посилення проактивної ролі органів місцевого самоврядування. Також варто звернути увагу на значну

частку респондентів, які не можуть визначити ініціатора, що може свідчити про нестачу прозорості чи координації у процесах комунікації.

Переважає більшість респондентів (68,0%) вказують, що співпраця з органами місцевого самоврядування має нерегулярний, епізодичний характер (рис. 18). Це може свідчити про відсутність сталої комунікаційної політики або механізмів системної взаємодії. Майже третина респондентів (29,4%) взагалі не мають досвіду або відзначають, що така взаємодія відсутня. Це може вказувати на слабку інституційну включеність або бар'єри доступу до локальних процесів прийняття рішень. Лише дуже мала частка опитаних (2,6%) зазначила, що взаємодія є стабільною та системною, що підкреслює потребу у налагодженні більш сталих форматів комунікації між владою та громадськістю.

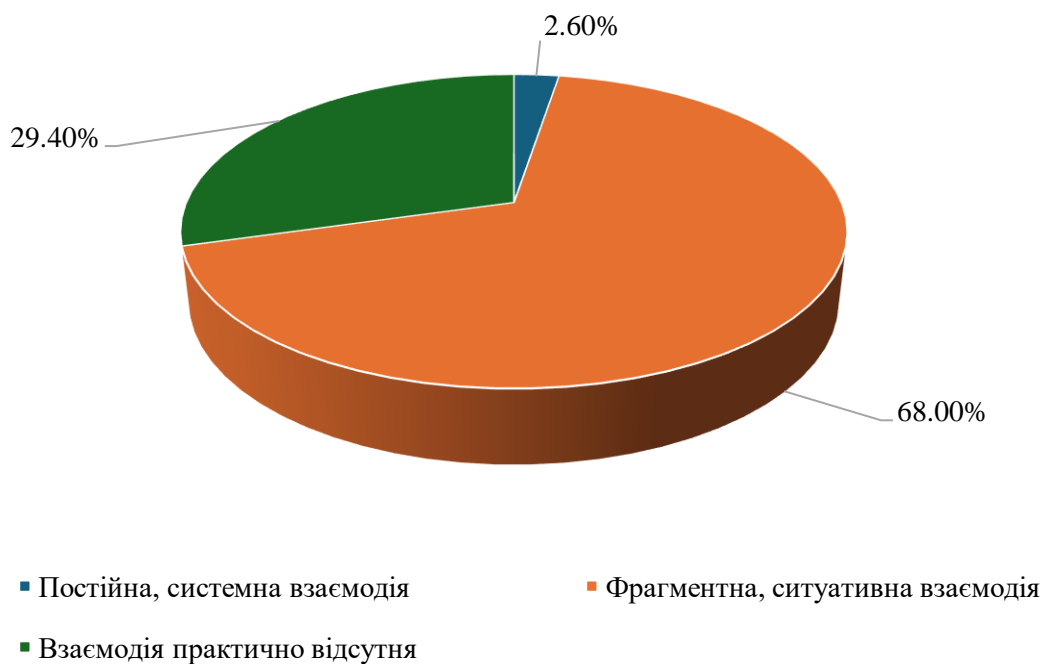


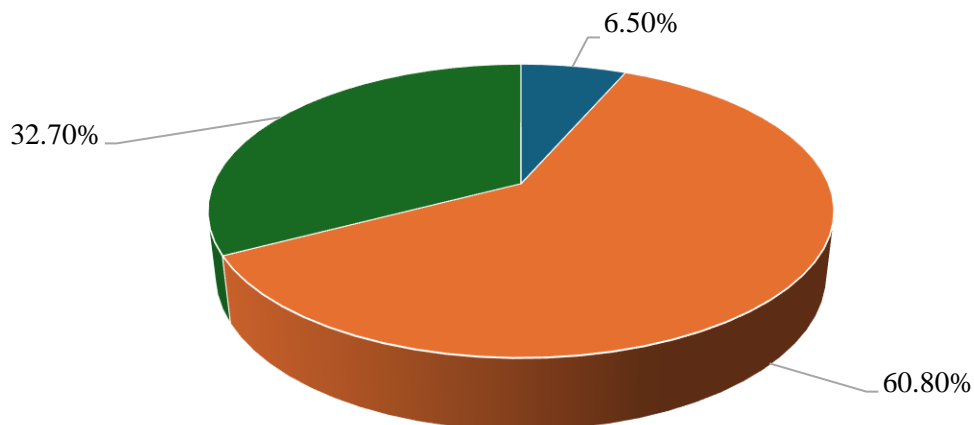
Рисунок 18 – Як би Ви охарактеризували досвід Вашої співпраці з органами місцевого самоврядування?

Таким чином, дані свідчать про те, що системна співпраця з органами місцевого самоврядування є скоріше винятком, а не нормою. Фрагментарність або відсутність взаємодії домінує в оцінках респондентів, що вказує на

необхідність посилення комунікації, розробки інституційних механізмів взаємодії та формування довгострокового партнерства.

Труднощі у взаємодії з органами місцевого самоврядування

У ході опитування були визначені труднощі у взаємодії з органами місцевого самоврядування. На питання «Чи зіштовхнулись Ви з труднощами у взаємодії з ОМС?» (рис. 19) 60,8% опитаних вказали – так, це була складна взаємодія, виникали суттєві проблеми та перешкоди. Тобто, переважна більшість респондентів вказали на значні труднощі, що свідчить про низький рівень ефективної комунікації або відсутність налагоджених процедур взаємодії з боку органів місцевого самоврядування. Майже третина опитаних (32,7%) зазначає наявність окремих труднощів, однак не критичних, що може вказувати на обмежену, але потенційно конструктивну взаємодію. Лише невелика частка респондентів (6,5%) змогла охарактеризувати співпрацю як безперешкодну, що підкреслює винятковість позитивного досвіду.



- Так, це була складна взаємодія, виникали суттєві проблеми та перешкоди
- Частково, виникали незначні проблеми та перешкоди
- Ні, проблем та перешкод не виникало

Рисунок 19 – Чи зіштовхнулись Ви з труднощами у взаємодії з ОМС?

Отже, більшість респондентів (понад 90%) зазначили про наявність труднощів у співпраці з ОМС, що вказує на системні проблеми у налагодженні діалогу між громадськістю та місцевою владою. Це підтверджує потребу у

реформах, підвищенні прозорості, підзвітності та відкритості комунікації з боку органів місцевого самоврядування.

У респондентів було уточнено, з якими саме труднощами вони зіткнулися при взаємодії з органами місцевого самоврядування (рис. 20). Найпоширеніша проблема (вказали 37,3% опитаних) – це некомпетентність або недостатня поінформованість представників ОМС щодо потреб внутрішньо переміщених осіб (ВПО). Це свідчить про потребу у спеціальному навчанні чи підвищенні кваліфікації працівників. Значна частина респондентів (35,3%) зазначила, що відповіді на звернення носять формальний, бюрократичний характер, що ускладнює реальне вирішення проблем. Проблема перевантаження установ (великі черги вказали 32,7% опитаних) також залишається актуальною, що, ймовірно, вказує на нестачу персоналу або неефективну організацію прийому громадян.

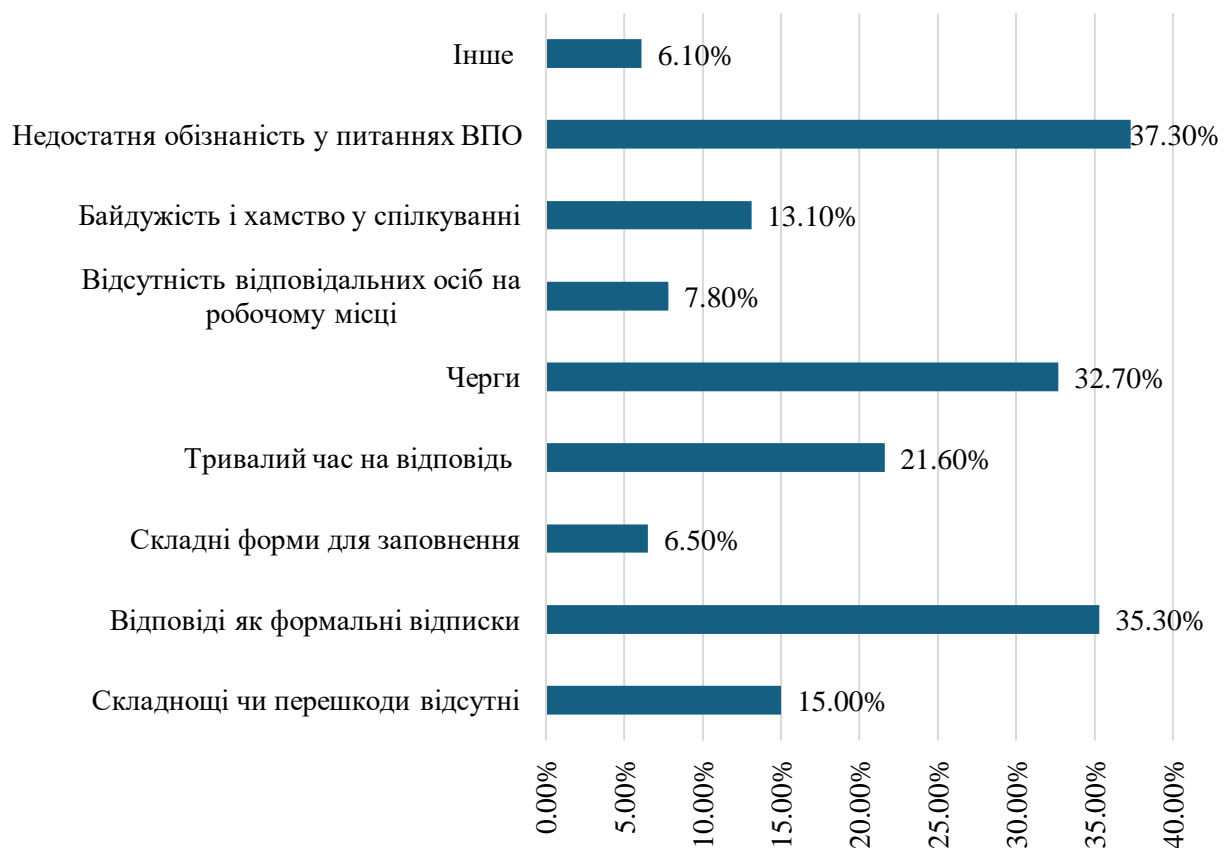


Рисунок 20 – З якими труднощами Ви зіткнулися при взаємодії з органами місцевого самоврядування? (можна обрати до 3 варіантів відповіді)

Затримки у наданні відповіді (назвали 21,6% респондентів) створюють додаткові перешкоди у доступі до послуг та можуть свідчити про низьку оперативність або перевантаження служб.

На жаль, ще одна тривожна тенденція – неетична поведінка працівників, що підриває довіру до органів влади (13,1% відповідей). Відсутність відповідальних осіб на робочому місці – вказали 7,8% респондентів. Це свідчить про низьку дисципліну або погану організацію робочого процесу. Навіть заповнення документів викликає труднощі (складні форми для заповнення – 6,5%) – це вказує на неінтуїтивні або надто складні адміністративні процедури.

Лише незначна частка опитаних (15%) повідомила, що взаємодія була без проблем, що є позитивним, але не переважаючим сигналом.

Отже, опитування свідчить про наявність цілої низки структурних, організаційних та комунікаційних проблем у взаємодії з ОМС. Найбільше занепокоєння викликає некомпетентність у питаннях ВПО, формальний підхід до звернень, та черги, що значною мірою знижують ефективність роботи органів місцевої влади. Ці результати підкреслюють потребу у реформуванні системи надання адміністративних послуг, навчанні кадрів і покращенні сервісу взаємодії з громадянами.

Також респондентам було поставлене питання: «Якщо Ви зіштовхнулись з труднощами у взаємодії з ОМС, опишіть їх декількома словами». Нижче наведено систематизацію відповідей на запитання:

1. Організаційні труднощі: черги / затримки в обслуговуванні; бюрократична тяганина; відсутність працівників.

2. Комунікаційні проблеми та ставлення: формальний або байдуже-некомпетентний підхід; байдуже або зневажливе ставлення; відсутність чіткої інформації / підтримки.

3. Системні проблеми: відсутність механізмів / стандартів вирішення; недостатній професіоналізм / спеціалізація у ВПО-тематичі; низька соціальна відповідальність і ініціативність влади.

4. Емоційні наслідки та соціальні виклики: стрес, приниження, розгубленість.

Отже, відповіді респондентів свідчать про переважання організаційно-бюрократичних труднощів, низький рівень комунікації, формальний підхід до ВПО, а також відсутність системної спеціалізації органів місцевої влади на роботі з переселенцями. Водночас поодинокі відповіді вказують на можливість стандартного або задовільного досвіду, що може стати основою для поширення кращих практик.

Рівень інформування щодо взаємодії з органами місцевого самоврядування

Опитування демонструє, що мешканці дізнаються про можливість взаємодії з органами місцевого самоврядування з різних каналів комунікації, однак домінують неофіційні або неінституційні джерела (рис. 21). Найпопулярнішим джерелом інформації виявилися соціальні мережі загалом (53,6%). Це свідчить про важливість активної онлайн-присутності та потребу адаптації комунікацій до цифрового середовища.

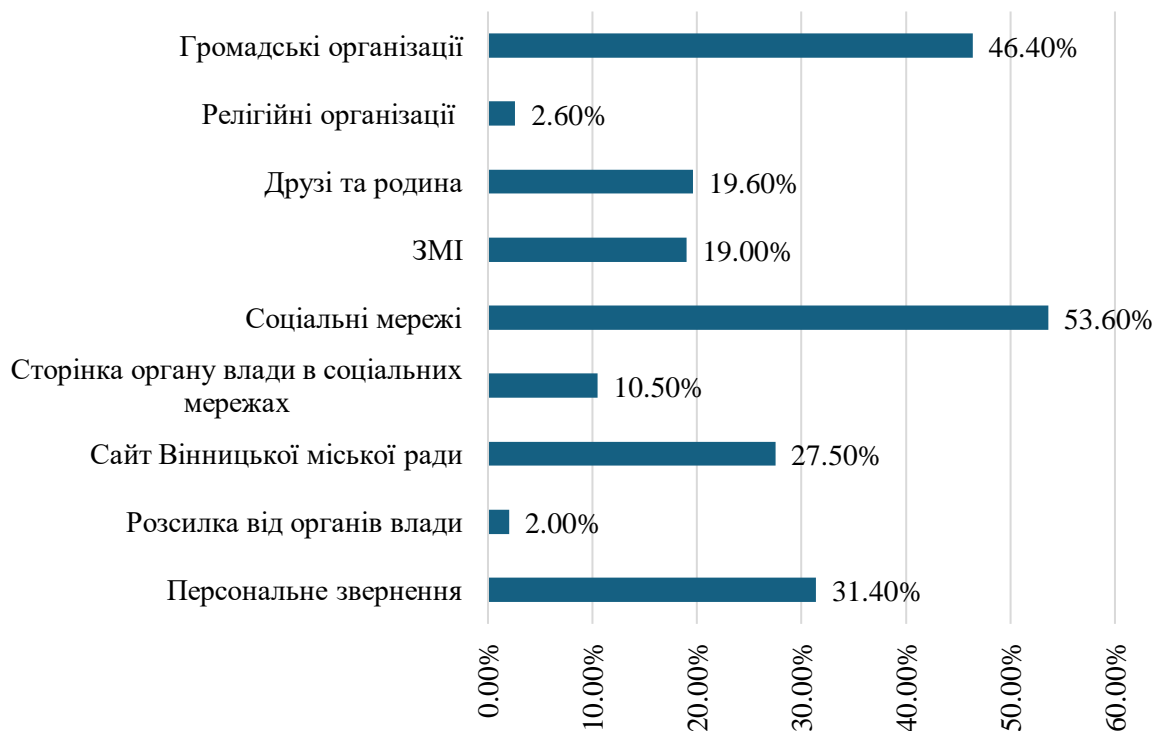


Рисунок 21 – З яких джерел Ви дізнаєтесь про можливість взаємодії з органами місцевого самоврядування? (можна обрати до 3 варіантів відповіді)

Велику роль у донесенні інформації відіграють громадські організації – 46,4%, що вказує на довіру до третього сектору та важливість партнерства між владою і громадським сектором. Особистий досвід чи прямий контакт із представниками влади залишається значущим каналом комунікації (персональне звернення – 31,4%). Більше чверті опитаних отримують інформацію з офіційного сайту Вінницької міської ради – 27,5%, що вказує на необхідність його постійного оновлення та зручності користування. «Сарафанне радіо» (друзі та родина – 19,6%) також залишається важливим джерелом, особливо для вразливих категорій, які можуть менше користуватись інтернетом. Традиційні медіа зберігають вплив (ЗМІ – 19,0%), проте поступаються новим каналам комунікації.

Сторінка органу влади в соціальних мережах є джерелом отримання інформації для 10,5% опитаних. Це вказує на потребу активізації роботи саме на офіційних сторінках установ, адже загальні соцмережі значно популярніші. Релігійні організації є джерелом отримання інформації для 2,6% респондентів. Цей канал має обмежене охоплення, однак може бути важливим для окремих громад. Лише незначна частина отримує інформацію через офіційні розсилки (2,0%), що свідчить або про слабе охоплення, або про неефективність цього інструменту.

Отже, основними каналами комунікації про можливості взаємодії з ОМС є неформальні джерела – соцмережі, громадські організації та особисті контакти. Це свідчить про необхідність активнішого використання цифрових платформ, зокрема соціальних мереж, офіційних сайтів, а також налагодження тіснішої співпраці з громадськими структурами.

Респонденти оцінили рівень інформування щодо можливостей взаємодії з органами місцевого самоврядування на середньому рівні – 2,92 бала зі 5 можливих. Це свідчить про загальне відчуття недостатності або нерівномірності в комунікації між владою та громадянами. Розподіл відповідей: 1 бал (дуже низький) – 14,4%; 2 бали – 13,1%; 3 бали – 44,4%; 4 бали – 22,2%; 5 балів (дуже високий) – 5,9%.

Найбільша частка опитаних (44,4%) вважає рівень інформування середнім, ще третина дала низькі оцінки (1 або 2 бали), що свідчить про проблеми у доступності, якості або способі поширення інформації. Лише 5,9% респондентів високо оцінили рівень поінформованості, що є сигналом для органів місцевого самоврядування щодо потреби в удосконаленні інформаційної політики.

Отже, існує необхідність покращення інформаційної доступності та підвищення обізнаності громадян про можливості взаємодії з місцевою владою. Це може включати як оновлення каналів комунікації (соцмережі, сайти, розсилки), так і підвищення прозорості діяльності та відкритості до діалогу.

Також респондентам була надана можливість обґрунтувати відповідь. Аналіз відкритих відповідей респондентів свідчить про низький рівень інформування внутрішньо переміщених осіб (ВПО) щодо механізмів та можливостей взаємодії з органами місцевого самоврядування. Виявлено декілька ключових напрямів:

1. Недостатнє або відсутнє інформування: частина респондентів вперше дізнались про можливість взаємодії з ОМС завдяки участі в опитуванні; багато хто вказував, що не отримують жодних повідомлень або роз'яснень щодо прав, послуг або ініціатив; офіційні канали влади (сайти, соцмережі) подають інформацію, але часто вона запізніла або не охоплює всіх ВПО.

2. Необхідність самостійного пошуку інформації: респонденти часто зазначають, що змушені шукати інформацію самостійно через інтернет, соціальні мережі або в групах ГО; звертається увага на відсутність єдиного інформаційного ресурсу, де можна отримати всю необхідну інформацію.

3. Роль громадських організацій і «сарафанного радіо»: громадські організації є основним джерелом інформування, їхня діяльність оцінюється позитивно; значна частина інформації поширюється неофіційними каналами – через знайомих, друзів, інших ВПО.

4. *Формальність та байдужість у комунікації*: частина респондентів висловила недовіру до щирості намірів влади, зазначаючи, що співробітники ОМС часто виглядають байдужими; відсутність живої комунікації, зворотного зв'язку і готовності допомагати в індивідуальних випадках.

5. *Технічні обмеження і доступність*: інформація в соцмережах або на сайтах є, але її важко знайти або вона з'являється із запізненням; пропозиція – впровадити цільове інформування через e-mail або SMS.

6. *Соціальні і психологічні бар'єри*: люди похилого віку або менш соціально активні особи не знають, як або чому вони повинні взаємодіяти з ОМС; існує відчуття покинутості і маргіналізації, особливо в умовах війни.

Отже, виходячи з вищезазначеного, варто створити єдину інформаційну платформу для ВПО, з актуальними новинами, подіями та контактами; покращити комунікаційну стратегію ОМС: регулярні розсилки, публікації в соцмережах, співпраця з медіа; посилити підтримку з боку держави для локальних ГО, які виконують роль інформаційних посередників; забезпечити фізичну доступність інформації для людей без цифрових навичок.

Проблеми та перешкоди у взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування

Опитування висвітлює ключові бар'єри, які перешкоджають ефективній взаємодії внутрішньо переміщених осіб (ВПО) з органами місцевого самоврядування (ОМС) (рис. 22). Результати показують, що більшість із проблем мають системний характер і стосуються недостатньої комунікації та прозорості з боку місцевої влади.

Основні бар'єри:

відсутність системної комунікації з боку влади – 45,8%. Найбільш масово визнана проблема. Респонденти вказують на брак постійного інформування, відсутність прозорих каналів комунікації та реакції на запити;

відсутність або недостатній рівень інформування про можливості взаємодії – 27,5%. Вказує на те, що ВПО часто навіть не знають, як або де можуть звернутись до ОМС, які сервіси доступні чи які права їм гарантуються;

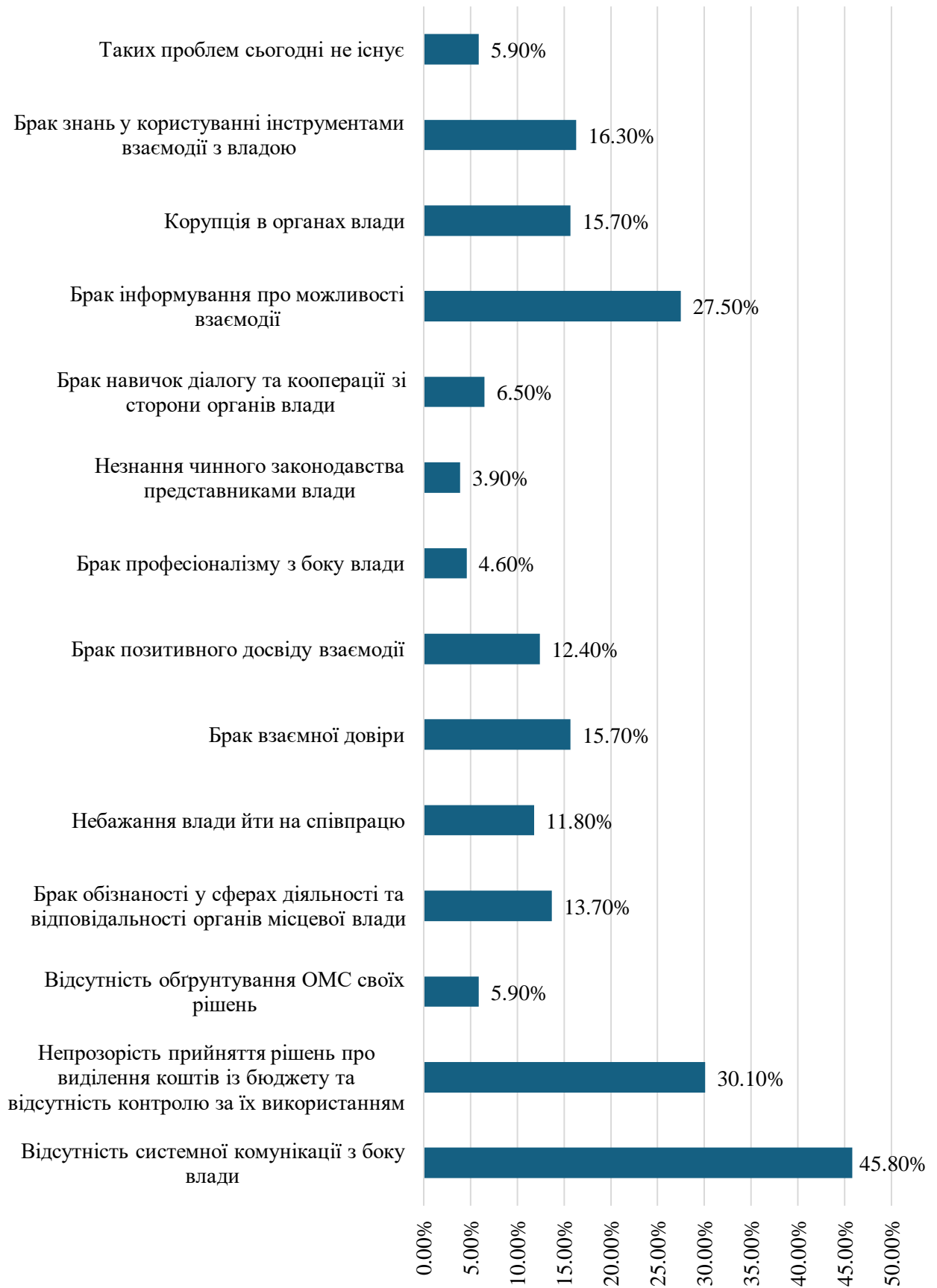


Рисунок 22 – Що, на Ваш погляд, заважає взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування? (можна обрати до 3 варіантів відповіді)

непрозорість прийняття рішень і контроль за бюджетом – 30,1%. Недовіра до процесу прийняття рішень, зокрема щодо розподілу ресурсів, створює бар'єри для участі ВПО у громадському житті;

корупція в органах влади – 15,7%. Один із факторів, що підсилює відчуження та недовіру до влади;

брак знань або досвіду: брак знань у користуванні інструментами взаємодії з владою – 16,3%; брак обізнаності у сферах діяльності ОМС – 13,7%; брак позитивного досвіду взаємодії – 12,4%. Це свідчить про потребу в просвітницькій роботі та навичках громадянської участі.

недовіра і замкнутість у комунікації: брак взаємної довіри – 15,7%; небажання влади йти на співпрацю – 11,8%.

Менш поширені, але важливі причини, що заважають взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування: брак навичок діалогу з боку влади – 6,5%; відсутність обґрунтування рішень ОМС – 5,9%; незнання законодавства владою – 3,9%; брак професіоналізму – 4,6%.

Отже, основні бар'єри зосереджені навколо інформаційного вакууму, відсутності прозорості та слабкого зворотного зв'язку. Варто зосередити увагу на налагодженні регулярної комунікації, роз'яснювальній роботі, підвищенні компетентності як ВПО, так і представників влади. Посилення контролю за прозорістю рішень та залучення ВПО до процесів прийняття рішень можуть значно покращити взаємодію та довіру.

Результати показують, що внутрішньо переміщені особи (ВПО) бачать найбільшу потребу у налагодженні взаємодії з владою у базових соціально-побутових сферах, а також у доступі до інформації, ресурсів і можливостей працевлаштування (рис. 23). Топ-5 пріоритетних сфер:

1. *Житлово-комунальна сфера* – 73,2% - абсолютний лідер серед відповідей. ВПО стикаються з проблемами пошуку житла, отримання тимчасового або соціального житла, а також складнощами в оформленні комунальних послуг.



Рисунок 23 – В яких сферах сьогодні потрібно налагодити взаємодію ВПО з органами місцевого самоврядування? (можна обрати до 3 варіантів відповіді)

2. *Соціальний захист та політика* – 56,2%. Потреба в адресній допомозі, соціальному супроводі, доступі до пільг, субсидій та соціальних програм для ВПО.

3. *Працевлаштування* – 34,6%. Опитані потребують підтримки в пошуку роботи, перекваліфікації та адаптації до місцевого ринку праці.

4. *Ресурсна підтримка* – 31,4%. Йдеться про доступ до гуманітарної допомоги, програм підтримки, матеріальних та інформаційних ресурсів для виживання та адаптації.

5. *Комунікації та інформування* – 21,6%. Вказує на необхідність кращої поінформованості про права, послуги та можливості, що можуть бути надані органами місцевого самоврядування.

Інші важливі сфери: охорона здоров'я – 20,9%; правозахисна діяльність – 17,6%; освіта – 11,8%; консультування – 10,5%; підтримка підприємницької діяльності – 8,5%.

Отже, найбільш критичними є житлові, соціальні та трудові потреби, що потребують цілеспрямованої політики з боку ОМС. Високий запит на комунікацію та доступність інформації свідчить про потребу створення зручних і зрозумілих каналів взаємодії. Нижчі показники в сферах освіти, підприємництва чи консультування не означають їхню незначущість, а, скоріш за все, менш усвідомлену або недоступну роль цих напрямів у повсякденному житті ВПО.

Напрями покращення взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування

Респонденти назвали кілька першочергових кроків, які могли б покращити якість комунікації та ефективність взаємодії між внутрішньо переміщеними особами (ВПО) і місцевими органами влади (рис. 24). Відповіді свідчать про потребу у більш відкритому діалозі, зручних інструментах зв'язку та доступі до інформації. Топ-5 пріоритетних напрямів:

1. *Проведення живих зустрічей з представниками влади та служб* – 40,5%. Найбільш популярна відповідь, яка свідчить про запит на особистий контакт, пряме спілкування, можливість висловити потреби та отримати зворотний зв'язок.

2. *Навчання людей користуванню інструментами інтернет-комунікації* – 37,3%. Велика частка ВПО відчуває складність у користуванні онлайн-сервісами. Навчання допоможе подолати цифровий бар'єр і зробити послуги доступнішими.

3. *Спрощення процедур подання звернень* – 34,6%. Це вказує на складність та бюрократичність чинних процесів взаємодії, які потрібно зробити більш зручними і зрозумілими.

4. *Інформування громадян про способи комунікації* – 32,7%. Необхідно систематизовано та прозоро доводити інформацію про те, як саме ВПО можуть звертатися, подавати заяви, отримувати допомогу тощо.

5. *Створення прямих/гарячих ліній зв'язку* – 31,4%. Це може суттєво спростити доступ до консультацій та допомоги, зменшити потребу в особистих візитах та чергах.



Рисунок 24 – Що слід зробити в першу чергу, щоб покращити взаємодію ВПО з органами місцевої влади та різними службами? (можна обрати до 3 варіантів відповіді)

Інші важливі кроки: підвищення якості безпосереднього спілкування – 24,8%; скорочення часу очікування в чергах – 20,3%.

Отже, можна зробити висновок, що живий діалог, цифрова грамотність та зручні канали звернень – три ключові напрями, які потребують покращення. Опитані хочуть бачити більш людяний підхід та прозорість, а не лише формальне виконання обов’язків зі сторони ОМС. Важливо не лише створювати інструменти взаємодії, а й навчати, як ними користуватись, та просувати їх у зручний для ВПО спосіб.

Учасники опитування окреслили ключові умови, які сприятимуть продуктивному діалогу та співпраці між ВПО і владою на місцях (рис. 25). Результати свідчать, що люди очікують не лише технічних рішень, а насамперед партнерського ставлення, довіри та чіткого бачення спільної роботи.

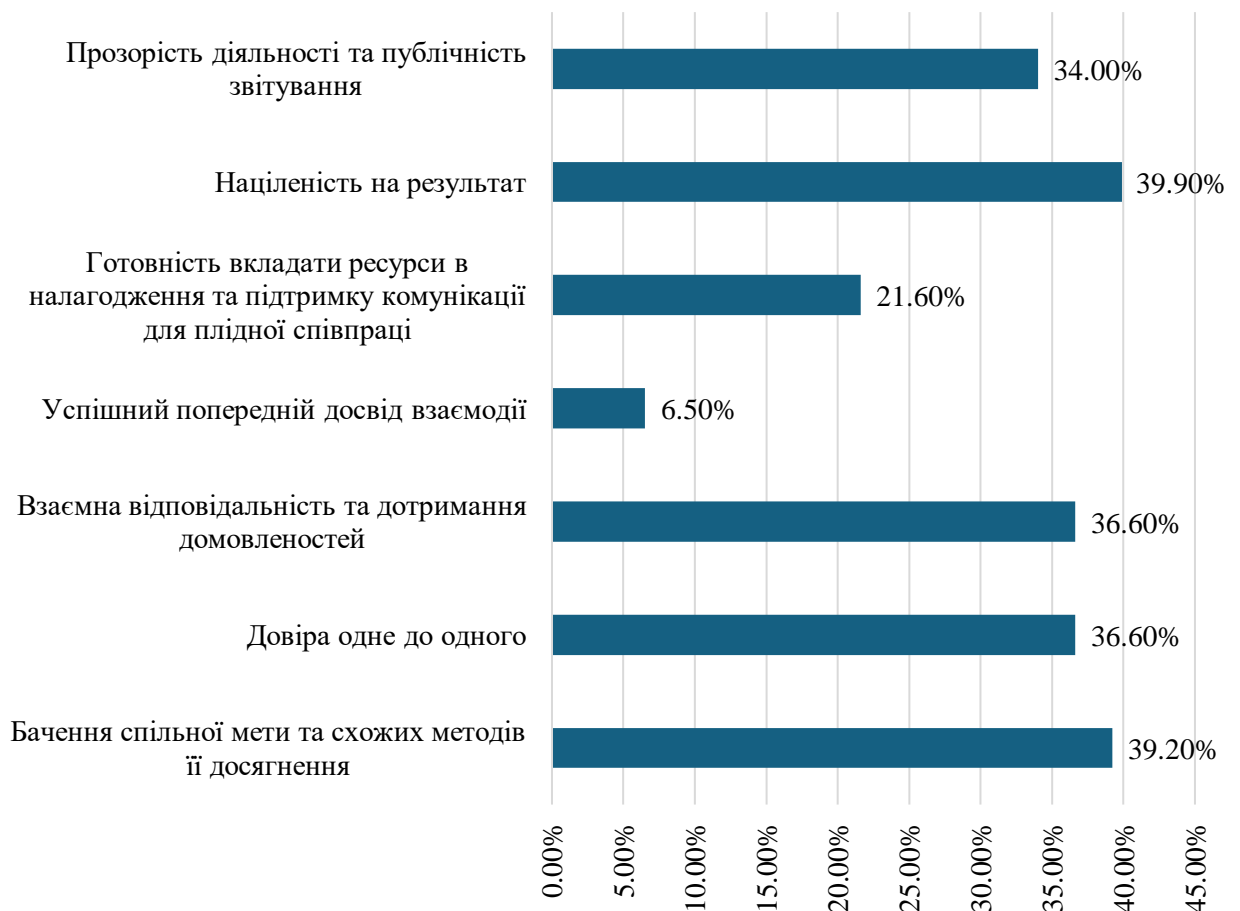


Рисунок 25 – Як Ви вважаєте, що необхідно для стимулювання взаємодії ВПО та ОМС? (можна обрати до 3 варіантів відповіді)

Основні чинники, що сприяють налагодженню співпраці:

націленість на результат – 39,9% - найчастіше згадуваний чинник. ВПО прагнуть бачити конкретні дії, зміни та результати спільних ініціатив, а не просто декларації;

бачення спільної мети та схожих методів її досягнення – 39,2%. Важливо, щоб і ВПО, і представники влади розуміли цілі одне одного, прагнули до синергії та рухались в одному напрямку;

довіра одне до одного – 36,6%. Без взаємної довіри будь-яка співпраця ускладнюється або стає поверхневою. Люди мають бачити, що їхній голос враховується, а обіцянки виконуються;

взаємна відповідальність та дотримання домовленостей – 36,6%. Дотримання зобов'язань обома сторонами підсилює ефект партнерства, знижує рівень розчарування та недовіри;

прозорість діяльності та публічність звітування – 34,0%. Опитані прагнуть бачити, як саме приймаються рішення, які ресурси виділяються та як вони використовуються. Це важливий фактор відкритості.

Отже, ключ до ефективної взаємодії – довіра, відкритість і спільне бачення результату. Люди хочуть бути не просто реципієнтами допомоги, а активними учасниками процесів розвитку громад. Для стимулювання взаємодії потрібно послідовно будувати партнерські стосунки, які базуються на чесності, підзвітності та цінуванні внеску кожної сторони.

Учасники опитування вказали на низку практичних рішень, які, на їхню думку, можуть забезпечити більш відкриту, ефективну та результативну взаємодію між внутрішньо переміщеними особами та місцевою владою (рис. 26). Основний акцент – на врахуванні думки ВПО та налагодженні комунікації.

Найбільш підтримувані інструменти:

1. *Враховання пропозицій ВПО у діяльності ОМС* – 43,8%. Респонденти очікують, що їхню думку будуть реально враховувати при формуванні місцевої політики. Це – крок до партнерства, а не одностороннього інформування.



Рисунок 26 – Які дієві інструменти для покращення взаємодії ВПО та ОМС Ви можете запропонувати? (можна обрати до 3 варіантів відповіді)

2. *Запровадження практики моніторингу потреб ВПО на системній основі* – 39,2%. Опитані хочуть, щоб їхні потреби досліджувались регулярно, а не лише в кризових ситуаціях. Це дозволить органам влади працювати на випередження.

3. *Запрошення представників ВПО до прийняття рішень* – 35,3%. Участь ВПО у прийнятті рішень – це пряма демократія в дії. Це зміцнює довіру та стимулює відповідальність.

4. *Запровадження механізму систематичного інформування про напрямки та пріоритети діяльності ОМС – 28,1%*. Люди хочуть знати, що робить влада, і як це впливає на їхнє життя. Регулярне інформування створює відчуття залученості.

5. *Розробка прозорого механізму налагодження інформування та взаємодії ВПО та ОМС – 27,5%*. Мова йде про створення зрозумілих, стабільних каналів для комунікації, які будуть працювати незалежно від політичних обставин.

Інші важливі інструменти: стимулювання ВПО до громадських обговорень – 22,2%; заохочення ВПО до моніторингу діяльності ОМС – 18,3%; стимулювання прозорості діяльності ОМС – 11,1%; експертне обговорення та переосмислення напрямків діяльності – 11,1%.

Отже, респонденти хочуть бути почутими та залученими, а не лише інформованими. Важливо створити сталі механізми взаємодії, які дозволять ВПО брати участь у місцевих процесах на рівних правах. Системний моніторинг потреб, включення в ухвалення рішень та зворотній зв'язок – ключові кроки до якісної співпраці.

Бар'єри та мотиви залучення до соціальної активності та прийняття рішень, що стосуються ВПО у громаді

У ході опитування була визначена соціальна активність ВПО та в яких формах вона проявляється. Опитування показало, що більшість ВПО не залишаються осторонь громадського життя, беручи участь у різних формах соціальної активності, що сприяє інтеграції в нову громаду, самореалізації та взаємопідтримці (рис. 27). Найбільш поширені форми активності:

1) навчання, курси, розвиток навичок – 43,1%. Найбільша частка респондентів вкладає свій час у самоосвіту та професійний розвиток. Це свідчить про високу мотивацію до адаптації та зростання;

2) волонтерська діяльність – 41,2%. Значна кількість ВПО залучені до допомоги іншим, що демонструє взаємну підтримку у складних умовах та активну громадянську позицію;



Рисунок 27 – В яких видах соціальної активності Ви самі берете участь?
(Вкажіть всі ті, які стосуються Вас)

3) участь в діяльності місцевої громади – 8,5%. Хоча частка менша, це важливий індикатор інтеграції у нову громаду. Залученість у справах громади допомагає вибудовувати довіру і впливати на прийняття рішень;

4) інші напрямки: членство в громадських або благодійних організаціях – 17,6%; участь у соціальних проєктах – 17,0%; членство у політичних організаціях – 1,3%. Участь у політичному житті поки залишається мінімальною, можливо, через брак довіри або складність інтеграції в політичні процеси.

Варто звернути увагу, що майже третина респондентів (30,1%) не залучена до жодної форми соціальної активності, що може бути пов'язано з відсутністю інформації, мотивації або можливостей.

Отже, можна зробити висновок, що соціальна активність серед ВПО має яскраво виражений волонтерський та освітній характер. Попри виклики, значна частина ВПО проявляє ініціативу та прагне до особистого і громадського розвитку. Варто створювати додаткові можливості залучення для

тих, хто ще не активний, через інформаційну підтримку, приклади успішного досвіду та адаптовані програми інтеграції.

Результати опитування демонструють загальну зацікавленість та відкритість ВПО до участі в житті громади, з акцентом на гнучкість і мотивацію, що залежить від змісту пропозицій та форм залучення (рис. 28).

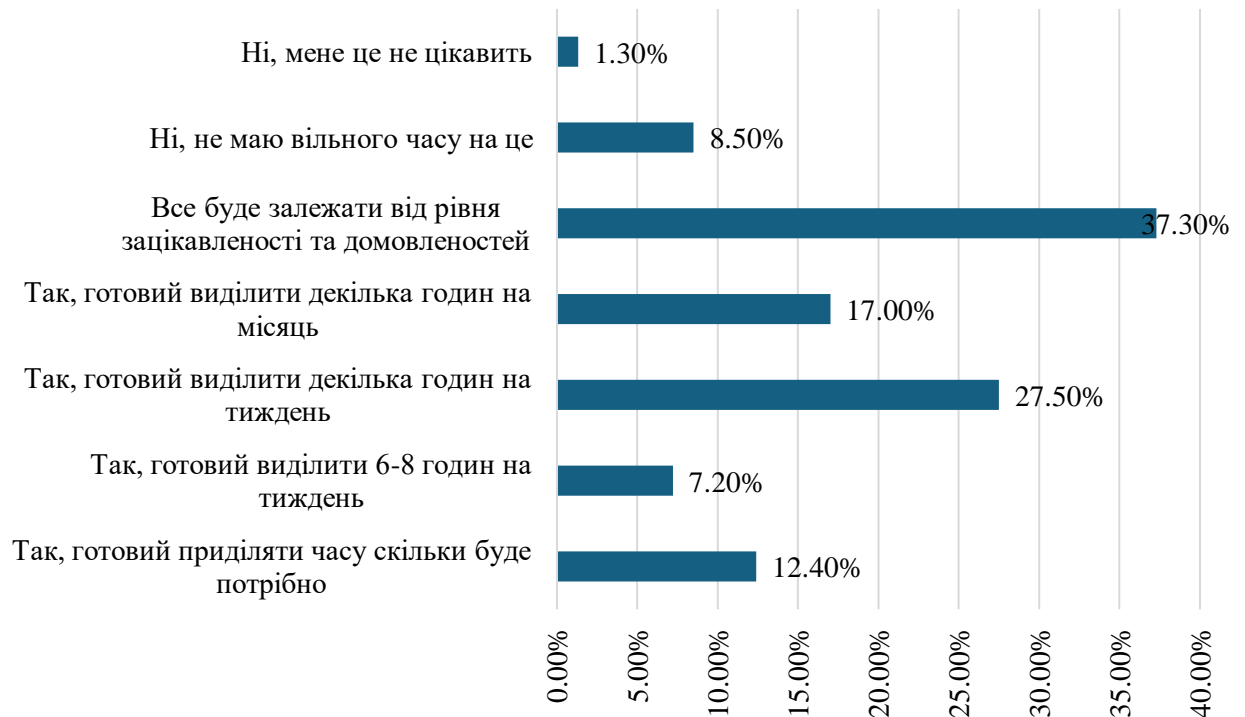


Рисунок 28 – Чи готові Ви долучитися до соціальної активності та прийняття рішень, що стосуються ВПО у Вашій громаді?

Готовність долучатися (в тій чи іншій формі) – понад 90% респондентів:

1) готові приділяти скільки буде потрібно – 12,4%. Найбільш рішуча частина респондентів, які виявляють високу мотивацію та готовність до активного залучення без часових обмежень.

2) готові виділити 6–8 годин на тиждень – 7,2%, готові виділити декілька годин на тиждень – 27,5%, готові виділити декілька годин на місяць – 17,0%. Це ядро потенційно активної спільноти, яка готова долучатися на регулярній, але зручній для себе основі. Такі люди можуть стати рушійною силою для ініціатив та проєктів.

3) все залежатиме від рівня зацікавленості та домовленостей – 37,3%. Найбільша група. Вони не проти участі, але потребують чіткого бачення цілей, прозорості та мотивації. Саме з цією групою важливо працювати через інформування, приклади успішного досвіду та створення можливостей для участі.

Загальна частка тих, хто не готовий долучатися, є незначною (лише 10% - не мають вільного часу або не зацікавлені), що свідчить про високий потенціал для розширення соціальної активності серед ВПО.

Доцільно зробити висновок, що більшість ВПО готові долучатися до процесів прийняття рішень у своїх громадах у тій чи іншій формі. Основним завданням залишається мотивувати, інформувати та забезпечити зручні формати залучення. Потенціал для активної співпраці є – важливо його не втратити, а посилити через довіру, чіткі цілі та відкритість комунікації.

У результаті опитування були з'ясовані основні бар'єри для участі ВПО у соціальній активності та прийнятті рішень (рис. 29). Дані свідчать про наявність системних та комунікаційних перешкод, які стримують ініціативність переселенців навіть за наявності потенційної готовності брати участь. Виокремлено топ-3 бар'єри:

1. *Брак поінформованості та комунікації зі сторони органів місцевого самоврядування (ОМС) – 39,2%.* Це найпоширеніша причина, яка вказує на дефіцит каналів зв'язку та відсутність належного інформування щодо можливостей участі, форм співпраці чи поточних ініціатив.

2. *Нерозуміння, які є потреби у співпраці та як можна долучитись – 29,4%.* Люди часто не знають, з чого почати, або не бачать чіткого сценарію дій. Це свідчить про потребу в простих і доступних інструкціях, прикладах участі та навчанні базових механізмів громадської взаємодії.

3. *Брак ініціативи від ОМС – 21,6%.* Частина респондентів очікує активнішої позиції влади, яка мала б не лише інформувати, а й ініціювати діалог, створювати безпечні й відкриті простори для участі.

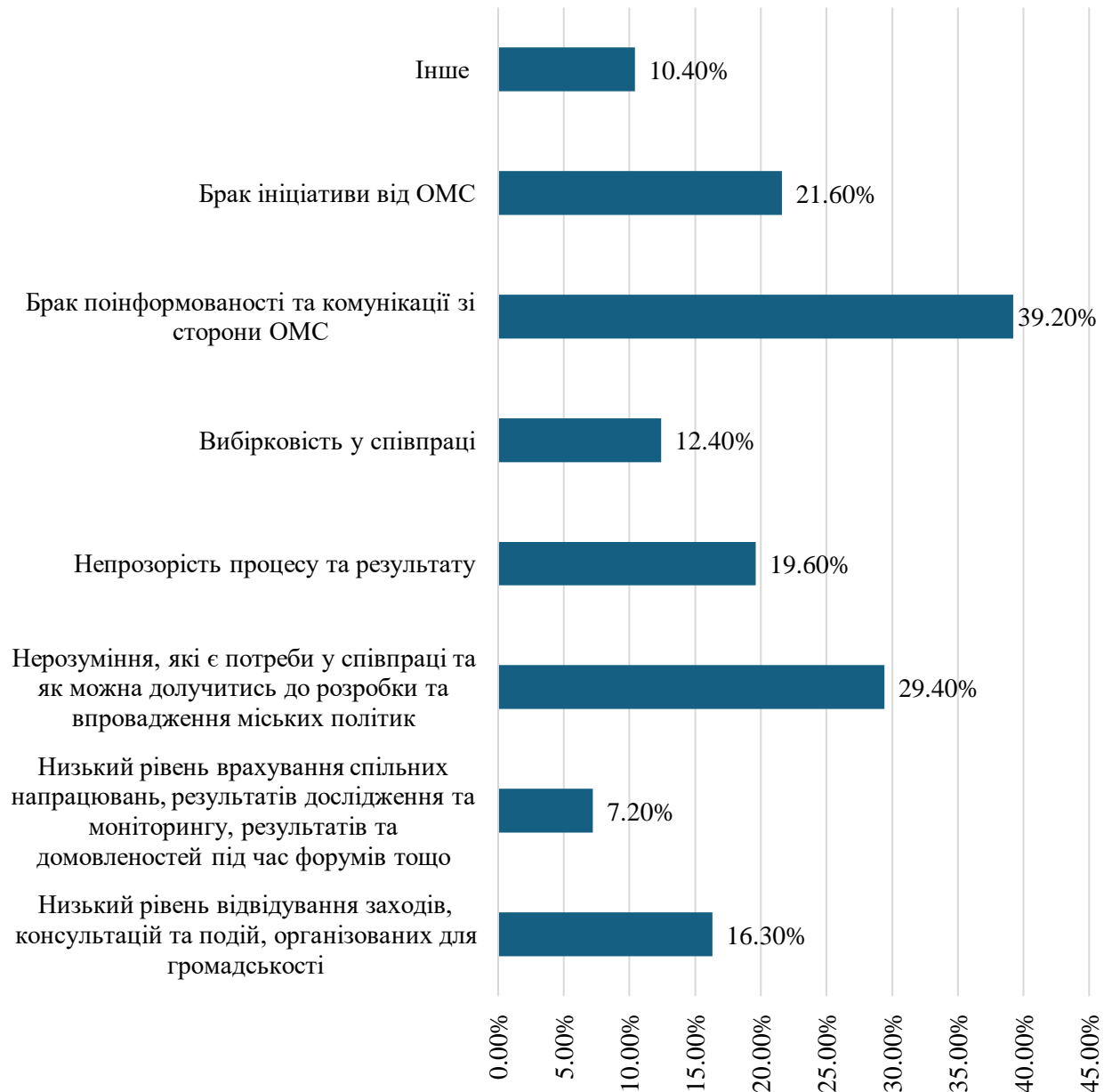


Рисунок 29 – Які, на Вашу думку, існують бар'єри, які заважають Вам долучитися до соціальної активності та прийняття рішень? (можна обрати до 3 варіантів відповіді)

Іншими важливими чинниками є:

непрозорість процесу та результату – 19,6%. Це демонструє низький рівень довіри до того, що участь призведе до реальних змін;

низький рівень відвідування заходів, консультацій та подій – 16,3%. Можливо, це наслідок як низької поінформованості, так і відсутності ефективної комунікації щодо цінності подібних подій;

вибірковість у співпраці – 12,4%. У деяких випадках громади чи ОМС надають перевагу «своїм» активістам або певним організаціям, що знижує мотивацію ширших верств долучатися;

низький рівень врахування напрацювань та результатів консультацій – 7,2%. Люди хочуть бачити, що їхній внесок має реальний вплив, інакше бажання долучатися знижується.

Отже, найбільші бар'єри – комунікативні та інституційні: відсутність прозорих механізмів, належного інформування та ініціативи з боку ОМС. Важливо створити зрозумілий «вхід» у процес участі, надавати підтримку тим, хто готовий долучатися, та показувати результати взаємодії. Варто розвивати освітні та інформаційні кампанії, спрямовані на роз'яснення ролі ВПО у прийнятті рішень та доступних інструментів участі.

На питання «Які, на Вашу думку, існують мотиви, які стимулюють Вас долучитися до соціальної активності та прийняття рішень?» учасники опитування надали такі відповіді (рис. 30):

можливість вирішити конкретну болючу проблему – 43,8%. Найпотужніший стимул для участі – це прагнення вплинути на важливу особисту чи спільну проблему;

можливість краще зрозуміти потреби ВПО – 36,6%. Високий рівень готовності брати участь у діяльності, що допомагає поглибити розуміння викликів переселенців;

можливість отримати додатковий ресурс для вирішення проблем ВПО – 33,3%. Опитані очікують, що активність може бути шляхом до практичної допомоги або ресурсної підтримки;

відчуття підтримки та партнерства зі сторони ОМС – 24,2%. Довіра до влади та відкритість у спілкуванні створює додаткову мотивацію до участі;

розуміння, що співпраця покращує результати діяльності – 23,5%. Учасники вірять, що колективна взаємодія є ефективнішою за індивідуальні зусилля;

якісно реалізовані проєкти – 22,2%. Успішний приклад або позитивний досвід у громаді підвищує зацікавленість до подальшої участі;

співпраця дає можливість відчувати підтримку при прийнятті рішень – 9,2%. Хоча менше поширено, цей мотив підкреслює потребу в підтримці та визнанні при формуванні рішень.

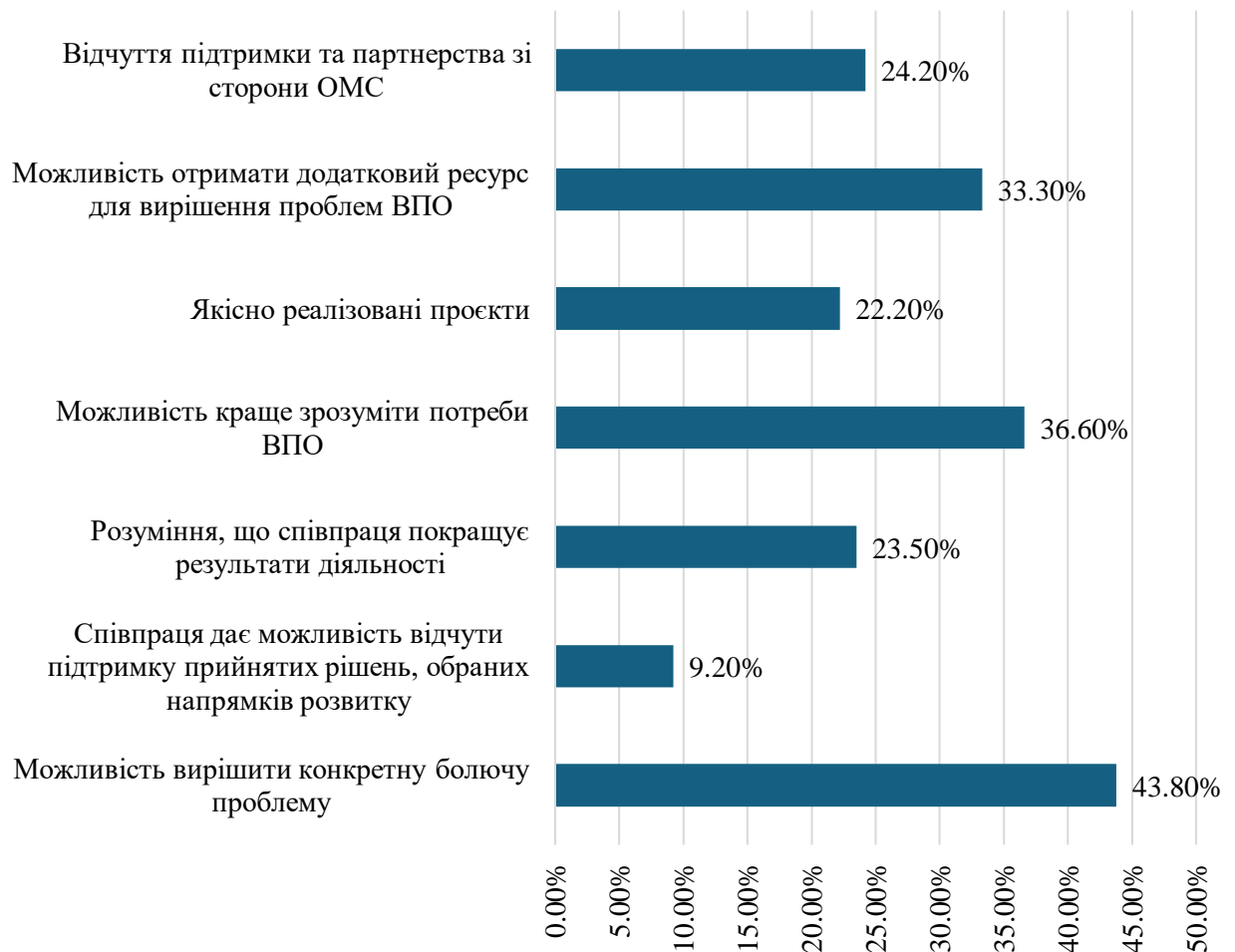


Рисунок 30 – Які, на Вашу думку, існують мотиви, які стимулюють Вас долучитися до соціальної активності та прийняття рішень? (можна обрати до 3 варіантів відповіді)

Отже, респонденти найчастіше мотивовані прагненням до реального впливу – на особистому або спільному рівні. Також важливою умовою залучення є розуміння потреб ВПО, наявність підтримки від ОМС і доступ до ресурсів. Це підкреслює, що мотивація до участі зростає, коли є реальні перспективи змін, прозорість дій та довіра до партнерства з владою.

На питання «Яким чином Ви готові долучитися до соціальної активності та прийняття рішень, що стосуються ВПО?», учасники опитування обрали такі форми залучення:

відвідування та організація подій та заходів – 54,2%. Абсолютний лідер серед відповідей: більше половини респондентів вважають участь у заходах найбільш доступною та ефективною формою залучення;

громадські обговорення – 24,8%. Чверть респондентів готові брати участь у публічному діалозі щодо важливих рішень, зокрема через відкриті дискусії;

інші поширені способи: електронні петиції – 17,6%; консультації та обмін досвідом – 16,3%; реалізація спільних проєктів – 16,3%; участь у робочих групах – 17,6%; неформальна взаємодія – 15,0%. Ці форми залучення демонструють готовність до спільної дії та взаємонавчання, хоча і меншою мірою, ніж публічні заходи.



Рисунок 31 – Яким чином Ви готові долучитися до соціальної активності та прийняття рішень, що стосуються ВПО? (можна обрати до 3 варіантів відповіді)

Найменш популярними варіантами стали наступні: написання скарг/звернень/запитів – 7,2%; громадська експертиза – 5,9%. Це може свідчити про меншу віру в ефективність офіційного листування або складність включення в експертні процеси.

Отже, респонденти найбільш охоче беруть участь у відкритих публічних подіях і заходах, що дозволяють налагодити контакт, висловити думку та взаємодіяти з іншими. Значно менший інтерес спостерігається до формалізованих механізмів, таких як звернення чи експертизи. Це свідчить про потребу в живому, доступному форматі участі з максимальною прозорістю і взаємною довірою.

Висновки за результатами анкетування ВПО

Результати анкетування свідчать про те, що інтеграція внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у життя Вінницької міської територіальної громади має змішаний характер, із низкою позитивних зрушень, але й зі значними викликами у взаємодії з органами місцевого самоврядування (ОМС).

1. Інтеграція та адаптація ВПО:

1.1. 58,8% вважають себе частково інтегрованими в громаду, а ще 30% – або слабо інтегрованими, або зовсім не відчують включення у життя громади.

1.2. Лише 11,1% респондентів вважають, що повністю інтегрувалися.

1.3. Попри це, понад 53% ВПО або планують повернутись додому (за сприятливих умов), або ще не визначились, що свідчить про нестабільне становище та відсутність чіткої візії майбутнього.

2. Якість взаємодії з органами місцевої влади:

2.1. Середній рівень оцінки взаємодії з ОМС склав 2,76 бали з 5, що є нижче середнього.

2.2. Лише 26,1% вважають, що рівень взаємодії покращився, тоді як 28,8% вказали на його погіршення.

2.3. Понад 60% респондентів заявили, що стикалися з труднощами у співпраці з ОМС, серед яких найпоширенішими були: черги; формальний

підхід; некомпетентність або байдужість персоналу; відсутність механізмів вирішення проблем; брак фахівців і підтримки для ВПО.

3. Доступність послуг та задоволення потреб:

3.1. Найкраще доступними респонденти назвали адміністративні послуги (72,5%) та медичну допомогу (65,4%).

3.2. Найменш доступними виявились: гуманітарна допомога (лише 39,2% вважають її доступною) та влаштування дітей до садків (35,9%).

3.3. 57,5% знають інструменти взаємодії з місцевою владою, але 42,5% – ні, що свідчить про недостатній рівень комунікації з боку ОМС.

4. Сильні та слабкі сторони взаємодії:

4.1. Сильні сторони: об'єктивна оцінка потреб ВПО (34,6%); прозорість діяльності (31,4%); активність влади (26,1%).

4.2. Слабкі сторони: брак ресурсів (64,1%); нерозуміння нагальних потреб ВПО (45,1%); низький рівень поінформованості (43,1%).

5. Форми участі та соціальна активність ВПО:

5.1. Лише 8,5% беруть активну участь у житті громади, проте понад 69% готові долучатись до процесів ухвалення рішень хоча б частково.

5.2. Найпоширеніші форми участі: відвідування заходів (54,2%), громадські обговорення (24,8%), електронні петиції (17,6%).

5.3. Основні бар'єри для участі: брак інформування (39,2%); нерозуміння форм співпраці (29,4%); непрозорість процесів (19,6%).

6. Потреби, очікування та мотивація:

6.1. Найгостріша проблема — житло, яку респонденти відзначали у відкритих відповідях і закритих питаннях.

6.2. Інші ключові очікування: гуманітарна підтримка, працевлаштування, правова допомога, комунікація.

6.3. Для покращення взаємодії респонденти пропонують: проводити живі зустрічі (40,5%); навчати користуванню цифровими інструментами (37,3%); спростити подання звернень (34,6%); запровадити систематичний моніторинг потреб ВПО (39,2%).

Отже, опитування демонструє, що процес інтеграції ВПО до життя громади має позитивні сигнали, однак все ще потребує системної уваги, професійної підтримки, покращення комунікації та ресурсного підсилення з боку органів місцевого самоврядування. Основні напрямки для дії: житлова політика для ВПО; підвищення інституційної спроможності ОМС; розширення каналів комунікації; створення реальних умов для участі ВПО у прийнятті рішень.

Рекомендації щодо покращення взаємодії між ВПО та ОМС за результатами анкетування

Рекомендації щодо покращення взаємодії між внутрішньо переміщеними особами (ВПО) та органами місцевого самоврядування (ОМС), сформовані на основі глибокого аналізу результатів анкетування:

1. Забезпечення житлом та покращення житлових умов:

"Найгостріша потреба, яка систематично звучала в анкетах.

- Розробити та реалізувати цільові житлові програми для ВПО (соціальне житло, довгострокова оренда, тимчасові модулі).
- Запровадити компенсаційні механізми на оренду житла (наприклад, часткове відшкодування вартості).
- Створити прозорий механізм розподілу житла або реєстрації у житловій черзі, з регулярним звітуванням про просування.
- Активізувати співпрацю з міжнародними донорами для будівництва житла для ВПО.

2. Покращення інформування та доступу до сервісів:

42,5% не знають про інструменти взаємодії з ОМС; значна кількість скаржиться на «інформаційний вакуум».

- Створити єдиний інформаційний портал/хаб для ВПО, де зібрано актуальну інформацію про сервіси, програми, допомогу, механізми звернень.
- Регулярно оновлювати сайти та соціальні мережі ОМС із перекладом новин у зручну, коротку, візуалізовану форму.

– Ввести практику прямих повідомлень через смс/електронну пошту зареєстрованим ВПО щодо нових можливостей.

– Активніше використовувати громадські організації, релігійні установи, волонтерів як канали поширення інформації.

3. Зміцнення персоналу та компетенцій працівників ОМС:

Відзначено формалізм, байдужість, слабку підготовку, відсутність фахівців зі справ ВПО.

– Запровадити обов'язкове навчання для працівників ОМС, які працюють з ВПО (права людини, комунікація, етика обслуговування).

– Визначити відповідальних осіб у громадах за питання ВПО з контактами, доступними публічно.

– Посилити дисциплінарну відповідальність за грубе, формальне або зневажливе ставлення до заявників.

– Надати можливість для наставництва та обміну досвідом між громадами, які вже мають позитивну практику взаємодії з ВПО.

4. Підвищення рівня участі ВПО у прийнятті рішень:

Більшість готові долучатись, але не бачать як. 43,8% вважають, що пропозиції ВПО мають враховуватись.

– Залучати ВПО до консультативних, дорадчих органів, робочих груп при міській раді.

– Провести кампанію з роз'яснення механізмів участі (громадський бюджет, електронні петиції, обговорення).

– Організувати відкриті зустрічі з ВПО у форматі "запитай у влади" щоквартально.

– Впровадити практику бюджетування за участі громади, окремо виділяючи квоти на проекти, ініційовані ВПО.

5. Поліпшення якості соціальних послуг і захисту прав:

Високий запит на правову допомогу, психологічну підтримку, захист інтересів ВПО.

– Забезпечити безкоштовний доступ до правової допомоги, зокрема щодо: реєстрації, соціальних виплат, оформлення документів, захисту прав на житло.

– Посилити роботу мобільних бригад соціальних/психологічних працівників у віддалених районах.

– Проводити регулярний моніторинг якості соціальних послуг, у тому числі шляхом анкетування ВПО.

6. Створення сприятливого середовища для соціальної адаптації:

Менше 12% почувуються повністю інтегрованими. Проблема довіри та замкненості.

– Підтримувати культурні, освітні та соціальні ініціативи, спрямовані на зближення ВПО та місцевих жителів.

– Організувати зустрічі, інтеграційні заходи, майстер-класи, де можна познайомитися, поділитися досвідом.

– Розвивати волонтерські програми залучення ВПО до життя громади.

7. Покращення цифрової взаємодії та спрощення процедур:

Скарги на складні форми, брак цифрових навичок, черги.

– Спростити процедури подачі звернень (форму, перелік документів).

– Створити електронну чергу на прийом до ОМС.

– Організувати курси цифрової грамотності для ВПО.

– Створити гарячу лінію або чат-бот для консультацій у режимі 24/7 (або хоча б у робочі години).

8. Побудова довіри та прозорості у взаємодії:

Низька довіра, вибірковість, корупційні побоювання.

– Запровадити відкриті звіти про роботу з ВПО: що зроблено, які запити, які результати.

– Визначити чіткі правила прийняття рішень (про виплати, житло, участь), публікувати їх.

– Проводити аудити та моніторинг прозорості рішень із залученням громадськості.

– Формувати культуру публічної відповідальності серед посадовців.

Отже, взаємодія з ВПО має бути не тимчасовою кризовою відповіддю, а інституційно закріпленим напрямком роботи ОМС. Це потребує інтегрованої стратегії, яка включає житло, комунікацію, участь, підтримку та повагу.

4. ФОКУС-ГРУПОВЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПО ТА ГО, ЯКІ ПЕРЕЙМАЮТЬСЯ ПРОБЛЕМАМИ ВПО, ЩОДО ДОСВІДУ ВЗАЄМОДІЇ З ОМС

З метою отримання більш повної та точної інформації про наявні практики та механізми, а також існуючі перешкоди на шляху посилення взаємодії ВПО з ОМС проведено фокус-групи із залученням таких цільових груп: внутрішньо переміщені особи (ВПО); громадські організації, які переймаються проблемами ВПО у кількості 20 особи (2 фокус-групи по 10 учасників). У результаті проведення фокус-груп була досліджена незалежна думка фахівців щодо наявного досвіду взаємодії представників органів міської влади та ВПО; узагальнено проблеми у взаємодії між ВПО та ОМС, їх бачення основних перешкод та дієвих інструментів взаємодії та впливу на ОМС.

4.1. Результати фокус-групи з ВПО

Фокус-група складалася з 10 учасниць, які перебувають у статусі ВПО. Обговорення проводилося в рамках півторагодинної зустрічі, де вони поділилися своїми думками, досвідом співпраці з органами місцевої влади, озвучили виклики, з якими вони стикаються та надали пропозиції щодо покращення доступу до послуг для ВПО та інших вразливих груп.

Досвід співпраці з органами місцевого самоврядування

Учасниці фокус-групи мали різний досвід взаємодії з місцевою владою.

Основні сфери звернень включали:

1. Оформлення документів та статусів

Тетяна зверталася для оформлення статусу ВПО та статусу «дитини війни».

Ганна переоформляла паспорт, отримувала закордонний паспорт, змінювала установчі документи громадської організації та відновлювала водійські права.

Ірина реєструвала нерухомість в ЄДР: «...в мене була квартира, коли я купляла її собі і донці, це був 11-й рік, а у 13-му тільки почалось впровадження єдиного реєстру».

2. Отримання соціальних виплат і допомоги

Тетяна зазначила: «дитині оформляла пенсію по втраті годувальника. Отримувала свідоцтво про народження, відновлювала».

Інна працювала з медичними та соціальними службами для отримання паліативної допомоги для мами, оформлення опіки, отримання підгузків.

3. Юридичні консультації та допомога

Інна користувалася послугами безкоштовних адвокатів для ВПО («Право на захист») та отримувала юридичні консультації в ЦНАПі.

Зміни у взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування

Учасниці розмови відзначають, що з часом послуги, надані органами місцевого самоврядування, зазнали деяких змін. Наприклад, змінилася тривалість роботи центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), зокрема, зменшення годин роботи в умовах воєнного часу (до 16:00 замість можливих пізніших годин).

Додатково зазначається, що через відключення світла або технічні проблеми з комп'ютерами консультації не можуть надаватися у повному обсязі. Це знижує ефективність надання послуг.

Проблеми та недоліки у взаємодії ВПО з місцевою владою

Учасниці відзначають проблему з недостатньою інформацією про доступні послуги, такі як компенсації на лікування або допомогу для людей з інвалідністю. Декілька учасниць згадують, що отримали компенсації, але лише випадково, через відсутність належної інформації.

Проблеми з оформленням деяких державних послуг, як-от компенсація за лікування або гуманітарна допомога, є предметом обговорення, і багато учасниць не знають, як або де отримати ці послуги.

Наявність «дискримінаційних» ситуацій, зокрема, коли внутрішньо переміщені особи (ВПО) не можуть отримати деякі соціальні виплати або допомогу, на відміну від місцевих жителів.

Роль Ради ВПО та її ефективність. Рада ВПО розглядається як консультативно-дорадчий орган, але її ефективність та взаємодія з місцевою владою залишаються під питанням. Багато учасниць не мають чіткого уявлення про її функціонування або взагалі не чули про неї.

Учасниці висловлюють бажання активно долучатися до процесів прийняття рішень, але часто не мають достатньої інформації або доступу до механізмів взаємодії.

Ганна, як голова Ради ВПО, відзначає, що рада не має достатніх повноважень та доступу до важливої інформації, що обмежує її ефективність у роботі. Вона підкреслює, що Рада ВПО повинна мати можливість безпосередньо впливати на рішення місцевої влади та мати доступ до каналів комунікації з ВПО.

Проблеми комунікації та доступу до інформації. Учасниці вказують на відсутність чіткої комунікації між ВПО і місцевими органами влади. Наприклад, інформація про гуманітарну допомогу або інші підтримуючі програми не поширюється належним чином.

Багато учасниць не знають, куди звертатися за допомогою або де можна дізнатися про доступні послуги, що ускладнює процес отримання допомоги.

Було виокремлено наступні **проблеми комунікації та доступу до інформації:**

1. Недоступність послуг для маломобільних осіб: Юлія розповіла про складності оформлення документів для мами з обмеженою мобільністю:

«Ми 40 хвилин сиділи під цим ЦНАПом на оцій лавочці, чекали, потім знову перлися на другий поверх».

2. Відсутність достатньої інформації про послуги: Інна підкреслила проблему доступу до інформації:

«Питання в тому, що цієї інформації, щоб десь її просто отримати, вона недоступна, це треба через якихось п'ятих людей».

3. *Якість соціальної допомоги:* Інна звертала увагу на незадовільну якість підгузків та непрозорість їх розподілу:

«Я спеціально в Епіцентрі порівнювала ціни на підгузки... якісні коштують стільки ж, як ті, які мені видають».

4. *Обмежений функціонал ЦНАПів:* Ірина зазначила, що внесення змін до ЄДР можливе лише в окремому офісі на Брацлавській, що створює незручності.

5. *Законодавчі обмеження:* Юлія висловила занепокоєння з приводу закону про компенсацію за пошкоджене майно на окупованих територіях, що вимагає відмови від права власності:

«Я не хочу відмовлятися від своєї квартири в Горлівці».

6. *Відсутність централізованої, доступної інформації* щодо послуг для людей з інвалідністю, паліативної допомоги, соціальних послуг, процедур оформлення документів.

7. *Недостатня комунікація лікарів і соцслужб:* лікарі не можуть надати інформацію щодо доступних послуг або відмовляються допомагати.

8. *Непрозорість розподілу допомоги* (памперси, медикаменти): немає чітких відповідальних осіб, звітності і зрозумілих каналів звернення зі скаргами.

9. *Відсутність реакції на звернення громадян:* немає відповідей на листи або звернення через електронні сервіси.

10. *Проблеми з доступністю установ для маломобільних людей:* відсутність ліфтів у медичних закладах (онкоцентр, лікарня).

11. *Некомпетентність або формалізм у роботі деяких громадських організацій.*

12. *Складність оформлення документів для ВПО та осіб з окупованих територій* (свідоцтва про народження, прописка).

Проблема розмежування ВПО та місцевих жителів. Дискримінація через розподіл на категорії. Учасниці відзначають важливість єдності в громаді, закликаючи владу припинити розмежування між переселенцями та місцевими жителями. Це може свідчити про потребу у зміцненні соціальної згуртованості та інтеграції ВПО в місцеві громади.

«Припинити ділити ВПО та місцевих жителів, а розуміти, що всі ми українці в різних життєвих обставинах» (Ірина).

Важливо, щоб органи влади не робили дискримінації за категоріями (наприклад, люди з інвалідністю, багатодітні). Це може допомогти створити більш рівні умови для всіх переселенців, що позитивно вплине на соціальну інтеграцію.

Прозорість та комунікація. Потреба у прозорості у фінансуванні та комунікації. Прозорість в управлінні фінансами та ефективна комунікація з громадою є важливими для створення довіри до місцевої влади. Це також може допомогти ВПО краще розуміти процеси надання допомоги та доступ до послуг.

Низька інформованість про послуги та допомогу. Нехватка інформації для ВПО. Учасниці підкреслюють необхідність більш активної інформаційної роботи, зокрема на місцях компактного проживання ВПО. Вони зауважують, що навіть мінімальні зусилля, такі як надання візиток і брошур, можуть значно покращити доступ до важливої інформації.

Проблема доступного житла для ВПО. Необхідність моніторингу житла та підтримки власників. Учасниці вважають важливим проведення моніторингу існуючих житлових об'єктів, а також стимулювання використання покинутих будинків. Пропозиція щодо співпраці з власниками покинутих будівель також виглядає важливою для вирішення житлової проблеми.

«Провести моніторинг житла. Яке воно є – доступне, недоступне.»
«Легше побудувати нове, ніж перебудувати старе» (Ганна).

Програми оренди та пільги для власників житла – проблеми з компенсаціями та підвищенням цін. Програми компенсації за оренду житла не завжди працюють через бюрократичні бар'єри та обмежену ефективність. Учасниці пропонують створити механізм, що стимулює власників житла надавати його для ВПО без завищення орендної плати. Учасниці мають інтерес до можливості придбати житло через іпотеку, однак вони не мають чіткої інформації про доступні програми та пільги для ВПО. Це вказує на необхідність поліпшення інформування та надання консультаційних послуг для переселенців.

Потрібні доступні програми іпотеки для ВПО:

«Я хочу собі тут отримати житло, то який механізм дій? Якщо це іпотека, то під який відсоток?» (Інна).

Сильні сторони у взаємодії з ОМС

Конкретні позитивні приклади, які названі учасницями:

- *Відділ юстиції («Книжка», Вінниця):* привітний персонал, допомога зі зразками документів.
- *Онкоцентр Вінниці:* хороша якість медичних послуг, лікарі самостійно виходять до пацієнтів з обмеженою мобільністю.
- *Робота деяких спеціалістів у районних адміністраціях (рядові працівники):* при зміні керівника питання вирішувалися швидше.
- *Міграційна служба (Пирогова, Вінниця)* – співробітник виявив чуйність, допоміг заспокоїтися, цікавився умовами проживання та можливістю надати допомогу (психологічну, юридичну через ЦНАП).
- *ЦНАП на Космонавтів* – інспекторка-переселенка допомогла у складному процесі переведення справ з Нікополя до Вінниці, залишалась на зв'язку, допомагала з оформленням гуманітарної допомоги.

Перешкоди у взаємодії з ОМС

Основні бар'єри у взаємодії з ОМС, які були озвучені:

- Небажання окремих лікарів і служб допомагати без тиску або скарг.

- Бюрократія і складна система взаємодії між громадянином і органами влади.
- Відсутність простих механізмів звернення і зворотного зв'язку.
- Низька кваліфікація або пасивність окремих громадських організацій.
- Відсутність адаптації інфраструктури для людей з інвалідністю.
- Відсутність координації між державними структурами на місцевому рівні.
- Відсутність інформації для ВПО – при оформленні документів у ЦНАПі не надавали повної інформації про наявні права, можливості допомоги, діяльність громадських організацій.
 - ЦНАП (первинне звернення) – небажання персоналу допомогти отримати інформацію про можливість волонтерської діяльності психолога; відмова у наданні консультацій, відсутність належного інформування.
 - Податкова (вул. Василенка) – неорганізована робота, труднощі з доступом до модератора, некомпетентність персоналу, відсутність чітких консультацій щодо податкової звітності для ГО та ФОП, хамство, плутанина з направленням до фахівців, погані умови для відвідувачів з інвалідністю.

Напрями покращення взаємодії з ОМС

Фокус-група вказує на кілька **ключових напрямків**, де місцева влада може **покращити підтримку ВПО**:

1. *Інтеграція та єдність між ВПО та місцевими жителями*, зокрема через припинення дискримінації та розмежування.
2. *Прозорість та комунікація* в управлінні, фінансуванні та наданні послуг.
3. *Інформування* про доступні програми допомоги та житло для ВПО, зокрема через більш активну комунікацію.
4. *Підтримка доступного житла*, включаючи моніторинг існуючих об'єктів і підтримку власників для надання житла переселенцям.
5. *Іпотечні програми* та доступ до житла через фінансову підтримку, зокрема у вигляді пільг чи компенсацій.

Висновки

Результати фокус-групового дослідження з ВПО свідчать про те, що інтеграція внутрішньо переміщених осіб у життя громади має значні виклики у взаємодії з органами місцевого самоврядування (ОМС):

1. *Доступність послуг та інфраструктури.* Важливим бар'єром є фізична доступність приміщень для маломобільних осіб. Багато учасниць зазначили труднощі в доступі до ЦНАПів та інших установ через відсутність ліфтів і наявність сходів. Також була вказана низька інформованість щодо доступних послуг і труднощі з отриманням актуальної інформації.

2. *Комунікація та інформування.* Відсутність прозорості в інформуванні про доступні послуги, соціальні виплати і гуманітарну допомогу. Учасниці фокус-групи відзначили, що інформація не поширюється належним чином.

3. *Соціальна нерівність та дискримінація.* Дискримінація ВПО через розподіл на категорії за соціальним статусом (наприклад, інваліди, багатодітні сім'ї). Це створює соціальну нерівність і заважає інтеграції ВПО в місцеву громаду.

4. *Процедури оформлення документів та взаємодія з органами влади.* Учасниці зазначили складнощі в оформленні документів для ВПО, зокрема, необхідність переоформлення документів через відсутність відповідної інфраструктури та складність процедур. Деякі органи влади не реагують на звернення ВПО або надають лише формальні відповіді.

5. *Підтримка та участь у процесах прийняття рішень.* Учасниці фокус-групи відзначили низьку ефективність Ради ВПО як консультативно-дорадчого органу, відсутність реального впливу на прийняття рішень місцевою владою.

6. *Юридична підтримка.* Учасниці вказали на проблеми з доступом до юридичних консультацій та допомоги, зокрема в питанні оформлення документів для ВПО та осіб з окупованих територій.

Рекомендації

1. Забезпечення фізичної доступності установ для маломобільних людей: приймальні на першому поверсі, наявність спеціаліста у ЦНАПах, адаптація лікарень.
2. Спрощення процедур оформлення документів для ВПО, зокрема через організацію виїзних груп для надання послуг або організацію спеціалізованих консультацій. Запровадження виїзних ЦНАП-послуг – створити виїзні групи для надання адміністративних послуг на дому.
3. Запровадження чіткого регулювання щодо термінів обробки звернень і документації, зокрема для ВПО з окупованих територій.
4. Посилення прозорості у розподілі соціальної допомоги – зазначена потреба у відкритості бюджетного фінансування соціальної допомоги та встановлення контролю за якістю наданих товарів.
5. Створення єдиної інформаційної онлайн-платформи для людей з інвалідністю і ВПО з актуальними переліками послуг, довідників, контактів організацій і відділів.
6. Створення розділу на офіційних сайтах міської ради або окремого сервісу для отримання інформації про доступні медичні, соціальні та інші послуги.
7. Призначення відповідальної особи за координацію інформації і допомоги для людей з інвалідністю (наприклад, у кожному ЦНАПі чи відділі соцзахисту).
8. Забезпечення публічності звітності щодо наданої допомоги: які обсяги, кому видано, на що витрачено кошти (щоб знати, до кого звертатися при порушеннях).
9. Активне реагування на звернення через гарячі лінії, офіційні канали (електронні скарги, соцмережі), прозоре фіксування і опрацювання звернень.
10. Забезпечення юридичної підтримки для оформлення документів для ВПО з окупованих територій.

11. Створення єдиного ресурсу/довідника для ВПО з актуалізованою інформацією (може бути сайт, чат-бот, брошура).

12. Організація системного нагадування про необхідність оновлення документів, аби уникнути втрати виплат через затримки. Розробка системи сповіщень, що автоматично нагадуватимуть ВПО про важливі дії, наприклад, поновлення статусу або отримання допомоги.

13. Забезпечення в органах влади компетентних спеціалістів для консультування ВПО, ГО, ФОП тощо.

14. Забезпечення людського ставлення, зручних умови для відвідувачів з інвалідністю (належні місця для сидіння, доступність приміщень).

15. Уникнення приниження чи бюрократичного зволікання в обслуговуванні переселенців\ок, пам'ятаючи про їхню рівність у правах.

16. Надання можливостей для участі в процесах прийняття рішень. Активне залучення ВПО до обговорень, наприклад, через чати або створення окремих каналів для комунікації, що дозволить оперативно реагувати на проблеми, що виникають.

17. Збільшення повноважень Ради ВПО, забезпечити її активну участь у процесах прийняття рішень на місцевому рівні. Для цього необхідно створити доступ до важливої інформації та каналів комунікації.

18. Підвищення рівня соціальної згуртованості серед місцевих жителів та ВПО, щоб уникнути стереотипів і створити інклюзивну громаду.

4.2. Результати фокус-групи з ГО

У фокус-груповій дискусії взяли участь 10 представниць, які працюють у громадських організаціях та благодійних фондах, що опікуються питаннями захисту прав внутрішньо переміщених осіб (ВПО), підтримки жінок, дітей, осіб з інвалідністю та інших вразливих груп. Учасниці мають різний досвід роботи – від декількох до понад десяти років, що дозволило отримати комплексне бачення актуальних проблем і потреб ВПО у громадах.

Під час обговорення учасниці визначили ключові проблеми, з якими стикаються ВПО, а також можливі шляхи їх вирішення.

Основні питання та потреби ВПО, що стосуються діяльності громадських організацій та місцевої влади

1. **Житло.** Пошук та оплата житла залишається однією з найактуальніших проблем для внутрішньо переміщених осіб (ВПО). Представники\ці громадських організацій відзначають, що багато ВПО стикаються з відсутністю доступного житла або завищеними цінами на оренду. У багатьох випадках люди змушені проживати в гуртожитках, що не відповідають вимогам комфортного проживання. Проблема житла є критично важливою для забезпечення нормальних умов життя переселенців\ок.

«Зависокі ціни на житло, навіть кімната в гуртожитку – це вже проблема для ВПО. На зйом квартири йде практично 80% заробітку, тому дуже важко знайти роботу, яка забезпечить нормальне існування» (Галина, ГО «Я – Маріуполь», Вінниця).

Водночас, представники\ці ІГС визнають, що вирішення цієї проблеми потребує не лише локальних зусиль, але й державної політики щодо забезпечення доступного житла для ВПО. Деякі організації пропонують варіанти, зокрема створення системи розтермінування для придбання житла або пошук можливостей для ВПО отримати іпотеку без бюрократичних перешкод.

Учасниці вказують на житлову проблему як одну з найбільш актуальних для ВПО. Зокрема, вони зазначають, що особи, у яких житло знаходиться в окупації, не бачать жодної надії на компенсацію чи відновлення свого житла. Це стає серйозним психологічним бар'єром, оскільки люди відчують безнадійність і пригніченість через відсутність перспектив. Проблема компенсацій та правової невизначеності у цьому питанні є однією з головних перепон для ВПО.

«Люди не бачать жодної надії на те, що колись отримають компенсацію. Закони розглядаються, але вони залишаються на рівні

проектів» (Вікторія, ГО «Скриня ідей»).

Учасниці фокус-групи зазначили, що хоча житло є важливою проблемою, існують певні механізми для її вирішення, зокрема через оренду на пільгових умовах. Вікторія вказала на можливість обмеження орендної плати через встановлення верхньої межі, що має співвідношення із середньою зарплатою в місті:

«Місцева влада могла б врегулювати орендні ціни, щоб людям було доступно житло».

Також обговорювались можливі загрози, пов'язані з наданням соціального житла, зокрема обмеження за часом і виселення після завершення договору. Інна зазначила:

«Соціальне житло часто надається на рік, і потім можуть виникнути проблеми з виселенням» (Інна).

Незважаючи на позитивні аспекти співпраці, питання житла для ВПО залишаються одними з найбільш складних і актуальних. Учасники відзначили, що місцева влада робить усе можливе для допомоги, однак ці питання потребують підтримки на державному рівні.

«Житло – це наша найбільша проблема. Ми розуміємо, що місцева влада робить все можливе, але рішення цього питання потребує державного втручання» (Елеонора).

2. Пошук роботи та працевлаштування. Зі слів активістів\ок, ще однією вагомою проблемою є пошук працевлаштування, особливо для осіб середнього віку (40–59 років) та молодих матерів, які не можуть залишити своїх дітей. ВПО часто стикаються з труднощами у пошуку роботи через відсутність кваліфікації для конкретних вакансій або через дискримінацію за віком.

«Люди віком 40-59 років можуть бути висококваліфікованими фахівцями, але через вікові рамки важко знайти роботу. Це велика проблема для ВПО» (Елеонора, ГО «Об'єднання переселенців «Спільна справа»).

Однак, деякі організації успішно надають послуги з працевлаштування та перекваліфікації. Наприклад, в ГО «Центр Поділля-Соціум» організовують курси з підвищення кваліфікації, щоб допомогти людям отримати додаткові навички та знайти можливості для заробітку.

3. Соціальна інтеграція. Проблема інтеграції ВПО в громаду та їх соціальна адаптація також є важливою. ВПО часто стикаються з мовним бар'єром, відсутністю знань про права та можливості для інтеграції в нове середовище. Для деяких організацій це є основним напрямком роботи, зокрема через культурні, освітні заходи та підтримку в соціалізації.

«Інтеграція в громаду – це важке питання, люди стикаються з мовним бар'єром та відсутністю практики використання української мови, що ускладнює процес працевлаштування» (Галина, ГО «Я – Маріуполь», Вінниця).

Багато ІГС організовують курси української мови та інші культурно-освітні заходи, що допомагають ВПО краще адаптуватися до місцевої громади. Водночас, для цього важливе забезпечення ресурсами та підтримкою на місцевому рівні.

4. Медицина. Медичні послуги для ВПО, за словами Вікторії, також мають свої складнощі. Хоча певні позитивні моменти, такі як безкоштовне зубне протезування для пенсіонерів і ВПО, відзначаються, загалом доступ до медичних послуг є обмеженим через високу завантаженість медичних установ та черги. Проблемою залишається також недостатня кількість медичних послуг, що ускладнює доступ до лікування для великої кількості осіб.

«Щоб здати аналізи чи пройти медичну допомогу, часто потрібно брати вихідний на цілий день. Це створює додаткові труднощі для ВПО» (Вікторія, ГО «Скриня ідей»).

5. Соціальна підтримка та волонтерство. Учасники\ці також підкреслюють важливість соціальної підтримки для ВПО, наголошуючи на значенні волонтерської діяльності для людей. Коли ВПО допомагають іншим, вони не лише сприяють загальній меті, але й отримують психологічну підтримку, що є важливим для їх адаптації в нових умовах.

«Коли ВПО допомагають іншим, це їх дуже скріплює психологічно. Вони відчують, що роблять щось важливе для інших і для себе» (Вікторія, ГО «Скриня ідей»).

6. Шахрайські схеми. Однією з проблем, з якою зіткнулися ВПО, є шахрайські схеми, пов'язані з наданням гуманітарної допомоги. В останній час часто зустрічаються ситуації, коли фонди, що обіцяють допомогу, після реєстрації даних не здійснюють жодних подальших дій, що породжує недовіру серед людей.

«Люди заповнюють форми для допомоги, але потім чують лише тишу. Це створює відчуття обману» (Альона).

Особливості взаємодії ГО з ОМС

Співпраця з органами місцевого самоврядування. Місцева влада активно співпрацює з громадськими організаціями в питаннях підтримки ВПО. Прозорі офіси та ефективні адміністративні послуги у Вінниці є позитивним аспектом співпраці, що забезпечує доступ до допомоги без затримок. Однак, проблема житла залишається незмінною та не вирішується на місцевому рівні, навіть попри часті звернення до департаменту соціальної політики.

Більшість учасниць фокус-групи підтвердили, що громадські організації активно співпрацюють з органами місцевого самоврядування для вирішення проблем ВПО. Відзначено позитивні моменти, такі як прозорі офіси та надання адміністративних послуг без черг, що є важливим кроком у забезпеченні ефективності. Представниця однієї з організацій, зазначила:

«Коли ми приїхали до Вінниці, ми були вражені, як швидко і без черг вирішуються питання. Це було приємним сюрпризом».

Громадські організації є основними ініціаторами взаємодії з органами місцевого самоврядування, що підкреслюють учасники\ці.

Довіра до громадських організацій та їх ефективність у вирішенні питань ВПО. Учасники\ці фокус-групи висловлюють високу довіру до громадських організацій, зокрема таких, як «Інноваційна дія», «Червоний Хрест», «Карітас», «Я Маріуполь», «Спільна справа», «ВПО України», які

активно займаються підтримкою ВПО. ВПО добре обізнані про їх діяльність, що підтверджує високий рівень звернень до таких організацій за допомогою.

«Ми звертаємося до громадських організацій, тому що вони надають реальну допомогу, а не просто слова. Вони дійсно допомагають нам, а не лише обіцяють».

Громадські організації займають важливу роль у підтримці ВПО, пропонуючи не тільки гуманітарну допомогу, але й сприяючи соціальній інтеграції та працевлаштуванню переселенців.

Механізми надання безкоштовних приміщень для організацій. Не всі організації знають про можливості отримати приміщення чи бюджетне фінансування від місцевої влади. Елеонора поділилася досвідом:

«Нам виділили приміщення, але це не зовсім безкоштовно, бо ми отримуємо фінансування від місцевого бюджету».

Необхідність більшої обізнаності громадських організацій. Деякі організації не в курсі механізмів співпраці з місцевою владою, зокрема щодо соціального замовлення. Це свідчить про існування прогалів у комунікації між громадським сектором та органами влади.

Обізнаність учасників про структуру Вінницької міської ради та взаємодію з органами влади. Учасники\ці зазначають, що обізнаність про структуру місцевої влади та можливості взаємодії досить висока (оцінка на рівні 3-4 балів).

Джерела інформування про можливості взаємодії з ОМС. Основними джерелами інформації є соціальні мережі, електронні листи, офіційні повідомлення та партнерські організації. Це свідчить про важливість розвитку електронних каналів для швидкого обміну інформацією.

Про раду ВПО. Рада ВПО існує майже півтора роки, але на даний момент вона перебуває на етапі формування. Після стабілізації складу, рада почала активно працювати над вирішенням питань ВПО. Одним із важливих завдань є інвентаризація приміщень для надання житла ВПО та вирішення питання безкоштовного транспорту для дітей ВПО.

«Рада ВПО вже існує в Вінниці майже півтора роки... Ми нарешті сформували склад і починаємо працювати. Стратплан напрацьовано, але не знайшов втілення» (Елеонора).

Рада ВПО повинна продовжувати роботу над реалізацією стратегічного плану та сприяти інтеграції ВПО в громаду.

Напрями покращення взаємодії з ОМС

1. *Розробка специфічних інтеграційних програм для ВПО.* З огляду на те, що ВПО тепер прирівнюються до мешканців громади, виникає потреба в інтеграційних програмах, які допоможуть їм адаптуватися до нових умов життя. Необхідно розробити програми, які допоможуть ВПО не лише адаптуватися, але й активно брати участь у громадському житті.

2. *Включення ВПО у місцеві програми та соціальні послуги.* ВПО вже інтегровані у всі місцеві соціальні програми, і зміни в законодавстві лише зміцнили їх права, включивши їх у більшість муніципальних програм. Водночас є проблема низької поінформованості ВПО про свої права та можливості отримання безкоштовних послуг.

«Прийняття закону, що прирівнює ВПО до мешканців громади, дає можливість ВПО брати участь у житті громади і не відчувати себе чужими. ВПО можуть приймати рішення, відчувати себе комфортно у нових місцях проживання».

3. *Спрощення процедур оформлення документів для ВПО.* Учасники висловили занепокоєння щодо складності процесу оформлення документів для ВПО, зокрема для багатодітних сімей. Це підкреслює потребу в спрощенні бюрократичних процедур. Спрощення процедур оформлення документів для ВПО є важливим кроком у покращенні їхньої адаптації до нових умов.

«ВПО стикнулися з тим, що їм потрібно було переоформитись, і надали великий перелік документів... треба їхати назад у Харків, щоб взяти ті чи інші документи».

4. *Мотивація та активізація.* Серед пропозицій вирішення проблем ВПО важливим є аспект мотивації. Учасники\ці наголошують, що часто люди

не проявляють активності у вирішенні своїх проблем і залишаються пасивними, сподіваючись на гуманітарну допомогу. Це призводить до соціальної інертності. Учасники\ці вважають, що для ВПО необхідно проводити заходи, які б сприяли активізації людей, допомогли б їм взяти ініціативу в свої руки та шукати можливості для працевлаштування або поліпшення умов.

«Ми повинні показувати, як можна рухатись, як можна змінити своє життя. Важливо допомогти ВПО стати більш самостійними і впевненими в своїх силах» (Вікторія, ГО «Скрина ідей»).

5. *Інформаційні кампанії для підвищення обізнаності ВПО.* Одним з важливих аспектів є необхідність проведення просвітницької роботи серед ВПО щодо їх прав і можливостей, що вже передбачені місцевими програмами. Учасники\ці зазначили, що багато ВПО не обізнані з можливістю отримати безкоштовні послуги чи доступ до соціальних програм.

«Ми знали, що ВПО мають доступ до програм, але насправді багато хто з них не знає про ці можливості. Важливо допомогти їм дізнатися про це» (Галина).

Необхідно провести широку інформаційну кампанію, щоб ВПО були краще обізнані про свої права та можливості, зокрема щодо безкоштовних послуг, які вони можуть отримати.

6. *Інформування ВПО про доступні послуги.* Однією з ключових проблем, яку відзначили учасники, є недостатнє інформування ВПО про можливості, які вони можуть отримати від органів місцевого самоврядування. Як зазначила Галина:

«Ми часто дізнаємося про програми, коли до нас приходять люди і розповідають. Тоді вже починаємо шукати інформацію і розповсюджуємо її серед інших через соціальні мережі» (Галина).

7. *Забезпечення якісного надання соціальних послуг.* Деякі соціальні послуги для ВПО, зокрема в сфері медичних та реабілітаційних послуг (наприклад, безкоштовне протезування), доступні лише обмеженому колу

осіб, що обумовлено бюджетними обмеженнями. Однак місцеві органи та громадські організації активно працюють над забезпеченням доступу до основних послуг для ВПО, таких як курси комп'ютерної грамотності, денний центр для людей похилого віку тощо.

Залишаються виклики у забезпеченні доступу до безкоштовних послуг для всіх категорій ВПО, але прогрес у створенні інклюзивних програм та активна підтримка з боку громадських організацій є важливими кроками вперед.

Висновки

Результати фокус-групового дослідження з ГО свідчать про те, що інтеграція внутрішньо переміщених осіб у життя громади має значні виклики у взаємодії з органами місцевого самоврядування (ОМС), що потребують швидкого реагування та розробки наступних напрямів:

1. Посилення співпраці між громадськими організаціями та органами місцевої влади для вирішення питань, таких як житло та медичні послуги для ВПО.

2. Забезпечення безкоштовних програм для ВПО, особливо у сферах освіти та медичних послуг, зокрема для уразливих категорій, таких як батьки з малими дітьми.

3. Інтеграція в громаду та підтримка соціальної адаптації є необхідними для успішного проживання ВПО в нових умовах, зокрема через мовні курси та культурні ініціативи.

4. Необхідно стабілізувати склад представників ради ВПО для ефективної взаємодії.

5. Варто розвивати комунікаційні канали для обміну інформацією серед громадських організацій та ВПО.

6. Потрібно продовжувати роботу над інтеграцією ВПО в громаду через програми та стратегії.

7. Спрощення бюрократичних процедур, зокрема в оформленні документів для ВПО, є важливим аспектом для покращення їхнього становища.

Рекомендації

1. Необхідність просвітницької роботи: для покращення обізнаності ВПО щодо їхніх прав та доступних послуг необхідно активніше проводити інформаційні кампанії та просвітницькі заходи.

2. Інформування ВПО: потрібно покращити канали інформування ВПО про доступні послуги та програми місцевої влади. Важливість налагодження ефективних каналів комунікації для швидкого інформування громадян\ок.

3. Житло та оренда: проблема доступного житла для ВПО є нагальною, і можливості для вирішення цієї проблеми повинні включати встановлення регулювання орендних ставок та пільгові умови для тих, хто не може собі дозволити ринкові ціни.

4. Обізнаність громадських організацій: потрібно більше інформації для громадських організацій про механізми залучення бюджетного фінансування та участі у соціальному замовленні; створити прозорі правила та процедури для надання безкоштовних приміщень громадським організаціям; публікувати інформацію про можливості отримання приміщень та бюджетного фінансування на офіційних платформах; забезпечити пільгові умови оренди або підтримку через бюджетне фінансування для організацій; провести інформаційні кампанії для підвищення обізнаності громадських організацій про можливості співпраці з місцевими органами влади.

5. Покращення співпраці з місцевою владою: потрібно покращити взаємодію між громадським сектором і місцевими органами влади для кращого вирішення проблем ВПО; організувати регулярні зустрічі між громадським сектором та місцевою владою для обміну досвідом; залучити представників громадських організацій до консультативних комітетів при місцевій владі.

6. Створення комунікативного каналу для громадських організацій: створення каналу (наприклад, Telegram), щоб об'єднати громадські організації міста для обміну інформацією і підтримки взаємодії.

7. Поліпшення доступу до медичних послуг: рекомендується розширити доступ до медичних послуг для всіх категорій ВПО, зокрема вразливих груп, таких як літні люди та діти, включаючи психологічну підтримку та реабілітаційні програми. Це можна забезпечити через мобільні медичні клініки. Також важливо продовжити ініціативи з надання безкоштовного зубного протезування для пенсіонерів і ВПО, розширивши при цьому список безкоштовних медичних послуг для більших категорій населення.

8. Підтримка соціальної інтеграції та волонтерства: рекомендується розвивати програми соціальної інтеграції ВПО через культурні та освітні заходи, такі як мовні курси та тренінги з соціальної адаптації. Важливо підтримувати волонтерські ініціативи, в яких ВПО можуть брати участь, що сприятиме їхній психологічній підтримці та створенню почуття належності в місцевих громадах.

9. Вирішення проблеми шахрайства: для запобігання шахрайству серед ВПО варто проводити просвітницькі кампанії з підвищення обізнаності про ризики, пов'язані з гуманітарною допомогою.

10. Покращення умов для працевлаштування: рекомендується розробити програми підтримки ВПО, особливо осіб віком 40–59 років та молодих матерів, у адаптації їхніх навичок до вимог сучасного ринку праці. Окрім цього, варто заохочувати створення робочих місць для ВПО через субсидії для роботодавців.

11. Підвищення прозорості в наданні житла: для покращення доступу ВПО до житла необхідно впровадити пільгову оренду та субсидії для тих, хто найбільше потребує допомоги. Також важливо забезпечити прозорі механізми компенсацій для осіб, чий житла були пошкоджені або знаходяться в окупації.

Водночас, необхідно створити тимчасові програми соціального житла для ВПО з можливістю продовження терміну оренди.

12. Створення програм з підтримки психосоціальної адаптації: рекомендується розширити мережу психосоціальних центрів для надання підтримки ВПО в адаптації до нових умов. Такі центри мають надавати не лише психологічні консультації, але й організовувати групи підтримки для окремих категорій переселенців, зокрема для жінок та літніх людей. Важливо також розробити програми для посилення активності та самостійності ВПО, що допоможе їм краще адаптуватися до нових умов.

13. Залучення державної підтримки: для покращення координації дій між громадськими організаціями, місцевими властями та державними органами необхідно підвищити рівень взаємодії в наданні соціальних послуг, житлових субсидій та гуманітарної допомоги. Крім того, варто стимулювати державне будівництво доступного житла для ВПО через спеціальні програми.

14. Створення платформ для участі ВПО в прийнятті рішень: рекомендується створити механізми для більш активної участі ВПО в процесах прийняття рішень на рівні громади. Це можуть бути платформи для обговорення важливих питань або спеціальні ініціативи, які дозволяють ВПО висловлювати свою думку.»

15. Забезпечення доступу до основних послуг для ВПО: для покращення якості життя ВПО необхідно забезпечити їх доступом до базових послуг, зокрема медичних, освітніх, соціальних та психологічних, що дозволить знизити їхню соціальну уразливість і допомогти їм адаптуватися в нових умовах.

16. Інформування та навчання ВПО щодо їхніх прав та можливостей: рекомендується розробити програми, що сприятимуть підвищенню рівня обізнаності ВПО про їхні права та можливості, зокрема через організацію семінарів, тренінгів, створення інформаційних ресурсів, спрямованих на покращення правової грамотності.

17. Організація культурних та соціальних заходів для ВПО: для покращення соціальної інтеграції ВПО слід організувати заходи, спрямовані на культурну адаптацію, спільне дозвілля та соціальну активність, що допоможе зменшити соціальну ізоляцію та сприятиме більш глибокому включенню ВПО в громадське життя.

5. ЕКСПЕРТНІ ІНТЕРВ'Ю З ПРЕДСТАВНИКАМИ ОМС ТА ГО, ЯКІ ПЕРЕЙМАЮТЬСЯ ПРОБЛЕМАМИ ВПО, ЩОДО РІВНЯ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ВПО ТА ОМС

Для формування дієвих інструментів та способів взаємодії та впливу на ОМС, визначення механізмів залучення ВПО до процесу прийняття рішень у громаді проведено експертні інтерв'ю з представниками ОМС, до повноважень яких входить взаємодія, підтримка та сприяння адаптації ВПО у Вінницькому регіоні, та ГО, які переймаються проблемами ВПО у кількості 3 особи.

5.1. Результати експертного інтерв'ю з представником громадської організації щодо ситуації ВПО у Вінницькій громаді

Формат дослідження: якісне глибинне інтерв'ю

Дата проведення: січень 2025 року

Респондент: представник громадської організації «ВПО України»

Тема: ситуація внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у громаді: потреби, інтеграція, взаємодія з органами влади

Загальний контекст

У Вінницькій громаді громадські організації (ГО) відіграють важливу роль у підтримці внутрішньо переміщених осіб (ВПО), реагуючи на їхні гуманітарні, правові та соціальні потреби. Незважаючи на високий рівень довіри ВПО до ГО, ці організації стикаються з серйозними викликами через скорочення міжнародного фінансування та обмежену підтримку з боку органів місцевого самоврядування (ОМС). Залишається необхідність посилення взаємодії з владою та системного інформування ВПО про доступні послуги та права.

Виявлені проблеми

1. *Фінансова нестабільність ГО:* Скорочення міжнародного фінансування ускладнює діяльність ГО.

«Міжнародна підтримка зменшується, а потреба у допомозі серед ВПО не зменшується. Це велика проблема для нас, бо ресурсів стає все менше».

2. *Фрагментарна взаємодія з ОМС: Співпраця з органами місцевого самоврядування обмежена окремими департаментами, без системного підходу.*

«Ми маємо певні позитивні приклади співпраці, наприклад, з департаментом туризму або соціалітики, але це поодинокі випадки».

3. *Низький рівень ініціативності ОМС: Співпраця здебільшого ініціюється ГО, а не владою.*

«З боку влади спостерігається певна пасивність. Ми постійно ініціюємо проекти, і тільки тоді влада приєднується».

4. *Проблеми житлового забезпечення ВПО: Відсутність реєстру доступного житла та складність оренди.*

«Найбільша проблема – це житло. ВПО постійно звертаються з проханням допомогти знайти тимчасове або постійне житло. Реєстру, який би дозволяв орендувати житло для ВПО, у нас немає».

5. *Недостатнє інформування ВПО з боку влади: ВПО часто дізнаються про новини через ГО або соціальні мережі, замість офіційних каналів.*

«Інформування ВПО про їхні права, можливості чи доступ до послуг має бути значно активнішим з боку місцевої влади. Люди часто дізнаються про новини через нас або соціальні мережі».

6. *Слабке представництво ВПО у процесах прийняття рішень: Ради ВПО не функціонують належним чином або працюють формально.*

«Ради ВПО є, але вони не працюють так, як повинні. Це важливо, щоб кожна громада могла реально впливати на прийняття рішень».

«Ради ВПО необхідно змінити, адже багато з них зараз формальні, і важко відчувається реальна взаємодія з органами влади».

7. *Нерозуміння ролі ГО з боку деяких представників влади: В деяких випадках ГО сприймаються як конкуренти.*

«На жаль, деякі чиновники досі сприймають нас як конкурентів, а не партнерів. Це заважає співпраці та ефективній допомозі».

«Іноді органи влади бачать у нас конкурентів, хоча ми намагаємось допомогти, а не перевантажити їх».

Основні проблеми, з якими звертаються ВПО до ГО

- *Житло:* «Найбільша проблема, з якою звертаються ВПО, це житло. Люди не знають, де тимчасово або постійно оселитись. З нами вони шукають рішення цієї проблеми».

- *Гуманітарна допомога:* «Продукти харчування, засоби гігієни та одяг – це те, що завжди необхідно. ВПО звертаються до нас з проханням допомогти, і ми намагаємося вирішити ці питання через партнерів або власні ресурси».

- *Юридичні питання:* «ВПО часто потребують консультацій з юридичних питань, таких як реєстрація житла, питання прав на власність або спадщину».

- *Медичні послуги:* «З наявною ситуацією багато ВПО не мають можливості звернутись до лікарів. Ми допомагаємо з направленнями, отриманням декларацій і доступом до медичних послуг».

Рекомендації

1. *Залучення нових джерел фінансування:* Диверсифікувати фінансування через місцевий бізнес і нових донорів.

2. *Розбудова партнерських відносин з ОМС:* Визнати ГО як ключових партнерів у роботі з ВПО.

3. *Інституційна співпраця:* Створення або активізація рад ВПО як платформ для комунікації з владою.

4. *Покращення інформування:* Використання офіційних ресурсів влади для регулярного та доступного інформування ВПО.

5. *Удосконалення житлової політики:* Створення реєстру доступного житла, спрощення процедур поселення та врегулювання ринку оренди.

6. *Розробка алгоритмів дій у кризових ситуаціях:* Забезпечити готовність ОМС до реагування на масові звернення чи нові хвилі переміщення.

Висновки

Громадські організації у Вінниці активно працюють з ВПО, проте стикаються з різними викликами, особливо у фінансовій сфері та інституційній взаємодії з органами місцевого самоврядування. Ключовими напрямками для покращення є посилення співпраці між ГО та ОМС, системне вирішення житлових проблем та вдосконалення інформування ВПО. Якщо ці питання будуть вирішені, це дозволить підвищити ефективність підтримки ВПО, зміцнивши довіру до органів влади та забезпечивши стабільність розвитку громади.

5.2. Результати експертного інтерв'ю з представницею Вінницької міської ради

Формат дослідження: якісне глибинне інтерв'ю

Дата проведення: квітень 2025 року

Респондентка: представниця структурного підрозділу Вінницької міської ради (Департаменту соціальної політики ВМР)

Тема: ситуація внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у громаді: потреби, інтеграція, взаємодія з органами влади

Загальний контекст

З інтерв'ю із представницею Вінницької міської ради випливає, що Вінницька громада спирається на значний досвід взаємодії з внутрішньо переміщеними особами ще з 2014 року. Така підготовка дала змогу швидко та системно реагувати на масштабні виклики, що виникли після повномасштабного вторгнення у 2022 році. У центрі уваги громади – забезпечення базових потреб, інтеграція ВПО у місцеве життя, розвиток міжсекторальної співпраці та посилення соціальної згуртованості.

Водночас, глибинне інтерв'ю дало змогу виявити низку системних проблем, які залишаються актуальними й потребують як стратегічного, так і тактичного реагування.

Виявлені проблеми

1. *Нерівномірна інтеграція різних категорій ВПО.* У громаді спостерігається значна різниця в адаптації між молоддю, яка досить швидко вбудовується в нові соціальні умови через навчання, працевлаштування чи волонтерство, і людьми старшого віку, родинами військових, особами з інвалідністю, які залишаються ізольованими та менш інтегрованими.

«Молодь інтегрувалася найшвидше... Старше покоління – зовсім інша історія».

2. *Недовіра до влади та низький рівень зворотного зв'язку.* Багато ВПО не поспішають відкрито говорити про свої потреби, що створює складнощі у плануванні політик підтримки та розподілі ресурсів. Наявна недовіра до органів влади, сформована попереднім досвідом або травматичними обставинами переміщення.

«Не всі ВПО готові говорити про свої потреби, і це ускладнює планування політик».

3. *Емоційне вигорання працівників\ць.* Працівники\ці, які працюють з ВПО, часто діють в умовах постійного стресу, великого навантаження та емоційної напруги. Це може знижувати ефективність їхньої роботи, погіршувати якість надання послуг.

«Працівники тривалий час працюють з високим навантаженням і в кризовому режимі».

4. *Недостатній рівень інклюзивності політик та заходів.* Діючі програми не завжди враховують специфічні потреби уразливих груп ВПО – жінок з дітьми, людей з інвалідністю, осіб похилого віку, що знижує їхню доступність і ефективність.

Рекомендації

1. *Адресна інтеграція різних груп ВПО:*

- Розробити окремі цільові програми для літніх людей, родин військових, осіб з інвалідністю.

- Запровадити групи підтримки, клуби спілкування, міжпоколіннєві неформальні зустрічі.

- Забезпечити доступність інфраструктури та заходів для людей з інвалідністю.

- Впровадити менторські програми, у яких інтегровані ВПО допомагатимуть новоприбулим.

2. Покращення комунікації та зворотного зв'язку:

- Впровадити регулярні анонімні онлайн-опитування для збору потреб.
- Активізувати залучення фасилітаторів/медіаторів з числа самих ВПО.
- Проводити відкриті зустрічі, діалогові платформи з представниками влади.

3. Профілактика вигорання персоналу:

- Регулярно проводити супервізії, тренінги з емоційної витривалості.
- Запровадити гнучкі графіки, ротацію обов'язків та психологічну підтримку.

- Передбачити премії або системи нематеріальної мотивації.

4. Посилення міжвідомчої взаємодії:

- Підготувати локальні меморандуми про розподіл обов'язків між структурами.
- Ініціювати спільний алгоритм координації між установами.
- Створити кризові міжсекторальні команди (влада + НУО + соціальні служби).

5. Інклюзивність політик та програм:

- Провести аудит інклюзивності поточних програм.
- Включити представників\ць уразливих груп до дорадчих органів.
- Розширити перелік послуг, що субсидуються або надаються безкоштовно цільовим категоріям.

Висновки

Вінницька громада демонструє послідовний, системний підхід до роботи з ВПО, однак поточні виклики – такі як нерівномірна інтеграція, втома

персоналу, слабкість міжінституційної координації та недостатня інклюзивність – потребують удосконалення механізмів взаємодії, залучення громадянського суспільства та посилення адресності підтримки. Впровадження запропонованих рекомендацій дозволить підвищити ефективність локальних політик і зробити громаду більш згуртованою, інклюзивною та стійкою.

5.3. Результати експертного інтерв'ю з представником громадської організації щодо ситуації ВПО у Вінницькій громаді

Формат дослідження: якісне глибинне інтерв'ю

Дата проведення: квітень 2025 року

Респондентка: представниця громадської організації

Тема: ситуація внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у громаді: потреби, інтеграція, взаємодія з органами влади

Загальний контекст

У Вінницькій громаді громадські організації активно залучені до підтримки внутрішньо переміщених осіб (ВПО), особливо у сферах інтеграції, надання юридичних консультацій, проведення дитячих та дорослих заходів. Вони відіграють важливу роль у донесенні потреб ВПО до органів місцевого самоврядування (ОМС) і виступають ініціаторами змін. Проте ефективність цієї роботи обмежується дублюванням заходів, обмеженим охопленням нових груп ВПО та нестачею фінансування. Також існує потреба у налагодженні більш системної та результативної взаємодії між ГО, ВПО та ОМС, зокрема через спільні заходи, навчання та інформування про можливості участі у прийнятті рішень.

Виявлені проблеми

1. *Дублювання заходів та вичерпність цільової аудиторії.* У Вінниці значна кількість ГО реалізують схожі заходи, що знижує ефективність впливу.

«Ці заходи відвідують майже одні і ті ж люди».

«Є заходи, які повторюються – це в основному психологічного спрямування, арт-терапевтичні, інтеграційні... Їх дуже багато вже у Вінниці, і вони дублюються».

2. Обмежені можливості ГО щодо вирішення структурних проблем. Громадські організації не мають повноважень або ресурсів вирішувати питання працевлаштування та житла.

«Проблему з працевлаштуванням... це більше інформування з боку ГО. Проблема з житлом – не вирішується на даному етапі. Це скоріше повноваження ні місцевих органів влади, а скоріше має бути державна політика».

3. Зниження активності ВПО через відсутність гуманітарної допомоги.

«Активність ВПО знизилась, тому що гуманітарна допомога майже відсутня у Вінниці».

4. Недостатня ефективність дорадчого органу – ради ВПО.

«У Вінницькій міській територіальній громаді є Рада ВПО, але це дорадчий орган – він може лише радити, звертати увагу влади на проблеми ВПО, але не вирішувати. На цьому етапі Рада ВПО не дуже дієва».

5. ВПО 2014–2021 років залишаються поза увагою державної політики.

«Зараз за бортом залишаються внутрішньо переміщені особи з 2014 по 2022 рік – вони не потрапляють у нові програми компенсації за зруйноване або пошкоджене житло. Створюються державні програми, але, на жаль, охоплюють лише тих, хто перемістився після повномасштабного вторгнення. Це дуже погано і потребує адвокації».

6. Нерозуміння громадськістю функцій та повноважень ОМС з боку мешканців громади.

«Інколи ОМС не може вирішити проблему, бо обмежені у діях, але громада цього не знає і вимагає».

Рекомендації

1. Посилити адвокацію системних питань:

- спільна діяльність ГО і ОМС у сфері житла та працевлаштування;
- адвокаційні кампанії на рівні держави для врахування потреб ВПО 2014–2021 рр.

2. Реформувати та активізувати раду ВПО:

- надати раді реальні механізми впливу;
- оновити склад і мандат ради із залученням більш активних представників ВПО.

3. Розвивати навчальні компоненти для ВПО і громади:

- семінари, воркшопи, інформаційні кампанії про роботу ОМС;
- підвищення правової обізнаності ВПО.

4. Сприяти участі ВПО у місцевому самоврядуванні:

- залучати до дорадчих органів;
- проводити регулярні зустрічі з депутатами.

Висновки

Громадські організації у Вінниці відіграють помітну роль у підтримці ВПО, однак їх можливості є обмеженими щодо вирішення ключових проблем, таких як житло чи працевлаштування. Існує потреба в координації дій, перезавантаженні дорадчих механізмів, а також поглибленні співпраці з органами місцевого самоврядування. Особливу увагу слід приділити інформаційній та освітній роботі серед ВПО. ГО мають потенціал бути ефективним містком між громадянами та владою, однак потребують підтримки та злагодженої політики для досягнення реальних змін.

ВИСНОВКИ

Проведене комплексне дослідження рівня та способів взаємодії внутрішньо переміщених осіб з органами місцевого самоврядування, оцінки стану взаємодії між ВПО та органами місцевого самоврядування, виявлення ключових проблем, бар'єрів та перспектив налагодження ефективної співпраці дозволяє зробити наступні висновки.

Портрет респондента. Переважну частину респондентів становлять жінки (близько 70–75%), що корелює з тим, що саме жінки з дітьми частіше переміщуються з небезпечних регіонів. Основна вікова група – 30–59 років, серед яких виокремлюються: жінки середнього віку з дітьми, особи працездатного віку, що шукають житло й роботу, пенсіонери, які переїхали з родинами або самотійно. Переважають респонденти з сім'ями, у тому числі одинокі матері, багатодітні сім'ї, родини військових.

Респонденти представляють різні хвилі переміщення: як ВПО, які прибули до Вінниці після 2014 року (перша хвиля), так і ті, хто перемістився внаслідок повномасштабного вторгнення у 2022 році. Частина переселенців перебуває у Вінниці тривалий час, що дозволяє аналізувати їхню динаміку інтеграції.

Близько 57,5% респондентів знають про інструменти взаємодії з владою, проте лише менше третини активно ними користуються. 30% не беруть участі в соціальній активності, але понад 60% висловлюють готовність долучатися за умови створення сприятливих умов.

Серед каналів інформування домінують соціальні мережі, особисті звернення, громадські організації, а також сайт Вінницької міської ради.

Респонденти здебільшого є реципієнтами послуг, проте значна частина демонструє волонтерську активність (41,2%) та бере участь у навчальних заходах (43,1%). 17–18% є членами ГО, соціальних проєктів або благодійних ініціатив.

Найгостріші проблеми, з якими стикаються респонденти: житло – понад 70% вважають його критичною сферою взаємодії; працевлаштування – 34,6%; соціальний захист, медичні послуги, інформаційна підтримка.

Більшість респондентів не задоволені якістю послуг або мають обмежений доступ до механізмів комунікації. Відчутна висока довіра до громадських організацій та низька довіра до формальних інструментів ОМС, зокрема до Ради ВПО.

Значна частина респондентів бажає: мати вплив на прийняття рішень (але не знає як); отримувати актуальну та доступну інформацію; бути залученою через зрозумілі, гнучкі формати участі (анонімні опитування, зустрічі, онлайн-платформи).

Аналіз стану взаємодії ВПО з органами місцевого самоврядування у Вінницькій МТГ. Дослідження показало, що стан взаємодії ВПО з ОМС у Вінницькій МТГ залишається складним, неоднорідним та фрагментарним. Оцінка рівня цієї взаємодії за п'ятибальною шкалою становить 2,76 бали, що свідчить про переважно середній або низький рівень включеності ВПО у процеси комунікації з владою. Лише 2,6% респондентів оцінили рівень як дуже високий, тоді як 14,4% - як дуже низький.

Понад 28% опитаних вважають, що рівень взаємодії з ОМС погіршився, і лише 26,1% повідомили про покращення. Значна частина респондентів констатує незмінно низький рівень взаємодії.

Наявні практики взаємодії обмежуються переважно індивідуальними зверненнями (42,5%), участю у громадських слуханнях (24,2%) та написанням скарг і запитів (26,1%). Участь у більш інституційних формах комунікації (робочі групи, дорадчі органи, громадські бюджети тощо) залишається мінімальною — менше 5% загалом.

Систематизація наявних практик та механізмів взаємодії. Наявні практики взаємодії можна умовно поділити на три групи:

1. Індивідуальні звернення: особисті зустрічі, письмові запити, електронні петиції.

2. Формалізовані платформи участі: участь у громадських обговореннях, слуханнях, круглих столах, радах ВПО.

3. Інформаційно-комунікаційні засоби: інформування через сайт ВМР, соціальні мережі, ГО.

У більшості випадків ініціатором взаємодії виступає самі ВПО або громадські організації. ОМС демонструють обмежену проактивність, що знижує довіру до них як до партнерів у процесах адаптації та інтеграції.

Роль громадських організацій залишається ключовою. Саме ГО найчастіше стають посередниками між переселенцями та владою, надають юридичну допомогу, організовують події, сприяють соціальній адаптації.

Узагальнення проблем у взаємодії між ВПО та ОМС. У ході дослідження було ідентифіковано кілька головних проблем у сфері взаємодії:

1. Брак інформування та комунікації: 42,5% респондентів не знають жодних форм взаємодії з ОМС, 39,2% зазначили брак поінформованості як головний бар'єр участі.

2. Формалізм у відповіді на звернення: 35,3% респондентів зазначили, що отримували лише формальні відповіді від органів влади, без реального вирішення проблем.

3. Черги, довгі строки відповіді, відсутність персоналу: Серед ключових труднощів – довге очікування (32,7%), відсутність відповідальних осіб (7,8%), байдужість (13,1%).

4. Низька ефективність інституцій участі: Рада ВПО часто згадується як формальний інструмент, який не має реального впливу на прийняття рішень.

5. Дискримінація та сегрегація: Переселенці часто відчують поділ на «своїх» і «чужих», що знижує рівень згуртованості громади.

Перешкоди на шляху посилення взаємодії. Опитування, інтерв'ю та фокус-групи засвідчили наявність як внутрішніх, так і зовнішніх чинників, що ускладнюють ефективну взаємодію:

Внутрішні чинники:

– Брак інформації та обізнаності серед ВПО.

- Низька впевненість у можливості впливати на рішення.
- Втома від бюрократії і відчуття безперспективності.
- Пасивність і низька мотивація до громадської участі.

Зовнішні чинники:

- Відсутність системної комунікації з боку ОМС (45,8%).
- Браку прозорості в ухваленні рішень (30,1%).
- Корупція (15,7%) і вибірковий підхід до розв'язання питань.
- Браку навичок діалогу, комунікації та ініціативи з боку ОМС.
- Недостатній професіоналізм окремих посадових осіб.

Дієві інструменти та способи взаємодії з ОМС. Опитані респонденти

вважають доцільним запровадити такі інструменти:

- Моніторинг потреб ВПО на системній основі (39,2%).
- Врахування пропозицій ВПО в діяльності ОМС (43,8%).
- Запрошення ВПО до процесів прийняття рішень (35,3%).
- Прямі канали зв'язку (гарячі лінії) та електронні інструменти комунікації.
- Публічна звітність та прозорість бюджетного процесу (34%).

Фокус-групи також вказали на важливість:

- створення єдиного інформаційного ресурсу з актуальними можливостями;
- активної ролі самих ВПО у волонтерстві, адвокації, ініціативах;
- спрощення процедур подання звернень, отримання послуг, реєстрації тощо.

Механізми залучення ВПО до прийняття рішень. Попри те, що 37,3% респондентів готові долучитися до соціальної активності за умови зацікавленості, лише 12,4% готові виділяти стільки часу, скільки потрібно. Це вказує на високий потенціал участі за умови створення відповідного середовища.

Ключові механізми залучення:

1. Реформування рад ВПО – розширення мандатів і повноважень.

2. Запровадження платформ участі – громадські ради, онлайн-обговорення, громадські бюджети.

3. Інформаційна підтримка – доступна і своєчасна інформація про заходи, консультації, події.

4. Навчання – семінари, тренінги, воркшопи щодо інструментів громадської участі, законодавства, комунікації з владою.

Отже, Вінницька міська громада має високий потенціал для розвитку ефективної взаємодії між ВПО та органами місцевого самоврядування. Проте на сьогодні ця взаємодія характеризується фрагментарністю, недостатньою інституційністю, бракованим інформуванням та обмеженою довірою.

Необхідно запровадити системні зміни у *трьох напрямках*:

1) Посилення ролі ВПО у прийнятті рішень: через участь у радах, громадських слуханнях, дорадчих платформах.

2) Інституційна реформа механізмів взаємодії: оновлення підходів до рад ВПО, розширення можливостей для співпраці ГО і влади.

3) Зміцнення комунікації та довіри: через прозорість, інформаційну доступність, підзвітність влади та активізацію громади.

Тільки комплексне впровадження змін забезпечить реальну соціальну інтеграцію ВПО, підвищить ефективність місцевого управління та сприятиме згуртованості громади у воєнний і післявоєнний періоди.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

З метою покращення рівня та способів взаємодії внутрішньо переміщених осіб з органами місцевого самоврядування у Вінницькій міській територіальній громаді, варто надати рекомендації, узагальнені за наступними блоками:

БЛОК 1. Комунікація, інформування та зворотний зв'язок

1. Запровадити регулярне, багатоканальне інформування ВПО про послуги, права, можливості участі в житті громади:

через сайти ОМС та соціальні мережі;

SMS/email-розсилки;

інформаційні стенди у місцях масового перебування ВПО (ЦНАП, лікарні, громадські простори);

брошури, візитки, друковані листівки.

2. Створити єдиний інформаційний онлайн-ресурс для ВПО, який включатиме:

каталог послуг і процедур;

контакти відповідальних осіб;

графік роботи установ;

алгоритми отримання допомоги.

3. Запровадити системний зворотний зв'язок:

опитування, онлайн-анкети;

гарячі лінії та електронні звернення;

залучення фасилітаторів/медіаторів з числа самих ВПО.

4. Розробити комунікаційну кампанію, що протидіє розділенню між місцевими та ВПО й акцентує на єдності.

БЛОК 2. Адміністративні послуги та доступ до інфраструктури

1. Покращити фізичну доступність установ:

забезпечити прийом у ЦНАПах на перших поверхах;

встановити пандуси, ліфти, спеціалізовані місця очікування;

створити зручні умови для осіб з інвалідністю та похилого віку.

2. *Запровадити виїзні послуги ЦНАПу для маломобільних осіб та віддалених районів.*

3. *Спростити процедури оформлення документів для ВПО:*

зменшити кількість довідок;

впровадити цифрові сервіси та автоматичні нагадування про оновлення статусу.

4. *Призначити координаторів у ЦНАПах, відповідальних за супровід ВПО (у т.ч. з числа переселенців).*

БЛОК 3. Житло та соціальний захист

1. *Створити відкритий реєстр доступного житла для ВПО та реалізувати механізм прозорого розподілу житлових об'єктів.*

2. *Запровадити програми підтримки орендарів та власників житла:*

пільгова оренда для ВПО;

компенсації для власників, які здають житло ВПО;

державне або комунальне будівництво доступного житла.

3. *Удосконалити систему житлових компенсацій для осіб, чиє житло зруйноване або перебуває в окупації.*

4. *Розширити доступ до соціальних послуг:*

паліативна допомога;

підтримка для багатодітних родин, осіб з інвалідністю;

медичні пільги та безкоштовні протезування.

БЛОК 4. Працевлаштування та економічна адаптація

1. *Запровадити програми перекваліфікації та навчання для ВПО:*

курси комп'ютерної грамотності, профорієнтація, стажування;

навчальні програми для осіб 40+ та молодих матерів.

2. *Стимулювати роботодавців до працевлаштування ВПО:*

компенсації за створення робочих місць;

грантові програми для самозайнятості.

3. *Розробити муніципальні програми підтримки підприємництва ВПО:*

консультації для ФОП, спрощення реєстрації;
підтримка бізнес-ініціатив через соціальне замовлення.

БЛОК 5. Інституційна співпраця та участь у прийнятті рішень

1. Перезавантажити діяльність Ради ВПО:

оновити склад, надати повноваження впливу;
забезпечити доступ до інформації та планових рішень.

2. Залучати ВПО до роботи дорадчих органів, робочих груп, стратегічних сесій з питань місцевого розвитку.

3. Розробити моделі бюджетної участі для ВПО (участь у громадському бюджеті, конкурсах проєктів).

4. Створити канали комунікації між ВПО та депутатами, ОМС, включаючи регулярні зустрічі.

БЛОК 6. Психосоціальна підтримка та соціальна згуртованість

1. Розвивати психосоціальні центри підтримки ВПО:

психологічне консультування, групи підтримки;
неформальні простори для спілкування.

2. Проводити культурні та інтеграційні заходи:

спільні акції, свята, міжпоколіннєві події;
мовні курси, тренінги з соціальної адаптації.

3. Підтримувати волонтерські ініціативи ВПО:

інструменти залучення до допомоги іншим;
платформи для реалізації ініціатив.

4. Працювати над подоланням дискримінації та стигматизації:

кампанії на рівні громади;
тренінги для посадовців і працівників служб.

БЛОК 7. Розвиток спроможності громадських організацій

1. Підвищити обізнаність ГО про інструменти співпраці з ОМС:

тренінги про соціальне замовлення, грантові можливості, бюджетне фінансування.

2. Забезпечити доступ ГО до приміщень і ресурсів:

публічні конкурси на безкоштовну оренду;
створення реєстру доступних комунальних площ.

3. Формалізувати партнерство ГО та ОМС через меморандуми, спільні програми, координаційні ради.

Реалізація вищезазначених рекомендацій дозволить посилити ефективність взаємодії між ВПО та ОМС, підвищити рівень довіри, зменшити соціальну напругу, забезпечити рівні можливості для всіх мешканців громади та сприяти створенню інклюзивного середовища в умовах воєнного і післявоєнного періоду, а саме:

1. Покращення якості взаємодії між ВПО та органами місцевого самоврядування

✓ Формування довіри до місцевої влади серед ВПО через підвищення прозорості, відкритості та підзвітності органів влади.

✓ Зменшення кількості конфліктних ситуацій, скарг і звернень, пов'язаних із неякісною комунікацією чи формалізмом у роботі служб.

✓ Зростання кількості ВПО, які отримують необхідні послуги вчасно та у повному обсязі, без зайвих бюрократичних бар'єрів.

2. Підвищення рівня інформованості ВПО

✓ Встановлення постійного, системного інформаційного супроводу для ВПО (через сайти, соціальні мережі, гарячі лінії, друковані матеріали), що сприятиме своєчасному доступу до актуальної інформації.

✓ Зменшення випадків, коли ВПО не знають про свої права, програми підтримки або місце отримання послуг.

✓ Створення єдиної інформаційної платформи дозволить оптимізувати процес навігації громадян щодо послуг і зменшить навантаження на ЦНАПи та інші служби.

3. Активне залучення ВПО до процесів прийняття рішень

✓ Збільшення участі ВПО у діяльності дорадчих органів, форумах, публічних обговореннях, конкурсах проєктів, що забезпечить врахування їхнього досвіду та потреб при формуванні політик.

✓ Посилення впливу Ради ВПО або аналогічних структур через розширення мандату та включення до процесів ухвалення рішень на рівні громади.

✓ Зростання відчуття причетності ВПО до життя громади, що сприятиме соціальній згуртованості.

4. Усунення основних перешкод у доступі до послуг

✓ Полегшення процедури оформлення документів для ВПО, зокрема осіб з інвалідністю, багатодітних родин, осіб похилого віку.

✓ Запровадження адаптованих механізмів звернення – онлайн-запису, виїзних прийомів, перекладачів жестової мови – зробить послуги більш інклюзивними.

✓ Зменшення випадків дискримінації чи нерівного ставлення до ВПО порівняно з місцевими мешканцями.

5. Підвищення якості соціальної підтримки

✓ Забезпечення справедливого та прозорого розподілу гуманітарної та соціальної допомоги, що підвищить довіру до ОМС.

✓ Розширення спектру соціальних, медичних та освітніх послуг, які стають доступнішими для уразливих груп серед ВПО.

✓ Посилення інституційної підтримки, зокрема через надання безкоштовних чи пільгових приміщень для громадських ініціатив, що працюють з ВПО.

6. Стимулювання економічної інтеграції ВПО

✓ Зростання кількості ВПО, які влаштувалися на роботу або пройшли перекваліфікацію, через доступ до центрів зайнятості, навчальних програм, грантів.

✓ Створення сприятливого клімату для започаткування власної справи ВПО, включаючи інформаційну, консультаційну, фінансову підтримку.

✓ Посилення співпраці між владою, бізнесом та ГО у сфері економічної реінтеграції ВПО.

7. Інституційний розвиток місцевої влади

✓ Підвищення компетентності працівників ОМС через навчання, супервізії, міжвідомчу координацію.

✓ Покращення міжсекторальної співпраці (ОМС – ГО – бізнес – донори) через узгоджені механізми дій у кризових ситуаціях та на системній основі.

✓ Зниження навантаження на окремі служби за рахунок ефективної координації і чіткого розподілу повноважень.

Загалом очікується, що впровадження рекомендацій: сприятиме інтеграції ВПО в життя громади на рівноправних засадах; зміцнить соціальну згуртованість; дозволить оптимізувати процеси управління й надання послуг; підвищить ефективність реагування місцевої влади на кризи; посилить сталість Вінницької МТГ у соціальному та управлінському вимірах.

Якімова Н., Дмитрієва С. Аналітичний звіт за результатами дослідження рівня та способів взаємодії внутрішньо переміщених осіб з органами місцевого самоврядування. Вінниця, 2025. 120 с.




Міжнародний фонд «Відродження» – одна з найбільших благодійних фондаций в Україні, що з 1990-го року допомагає розвивати в Україні відкрите суспільство на основі демократичних цінностей. За час своєї діяльності Фонд підтримав близько 20 тисяч проектів на суму понад 350 мільйонів доларів США.

 www.irf.ua

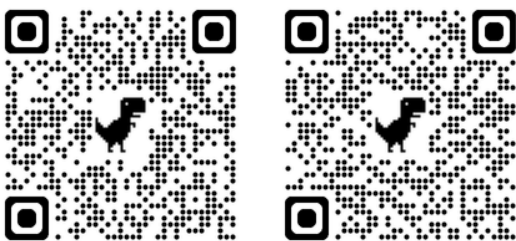
 [www.fb.com/irf.ukraine](https://www.facebook.com/irf.ukraine)

Громадська організація «Інноваційна дія»

 (068) 32 07 654, (093) 99 84 117

 ukr.action@gmail.com

Ми в соціальних мережах



[@innovation_action_Vinnitsa](https://www.instagram.com/innovation_action_Vinnitsa)

Соціологічне дослідження проведено в рамках проекту «Активізація участі внутрішньо-переміщених осіб у житті Вінницької громади та посилення впливу на процеси прийняття рішень», що реалізується ГО «Інноваційна дія» за підтримки Міжнародний фонд «Відродження».

Матеріал представляє позицію авторів і не обов'язково відображає позицію Міжнародного фонду «Відродження».