

Покращення підзвітності перед прифронтовими громадами

Червень 2025 року | Україна

Ключові висновки

- Гуманітарні організації та місцева влада **регулярно проводять опитування щодо потреб населення, проте брак обміну інформацією між організаціями та подальшої комунікації призводить до розчарування та втоми населення від опитувань**. Гуманітарні організації мають завжди забезпечувати зворотний зв'язок після проведення дослідження, особливо якщо вони не можуть надати допомогу, і використовувати механізми перенаправлення для обміну інформацією з іншими організаціями про виявлені незадоволені галузеві потреби.
- Більшість людей вказала на достатній доступ до інформації про гуманітарні потреби**. Найчастіше населення отримує інформацію за допомогою «сарафанного радіо», соціальних мереж та від місцевих органів влади. Іноді зазначалося про проблеми, пов'язані з **відсутністю координації між міжнародними організаціями та місцевими органами влади/ місцевими організаціями**, але ці проблеми часто вирішувались шляхом **призначення окремих контактних осіб, відповідальних за координацію в кожній установі**.
- Жителі були обізнані про механізми зворотного зв'язку, але використання цих механізмів було досить обмеженим**. Жінки та люди похилого віку використовують їх частіше, тому слід забезпечити врахування думок молоді та чоловіків через інші канали. Механізми зворотного зв'язку дозволяють охопити людей, які не отримують підтримки від організацій-виконавців, але **обмеженість даних про реагування на зворотний зв'язок ускладнює оцінку ролі цих механізмів в забезпеченні такого реагування**.

Загальний огляд

На четвертому році повномасштабного вторгнення в Україну кожен третій українець потребує допомоги, особливо у прифронтових і прикордонних областях ([УКГС ООН](#)). В умовах скорочення фінансування та зміни пріоритетів гуманітарної діяльності важливо враховувати думки постраждалого населення щодо їхніх пріоритетів і потреб.

Метою цього брифу є надання гуманітарним партнерам інформації про шляхи покращення підзвітності перед постраждалим населенням у прифронтових населених пунктах¹, зокрема завдяки співпраці з населенням та органами місцевої влади. Аналіз ґрунтується на джерелах даних досліджень REACH та вторинних джерелах і складається з трьох частин, що відображають три складові підзвітності перед постраждалим населенням, визначені [Міжвідомчим постійним комітетом](#), а також двох тематичних досліджень:

1. Врахування думок: участь та залучення постраждалого населення

- Тематичне дослідження 1: роль місцевої влади у залученні громади**

2. Підзвітність: забезпечення прозорості та комунікації з постраждалим населенням

3. Відповідальність: механізми зворотного зв'язку та реагування для постраждалого населення

- Тематичне дослідження 2: використання механізмів зворотного**

У разі виникнення запитань або для отримання додаткової інформації про роботу REACH щодо підзвітності перед постраждалим населенням, просимо звертатися за електронною адресою: maxence.martin@impact-initiatives.org

ПРО ІНІЦІАТИВУ REACH

Ініціатива REACH сприяє розробці інформаційних інструментів та продуктів, які підвищують спроможність суб'єктів гуманітарної діяльності ухвалювати рішення на основі фактичних даних у контекстах надзвичайних ситуацій, відновлення та розвитку. Методології, які використовує REACH, охоплюють збір первинних даних і глибинний аналіз, а вся діяльність здійснюється через механізми міжвідомчої координації гуманітарної допомоги. REACH – це спільна ініціатива організацій IMPACT Initiatives, ACTED і Навчального та науково-дослідного інституту – Програми ООН з використання супутникової інформації в оперативних цілях (UNITAR-UNOSAT).

I. Участь та залучення

1.1. Форма участі

Жителі прифронтових громад зазвичай повідомляли, що гуманітарні організації безпосередньо запитували їх про потреби, і лише деякі респонденти вказували на відсутність такого опитування. Оцінка потреб найчастіше проводилася телефоном, за допомогою особистих інтерв'ю або на основі інформації від місцевих органів влади, після чого зазвичай відбувалось надання допомоги. Дійсно, місцеві органи влади часто зазначали, що проводять оцінку потреб самостійно через соціальні мережі, під час особистих візитів, загальних зборів або шляхом телефонного опитування, особливо в невеликих населених пунктах, де здійснювати координацію легше завдяки невеликій кількості населення. Рідше представники місцевих органів влади повідомляли про достатню обізнаність щодо потреб громади і вразливих груп населення та про відсутність необхідності в проведенні оцінки потреб, тому важливо розуміти, як саме місцеві органи влади збирають інформацію про потреби громади, щоб забезпечити використання фактичних даних, а не припущень (див. **Тематичне дослідження 1**).

1.2. Задоволеність формою участі

Деякі жителі висловили розчарування відсутністю подальшої комунікації або постійної взаємодії з боку гуманітарних організацій після проведення оцінки. Згідно з загальнонаціональними дослідженнями, більшість людей, які отримують допомогу (**68%**) не відчують себе залученими до прийняття рішень (див. **Довідкову інформацію 1**). Але враховуючи часті повідомлення жителів прифронтових територій про участь у прийнятті рішень завдяки місцевим органам влади (за даними цього брифу), така ситуація свідчить про те, що місцева динаміка, а також відносини з місцевою владою, можуть відігравати ключову роль у відчутті населення залученими (і дійсного їх залучення) до прийняття рішень щодо гуманітарної допомоги.

1.3. Виклики та найкращі практики

ВТОМА ВІД ОПИТУВАНЬ

ВИКЛИКИ

Деякі жителі прифронтових громад висловлювали розчарування відсутністю структурованого підходу до оцінки потреб: їх часто опитують різні організації, і вони повідомляють про одні й ті самі потреби, але систематичної подальшої комунікації немає.

НАЙКРАЩІ ПРАКТИКИ

Після проведення оцінки потреб гуманітарні організації мають більш послідовно підтримувати зв'язок з дослідженими громадами, особливо в тих випадках, коли вони не можуть надати допомогу. Щоб уникнути дублювання зусиль і втоми від опитувань, деякі жителі запропонували скласти повний перелік гуманітарних потреб у громаді та регулярно надавати його гуманітарним організаціям. Ці обов'язки може виконувати відповідальна особа з-поміж представників органів місцевої влади, оскільки, за інформацією від місцевої влади, створення гуманітарного штабу допомагає координувати роботу з гуманітарними організаціями, забезпечуючи структурований механізм збору запитів.

Довідкова інформація 1. Розбіжність між якісними інтерв'ю на прифронтовій території та кількісними інтерв'ю щодо задоволеності рівнем залученості:

За результатами комплексних досліджень по всій Україні, більшість людей, які отримують допомогу, загалом були нею задоволені (84%), проте вони не відчували себе залученими до процесу прийняття рішень ([MSNA, 2024 p.](#)). Причому індивідуальні характеристики, статус переміщення або відстань від лінії фронту не мали значного впливу на їхнє сприйняття. Показники значно різнилися в залежності від області, але не мали чіткої географічної закономірності, що свідчить про вплив суто локальних чинників.

Оцінка потреб на прифронтових територіях часто проводиться за підтримки місцевої влади. Люди, запрошені місцевою владою, є більш відкритими та готовими до участі, ніж загальне населення, і, ймовірно, вже знайомі з гуманітарними процесами. Хоча співпраця з місцевими органами влади може дати точне уявлення про певні групи населення, вона також може призвести до повторної взаємодії з тими самими групами, внаслідок чого недостатньо представлені групи населення можуть залишитися поза увагою. Наприклад, якісні дослідження REACH свідчать про переважання у фокус-групах жінок і людей похилого віку.

Для пом'якшення наслідків такої ситуації слід заохочувати місцеві органи влади запрошувати різноманітних учасників і коригувати умови участі: наприклад, люди, які зазвичай знаходяться на роботі, або чоловіки, занепокоєні питанням призову до армії. Гуманітарні організації мають порівнювати характеристики опитаних жителів з даними про населення, щоб розуміти, які групи зазвичай є недостатньо представленими, і залучати їх через громадські організації (ради ВПО, організації, що займаються правами ЛГБТКІ+, тощо).

ДОЦІЛЬНІСТЬ ДОПОМОГИ

ВИКЛИКИ

На думку окремих жителів, деяким гуманітарним організаціям бракувало гнучкості, і вони розподіляли заплановану допомогу або залишки незалежно від потреб на місцях. За повідомленнями, це призводило до надання допомоги невідповідного типу або форми, наприклад, допомога лише твердим паливом у натуральній формі, тоді як більшість жителів селища користувалась газовим опаленням або потребувала підтримки для сплати боргів за комунальні послуги. Серед інших прикладів було надмірне надання одного виду секторальної допомоги, тоді як більш нагальні потреби в інших секторах залишалися незадоволеними.

НАЙКРАЩІ ПРАКТИКИ

Якщо програми не можуть бути адаптовані після отримання зворотного зв'язку від громади, цю проблему можна вирішити, покращивши координацію між гуманітарними організаціями. Організації, що спеціалізуються на певних секторах або формах допомоги, мають створити механізми перенаправлення або активно використовувати існуючі системи координації, щоб направляти людей до інших організацій, які зможуть задовольнити їхні потреби.

Тематичне дослідження 1: роль місцевої влади у залученні громади

Чому місцева влада є важливим партнером для гуманітарних організацій?

Згідно з отриманою інформацією, місцеві органи влади є одним з основних джерел інформації про гуманітарну допомогу для постраждалого населення, а для гуманітарних організацій – про потреби громади. 59% KI з 388 досліджених прифронтових населених пунктів зазначили, що жителі покладаються на інформацію від місцевої влади, яка є найчастіше згадуваним джерелом інформації після «сарафанного радіо» ([MFC, лютий 2025 р.](#)). Органи місцевої влади виконують функції посередників між жителями та гуманітарними організаціями, а також здійснюють збір інформації про потреби в громаді та управління соціальними послугами, що робить їх центральною ланкою гуманітарного реагування на рівні громади разом з місцевими жителями та громадськими організаціями ([NRC, 2024 р.](#); [LT, 2024 р.](#)). У цьому тематичному дослідженні оцінюються поточні шляхи залучення місцевих органів влади, рівень їхньої задоволеності таким залученням, а також застереження щодо використання інформації, отриманої лише від місцевих органів влади на лінії фронту.

Форми взаємодії між гуманітарними організаціями та місцевою владою на прифронтових територіях

Зазначалося, що координація між гуманітарними організаціями та органами влади на рівні громад/ населених пунктів зазвичай була прямою та двосторонньою, і дуже рідко відбувалася в рамках координаційних систем, таких як кластери або загальні координаційні наради, в яких переважно беруть участь обласні органи влади та місцеві організації ([LRAP, 2024 р.](#)). Для взаємодії з організаціями місцеві органи влади зазвичай призначали відповідальну особу, а в невеликих населених пунктах така взаємодія часто відбувалась через органи влади на рівні громад, а представники окремих населених пунктів (старости) рідко взаємодіяли з гуманітарними організаціями напряму.

Задоволеність способами координації

Під час якісних інтерв'ю більшість представників місцевої влади повідомила, що гуманітарні організації звертаються до них переважно для отримання списків набувачів допомоги або за підтримкою у наданні допомоги, а не для спільного визначення потреб і пріоритетів. Іноді вони відчували себе виключеними з процесу розробки програм і прийняття рішень щодо допомоги вразливим групам населення. Така ситуація посилює їхнє відчуття, що гуманітарні організації працюють на основі усталених уявлень про потреби громади та вразливих груп населення. Також деякі місцеві організації на заході України та місцеві органи влади на прифронтових територіях повідомляли про брак координації між НУО та місцевою владою на початковому етапі, проте постійна взаємодія дозволяє обом сторонам спільно визначати та задовольняти потреби громади.

Співпрацюючи з місцевою владою, гуманітарні організації можуть залучати її на більш ранній стадії розробки програми для спільного визначення вразливих груп населення з урахуванням місцевого контексту, а не починати співпрацю з запиту списків певних груп населення на основі припущень про їхню вразливість. Такий індивідуальний підхід допоміг би забезпечити ефективне врахування різноманітних і характерних для певного контексту вразливостей, зокрема під час роботи в нових регіонах, оскільки постраждале населення в Україні не завжди вважає стандартні критерії відповідними.

Точність оцінок потреб, проведених місцевою владою на прифронтових територіях

Покладання на місцеву владу у визначенні потреб громади може викликати питання щодо достовірності інформації, яку вона надає. Хоча населення загалом довіряє місцевій владі, жителі деяких громад вказували на прояви недовіри. Як зазначається у [Звіті про соціальну згуртованість](#) (2024 р.), така недовіра може призводити до хибного розуміння гуманітарними організаціями потреб громади, що підкреслює важливість обізнаності про місцевий контекст і безпосереднього залучення жителів.

Для оцінки точності фахівці ініціативи REACH провели перехресний аналіз проблем, про які повідомили жителі та представники місцевої влади в одному населеному пункті. Обидві групи визначили основні незадоволені потреби, зокрема обмежений доступ до послуг через брак громадського транспорту, що свідчить про високий рівень обізнаності місцевої влади. Також рівень обізнаності влади щодо інфраструктури часто співпадав або навіть перевищував рівень обізнаності жителів, особливо у технічних питаннях, таких як водопостачання. Щодо гуманітарної допомоги, жителі акцентували увагу на способах та частоті її надання, тоді як органи влади вказали на більш ширший перелік необхідних речей, що свідчить про їхню обізнаність з потребами громади та процесом надання допомоги. Однак місцевій владі зазвичай бракувало точної інформації про потреби у сфері охорони здоров'я. Ця проблема вже була виявлена раніше під час інших досліджень REACH. Представники влади зазвичай не знали про медичні потреби жителів, необхідні послуги та надану допомогу. Тому для проведення досліджень у сфері охорони здоров'я більш ефективним є безпосереднє опитування жителів та галузевих фахівців. Втім, ця проблема здебільшого обмежувалася сферою охорони здоров'я.

Джерела інформації про гуманітарну допомогу, найчастіше згадувані ключовими інформантами (% населених пунктів, n=388)



«Організації ніколи не беруть до уваги потреби людей. Вони просто просять: «Надайте нам списки ось таких і таких категорій». [...] Ми не можемо контролювати, хто отримує допомогу, а хто ні. Іноді гуманітарні організації не надають нам списки [набувачів допомоги]»,

– представник місцевої влади в Херсонській області.

II. Комунікація та прозорість

2.1. Спосіб комунікації

У прифронтових населених пунктах більшість жителів зазвичай отримує інформацію через «сарафанне радіо», соціальні мережі та від місцевих органів влади, причому гуманітарні організації рідко зазначалися як прямі джерела інформації. Згідно з даними загальнонаціональних досліджень, для зв'язку з гуманітарними організаціями домогосподарства віддають перевагу телефону (47%) і додаткам для обміну повідомленнями (26%) ([Калібрувальне дослідження, 2025 р.](#)).

Представники місцевої влади часто зазначали, що безпосередньо надають місцевим жителям інформацію про доступну допомогу і про процес реєстрації для її отримання. Самі місцеві жителі часто повідомляли, що, крім інших джерел, отримують інформацію про гуманітарну допомогу від місцевої влади.

2.2. Ефективність комунікації щодо гуманітарної допомоги

Більшість людей мала доступ до достатньої кількості інформації, хоча деякі інформаційні потреби залишалися. У рамках дослідження [МГС REACH](#) ключові інформанти в 55% населених пунктів повідомили про відсутність додаткових інформаційних потреб станом на лютий 2025 року; в [Калібрувальному дослідженні 2025 року](#) на це вказали 47% домогосподарств (з незначною різницею за статтю чи віком). Хоча під час якісних інтерв'ю іноді згадувалася недоступність цифрових ресурсів для людей похилого віку або людей, які не мають смартфонів, респонденти зазвичай вказували на можливість знайти когось, хто зможе їм допомогти. Це може свідчити про широку доступність онлайн-ресурсів та ефективну комунікацію з боку місцевої влади.

2.3. Виклики та найкращі практики

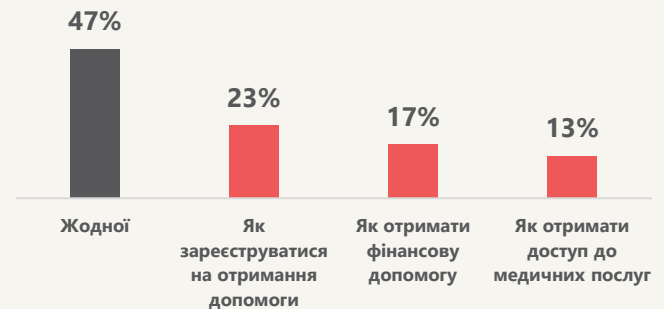
«Це дуже просто. Люди телефонують безпосередньо до старостату, якщо не можуть додзвонитися до старостату, телефонують на гарячу лінію, з сільської ради [громади], дзвонять звідусіль. Мешканці активно користуються цими механізмами»,

– представник місцевої влади в Херсонській області.

«Ми говоримо про наші потреби, наприклад, про аптеки чи дороги, але ніхто нічого не робить. [...] Організації проводять опитування щодо засобів гігієни та продуктових наборів – це добре, але всі інші наші потреби, про які ми говоримо, ігноруються»,

– жителі Дніпропетровської області.

Інформація, яку жителі хотіли б отримати від надавачів допомоги (% домогосподарств, n=3811)



АДМІНІСТРАТИВНІ ТА ФІЗИЧНІ ПЕРЕШКОДИ

ВИКЛИКИ

Деякі жителі вказали на існування перешкод, пов'язаних з реєстрацією, з якими стикаються групи населення, що мають право на допомогу (наприклад, люди похилого віку), але не мають банківських рахунків для отримання грошової допомоги. Також зазначалося про проблеми з отриманням інвалідності або статусу ВПО. За повідомленнями, деякі жителі не могли отримати допомогу особисто, оскільки вони належать до маломобільних груп населення або мають роботу/обов'язки по догляду за членами сім'ї. Тому складається враження, ніби працевлаштовані особи часто не враховуються під час надання допомоги.

НАЙКРАЩІ ПРАКТИКИ

Гуманітарні організації могли б вирішити ці проблеми шляхом впровадження юридичної підтримки в процесі реєстрації або надання допомоги. Жителі також відзначили переваги систем, які дозволяють довірити третім особам – таким як місцеві волонтери або соціальні служби – отримувати і доставляти допомогу іншим. Хоча існує занепокоєння щодо забезпечення належного надання допомоги та є потреба в ретельному моніторингу після її надання, жодних проблем з цього приводу зафіксовано не було.

ВІДСУТНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ/КООРДИНАЦІЇ

ВИКЛИКИ

Місцеві органи влади часто вказували на відсутність координації з гуманітарними організаціями, які надають допомогу в їхніх громадах, через що вони не можуть інформувати вразливі групи населення про доступну допомогу, відповідати на їхні запитання або допомагати їм з реєстрацією. Про подібні проблеми з координацією раніше повідомляли деякі українські організації, що співпрацюють з міжнародними організаціями ([LRAP, 2025 р.](#)), хоча зазначалося, що в рамках зусиль з локалізації для вирішення цих проблем створюються місцеві координаційні механізми.

НАЙКРАЩІ ПРАКТИКИ

Представники місцевої влади відзначили важливість комунікації гуманітарних організацій з контактною особою з гуманітарних питань перед початком роботи в громаді, і вказали на покращення в цьому відношенні за останні три роки. За словами представників міжнародних організацій, спеціальне фінансування координаційних посад в українських організаціях є вдалим рішенням для покращення координації зусиль на місцевому рівні ([LRAP, 2025 р.](#)).

III. Механізми зворотного зв'язку та реагування

3.1. Види механізмів зворотного зв'язку

Рівень обізнаності про механізми зворотного зв'язку є значним завдяки широкій доступності джерел інформації, проте їх використання є більш обмеженим. Більшість опитаних жителів та всі представники місцевої влади повідомили, що знають принаймні один механізм, яким можна скористатися, а саме (в порядку поінформованості): гарячі лінії, веб-сайти, безпосередньо через місцеві органи влади, буклети та через контактних осіб в гуманітарних організаціях. Однак думки жителів щодо використання цих механізмів різнилися: за повідомленнями представників місцевих органів влади, жителів та за результатами тематичного дослідження, жінки та люди похилого віку користуються ними частіше, що може свідчити про прогалини в інформації щодо потреб молоді та чоловіків (див. [Тематичне дослідження 2](#)).

«Якщо людина хоче на щось поскаржитися, вона приходить до міської ради і пише заяву. Заява розглядається, і після цього комісія приймає рішення: або комісія йде на зустріч, або надає письмову відповідь»,

– представник місцевої влади в Чернігівській області.

«У кожному пункті видачі гуманітарної допомоги є QR-код, сайт, на який можна звернутися, або гаряча лінія. Можливо, навіть людина».

«Зараз люди грамотні [щодо цифрових інструментів], а ті, хто не грамотні, можуть звернутися до дітей чи онуків»,

– жителі Дніпропетровської області.

3.2. Задоволеність механізмами зворотного зв'язку

Більшість жителів прифронтових територій, яка користується цими механізмами, вказала, що задоволена їх використанням, проте деякі з цих респондентів зазначили, що не всі зауваження задовольняються. Деякі жителі також зазначили, що з обережністю ставляться до онлайн-механізмів звернення через повідомлення про шахраїв, які викрадають особисті дані або гроші через механізми реєстрації. Це свідчить про те, що хоча гарячі лінії та соціальні мережі є одними з найпоширеніших способів залучення жителів до співпраці з гуманітарними організаціями, особистий контакт може дозволити деяким людям почуватися безпечніше під час реєстрації або звернення по допомогу.

3.3. Виклики та найкращі практики

КРИТЕРІЇ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ДОПОМОГИ

ВИКЛИКИ

За словами жителів та представників місцевої влади, джерелом напруженості в їхній громаді є жорсткі критерії для отримання допомоги, обмежений обсяг допомоги та відчуття того, що певні групи часто не отримують допомогу. До груп, які часто не мають права на отримання допомоги, належать люди з низькими зарплатами, люди віком до 60 років та люди без документів. Ця проблема, ймовірно, зростатиме, оскільки гуманітарне реагування зміщує фокус на найбільш вразливі громади, а скорочення фінансування гуманітарної діяльності змушує гуманітарні організації визначати пріоритети. Ця проблема, а також найкращі практики для її вирішення, вже були визначені в [Огляді питань соціальної згуртованості, 2024 р.](#)

НАЙКРАЩІ ПРАКТИКИ

Напруженість можна було б зменшити, пояснивши, як формуються відповідні критерії, і переглядаючи їх безпосередньо з громадами, коли це доречно. За словами представників місцевих органів влади, деякі гуманітарні організації уникали цієї проблеми, надаючи пріоритет невеликим населеним пунктам, де вони можуть надавати допомогу всій громаді. Однак, за повідомленнями, такий підхід призвів до прогалин у великих населених пунктах, зокрема у центрах громад.

Представники місцевих органів влади часто зазначали, що їм вдалося зменшити напруженість, заохочуючи надавати допомогу щоразу різним групам населення і відстежуючи, які групи найчастіше залишаються поза критеріями, що дають право на отримання допомоги.

ВИЯВЛЕННЯ ВРАЗЛИВИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ

ВИКЛИКИ

Представники місцевої влади часто вказували на труднощі з виявленням вразливих осіб та складанням списків, зокрема ВПО, які часто переїжджають. Це особливо актуально з огляду на те, що допомога вразливим ВПО є одним із чотирьох стратегічних пріоритетів Плану гуманітарних потреб і реагування. Також через цю проблему можуть бути не враховані потреби вразливих ВПО, які не перебувають у місцях тимчасового проживання.

Схоже, що деякі групи населення не отримують належної допомоги, оскільки не відповідають звичайним критеріям вразливості, таким як вік, стать або інвалідність. Хоча це безпосередньо не свідчить про незадоволені потреби, під час [Калібрувального дослідження 2025 року](#) було виявлено незначні відмінності в частоті отримання допомоги залежно від характеристик домогосподарств.

НАЙКРАЩІ ПРАКТИКИ

Гуманітарні організації мають регулярно опитувати місцеву владу та жителів для оновлення даних про вразливі групи населення та цільових набувачів допомоги в населеному пункті, щоб не покладатися на списки, які можуть бути застарілими. Вони також мають забезпечити ці групи інформацією про те, як зробити запит на допомогу: хоча жителі зазвичай можуть скористатися відповідними механізмами онлайн (див. [Тематичне дослідження 2](#)), деякі представники місцевої влади вказали на існування офлайн-механізмів, наприклад, консультації на місцях під час реєстрації та надання допомоги є особливо корисними для людей похилого віку та людей, які не мають смартфонів.

Тематичне дослідження 2: використання механізмів зворотного зв'язку

Поінформованість та використання механізмів зворотного зв'язку

Хоча обізнаність про механізми зворотного зв'язку у прифронтових населених пунктах була високою, про їхнє фактичне використання повідомлялося набагато рідше. Тому важливо розуміти, чи всі групи населення використовують ці механізми, зокрема це стосується груп населення, які зазвичай недостатньо охоплені під час оцінки потреб, для врахування їхньої думки та задоволення потреб. REACH здійснила аналіз даних щодо механізмів зворотного зв'язку, отриманих в період з січня 2024 року по квітень 2025 року від однієї з великих МНУО, що працює в Україні.

Серед людей, які користуються цим механізмом...



жінки



люди віком
понад 60 років



звернулися по
телефону/гарячих
ліній

Використання механізмів зворотного зв'язку значно залежить від статі та віку: чоловіки та молодь рідко ними користуються. Причому чоловіки та жінки мають схожі інформаційні потреби: у [Калібрувальному дослідженні 2025 року](#) з 826 одноосібних домогосподарств про потребу в інформації про гуманітарну допомогу повідомили **43%** чоловіків (n=275) проти **49%** жінок (n=550). Це може бути пов'язано з різними факторами: високою часткою домогосподарств, очолюваних жінками, або спільних домогосподарств в Україні ([MSNA 2024 p.](#)), різницею в джерелах інформації про гуманітарну допомогу залежно від статі, соціальною стигмою та гендерними нормами, що перешкоджають чоловікам звертатися по допомогу, як це спостерігається у випадку з психічним здоров'ям та психосоціальною підтримкою ([UNFPA 2022 p.](#)).

Серед людей, які користуються цим механізмом...



були третіми
сторонами, НЕ
пов'язаними з
проєктами



були третіми
сторонами,
пов'язаними з
проєктами



були
набувачами
допомоги

Цей механізм здебільшого використовувався людьми, які проживають у населених пунктах, де організація не здійснює свою діяльність, що свідчить про важливу роль цього механізму в охопленні людей, які могли б залишитися поза межами гуманітарного реагування. Водночас цей механізм майже виключно використовувався для пошуку інформації про певні проєкти (**51%** запитів), про певну допомогу (**28%**) або про критерії отримання допомоги (**9%**), і дуже рідко для подання скарг (**1%**) або прямих запитів на отримання допомоги (**1%**) (n=31785). Інші **9%** – це подяки.

Під час [Калібрувального дослідження 2025 р.](#) **23%** домогосподарств зазначили, що потребують інформації про те, як подати заявку на отримання допомоги, що може вказувати на недостатню пристосованість механізмів зворотного зв'язку для подання запитів на отримання допомоги. Крім того, така ситуація може свідчити про те, що для подання таких запитів люди використовують інші канали, наприклад, місцеві органи влади.

Один з членів організації пояснив, що механізми перенаправлення застосовуються, коли люди звертаються по допомогу, яку організація не може надати. Однак ці перенаправлення, як правило, обмежуються іншими членами того ж консорціуму і рідко передаються зовнішнім суб'єктам. Також зазначалося про прогалини у відстеженні рівня задоволеності розглядом запитів та скарг.

«Моя дружина – людина з інвалідністю. І коли нам потрібен був візок, [...] я сів за комп'ютер, почав шукати, дзвонити, розповідати людям про нашу проблему, витратив день-два. Минув час, і нам зателефонували з благодійного фонду. Через тиждень ми отримали нові ходунки»,

– житель Дніпропетровської області.

«Коли ми отримуємо гуманітарну допомогу, у нас завжди є можливість дати зворотний зв'язок...»

«Все це можна зробити, але додзвонитися на гарячу лінію дуже складно».

«Дзвонити доводиться по дві-три години».

«Так, часу не так багато!»,

– жителі Чернігівської області.

Додаткова інформація

В рамках інших дослідницьких циклів REACH відстежує та часто доповідає про підзвітність перед постраждалим населенням та рівні міжсекторальних потреб. Партнерам, які зацікавлені в подальшому аналізі підзвітності перед постраждалим населенням, пропонується ознайомитися з наступними ресурсами:

Моніторинг гуманітарної ситуації – інтерактивна інформаційна панель

Settlements assessed in Round 21 (February 2025)

© 2025 Mapbox © OpenStreetMap

Калібрувальне дослідження: гуманітарні потреби в Україні – звіт

REACH UKRAINE CALIBRATION ASSESSMENT 2024-2025

March 2025
Ukraine

KEY MESSAGES

- Between June and December 2024, the percentage of households in need in at least one sector slightly increased (from 51% to 60%). However, the severity of needs worsened, with 34% of households having severe needs in at least one sector in December, compared to 28% in June. Compared to the 2024 MSNA, the prevalence of needs increased in all sectors except WASH. The severity of needs increased notably in the south-eastern region (41%, compared to 28% in June).
- Over half of assessed households had unmet livelihoods (50%) and health (51%) needs, indicating a greater focus on these two sectors may be appropriate. Access to employment and sufficient income remained especially serious in the eastern and southern states, where disproportionately more people rely on pensions, government benefits and internally displaced persons (IDP) payments. Higher reliance on humanitarian assistance in frontline contexts would make households particularly vulnerable in case of aid reductions. Healthcare and medicines remained generally available, though increasingly unaffordable for many households.
- Protection needs also remained widespread, affecting almost half (45%) of assessed households. They were especially prevalent and severe in the east and southern regions. A notable emerging trend is how households are adapting to the presence of minefields: while these households were heavily reported in Western and previously occupied areas, they were rarely cited as a safety and security concern; this may indicate higher levels of minefield risk education or that, after three years of war, households have adjusted their behavior despite minefields contamination.

ASSESSMENT COVERAGE

© 2025 Mapbox © OpenStreetMap

CONTEXT & RATIONALE

Since the REACH 2024 MSNA, the REACH team has been working to understand how social cohesion dynamics changed in Ukraine since the start of the full-scale invasion in areas experiencing (at the time of data collection) or which formerly experienced occupation. Findings from areas reported by Ukraine and from occupied areas were collected and analyzed in a restricted report available upon request. This two-page goes over the methodology and key takeaways from the report.

ASSESSMENT OVERVIEW

Building on these two research cycles, REACH Ukraine conducted the third round of the Calibration Assessment between December 2024 and January 2025 to understand the evolution and seasonal changes of humanitarian needs. The Calibration Assessment was primarily aimed at understanding the evolution and seasonal changes of humanitarian needs, comparing findings with MSNA baseline data to identify patterns of change across multiple humanitarian indicators.

METHODOLOGY

Data was collected at household level through end-user interviews. Assisted telephone interviews (ATI) structure was used for the Calibration Assessment. The Calibration Assessment was designed to ensure comparability between reports, conducted a 24-hour household-level survey with 23 districts and 10 cities. The data representative at about level with a 95% confidence level and an 8% margin of error. To enhance sample representativeness across population segments, post-stratification weights were applied to correct for an overrepresentation of respondents aged 15-29, ensuring alignment with general population age distributions, as estimated by UN2024.

Соціальна згуртованість в Україні – звіт

Overview of social cohesion in areas formerly or currently occupied by Russia

January-March 2024 | Ukraine

Key takeaways

- Overview of social cohesion in areas regained by Ukraine
- While in a majority of FGCs, participants reported that horizontal social relations improved in their settlement since the start of the full-scale invasion, it is mitigated by reports of increased polarization in the same settlements, with some people being closer together and some further apart. A wide variety of contributing factors were identified, from displacement status to perceived attitude during occupation.
- Humanitarian assistance was reported as a major factor contributing to horizontal social tensions, including eligibility criteria perceived as being unfair or too narrow and lack of clarity on how assistance is provided. This might indicate a need for further community engagement from humanitarian actors to explain how and why eligibility criteria are set.
- Vertical social relations varied considerably across settlements, with trust in local authorities (often connected to their perceived behavior and public statements during and after occupation) being the main contributing factor. Inclusion in the restoration process, clear communication and avoiding alienating groups of people based on their movement decisions during and after occupation were identified as best practices to ensure trust, with a direct impact on improving the humanitarian situation. Insufficient engagement between local residents and local authorities can lead to local difficulties, having a skewed perception of community needs, requiring mitigation measures (independent needs assessments, post-displacement monitoring, etc.) from humanitarian organizations.
- Overview of social cohesion in occupied areas
- Relationships between local residents and authorities installed by the Russian Federation (RF) were reported to be predominantly negative by key informants representing community members and aid workers, with widespread concerns over human rights violations, suggesting that the deterioration of these vertical relations is a major factor undermining social cohesion in occupied areas of Ukraine.
- Horizontal social relations in these communities were reportedly often marked by tensions, primarily due to differing political views, with some also directly attributing these tensions to the occupation. While supporters of the RF held negative perceptions, leading to fear and distrust, a few also observed that horizontal social relations had improved as people became more supportive of each other.

Методологія та обмеження

Цей аналіз ґрунтується на даних, зібраних під час попередніх досліджень, проведених REACH (МГС, Калібрувальне дослідження, MSNA), а також на вторинних даних, отриманих від гуманітарних організацій, що працюють в Україні. Показники, отримані в результаті Калібрувального дослідження та MSNA, є репрезентативними і мають довірчу ймовірність 95% та граничну похибку 8%, тоді як дані МГС, обговорені у фокус-групах та інтерв'ю з ключовими інформантами є лише індикативними. Часто у фокус-групах були надмірно представлені жінки та люди похилого віку проти загального населення України (UNFPA).

Кінцеві примітки

¹ Для цілей цього дослідження REACH визначає «прифронтові населені пункти» як населені пункти, розташовані на відстані від 0 до 100 км від лінії фронту або кордону з Російською Федерацією.

² Калібрувальне дослідження 2025 року проводилося у період з грудня 2024 року по січень 2025 року шляхом опитування домогосподарств, а Раунд 21 МГС – у лютому 2025 року шляхом інтерв'ю з ключовими інформантами. Попри різницю в методології проведення досліджень (Калібрувальне дослідження проводиться на рівні домогосподарств, а МГС – на рівні населених пунктів), деякі показники є ідентичними і можуть бути зіставлені на рівні областей. Порівняння частки людей, які повідомили про незадоволені потреби в сфері охорони здоров'я під час Калібрувального дослідження, з часткою населених пунктів, де ключові інформанти повідомили про наявність таких незадоволених потреб під час МГС, вказує на значну відмінність в обізнаності про потреби в сфері охорони здоров'я. У прифронтових та прикордонних областях жителі частіше, ніж ключові інформанти називали потреби в сфері охорони здоров'я серед пріоритетних незадоволених потреб (в середньому різниця становила 18 відсоткових пунктів). Наприклад, у Миколаївській

області під час МГС ключові інформатори лише в 3% населених пунктів (n=33) вказали на пріоритетні незадоволені потреби в сфері охорони здоров'я проти 33% жителів під час Калібрувального дослідження. У Харківській області на пріоритетні незадоволені потреби в сфері охорони здоров'я вказали КІ в 11% населених пунктів проти 30% жителів під час Калібрувального дослідження.

³ На відсутність інформаційних потреб вказали 57% домогосподарств з особами похилого віку (60+ років) проти 44% змішаних домогосподарств та домогосподарств, які в своєму складі не мають осіб похилого віку. Також інформаційних потреб не мали 52% респондентів-чоловіків проти 44% респондентів-жінок.

⁴ Під час Калібрувального дослідження 2025 року респонденти дуже рідко згадували відсутність документів як перешкоду у доступі до гуманітарної допомоги (11 з 3871 домогосподарств), що може свідчити про локалізацію цієї проблеми лише на прифронтових територіях, або про те, що люди без документів не беруть участі у телефонному опитуванні.

Цей бриф був
опублікований за
підтримки:



HAVEN
Humanitarian Action
through Volunteers,
Enablers & Networks

Nonviolent Peaceforce

acted

Relief
Coordination
Centre
LONDON-ANTWERP

IMPACT
REACH PANDA AGORA

Geneva Call
Centre for
CIVILIANS IN CONFLICT
HUMANITARIAN PROTECT ANALS

Supported by:
UKaid
from the British people