

УКРАЇНА

# Міста, які повернулися під контроль України

Територіальне дослідження

Травень 2024 року



**REACH** Informing  
more effective  
humanitarian action

На першій сторінці зображено зруйнований житловий будинок на Харківській вулиці, м. Ізюм.  
Автор: Катерина Технікова для REACH

### 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 організації IMPACT Initiatives, ACTED і Навчального та науково-дослідного інституту - Програми ООН з використання супутникової інформації в оперативних цілях (UNITAR-UNOSAT). Детальнішу інформацію Ви можете знайти на [нашому сайті](#). Або надіслати листа безпосередньо на електронну скриньку: [geneva@reach-initiative.org](mailto:geneva@reach-initiative.org) та стежити за нами у Twitter [@REACH\\_info](#).

## Зміст

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Вступ: Обґрунтування та методологія</b>  | <b>4</b>  |
| 0.1 Обґрунтування   | 4         |
| 0.2 Методологія   | 4         |
| 0.3 Як орієнтуватися у звіті?   | 6         |
| 0.4 Ключові тези  | 6         |
| <b>1. Хронологія подій та демографічні показники в Ізюмі, Херсоні та Тростянці</b>                          | <b>7</b>  |
| 1.1 Ізюм  | 7         |
| 1.2 Херсон  | 7         |
| 1.3 Тростянець  | 8         |
| Огляд ситуації у містах: хронологія подій та демографічні показники у трьох населених пунктах               | 9         |
| <b>2. Повідомлення про доступність комунальних та інших послуг з часу російської окупації і до сьогодні</b> | <b>10</b> |
| 2.1 Ізюм  | 10        |
| 2.2 Херсон  | 17        |
| 2.3 Тростянець  | 25        |
| 2.4 Переміщення населення, пов'язане з доступністю комунальних та інших послуг                              | 32        |
| 2.5 Пріоритизація та ухвалення рішень   | 33        |
| Огляд ситуації у містах: доступність комунальних та інших послуг, а також вплив на наміри щодо переміщення  | 35        |
| <b>3. Доступ до інформації та отримана допомога</b>   | <b>36</b> |
| 3.1 Доступ до інформації про гуманітарну допомогу   | 36        |
| 3.2 Доступ до інформації про функціонування системи комунальних та інших послуг                             | 37        |
| 3.3 Отримана допомога та рівень задоволення нею   | 37        |
| <b>4. Перспективи: актуальні проблеми та потреба в допомозі</b>   | <b>38</b> |
| 4.1 Ізюм  | 38        |
| 4.2 Херсон  | 40        |
| 4.3 Тростянець  | 42        |
| Огляд ситуації у містах: актуальні проблеми   | 42        |
| <b>5. Поточне та подальше планування на основі висновків з отриманого досвіду</b>                           | <b>44</b> |
| 5.1 Актуальні проблеми: поточне планування на основі висновків з отриманого досвіду                         | 44        |
| 5.2 Процес відновлення: подальше планування на основі висновків з отриманого досвіду                        | 45        |
| <b>Додаткова інформація</b>   | <b>48</b> |

# Вступ: Обґрунтування та методологія

## 0.1 Обґрунтування

### Навіщо потрібен детальний аналіз досвіду міст, які повернулися під контроль України?

Після вторгнення в Україну 24 лютого 2022 року Російська Федерація окупувала [майже 132 000 км<sup>2</sup>](#) територій, що належать Україні, згідно з міжнародним правом. У другій половині 2022 року Україна відновила контроль над значною частиною територій, що перебували під тимчасовим контролем Росії, зокрема над містами в Херсонській, Харківській та Сумській областях. У більшості випадків це відбувалося шляхом запеклих вуличних боїв, що призвели до [жертв серед цивільного населення](#) і пошкодження комунальної та соціальної інфраструктури.

Оскільки до цих міст повертається все більше людей, дуже важливо отримувати достовірну та актуальну інформацію про функціонування комунальних та інших послуг. Також важливо визначити ключові етапи і накопичити досвід, пов'язаний з відновленням доступу до комунальних та інших послуг, зокрема чи спонукає цей фактор людей виїжджати або повертатися назад, а також до якої міри доступність послуг впливає на динаміку переміщення населення, щоб інформувати майбутнє реагування у випадку повернення інших територій під контроль України. Іншим завданням цього брифу є інформаційна підтримка у контекстах, коли через активні бойові дії у містах постає проблема відновлення комунальних та інших послуг.

### Додаткова цінність: накопичення отриманого досвіду і визначення прогалів, що залишаються

Завдання цього територіального дослідження полягає у вивченні функціонування комунальних та інших послуг у містах Херсон, Ізюм і Тростянець з часу російської окупації до січня 2024 року, а саме, як це впливало на потреби людей і рішення переміститися в різні періоди часу, а також як проходило їхнє відновлення. Зокрема, в ньому робиться акцент на порівнянні процесів відновлення у цих трьох містах на основі кількості населення та їхніх регіональних особливостей. Ініціатива REACH підготувала цей звіт з метою інформаційного забезпечення поточного та майбутнього гуманітарного реагування на місцях шляхом накопичення отриманого досвіду та корисної інформації, що стосується різного досвіду непереміщених осіб<sup>1</sup>, осіб, що повернулися<sup>2</sup>, а також внутрішньо переміщених осіб (ВПО)<sup>3</sup> у різні періоди часу.

## 0.2 Методологія

### Географічне охоплення

Ініціатива REACH провела територіальне дослідження у трьох містах, які раніше знаходилися під тимчасовим контролем Росії, у трьох різних областях України: місто Ізюм (Харківська область), місто Херсон (Херсонська область) і місто Тростянець (Сумська область). Ці міські населені пункти вибиралися за наступними критеріями:

- Перебування під російською окупацією та повернення під контроль України
- Масштабні руйнування
- Можливість збору даних шляхом проведення особистих інтерв'ю
- Порівняння на основі географічних та демографічних відмінностей

### Стратегія формування вибірки

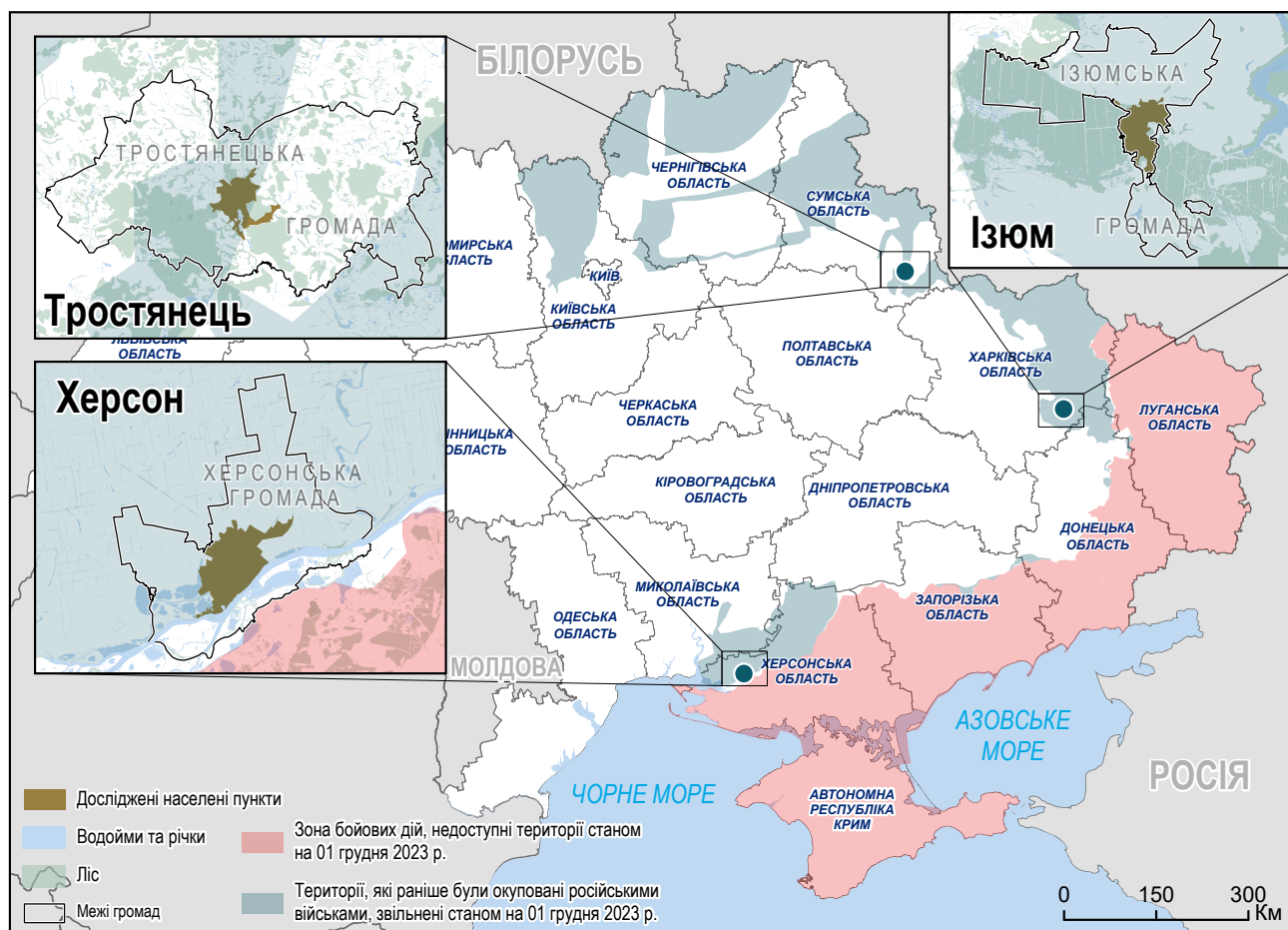
Фахівці REACH обирали домогосподарства (ДГ) для проведення опитування в Ізюмі та Тростянці шляхом генерування випадкових GPS точок у населених районах, що знаходяться в межах міста. Щоб зменшити загрозу безпеці інтерв'юерів у Херсоні, фахівці REACH проводили опитування у місцях тимчасового проживання, а МТП, які знаходилися поблизу річки Дніпро, були виключені з переліку з міркувань безпеки. Загальні результати по кожному населеному пункту (n=215 в Ізюмі, n=213 в Херсоні та n=215 в Тростянці), а також результати по трьох населених пунктах (n=647) можна вважати репрезентативними з 95% довірчої ймовірності та граничної похибки в +/- 7%.

<sup>1</sup> В рамках цього звіту REACH непереміщені особи — це особи, які не залишали місць свого постійного проживання довше, ніж на два тижні, у період з лютого 2022 року по січень 2024 року.

<sup>2</sup> В рамках цього звіту REACH особи, що повернулися — це ті, хто залишали місця свого постійного проживання не менше, ніж на два тижні, після лютого 2022 року, однак згодом повернулися назад.

<sup>3</sup> В рамках цього звіту REACH ВПО — це особи, які на даний момент не проживають у місцях свого постійного проживання через війну.

Карта 1: Червоним кольором позначені три досліджені міста: Ізюм, Херсон і Тростянець, територія яких раніше перебувала чи досі частково перебуває під російською окупацією



## Методи збору даних

Фахівці REACH збирали дані з трьох взаємодоповнюючих джерел, використовуючи структуровані та напівструктуровані опитувальники, у період з грудня 2023 року по січень 2024 року:

- **Інтерв'ю з ДГ** проводилися в усіх трьох містах для визначення рівня доступу до послуг, наявних потреб, а також факторів, що впливають на рішення переміститися та динаміку соціальної згуртованості, і є статистично достовірними. Фахівці REACH опитали 219 ДГ в Ізюмі, 215 ДГ в Тростянці і 213 ДГ в Херсоні.
- **Обговорення у фокус-групах (ОФГ)** за участі непереміщених осіб, осіб, що повернулися, та ВПО проводилися у всіх трьох містах з метою визначення труднощів, з якими стикалися члени громади у різні періоди часу. Загалом було проведено 18 ОФГ, а вибір учасників відбувався за віком та гендерною приналежністю.
- **Інтерв'ю з ключовими інформантами** за участі представників місцевої влади та галузевих експертів, які володіють інформацією про стан комунальних та інших послуг у цих трьох містах. Загалом у трьох містах було опитано 35 ключових інформантів, серед яких представники органів місцевої влади, комунальних підприємств та постачальників послуг.

У таблиці нижче подано узагальнені дані щодо статусу переміщення опитаних ДГ та кількості ФГ, проведених за участі осіб з різним статусом переміщення у цих трьох містах.

|                    | Non-displaced        |     | Returnees            |     | IDPs                 |     |
|--------------------|----------------------|-----|----------------------|-----|----------------------|-----|
|                    | Household interviews | FGD | Household interviews | FGD | Household interviews | FGD |
| <b>Izium</b>       | 145                  | 2   | 65                   | 2   | 6                    | 2   |
| <b>Kherson</b>     | 184                  | 2   | 18                   | 2   | 7                    | 2   |
| <b>Trostianets</b> | 169                  | 2   | 44                   | 2   | 2                    | 2   |

## Аналіз

Всі дані збиралися та аналізувалися на рівні населеного пункту, а також агрегувалися на рівні країни (всі три населені пункти сукупно) з метою порівняння та визначення загальних тенденцій по цих трьох містах.

## Труднощі та обмеження

Оскільки фахівці REACH не мали можливості проводити адресний збір даних у Херсоні враховуючи безпекову ситуацію, опитування проводилося в МТП. Оскільки МТП визначалися методом випадкового вибору з метою зменшення впливу на репрезентативність, REACH допускає, що результати у Херсоні можуть обмежуватися особами, які мають доступ до МТП у більш безпечних районах, так як з вибірки було виключено найнебезпечніші райони, що знаходяться поблизу річки Дніпро.

Враховуючи невелику кількість опитаних ДГ, ідентифікованих як ВПО (15 з 647), кількість опитаних переміщених ДГ не є репрезентативною, тому всі висновки, представлені у цьому звіті, повинні трактуватися як індикативні щодо загального досвіду ВПО у цих регіонах.

## 0.3 Як орієнтуватися у звіті?

Цей звіт є детальнішою версією відповідної сторімапи «Розповідь про три міста: життя в Ізюмі, Херсоні та Тростянці від окупації і до сьогодні». Він складається з шести розділів: хронологія подій (**Розділ 1**), повідомлення про функціонування комунальних та інших послуг у різні періоди часу, і процес їхнього відновлення (**Розділ 2**), доступ до інформації та отримана допомога (**Розділ 3**), актуальні виклики і потреба в допомозі (**Розділ 4**), а також урахування отриманого досвіду для подальшого планування (**Розділ 6**). У розділах 1, 2 і 4 містяться підрозділи, присвячені кожному місту, з метою документування унікального досвіду кожного з них. Наприкінці кожного розділу описані процеси, які розвивалися подібним чином у всіх трьох містах.

## 0.4 Ключові тези

Незалежно від функціонування комунальних та інших послуг у всіх трьох містах під час окупації, **на момент повернення їх під контроль України всі вони були частково зруйновані**, а більшість комунальних та інших послуг була недоступна. Серед основних факторів, що спричинили перебої у роботі комунальних та інших послуг, відзначали повідомлення про мародерство з боку російських військових, руйнування через бойові дії у містах та відсутність спеціалістів.

**ДГ зазначили, що електропостачання, централізоване водо- та газопостачання, медичні послуги, а також громадський транспорт були найважливішими видами комунальних та інших послуг** для задоволення їхніх щоденних потреб, та впливали на рішення переміщених ДГ повернутися до місць їхнього постійного проживання. Електропостачання є найважливішим серед них через взаємозв'язок з комунальними та іншими послугами, оскільки без електроенергії не можуть функціонувати інші комунальні послуги.

**Незважаючи на те, що на момент повернення під контроль України ці три міста стикнулися зі схожими викликами, на сьогоднішній день процес відновлення у них проходить по різному:** актуальні виклики у Тростянці, в основному пов'язані з питаннями розвитку (встановлення датчиків руху на вуличному освітленні), в Ізюмі такі виклики більше стосуються відбудови (відновлення шкіл для проведення очного навчання), тоді як місто Херсон залишається на лінії фронту та регулярно обстрілюється, що створює перешкоди для його відновлення. Однак, переважна більшість жителів усіх трьох міст повідомила про потребу в гуманітарній допомозі, зокрема в продуктах харчування, засобах гігієни та ліках.

# 1. Хронологія подій та демографічні показники в Ізюмі, Херсоні та Тростянці

## 1.1 Ізюм

### Демографічні показники

|                           | Представники соціальних служб   |
|---------------------------|---|
| Населення                 | 23 671<br>(до війни: 44 979)  |
| Домогосподарства          | 12 637  |
| Жінки                     | 12 110  |
| Особи похилого віку (60+) | 17 583  |
| З яких: 80+               | 8 197   |
| Діти (до 18 років)        | 2 671   |
| ВПО                       | 7 320 (3 669 зареєстровані після лютого 2022, у тому числі 2 200 місцевих жителів, чиє житло було зруйноване) |
| Особи з інвалідністю      | 1 694   |

Місто Ізюм, яке посідає друге місце за кількістю населення в Харківській області, потрапило під контроль Росії 1 квітня 2022 року після місяця [вуличних боїв](#), обстрілів та [ракетних атак](#), внаслідок яких було пошкоджено або зруйновано до [80% міста](#) (КІ). Місто залишалося поблизу лінії фронту впродовж всього періоду російської окупації та часто зазнавало руйнувань. Україна відновила контроль над містом Ізюм [11 вересня 2022 року](#) в ході Харківського контрнаступу, завдяки якому під контроль України вдалося повернути значну частину територій Харківської області. Журналісти, які проводили розслідування, та НУО повідомили про докази [торгун](#) і [воєнних злочинів](#) під час окупації. Відтоді Ізюм залишається цілком для ракетних атак ([22 травня 2023 року](#), [27 жовтня 2023 року](#)), а лінія фронту знаходиться на відстані близько 50 км на схід від міста (вздовж осі Куп'янськ-Лиман).

Демографічні дані по місту Ізюм були надані представником соціальних служб.

### Динаміка року населення

66% з 219 опитаних домогосподарств повідомили, що не виїжджали з Ізюма від початку війни довше, ніж на два тижні, а 30% зазначили, що виїжджали, однак згодом повернулися. Це **найбільший відсоток серед трьох досліджених міст**. Шість ДГ були ідентифіковані як ВПО з інших населених пунктів. Згідно з інформацією, наданою місцевою владою, кількість населення у місті залишалася незмінною протягом останніх трьох місяців, лише незначна частка людей поверталася або покидала цю територію. Після відновлення контролю над Ізюмом Україною у вересні 2022 року до міста повернулося 6 000 осіб (за даними, пік повернень припав на період з травня по липень 2023 року). Згідно з інформацією, наданою органами влади, з міста вже виїхали або повернулися всі ДГ, які планували це зробити, тому протягом наступних 6 місяців вони не очікують суттєвих змін у кількості населення. Окрім цього, вони пояснили, що ДГ, які ще не повернулися, ймовірно, очікують на відновлення своїх домівок перед тим, як повернутися.

Представники місцевої влади повідомили про труднощі з відстеженням кількості осіб, які повернулися, оскільки люди не завжди реєструються після повернення, тому приблизна кількість розраховується на основі списків тих, хто зареєструвався для отримання гуманітарної допомоги. До Ізюму продовжують переселятися ВПО з прифронтових територій. Наприклад, згідно з отриманими даними, нещодавно до Ізюму перемістилися декілька ВПО з Борівської громади (переважно жінки і діти) (КІ).

## 1.2 Херсон

Місто Херсон, яке також є обласним центром, перейшло під контроль Росії 2 березня 2022 року, після чого майже вся область потрапила під російську окупацію. Україна [відновила контроль](#) над містом 11 листопада 2022 року. Однак, зважаючи на близьке розташування до лінії фронту, більша частина Херсону перебуває у зоні досяжності численних видів зброї (зокрема обстрілів з відкритих та закритих вогневих позицій), а часті обстріли продовжують призводити до жертв серед цивільного населення і пошкодження інфраструктури.

### Демографічні показники

Згідно з отриманими даними, виникають труднощі з визначенням точної кількості населення у місті, оскільки вона підраховується на основі списків людей, які отримують допомогу. Демографічні показники змінюються залежно від безпекової ситуації: більше людей виїжджає, коли посилюються обстріли, і повертається у періоди затишшя (КІ).

Дані про кількість населення у Херсоні надали представники місцевої влади, соціальних служб та комунальних підприємств.

|                           | Місцева влада                    | Представники соціальних служб | Представники комунальних підприємств |
|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| Населення                 | 50-70 000<br>(до війни: 279 131) | 95 000                        | 68 000                               |
| Діти (шкільного віку)     | 4 900                            | 4 500                         |                                      |
| Дошкільнята               | 700                              |                               |                                      |
| Особи похилого віку (60+) |                                  | 6 000<br>(маломобільні)       | 47 600                               |

### Динаміка переміщення населення

Більшість (86%) з 213 опитаних домогосподарств повідомила, що вони не виїжджали з Херсону більше, ніж на два тижні, від початку війни, і лише 9% ДГ вказали, що у певний момент вони виїжджали з міста, однак згодом повернулися назад. **Це найменша частка тих, хто повернувся, серед трьох досліджених населених пунктів.** Сім домогосподарств були ідентифіковані як ВПО, в основному вони перемістилися із сусідніх населених пунктів, які перебували під посиленними обстрілами або були затоплені минулого літа. У представників місцевої влади були різні погляди на тенденції переміщення населення впродовж останніх трьох місяців. Два ключових інформанти повідомили, що кількість населення зменшилася через зимовий період, брак доступу до комунальних послуг та обстріли, тоді як два інших КІ зазначили, що кількість населення залишалася незмінною.

Подібно до зазначених розбіжностей в динаміці переміщення населення, представники місцевих органів влади також мали різні погляди щодо прогнозованих тенденцій на наступні шість місяців. Частина ключових інформантів висловила очікування, що кількість населення не зміниться, оскільки люди не повертатимуться доки їхні домівки не будуть відновлені, а також через брак можливостей знайти роботу. Інші ж прогнозували зростання, бо люди повертатимуться, щоб зробити дрібний ремонт у своїх домівках та обробляти свої городи протягом літа. Втім, всі ключові інформанти погодилися, що динаміка переміщення населення залежатиме від безпекової ситуації. Один ключовий інформант також зазначив, що вона залежатиме від доступності комунальних послуг, тому вони очікують, що люди з лівого берега Дніпра переселятимуться до Херсону, щоб мати доступ до послуг, якщо Україна відновить контроль над цією територією.

## 1.3 Тростянець

Невелике містечко, розташоване у Сумській області на відстані близько 35 км від російського кордону. Тростянець перебував під російською окупацією з першого дня повномасштабного вторгнення до [26 березня 2022 року](#). Цей населений пункт був одним із перших, які потрапили під російську окупацію, а також одним з перших повернувся під контроль України. Після місяця ведення боїв [пошкоджень або руйнувань](#) зазнали приватні будинки, офісні приміщення, медичні заклади та залізнична станція, а вся територія залишилася засміченою мінами та нерозірваними боєприпасами (КІ). Журналісти, які проводили розслідування, також повідомили про [докази](#) розстрілів на місцях та систематичного мародерства ([джерело](#)) під час російської окупації. Україна відновила контроль над рештою територій Сумської області у [квітні 2022 року](#), і, хоча обстріли прикордонних з Росією населених пунктів тривають, про жоден серйозний інцидент у Тростянці не повідомлялося.

### Демографічні показники:

|                           | Представники соціальних служб |
|---------------------------|-------------------------------|
| Населення                 | До війни: 19 544              |
| Особи похилого віку (60+) | 7 294                         |
| - Серед них: жінки        | 4 639                         |
| - Серед них: чоловіки     | 2 655                         |
| Жінки                     | 14 377                        |
| Діти (до 18 років)        | 3 979                         |
| ВПО                       | 1 669                         |
| Особи з інвалідністю      | 1 565                         |

Дані про кількість населення у Тростянці надали представники соціальних служб

### Динаміка руху населення

Переважна більшість (79%) з 215 опитаних ДГ повідомила, що вони не виїжджали з населеного пункту більше, ніж на два тижні, від початку війни, а ще 21% опитаних ДГ у певний момент виїжджали з міста, однак згодом повернулися назад у Тростянець. Представники місцевої влади повідомили, що **кількість населення в місті збільшилася протягом останніх трьох місяців за рахунок осіб, які повернулися (зокрема сім'ї з дітьми), а також ВПО, які евакуювалися з прикордонних з Росією населених пунктів Сумської області.**



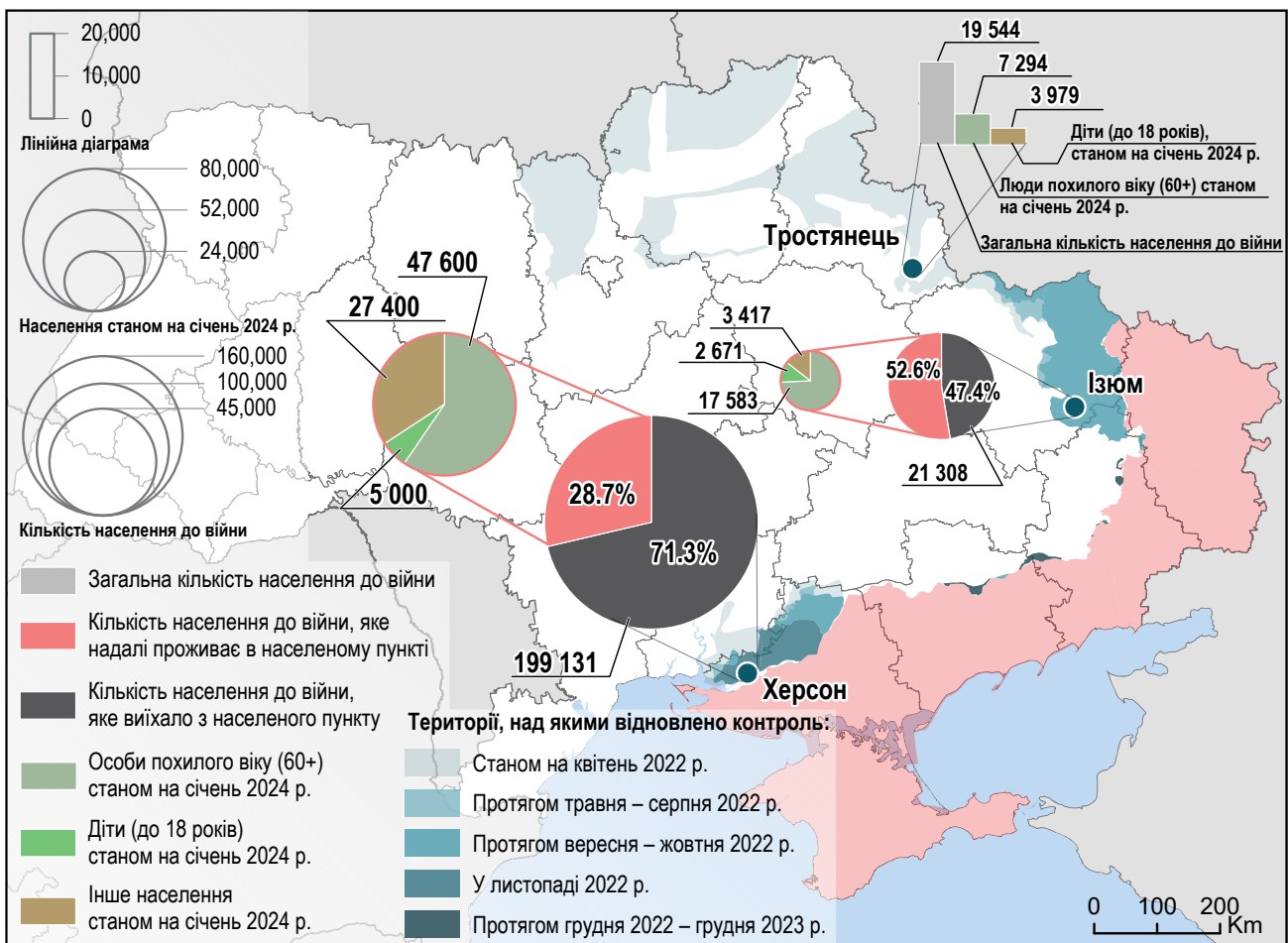
Місцева влада очікує, що переміщення населення продовжиться протягом наступних пів року, при цьому кількість людей, які повертатимуться та виїжджатимуть з міста буде приблизно однаковою. Кількість населення в цілому залишатиметься незмінною (КІ).

## Огляд ситуації у містах: хронологія подій та демографічні показники у трьох містах

З початку війни події у цих трьох містах розвивалися по-різному. Всі три міста опинилися під російською окупацією у перші тижні війни, однак Україна швидко відновила контроль над Тростянцем, тоді як Ізюм і Херсон залишалися окупованими протягом кількох місяців. Місто Тростянець зазнало масштабних руйнувань протягом перших тижнів війни, але після того, як російські війська відступили з Сумської області, лінія фронту віддалилася від міста. Херсон також зазнав руйнувань на початку війни, але згодом лінія фронту перемістилася до Миколаєва, і місто залишилося в тилу. Однак після повернення міста під контроль України, воно знову опинилося на лінії фронту та зазнало масштабних руйнувань. Місто Ізюм знаходилося на лінії фронту, як до російської окупації, так і після неї, і протягом цього періоду зазнало найжорстокіших атак. Але після того, як Україна відновила контроль над Ізюмом, лінія фронту віддалилася від міста, і на момент підготовки цього звіту воно не перебуває у зоні досяжності артилерії, на відміну від Херсону.

**Схоже, що демографічна ситуація в Ізюмі та Тростянці стабілізувалася, оскільки 94% опитаних ДГ у цих двох населених пунктах повідомили, що планують залишатися у нинішніх місцях перебування протягом наступних пів року.** ДГ, у складі яких були особи похилого віку, дещо частіше повідомляли про наміри залишитися (97%) порівняно з іншими ДГ (91%). А ДГ, у складі яких були діти, частіше не були впевненими стосовно своїх намірів щодо переміщення протягом наступних пів року (11%) порівняно з рештою ДГ (4%). Майже всі опитані ДГ (97%) у цих трьох населених пунктах повідомили, що на даний момент вони проживають у власних домівках, і лише незначна частка ВПО переїхала з інших населених пунктів. Однак, на відміну від Тростянця, Ізюм і Херсон все ще стикаються з труднощами при зборі достовірної інформації про кількість людей, які проживають в цих містах, зокрема це стосується осіб, які повернулися. Хоча оцінки КІ щодо кількості населення в **Херсоні** різнилися, **всі вони погодилися, що найбільший вплив на динаміку руху населення мала безпекова ситуація**, а місто втратило переважну більшість населення, яке проживало там до війни. Власне, частка осіб, які повернулися до Херсону, серед опитаних ДГ є найнижчою серед всіх населених пунктів і становить лише 9% порівняно з 21% у Тростянці і 30% в Ізюмі.

Карта 2: Демографічні показники та вразливі категорії населення у трьох досліджених населених пунктах

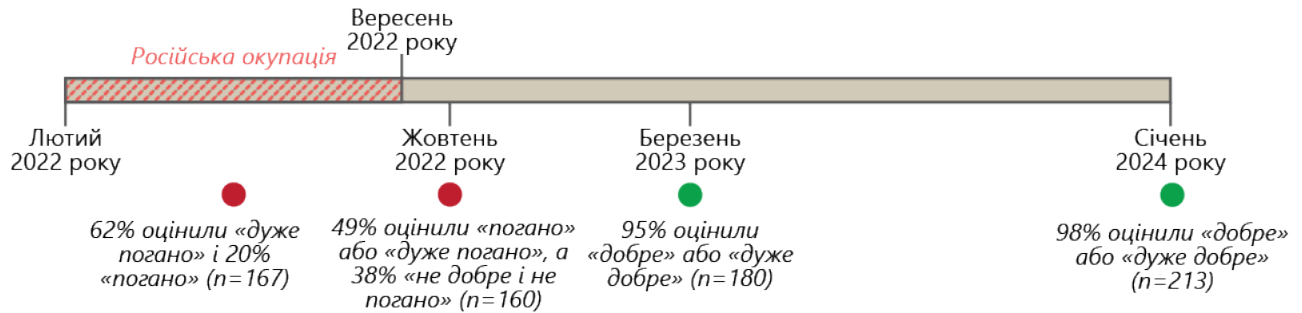


## 2. Повідомлення про доступність комунальних та інших послуг з часу російської окупації до сьогодні

### 2.1 Ізюм

#### Комунальні послуги

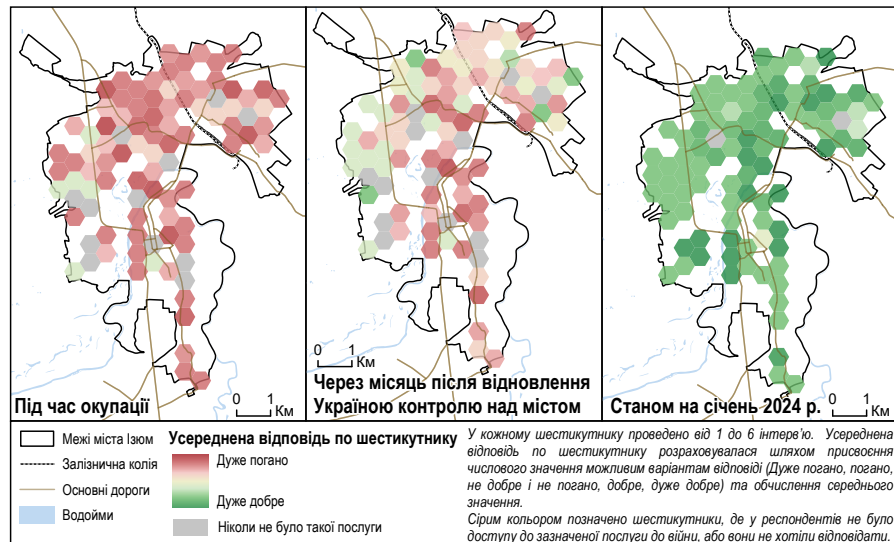
##### Функціонування електропостачання в Ізюмі



Згідно з отриманими даними, **під час окупації** ситуація була катастрофічною. Ключові інформанти повідомили, що електропостачання було повністю відсутнє з березня по травень 2022 року.

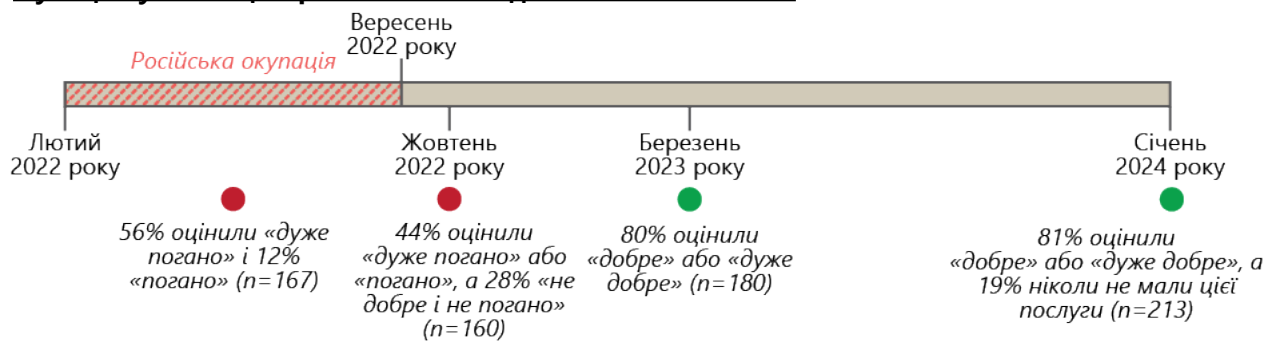
**Після відновлення контролю Україною** 85% населення були підключені до електропостачання протягом місяця (КІ). Решта 15%, які проживали у важкодоступних районах або де руйнування електромережі були серйознішими, були підключені протягом 3 місяців (КІ).

Карта 3: мозаїчна карта доступу до електропостачання в м. Ізюм



За даними, **станом на січень 2024 року** ситуація у місті була стабільною. Однак у навколишніх селах електромережа ще не відновлена і, очікується, що реконструкція розпочнеться у 2024 році (КІ).

##### Функціонування централізованого водопостачання в Ізюмі



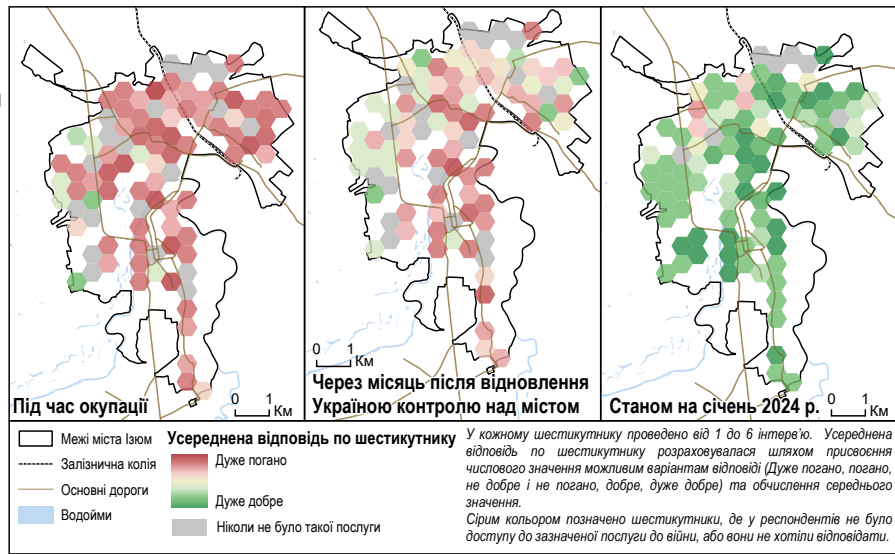
За даними, **під час окупації** ситуація була катастрофічною. Не працювало централізоване водопостачання через відсутність електропостачання (КІ/ОФГ). Люди збирали дощову воду або брали її з колодязів (ОФГ).

**Після повернення міста під контроль України** централізоване водопостачання було відновлене протягом

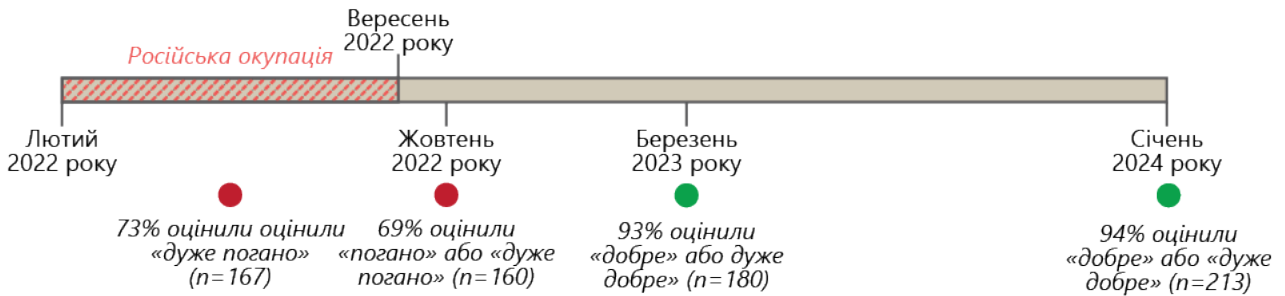
місяця, незважаючи на пошкодження трубопроводів і свердловин у центрі міста (КІ). Пошкодження трубопроводів і свердловин у центрі міста, а також руйнування труб під зруйнованими мостами призвело до витoku стічних вод у річку. Зруйновано цілий парк транспортних засобів, які належали місцевому Водоканалу (КІ).

**У січні 2024 року** ситуація буда здебільшого стабільною, хоча все ще надходили повідомлення про перебої з централізованим водопостачанням (ОФГ). Однак залишається потреба відновлення пошкоджених каналізаційних труб під зруйнованими мостами, оскільки стічні води збираються в тимчасовому каналізаційному колекторі.

Карта 4: мозаїчна карта доступу до централізованого водопостачання в м. Ізюм



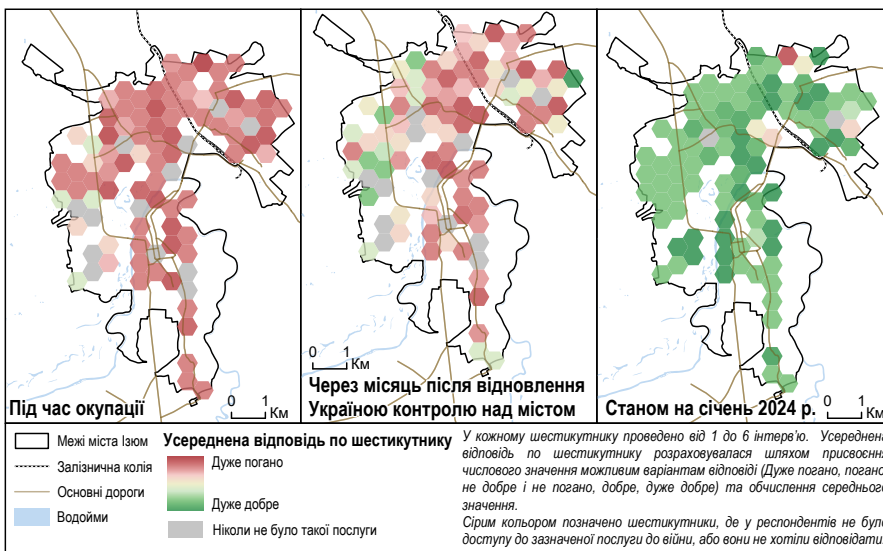
### Функціонування газопостачання в Ізюмі



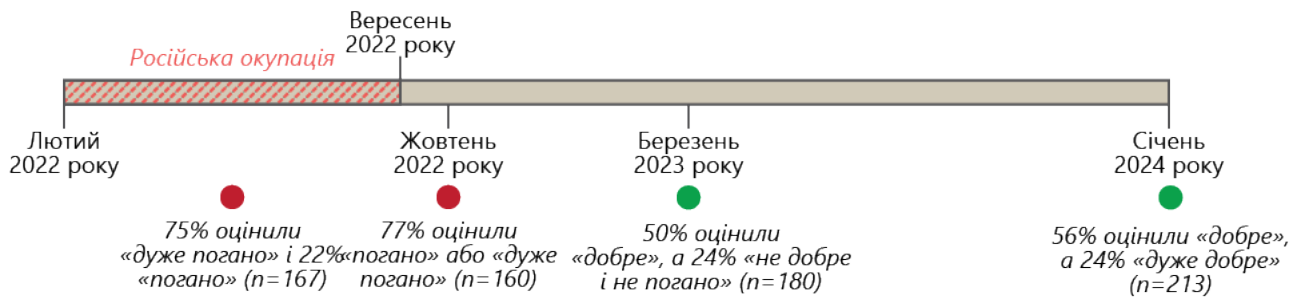
За повідомленнями ключових інформантів та учасників фокус-груп, **під час окупації** газопостачання було лише в декількох районах міста, оскільки частина учасників зазначила, що у них було газопостачання, а в інших воно було відсутнє.

Згідно з отриманими даними, газопостачання відновили протягом місяця **після повернення міста під контроль України** (КІ), однак один з ключових інформантів, що представляв місцеві органи влади, повідомив, що повне відновлення зайняло три місяці.

Карта 5: мозаїчна карта доступу до газопостачання в м. Ізюм



### Функціонування послуг збору і вивезення твердих відходів

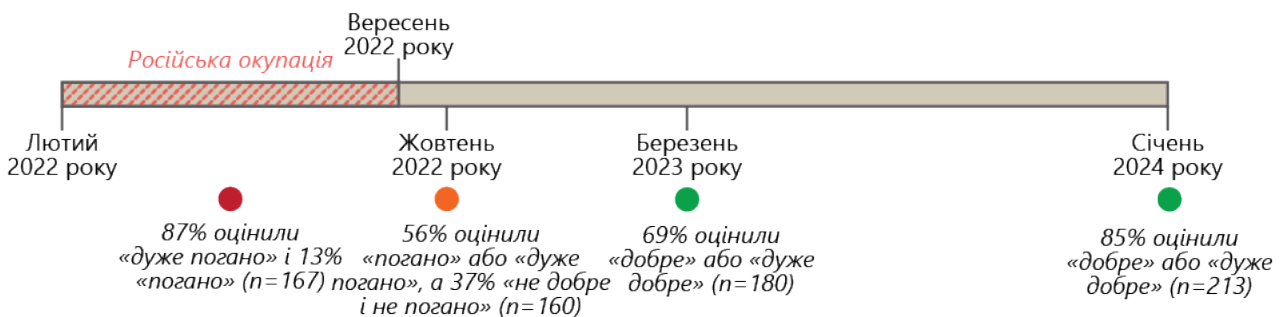


Під час окупації послуги збору та вивезення твердих побутових відходів були недоступними (ФГ).

За повідомленнями, ситуація залишалася складною після повернення міста під контроль України. Лише 6 з 16 контейнерних сміттєвозів були в робочому стані, а працювало лише 60 з 500 робітників. Сміття накопичилося під час тимчасової окупації міста Росією, тому після відновлення контролю Україною компанія зі збору та вивезення твердих побутових відходів змушена була вивозити велику кількість уламків та сміття внаслідок бойових дій у місті (КІ).

Згідно з отриманими даними, станом на січень 2024 року послуги збору та вивезення твердих відходів були відновлені до 80% від своєї довоєнної потужності, однак, за словами КІ, через зменшення кількості населення цих потужностей вистачає. Проте, за даними, комунальним підприємством бракувало обладнання для вирішення проблеми утилізації окремих видів твердих відходів, а саме важкої техніки, зокрема кранів і автовишок для обрізання дерев, а також бульдозерів (КІ).

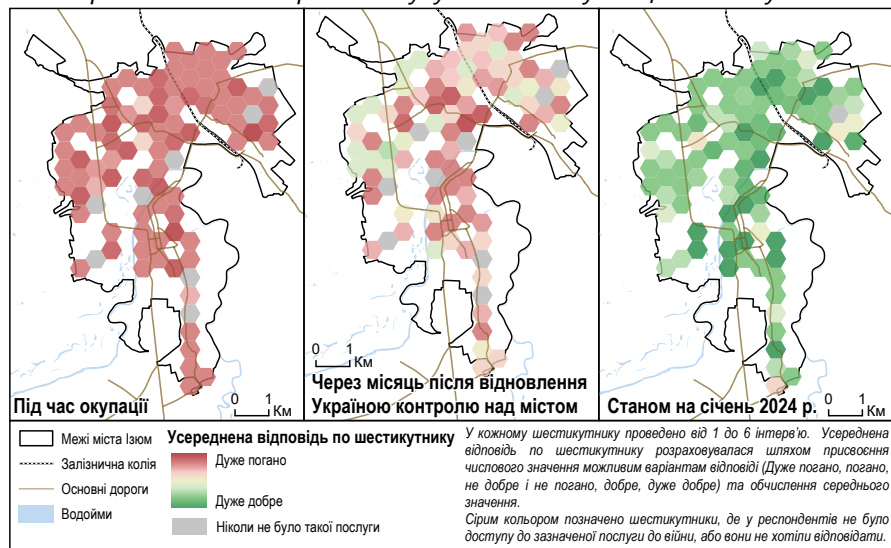
### Функціонування телекомунікаційних послуг в Ізюмі



Після повернення міста під контроль України доступ до інтернету було відновлено протягом трьох місяців (КІ/ОФГ). За даними, для відновлення послуги, інтернет провайдер мав використати обладнання інших комунальних підприємств. Як тільки розпочався цей процес, було подано тисячі заявок на відновлення доступу, однак надходили повідомлення про незадоволення якістю та швидкістю цього процесу (КІ).

Станом на січень 2024 року ситуація залишалася дещо складною, оскільки система працювала лише на 50% від своєї потужності. Траплялися перебої з телекомунікаційними послугами (ОФГ), а також виникали труднощі з підключенням населених пунктів у сільській місцевості, оскільки прокладання нових кабелів ускладнювалося через замінування території (КІ).

Карта 6: мозаїчна карта доступу до телекомунікаційних послуг в м. Ізюм



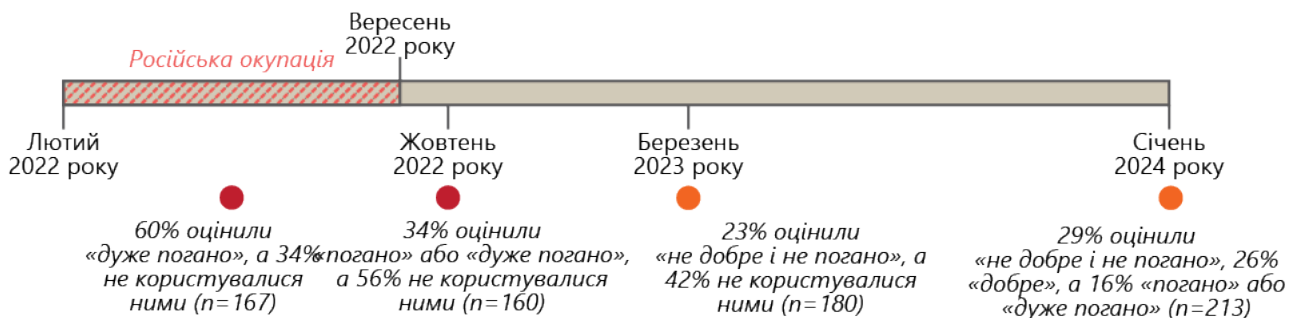
## Функціонування системи опалення в Ізюмі

Після відновлення Україною контролю над містом місцева влада виділила кошти на придбання пелетних котлів у якості тимчасового рішення, так як система опалення в приватних та багатоквартирних будинках потребувала повного відновлення після того, як в трубах замерзла вода, що призвело до їхнього розриву (КІ).

Станом на січень 2024 року деякі жителі мали доступ до опалення, тоді як у інших воно було відсутнє, залежно від системи опалення. Учасники фокус-групи повідомили про неможливість використання обігрівачів для опалення через низьку напругу, а також пошкоджені труби, які ще не замінили. Ключові інформанти зазначили, що в приватних будинках люди використовували газ для опалення, тоді як багатоквартирні будинки у центральній частині міста залежали від централізованих котельень. Лише 134 з 198 будинків були підключені до 11 з 22 стаціонарних котельень (та 10 модульних котельень), що працювали (КІ).

## Послуги

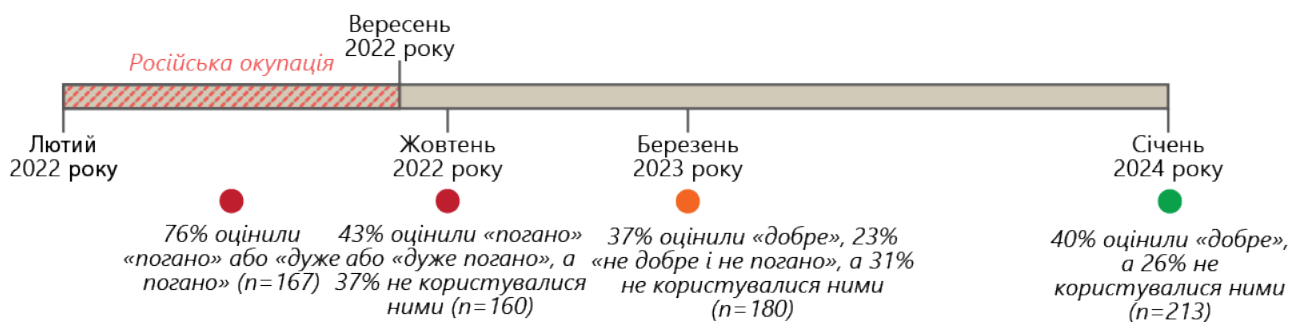
### Функціонування адміністративних послуг в Ізюмі



Після відновлення Україною контролю над містом адміністративні послуги стали доступними майже одразу (КІ/ОФГ). Однак ситуація залишалася складною: будівля виконавчого комітету була зруйнована і через відсутність електронного обладнання вся бухгалтерія велася вручну (КІ).

У січні 2024 року ситуація покращилася, але все ще залишалася складною. Надавалася лише половина адміністративних послуг, які були доступними до війни (КІ), а учасники фокус-групи повідомляли про різні проблеми, зокрема, коли жителям доводилося стояти у довгих чергах, щоб відновити документи. Центр надання адміністративних послуг переїхав у менше приміщення після того, як головна будівля була зруйнована, що призвело до довгих черг, оскільки менша будівля не була пристосована для розміщення великої кількості людей. Інші учасники повідомили про проблеми, пов'язані з поданням заявок на отримання компенсації за зруйноване житло. За словами одного з учасників, його заяву було відхилено, оскільки потрібно було запросити комісію з Харкова для підтвердження пошкоджень. Ще один учасник розповів, що не зміг подати заяву на відновлення житла, оскільки всі мешканці будинку повинні подавати заявки одночасно, а з тими мешканцями, які виїхали з міста, неможливо було зв'язатися.

### Функціонування соціальних послуг в Ізюмі



Під час окупації надання соціальних послуг спочатку призупинилося, але було відновлене через 3-4 місяці після переходу населеного пункту під контроль Росії. Тоді територіальний центр роздавав продукти харчування самотнім людям (ОФГ).

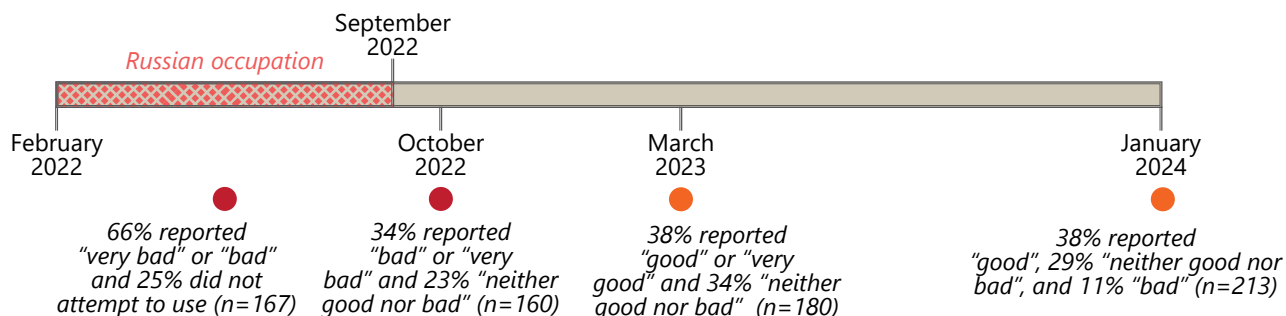
Після відновлення Україною контролю над містом надання соціальних послуг було відновлено, хоча будівлі соціального захисту та центру підтримки дітей були зруйновані, а з 52 працівників соціальних служб працювало лише 35 (КІ).

Станом на січень 2024 року працювало управління соціального захисту, центр підтримки молоді та

сімей, а також територіальний центр (КІ). Однак представник сфери охорони здоров'я повідомив про відсутність можливості розміщення одиноких осіб похилого віку, чії домівки були зруйновані.

## Функціонування медичних послуг в Ізюмі

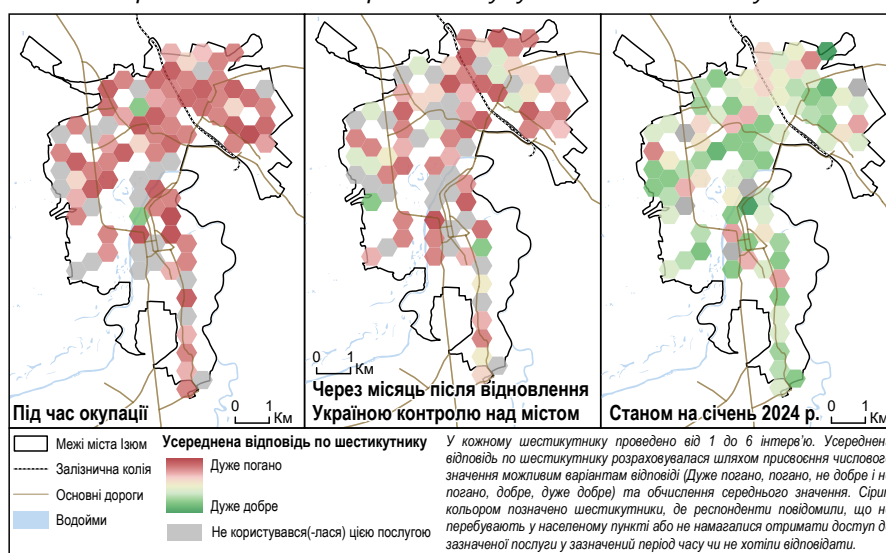
### Healthcare functionality in Izium: a timeline



### Щодо періоду окупації,

ключові інформанти та учасники ОФГ не дійшли згоди щодо функціонування медичних послуг: учасники двох ОФГ зазначили, що послуги були недоступні, тоді як три ключові інформанти (у тому числі два експерти у сфері охорони здоров'я) повідомили, що в медичних закладах Ізюма можна було отримати деякі медичні послуги. Це свідчить про наявність перешкод у доступі або інформуванні про функціонування медичних послуг.

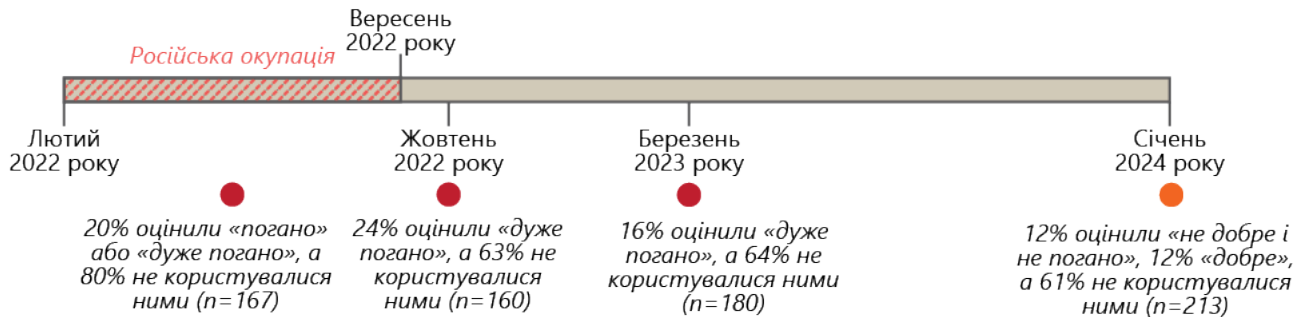
Карта 7: мозаїчна карта доступу до медичних послуг в м. Ізюм



За даними, система

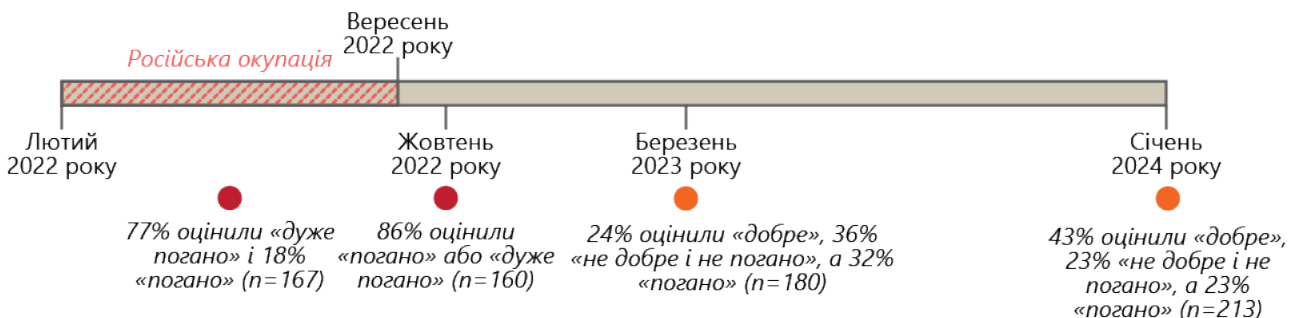
безкоштовних медичних послуг була відновлена відразу **після того, як Україна повернула контроль над містом**. Лікарні працювали (у тому числі терапевтичне відділення), однак не в такому масштабі, як раніше (КІ). Функціонували лише цокольний і перший поверхи лікарні, хірургічне відділення працювало з обмеженнями, а в медичних закладах траплялися перебої з електропостачанням або взагалі були відсутні комунальні послуги (КІ). Повідомляти про пошкодження або руйнування у всіх медичних закладах, знищення медичних реєстрів, які потрібно було повністю відновлювати, а також переповнені морги (КІ). Згідно з отриманими даними, деякі медичні заклади переїхали до інших будівель, щоб розмістити більшу кількість пацієнтів, які прибували після покращення безпекової ситуації (КІ). Не працювали аптеки, а також не було ліків та перев'язочних матеріалів (КІ).

**Станом на січень 2024 року** медичні послуги в основному були доступні, повідомляли лише про деякі проблеми. Надавалася первинна медична допомога, а кількість сімейних лікарів була достатньою для кількості населення в Ізюмі (КІ). В громаді функціонували амбулаторні відділення, зокрема в сільській місцевості, а також працювала мобільна клініка з рентгенівським апаратом (КІ). В лікарні працювали відділення стоматології, дерматологічне відділення, туберкульозне відділення, відділення інтенсивної терапії, операційне відділення, відділення для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, відділення швидкої допомоги та судово-медичної експертизи, МСЕК, а також відділення комп'ютерної томографії (КІ). Хоча медичні заклади працювали, надходили повідомлення про обмежений доступ до них (не всі вони знаходилися в одній будівлі), відсутність належних складських приміщень для зберігання медичного обладнання, недостатню кількість місць для розміщення пацієнтів, недоступність хірургічного відділення лікарні, а також неефективність ведення паперової бухгалтерії (КІ). Бракувало лікарів та інших спеціалістів, так як працювала лише половина працівників (КІ). Зокрема не вистачало сімейних лікарів (залишилося лише 11 з 26, які працювали до війни), неврологів, кардіологів та педіатрів (КІ/ОФГ). Учасники ОФГ повідомляли, що їм доводилося їхати до Харкова, щоб отримати необхідне лікування або стояти у довгих чергах у закладах в Ізюмі. За даними, працювала одна аптека, а в медичних закладах були ліки для онкохворих, незважаючи на повідомлення про нестачу ліків у місті загалом (КІ).

**Функціонування освітніх послуг в Ізюмі**

Після повернення міста під контроль України освітні послуги були недоступними, а навчальні заклади зазнали суттєвих пошкоджень. Дошкільні заклади були пошкоджені (8 закладів) або повністю руйновані (2 заклади), а також не вистачало вчителів та бухгалтерів (бухгалтерії в навчальних закладах не працювали). Крім цього, був відсутній інтернет для проведення онлайн навчання (KI). Середні школи перейшли на онлайн навчання з вересня 2022 року.

Станом на січень 2024 року навчання у молодшій та середній школах проводилося онлайн через відсутність бомбосховищ у школах та руйнування самих будівель, у тому числі допоміжних приміщень, зокрема їдалень (ОФГ/KI). Дитячі садки і дошкільні заклади не працювали, через що особи, які доглядали за дітьми, не могли піти на роботу (KI). Відкрився освітній простір для соціалізації дітей на час відсутності навчання у школах (KI). Проте, на момент збору даних в дитячих садках облаштовувалися бомбосховища для відновлення очного відвідування, а нові бухгалтери проходили навчання для роботи в освітніх закладах (KI).

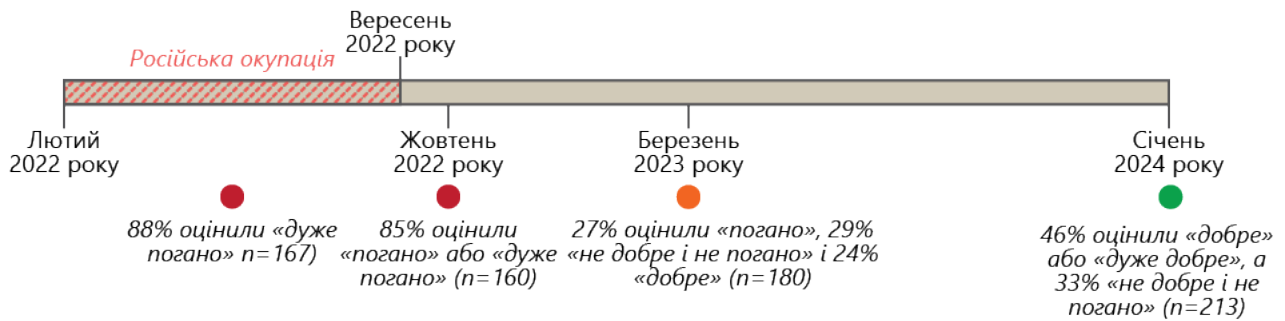
**Функціонування громадського транспорту в Ізюмі**

Учасники однієї фокус-групи повідомили, що громадський транспорт не функціонував під час окупації, тоді як учасники іншої фокус-групи зазначили, що через 3-4 місяці після переходу населеного пункту під контроль Росії там запустили один автобусний маршрут.

На момент відновлення Україною контролю над містом весь парк громадського транспорту було знищено. Це означало, що люди не могли доїхати на роботу або пересуватися містом. Послуги таксі були доступними, проте їхня вартість перевищувала ціну автобусного квитка у 20 разів (KI). Повідомлялося, що послуги громадського транспорту були відновлені через 3 місяці, лише після встановлення тимчасових конструкцій мостів.

Станом на січень 2024 року у місті Ізюм та двох сусідніх селах курсувало 8 автобусних маршрутів, однак цього було недостатньо враховуючи кількість населення (13 автобусів порівняно з 42 до війни, KI). Учасники ОФГ розповіли, що їм доводилося довго чекати на зупинках через недостатню кількість автобусів, зокрема це було проблемою для людей, які зранку добиралися на роботу. Інші учасники повідомили про проблеми, пов'язані з підвищенням цін на автомобільні запчастини та паливо (KI).

## Функціонування банківських установ в Ізюмі

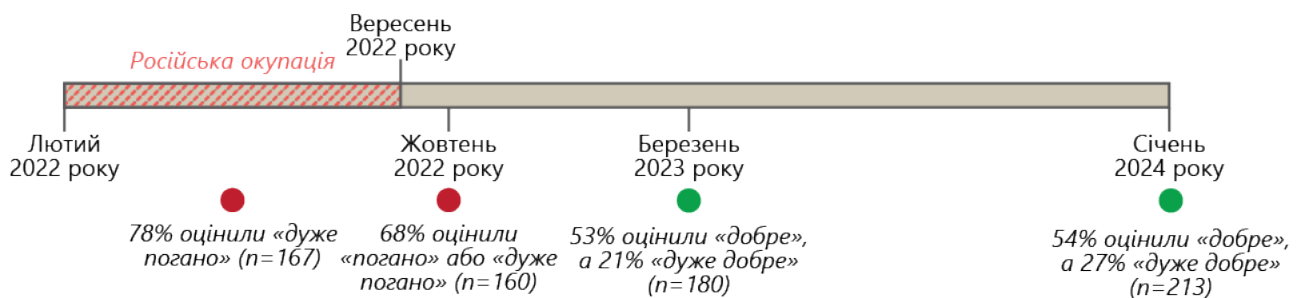


Учасники 1 ОФГ повідомили, що **під час окупації** в обігу були лише російські рублі, тому їм приходилося обмінювати гривні за дуже не вигідним курсом.

**Після відновлення Україною контролю** у місті функціонували лише два з шести банків, які працювали до війни (КІ). Надання інших послуг було відновлено протягом одного-двох місяців, лише після налагодження електропостачання та телекомунікаційних послуг (КІ/ОФГ).

**Станом на січень 2024 року** в місті працювали банки і банкомати (КІ), однак повідомляли про довгі черги до них через нестачу персоналу. Банки також не працювали під час повітряних тривоги, через що люди були змушені очікувати на їхнє відкриття на вулиці (ОФГ).

## Функціонування поштових послуг в Ізюмі



Один ключовий інформант, що представляв комунальні підприємства, повідомив, що поштові послуги були відновлені відразу **після того, як місто повернулося під контроль України**. Інший ключовий інформант, що представляв соціальні служби, а також учасники ОФГ зазначили, що поштові послуги були відновлені протягом одного-двох місяців після повернення міста під контроль України.

Згідно з отриманими даними, **станом на січень 2024 року** в місті працювали поштові відділення, зокрема доставка вантажів (КІ).

## Робота магазинів та ринків в Ізюмі

За словами деяких учасників ФГ, не всі магазини і ринки працювали **під час окупації**, а в тих, що працювали, можна було купити товари, привезені з інших міст, які перебували під російською окупацією (тоді це був Куп'янськ), за значно завищеними цінами. За даними, неможливо було купити засоби гігієни. Інші учасники ОФГ повідомили, що магазини і ринки не працювали взагалі. Продукти харчування не привозили, тому люди залежали від роздачі гуманітарної допомоги.

Учасники двох фокус-груп зазначили, що магазини та ринки відновили роботу відразу **після повернення міста під контроль України**.

## Інші проблеми, про які повідомили

**Протягом окупації** 70% від довоєнного населення Ізюма, яке залишалися у місті, стикнулося з проблемами, пов'язаними із загрозою їхньому життю, а також порушеннями міжнародного гуманітарного права (КІ), зокрема обстрілами, окупацією російськими військами, зберіганням військового обладнання у житлових будинках, а також замінуванням території (ОФГ).

**На момент відновлення Україною контролю** було зруйновано близько 80% міста, у тому числі відділення поліції та будівля суду. Не вистачало обслуговуючого персоналу, враховуючи, що спеціалісти, в яких є діти, не поверталися до Ізюма, а в міському бюджеті не було достатньо коштів для виплат зарплат працівникам (КІ). Місто стикнулося з масштабним мародерством та руйнуваннями: зокрема грабували медичні заклади, викрадаючи обладнання (телекомунікаційне, бухгалтерське, контейнери для твердих відходів) і комп'ютерну техніку. Згідно з отриманими даними, відступаючи російські війська так само знищували телекомунікаційне обладнання, смітєвози для вивезення твердих відходів та



інші транспортні засоби. Масштабне знищення та мародерство транспортних засобів спричинило додаткові труднощі для постачальників соціальних послуг, зокрема для тих, що втратили спеціалізовані транспортні засоби для перевезення маломобільних категорій населення (КІ).

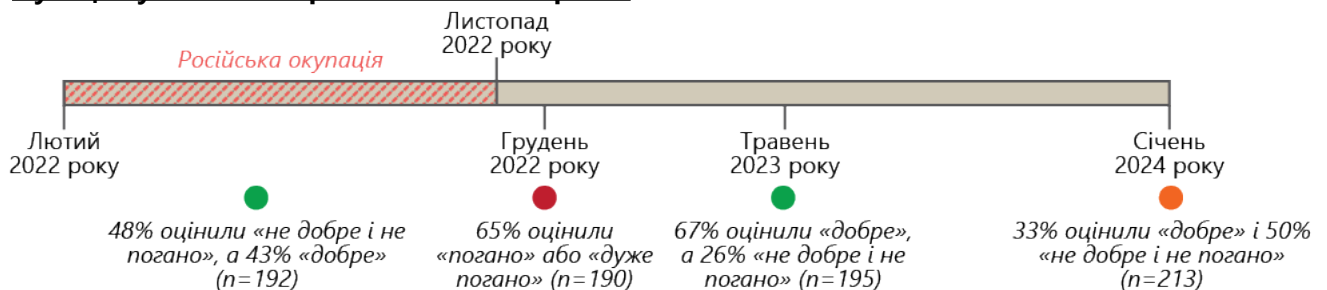
**Станом на січень 2024 року** учасники фокус-групи та ключові інформанти повідомили, що пріоритетом було відновлення пошкодженого та зруйнованого житла, оскільки через руйнування приватних будинків та втрату засобів до існування деякі люди стали бездомними (ОФГ). Також повідомляли про проблему замінування (КІ). Згідно з отриманими даними, переміщення в межах населеного пункту ускладнювалося через поганий стан доріг та зруйновані мости, що створило додаткові перешкоди для різних служб: пожежні машини не могли доїхати в одну частину міста, а місцевим жителям було складно отримати доступ до медичних закладів, оскільки рух громадського транспорту був дозволений лише на одному із двох тимчасових мостів (КІ). Можливостей працевлаштуватися у місті не було (ОФГ).

Повідомлялося, що умови в місцях тимчасового проживання були неналежними: мешканці МТП отримували медичні послуги та допомогу з відновленням документів, однак у приміщеннях було холодно і вони не були пристосовані для потреб осіб похилого віку та осіб з інвалідністю. Юридичні послуги також були недоступними, а мешканці змушені були платити за проживання, що залишало їм недостатньо фінансових ресурсів для задоволення інших потреб (ОФГ).

## 2.2 Херсон

### Комунальні послуги

#### Функціонування електропостачання в Херсоні

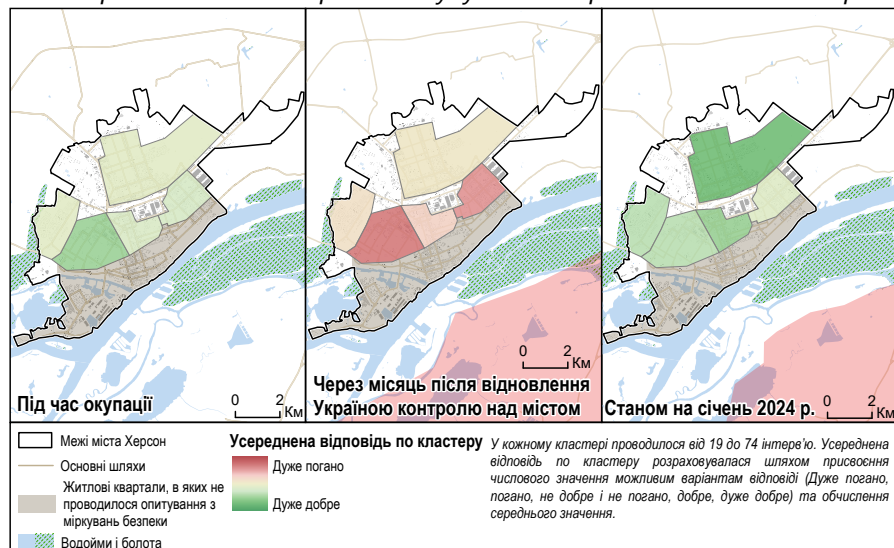


**Під час окупації** електропостачання в основному функціонувало, однак за декілька днів до відновлення Україною контролю над містом електромережа була пошкоджена внаслідок бойових дій і подача електроенергії припинилася (КІ).

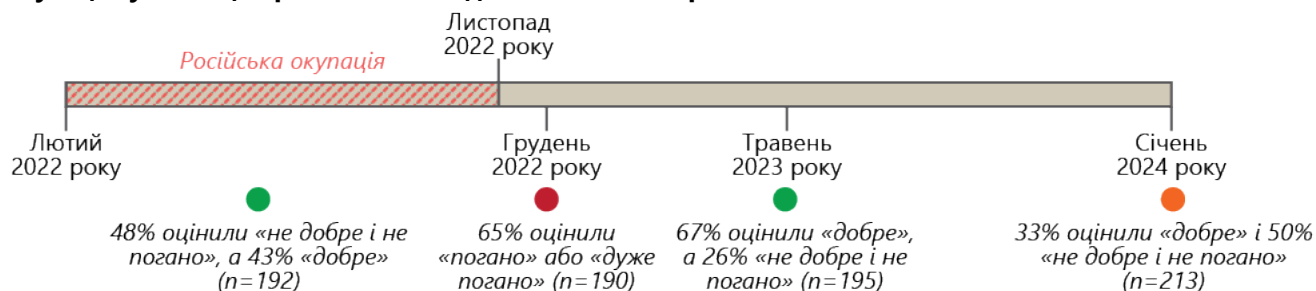
**Після відновлення контролю Україною** електропостачання в місті було налагоджене протягом місяця. Однак, за даними, відновлення електропостачання у навколишніх селах зайняло до 6 місяців (КІ).

**Станом на січень 2024 року** електропостачання залишалося нестабільним. Були часті відключення (які тривали від 1 до 2 тижнів), особливо після обстрілів, а також взимку, коли люди користувалися електроприладами для опалення, що створювало навантаження на електромережу (ОФГ/КІ). Під час відключень люди користувалися генераторами, однак паливе було дороге (КІ). Зокрема, перебої з електропостачанням спостерігалися в районах, що знаходилися поблизу річки (ОФГ).

Карта 8: мозаїчна карта доступу до електропостачання в м. Херсон



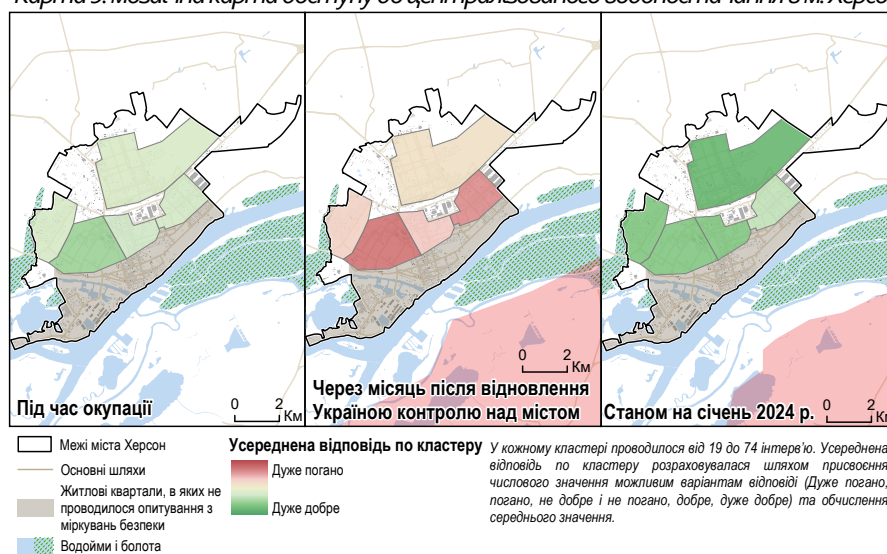
### Функціонування централізованого водопостачання в Херсоні



**Під час окупації** централізоване водопостачання в основному функціонувало, однак за декілька днів до відновлення Україною контролю, мережа централізованого водопостачання була пошкоджена, через що постачання води припинилося (КІ). Питну воду можна було купити в магазинах, однак за нею стояли довгі черги (ОФГ).

**Після повернення під контроль України** в місті не було централізованого водопостачання через відсутність електропостачання, нестачу працівників Водоканалу, а також мародерство та руйнування насосних станцій. Згідно з отриманими даними, була зруйнована половина свердловин та водозабірних споруд, а також лабораторія з контролю якості води. Люди отримували питну воду безкоштовно (КІ).

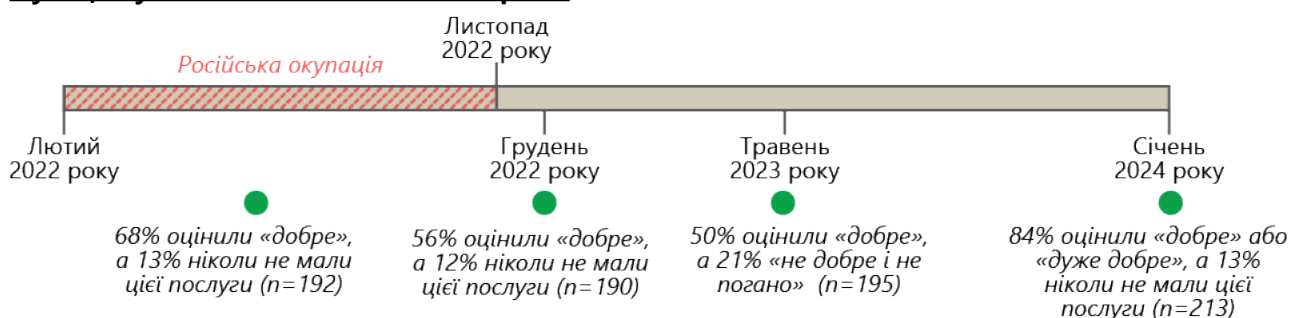
Карта 9: мозаїчна карта доступу до централізованого водопостачання в м. Херсон



### Станом на січень 2024 року, згідно з отриманими даними,

централізоване водопостачання залишалося нестабільним. Траплялися локальні відключення через обстріли, зокрема в районах Корабел та Антонівка, де централізоване водопостачання подавалося за графіком за допомогою дорогих дизельних генераторів (ОФГ/КІ). Повідомляли, що обстріли були настільки частими, що комунальні підприємства не встигали усунути пошкодження на насосних станціях. Затоплення внаслідок руйнування дамби Каховського водосховища спричинило ще більші пошкодження і руйнування інфраструктури, яка ще не була повністю відновлена (КІ).

### Функціонування газопостачання в Херсоні



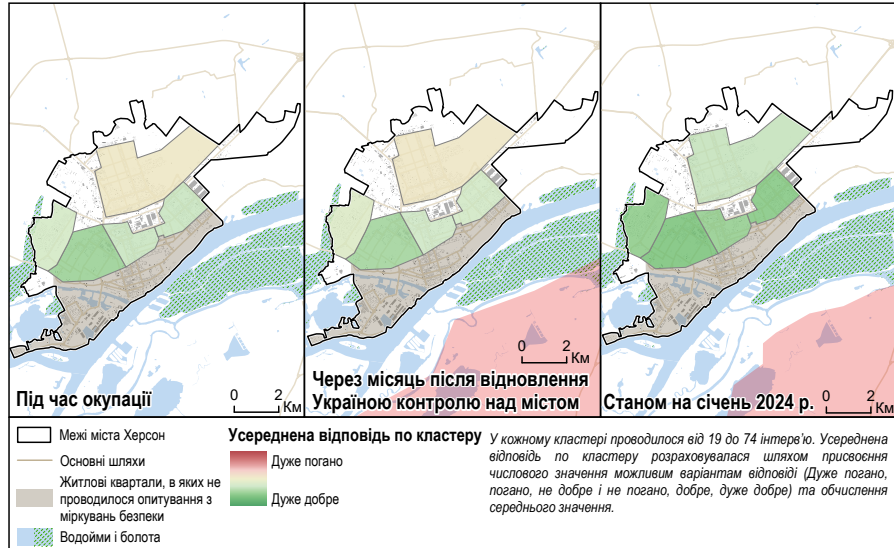
**Під час окупації** газопостачання функціонувало (КІ).

**Після відновлення контролю** газопостачання в місті Херсон частково функціонувало, однак 25 000 людей у 62 населених пунктах залишалися без газу (КІ).

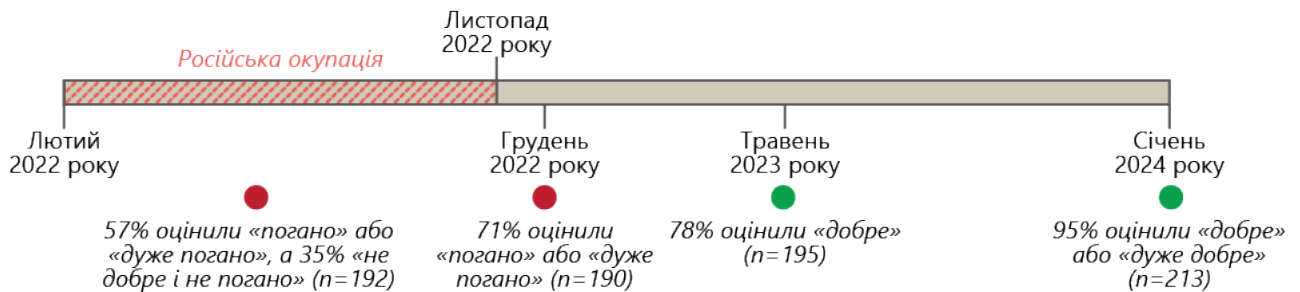
**Станом на січень 2024 року** газопостачання залишалося нестабільним. Після повернення Україною контролю над містом виникла потреба розмінування об'єктів інфраструктури, а на заваді відновленню стають постійні обстріли (КІ). Представник Херсонгазу також зазначив, що їхня діяльність зазнала суттєвих змін, оскільки частина регіональної мережі була розділена між

підконтрольними Уряду України територіями та територіями, що перебували під російською окупацією. Навіть після відновлення газопостачання траплялися локальні відключення газу через обстріли, а подача газу також припинялася на територіях, які були затоплені внаслідок руйнування дамби Каховського водосховища (КІ).

Карта 10: мозаїчна карта доступу до газопостачання в м. Херсон

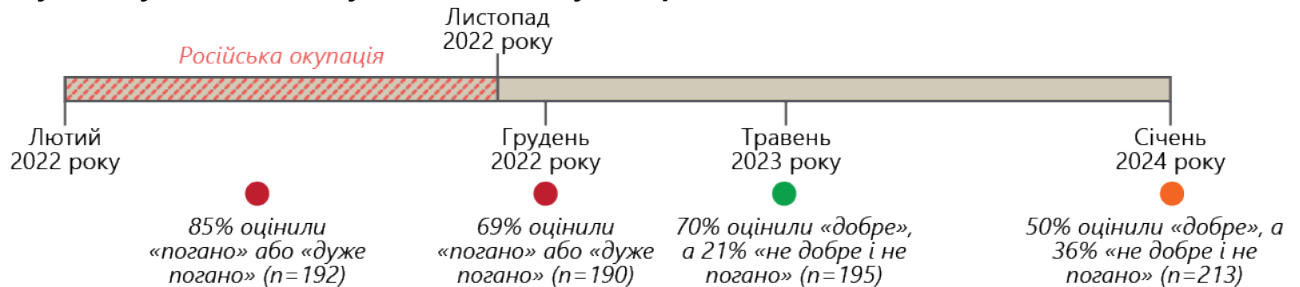


**Функціонування послуг збору і вивезення твердих відходів в Херсоні**

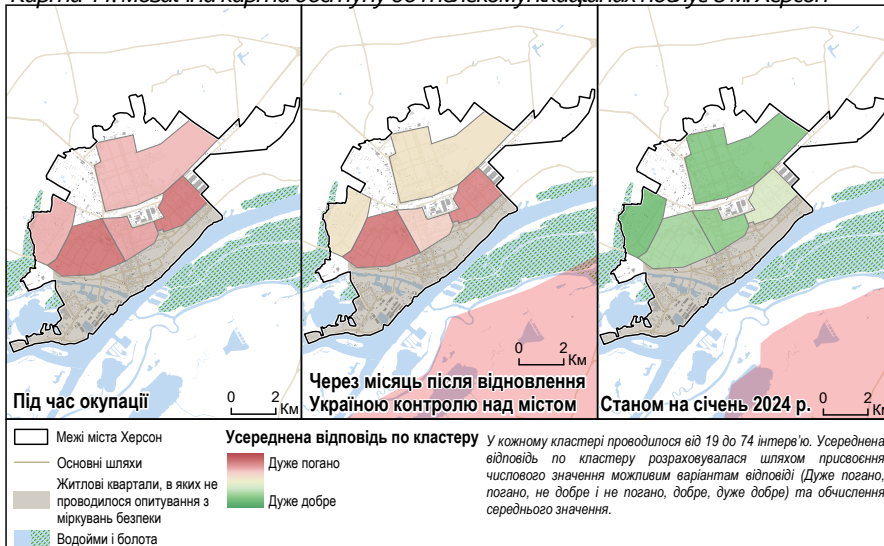


Станом на січень 2024 року повідомляли про нестачу водіїв для вивезення твердих відходів з міста (КІ).

**Функціонування телекомунікаційних послуг в Херсоні**



Карта 11: мозаїчна карта доступу до телекомунікаційних послуг в м. Херсон



За словами представника комунального підприємства, телекомунікаційні послуги переважно надавалися **під час окупації**, однак учасники ОФГ повідомили про численні проблеми зі зв'язком, зокрема про повну відсутність або погану якість мобільної та інтернет мережі, а також недоступність телекомунікаційних послуг, що надавалися українськими провайдерами. Учасники

ОФГ відзначили, що працював лише російський мобільний оператор, а купівля SIM-карти була неможлива без пред'явлення паспорта. Використання послуг інтернет-кафе не заохочувалося, а українське телебачення, радіо та інтернет не працювали.

За словами ключових інформантів, **після відновлення Україною контролю над містом** телекомунікаційні послуги не надавалися через руйнування Херсонської телевежі, однак були швидко відновлені завдяки Starlink. Повідомляли, що інтернет зв'язок залишався безкоштовним до грудня 2023 року. На думку учасників ОФГ, процес відновлення був довгим і затратним.

**Станом на січень 2024 року** телекомунікаційна мережа працювала нестабільно. Ключові інформанти та учасники трьох ОФГ повідомили про локальні відключення телекомунікацій після обстрілів. За словами представника комунального підприємства, щодня відбувалося до шести обстрілів, які призводили до пошкоджень інтернет кабелів, а під час кожного ремонту потрібно було відновити 250 м кабелю, що займало до 3 годин роботи.

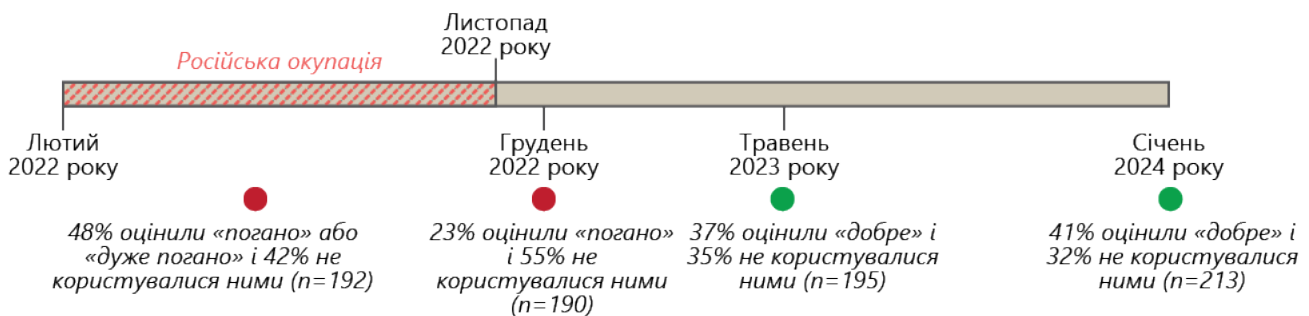
### Функціонування системи опалення в Херсоні

**Після повернення міста під контроль України** відновлення опалення було неможливим з двох причин: відсутність електропостачання, а також затоплення всього обладнання на підстанціях та котельнях через руйнування дамби Каховського водосховища в червні 2023 року (КІ).

Представник теплопостачального підприємства повідомив, що **станом на січень 2024 року** всі абоненти були забезпечені теплом, однак представник місцевої влади, а також учасники ОФГ заперечили це, зазначивши, що деякі будинки все ще залишалися без тепла. За словами ключових інформантів, постійні обстріли міста не давали комунальним службам можливості усунути пошкодження у тепломережі. Вони також відзначили, що система опалення потребує модернізації, а не просто відновлення після обстрілів.

### Послуги

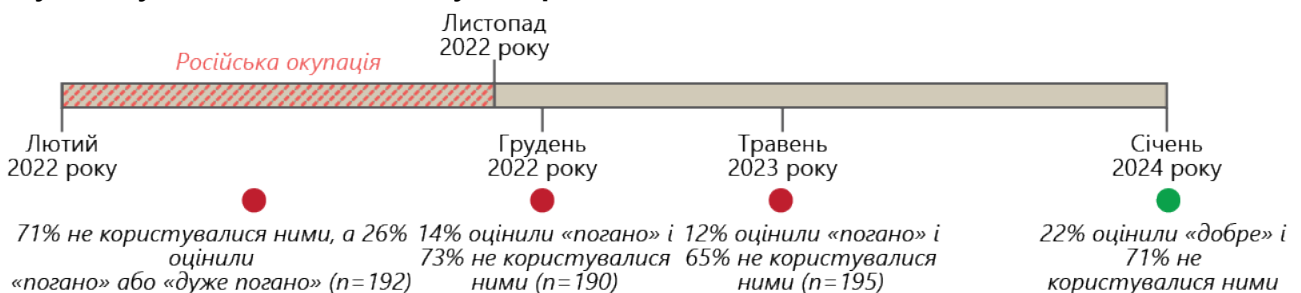
#### Функціонування адміністративних послуг в Херсоні



Згідно з отриманими даними, **на момент повернення міста під контроль України** реєстраційні документи були викрадені або втрачені внаслідок обстрілів та затоплення, спричиненого руйнуванням дамби Каховського водосховища в червні 2023 року (КІ). Відновлення послуг тривало 6 місяців, така значна затримка виникла через обстріли (КІ). Учасники ОФГ відзначили зручність системи онлайн реєстрації Державної міграційної служби, що допомогла уникнути довгих черг та скупчення людей.

**Станом на січень 2024 року** адміністративні послуги надавалися, включаючи мобільні команди, які виїжджали до навколишніх населених пунктів. Однак повідомляли про деякі проблеми, пов'язані з відновленням документів, оскільки деякі архіви не були оцифровані та були втрачені внаслідок обстрілів і затоплення (КІ).

#### Функціонування соціальних послуг в Херсоні

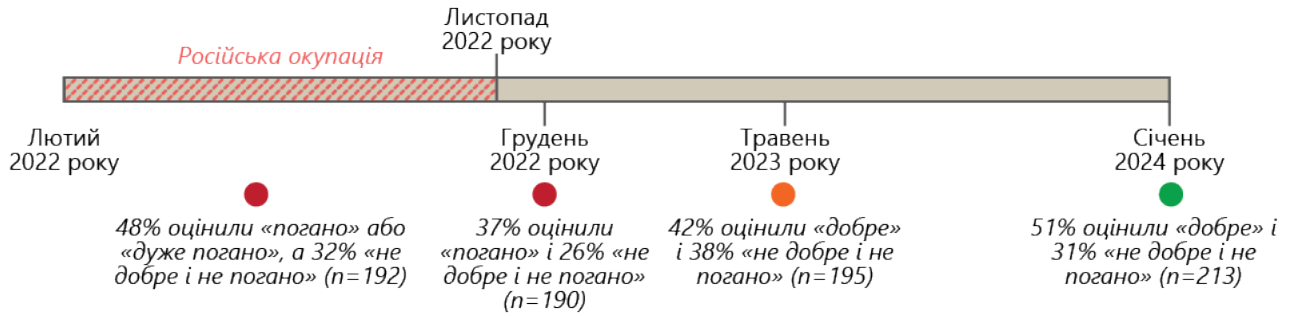


**Під час окупації** соціальні послуги були доступні частково, люди продовжували отримувати пенсії та виплати, однак не вистачало працівників (на 40-50 осіб з числа незахищених категорій припадав лише 1 соціальний працівник) (ОФГ).

**На момент відновлення Україною контролю** було пошкоджено притулок для осіб, які постраждали внаслідок домашнього насильства, а також знищено дані про вразливі категорії населення (КІ).

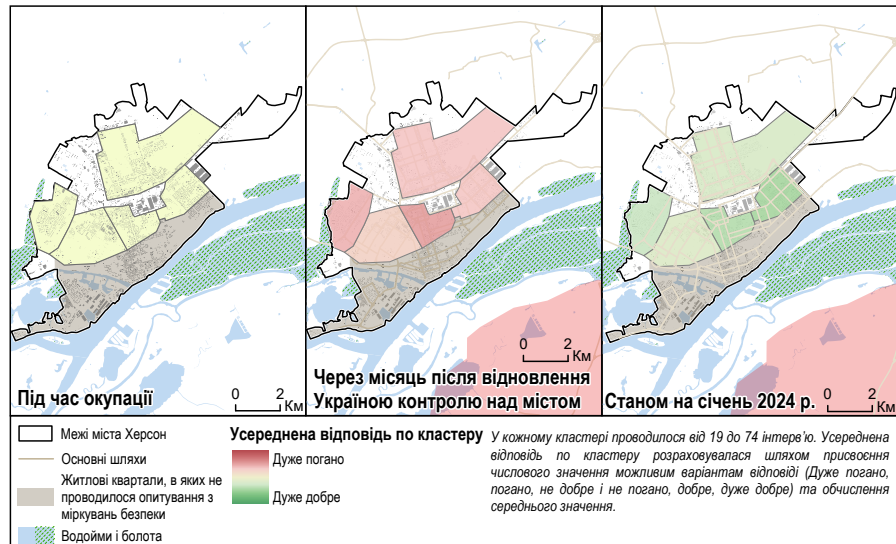
**Станом на січень 2024 року** надавалися різні соціальні послуги, зокрема управлінням соціального захисту, управлінням у справах сім'ї та молоді, міським центром з надання соціальних послуг, а також територіальним центром. Однак притулок для осіб, які постраждали внаслідок домашнього насильства, все ще не був відремонтований (КІ).

**Функціонування медичних послуг в Херсоні**



Згідно з отриманими даними, медичні послуги були доступні **під час окупації** (КІ), однак виникали деякі перешкоди у доступі місцевих жителів до них, зокрема високі ціни та великі скупчення людей, які, на думку місцевих жителів становили небезпеку, тому люди не зверталися за допомогою (ОФГ). Повідомляли про доступність деяких ліків, однак вони були неналежної якості (ОФГ).

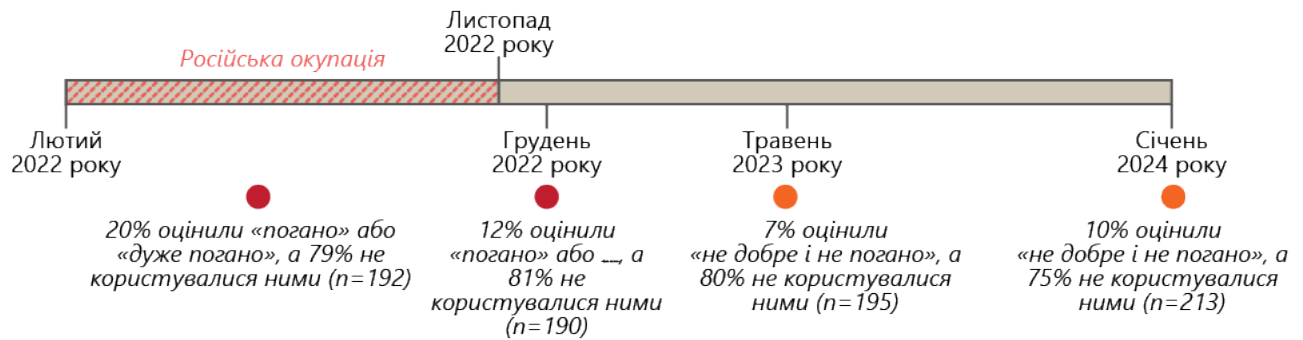
Карта 12: мозаїчна карта доступу до медичних послуг в м. Херсон



**Після повернення міста під контроль України** медичні

послуги продовжували функціонувати, однак перешкод стало більше. У лікарнях були відключення електро- та водопостачання, не вистачало рентгенівських та УЗД апаратів, а деякі мешканці боялися відвідувати медичні заклади через загрозу обстрілів (ОФГ). Однак, за даними, деякі лікарі повернулися назад, а гуманітарні медичні організації надавали додаткову підтримку (ОФГ).

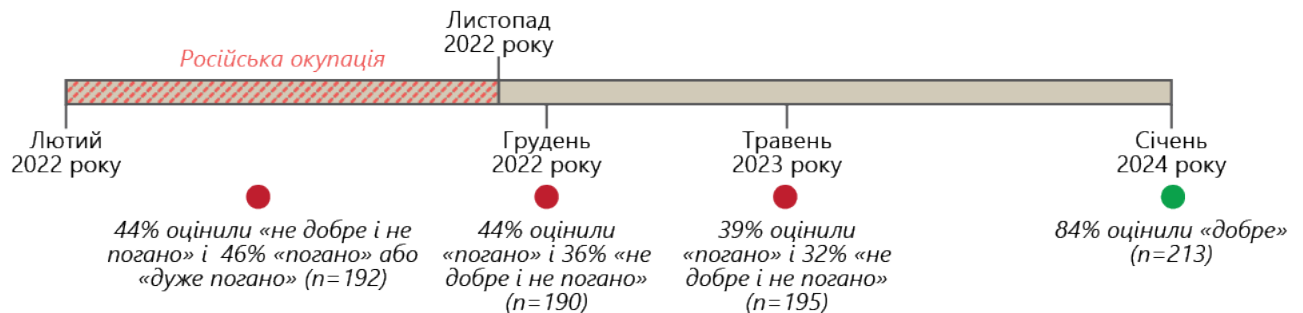
**Станом на січень 2024 року** медичні послуги були доступні, зокрема машини швидкої допомоги та спеціалізований транспорт до Миколаєва, а також працювали лікарні, однак доступ до верхніх поверхів був закритий з міркувань безпеки (КІ/ОФГ). Через обстріли доступ мешканців до медичних послуг ускладнювався, що виливалося у довший час реагування, наплив пацієнтів, небезпеку для людей через можливі обстріли лікарень, потребу транспортування пацієнтів до інших міст та переміщення терапевтичних відділень у підвальні приміщення з метою безпеки. Також останнім часом бракувало закордонних лікарів, які припинили приїжджати до Херсона через проблеми з безпекою. Крім цього, повідомляли про пошкодження або руйнування деяких медичних закладів внаслідок обстрілів та/або затоплення через руйнування дамби Каховського водосховища. За даними, не вистачало працівників, а учасники ОФГ скаржилися на довгі черги та високі ціни. Учасники також відзначили недостатню кількість послуг ПЗПСП. В Херсоні працювали аптеки, однак жителі стикалися з перешкодами у доступі до ліків, зокрема аптеки знаходилися занадто далеко та працювали до полудня (ОФГ).

**Функціонування освітніх послуг в Херсоні**

**Під час окупації** освітні послуги надавалися лише російською мовою та за російською навчальною програмою. Повідомляли, що українським вчителям погрожували, якщо вони відмовлялися продовжувати онлайн навчання російською мовою (КІ). За даними, деякі жителі не погоджувалися, щоб їхні діти навчалися в таких школах (ОФГ).

**На момент відновлення Україною контролю** освітні заклади були пошкоджені, а відновити заняття вдалося через 3 місяці і лише в онлайн форматі. Знадобилося розмінування (КІ). Відкрився простір для соціалізації дітей.

**Станом на січень 2024 року** навчання все ще проводилося онлайн з огляду на безпекову ситуацію. За даними, онлайн навчання поступалося в якості очному, особливо враховуючи часті перебої з електропостачанням та інтернет зв'язком (зокрема у навколишніх селах), які створювали труднощі для дітей, незважаючи на надане обладнання (КІ). Навчальні заклади були пошкоджені та потребували відновлення, їхній стан погіршувався через відсутність ремонту. Учасники ОФГ висловили занепокоєння через психічний стан дітей, які не мали можливостей соціалізуватися. КІ також наголосили на потребі в надійних та обладнаних бомбосховищах для відновлення очного навчання, оскільки підвали не є їх адекватною заміною.

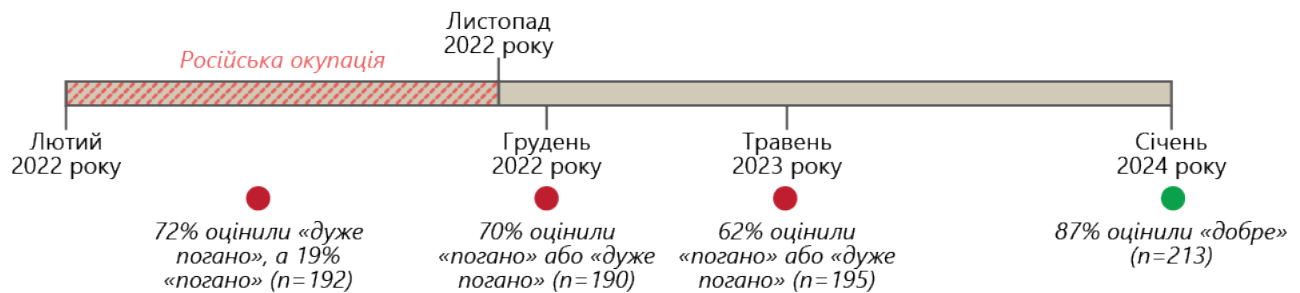
**Функціонування громадського транспорту в Херсоні**

**Під час окупації** робота громадського транспорту погіршилася, хоча повідомляли, що проблеми з цим були ще до війни (КІ).

**Після повернення під контроль України** місто отримало тимчасову допомогу від інших областей у вигляді наданих в оренду транспортних засобів. Учасники ОФГ повідомили, що громадський транспорт функціонував, однак дуже погано.

Представник соціальних служб повідомив, що **станом на січень 2024 року** громадський транспорт задовольняв потреби всього населення, тоді як ключові інформанти зазначили, що робота громадського транспорту зупинялася через обстріли та відключення електропостачання, а також не вистачало автобусів загалом. Учасники ОФГ також повідомили про довгі черги до громадського транспорту, обмежений час роботи, а також відсутність достовірного графіку руху транспорту.

### Функціонування фінансових установ у Херсоні

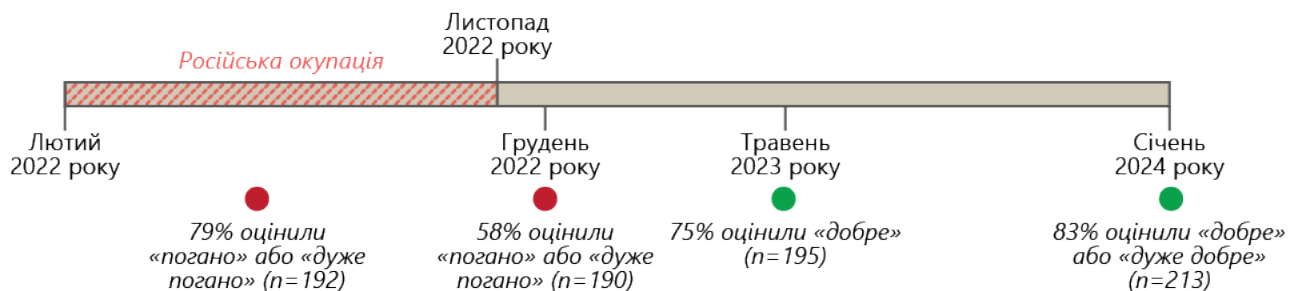


**Під час окупації**, коли, за даними, українські фінансові установи не працювали (ОФГ), мешканці мали можливість отримати послуги в інших фінансових установах від початку війни і до травня 2022 року, однак там були довгі черги. Від травня і до моменту повернення міста під контроль України, згідно з отриманими даними, фінансові установи не працювали (ОФГ).

**На момент відновлення Україною контролю** українські фінансові установи не працювали, тому людям доводилося їхати до Миколаєва для вирішення фінансових питань (ОФГ). Коли роботу фінансових установ було відновлено, доступ до них залишався ускладненим через довгі черги до банкоматів, де люди отримували фінансову допомогу (КІ).

**Станом на січень 2024 року** пенсіонерам потрібно було особисто приходити до фінансових установ, щоб отримати пенсію, що створювало труднощі для осіб похилого віку з обмеженою мобільністю (ОФГ).

### Функціонування поштових послуг в Херсоні



Згідно з отриманими даними, поштові послуги були недоступні **під час окупації**, через що особам похилого віку було складно отримати пенсії (ОФГ).

Поштові послуги були відновлені відразу **після повернення міста під контроль України** (ОФГ).

### Функціонування магазинів і ринків у Херсоні

**Під час окупації** був дефіцит продуктів харчування, однак згідно з отриманими даними, ситуація покращилася після того, як почали завозити продукти з окупованого Криму (проте вони були поганої якості). Частина мешканців також відмовлялася купувати імпортовані російські товари, що створювало додаткові труднощі, оскільки ланцюги постачання товарів з України були розірвані. Засоби гігієни були дорогими та низької якості, зокрема бракувало памперсів для дорослих (ОФГ).

**На момент повернення міста під контроль України** магазини та ринки були розграбовані російськими військами, які відступали, а нестача продуктів харчування викликала значне занепокоєння (КІ). Крім того, ціни на товари, що залишалися в наявності, зросли і стали недоступними для населення (ОФГ).

**Станом на січень 2024 року** ціни на всі товари залишалися високими, а деякі продукти харчування було настільки складно купити на ринках, що за даними, почали з'являтися чорні ринки, на яких продавали дорогі та неякісні товари. Не всі магазини працювали і доступ до них був обмеженим, оскільки вони зачинялися близько полудня через обстріли (ОФГ). У дослідженні REACH [доцільність надання грошової допомоги у Херсоні](#), проведеному у січні 2024 року, регулярні обстріли також згадувалися серед найбільших перешкод, з якими стикалися споживачі у доступі до ринків.

*Херсон: значна розбіжність у функціонуванні комунальних та інших послуг на початку та наприкінці окупації.*

Загалом, згідно з отриманими даними, деякі комунальні та інші послуги продовжували функціонувати протягом російської окупації до моменту, коли за тиждень до відновлення Україною контролю, російські військові почали мародерити та руйнувати місто (ОФГ). За словами одного із ключових інформантів, у цей час не було доступу до інших комунальних послуг, окрім опалення. Також повідомляли, що російські військові грабували медичні заклади, викрадали комп'ютерну техніку, бухгалтерські документи, меблі, обладнання комунальних підприємств (зокрема важку техніку), а також транспортні засоби. Також було знищене медичне обладнання, обладнання комунальних підприємств, що забезпечують електропостачання і централізоване водопостачання, а також транспортні засоби (КІ). Мародерство та знищення транспортних засобів вплинуло на спроможність комунальних підприємств швидко відновлювати пошкоджену комунальну інфраструктуру.

З часу повернення міста під контроль України почалися його масовані обстріли російськими військовими. Обстріли продовжуються до сьогоднішнього дня, що змушує багатьох людей виїжджати з міста (ОФГ/КІ). Бракує обслуговуючого персоналу, зокрема, згідно з отриманими даними, після відновлення контролю Україною з міста виїхало багато лікарів (КІ). Один ключовий інформант, що представляв органи місцевої влади, повідомив що всі служби постраждали через брак обладнання.

Крім цього, комунальні підприємства повідомили про втрату прибутків, оскільки з міста виїхало дуже багато людей, а кількості абонентів, яка залишилася, було недостатньо, щоб покрити операційні витрати. Згідно з отриманими даними, люди почали накопичувати комунальні борги ще коли місто перебувало під контролем Росії, а тому постали перед ризиком відключення від послуг (ОФГ). Повідомлялося, що деяким ДГ нараховували фіксовану суму за централізоване водопостачання навіть за період, коли вони не проживали в Херсоні (ОФГ).

## Інші проблеми, про які повідомляли

**Станом на січень 2024 року** представник підприємства громадського транспорту зазначив, що незважаючи на обмежене, як порівняти з довоєнним рівнем, функціонування комунальних та інших послуг через постійні ушкодження, спричинені обстрілами, їхній обсяг був достатнім для забезпечення поточних потреб населення, кількість якого зменшилася. За словами ключових інформантів, які представляли підприємства громадського транспорту, централізованого водопостачання, опалення та органи влади, бракувало персоналу, оскільки багато працівників виїхали з території або приєдналися до ЗСУ з початку війни, а також через необхідність комунальних працівників виконувати роботи під обстрілами. Згідно з отриманими даними, працівники комунальних підприємств звернулися з проханням видати їм засоби індивідуального захисту (ЗІЗ) на час виконання робіт, однак на момент написання звіту так і не отримали їх (ОФГ).

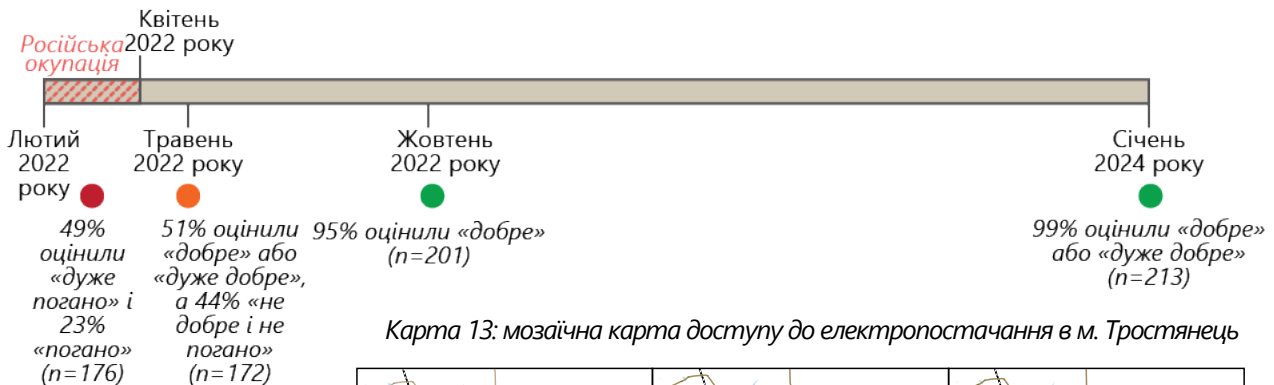
Через постійну небезпеку обстрілів, повідомляли, що люди виходили на вулицю лише за необхідності, а інтенсивність обстрілів залежала від району міста. Район Корабел постраждав найбільше від обстрілів, а також внаслідок затоплення, спричиненого руйнуванням дамби Каховського водосховища, яке висвітлено у звіті [REACH за червень 2023 року](#). Обстріли були настільки частими, що за словами учасників ОФГ, люди більше не звертали на них уваги, тоді як інші зазначили, що мешканцям потрібно видати турнікети та аптечки першої допомоги на випадок поранення. Хоча пункти незламності забезпечували захист від обстрілів, вони функціонували не у всіх районах, а електрика в таких пунктах подавалася лише у випадку якщо там знаходилося не менше 10 людей. Стосовно засобів до існування, згідно з отриманими даними, жінки з дітьми не мали можливості повернутися на роботу через відсутність очного навчання у школах. Кількість вакансій була обмеженою, а оскільки більшість жителів не мала роботи, необхідною була фінансова допомога (ОФГ).



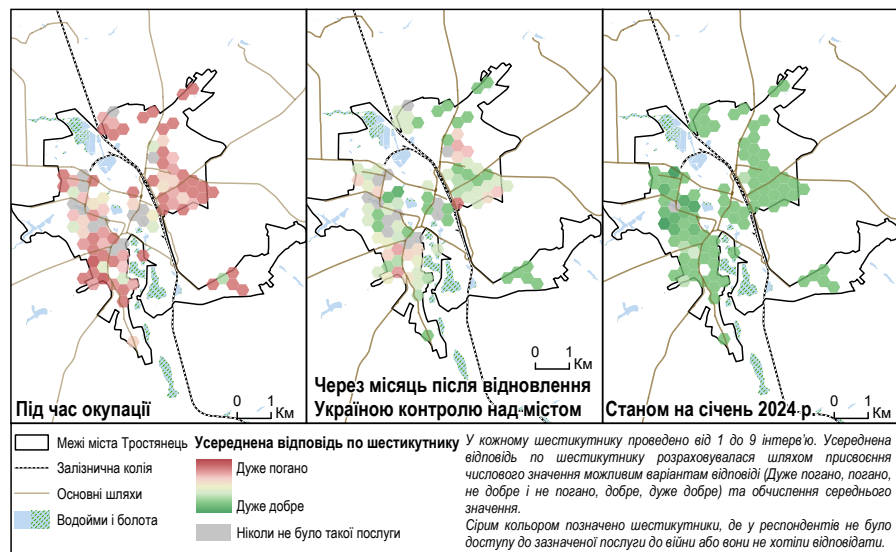
## 2.3 Тростянець

### Комунальні послуги

#### Функціонування електропостачання у Тростянці



Карта 13: мозаїчна карта доступу до електропостачання в м. Тростянець



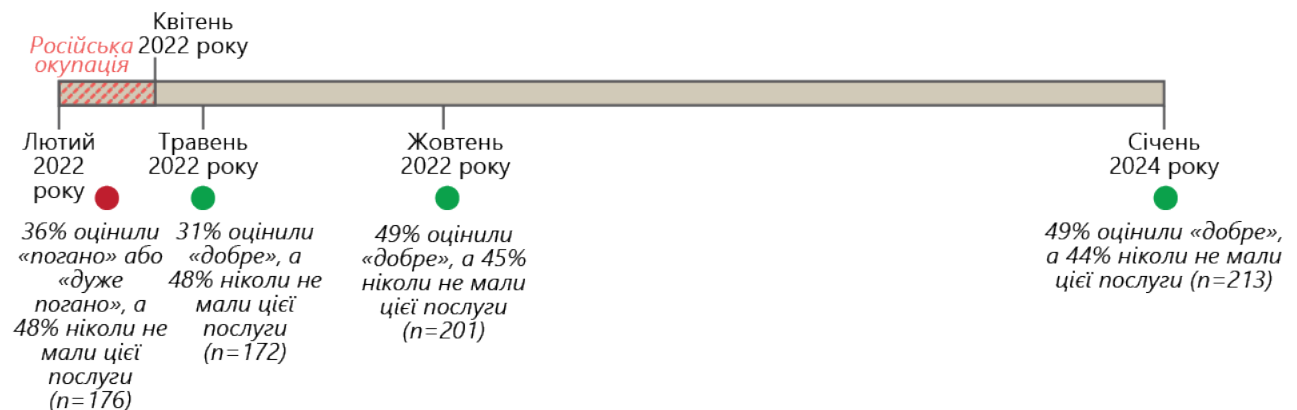
За даними, електропостачання не функціонувало під час окупації (ОФГ).

Після повернення міста під контроль України електропостачання було відновлене впродовж місяця, а місцеві жителі залежали від генераторів протягом цього часу (ОФГ/КІ).

Станом на січень 2024 року електропостачання було повністю відновлене, однак залишалася потреба

у заміні деяких електричних стовпів, транспортні засоби, які використовувалися для проведення аварійних ремонтів, не були належним чином укомплектовані, а також потрібно було встановити датчики руху для вуличного освітлення.

#### Функціонування централізованого водопостачання в Тростянці

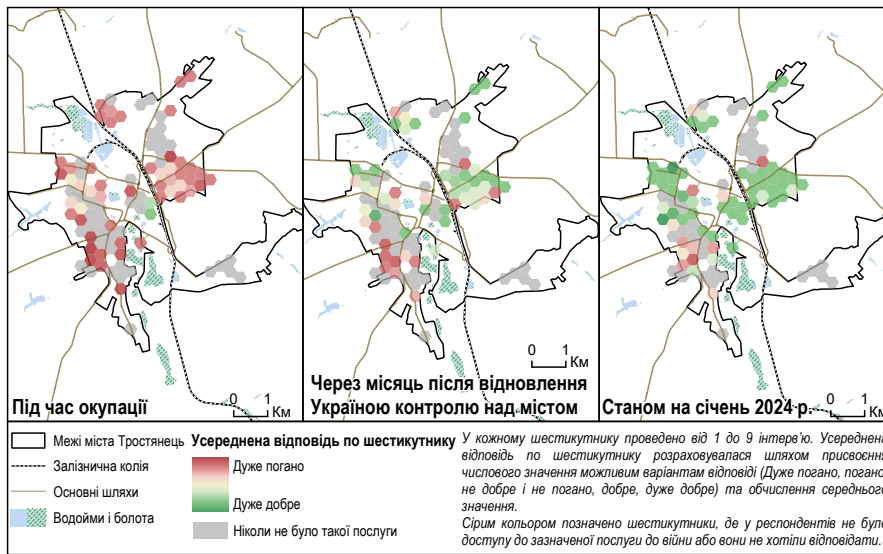


Згідно з отриманими даними, централізоване водопостачання не функціонувало під час окупації (ОФГ).

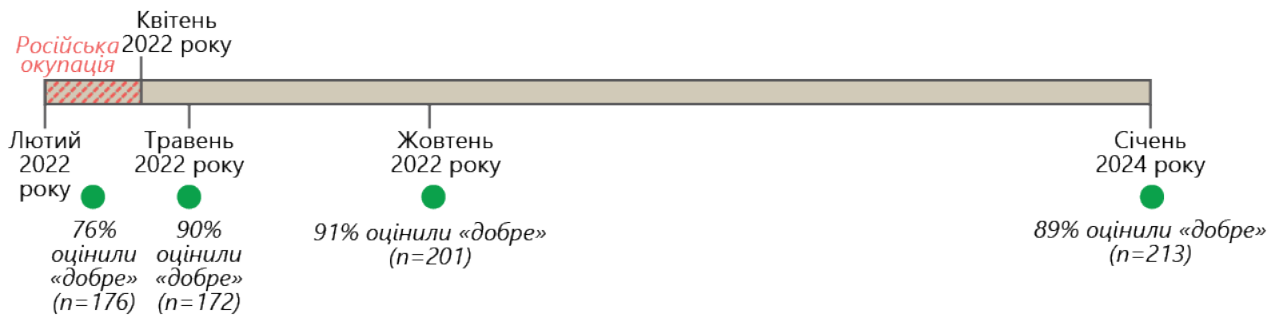
На момент відновлення Україною контролю послуга централізованого водопостачання надавалась, однак існували проблеми з водовідведенням через пошкодження очисних споруд; відсутнє електроживлення та пошкодження труб призвело до затоплення центру міста каналізаційними стоками (КІ).

Станом на січень 2024 року збір стічних вод ускладнювався тим, що лише половина колекторів була відновлена (КІ).

Карта 14: мозаїчна карта доступу до централізованого водопостачання в м. Тростянець



### Функціонування газопостачання в Тростянці

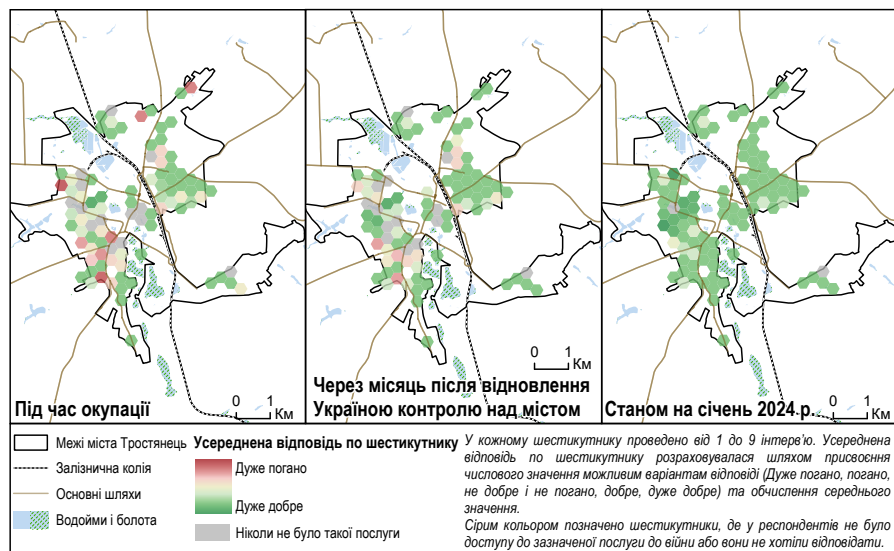


**Під час окупації** газопостачання функціонувало завдяки роботі працівників газової служби, які проводили ремонт та підтримували систему в робочому стані (КІ). Незважаючи на це, іноді траплялися перебої з газопостачанням (ОФГ).

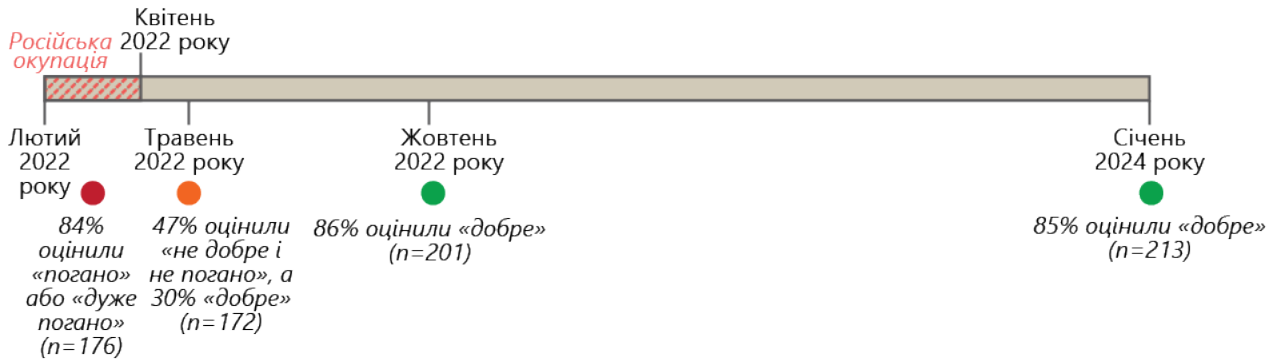
**Після відновлення Україною контролю** газопостачання функціонувало, незважаючи на пошкодження мережі (КІ).

**Станом на січень 2024 року** газопостачання було повністю відновлене (КІ).

Карта 15: мозаїчна карта доступу до газопостачання в м. Тростянець



### Функціонування послуг збору та вивезення твердих відходів у Тростянці

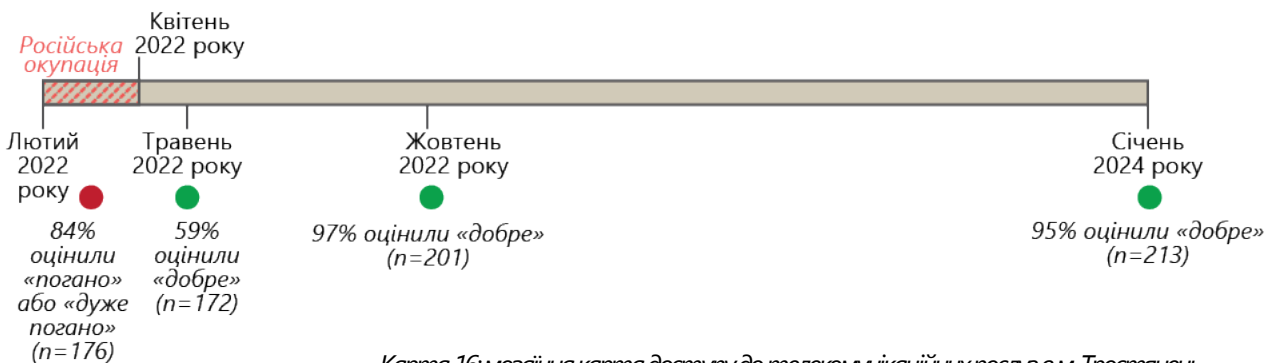


Під час окупації послуга вивезення твердих побутових відходів не надавалася (ОФГ).

На момент відновлення Україною контролю накопичилося багато сміття та уламків після бойових дій (КІ). Однак протягом місяця було налагоджене вивезення твердих відходів (ОФГ) тому наслідки руйнування, спричинені бойовими діями, були швидко ліквідовані (КІ).

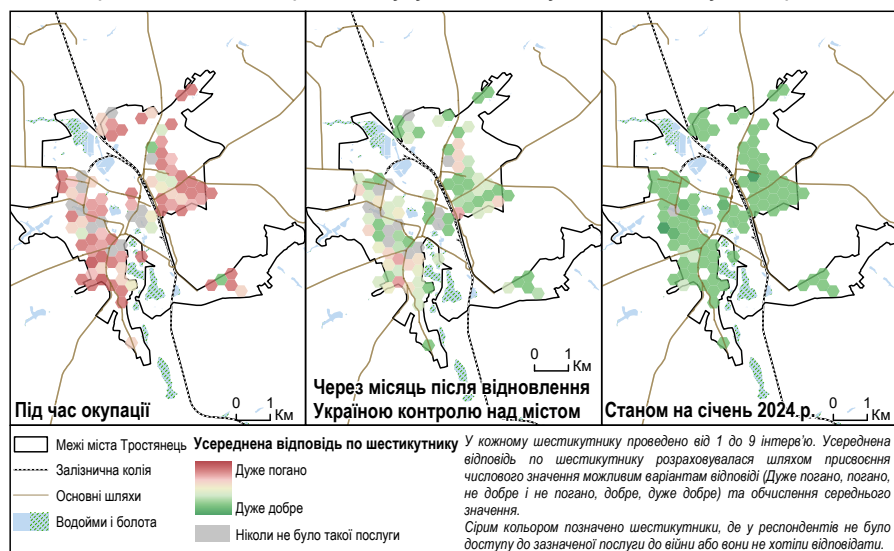
Станом на січень 2024 року послуга вивезення твердих побутових відходів була повністю відновлена (ОФГ).

### Функціонування телекомунікаційних послуг у Тростянці



Карта 16: мозаїчна карта доступу до телекомунікаційних послуг в м. Тростянець

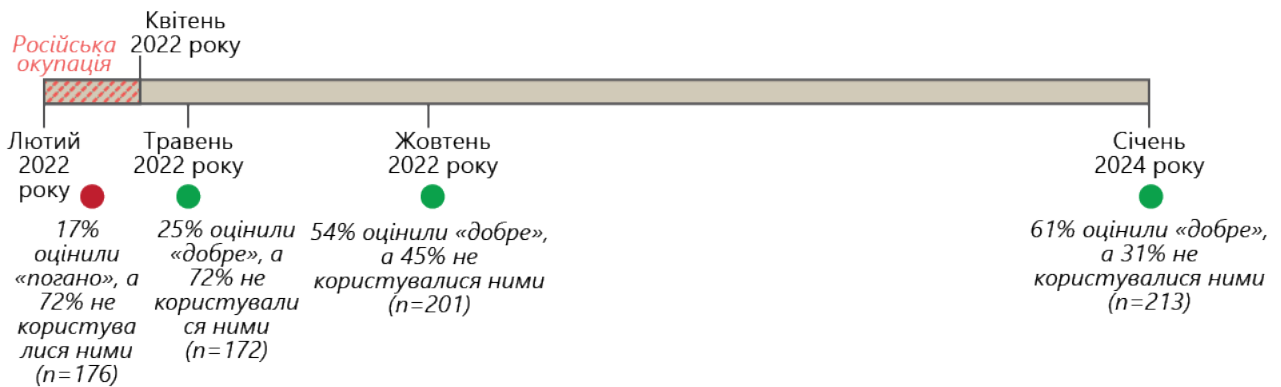
На момент відновлення Україною контролю над містом інтернет не працював через пошкодження інтернет кабелів і руйнування стовпів (КІ). Однак доступ до інтернету було повністю відновлено до літа 2022 року. Потрібно було відновити майже 80% мережі, проте швидкому відновленню посприяла наявність запасу кабелю, а також фінансова підтримка, виділена компанії-провайдеру на закупівлю додаткової кількості кабелю. Після повернення міста під контроль України термінали Starlink забезпечували доступ до інтернету (КІ), а мобільний зв'язок з'явився впродовж тижня (ОФГ).



Станом на січень 2024 року телекомунікаційні послуги були доступні, однак траплялися періодичні відключення (ОФГ).

## Послуги

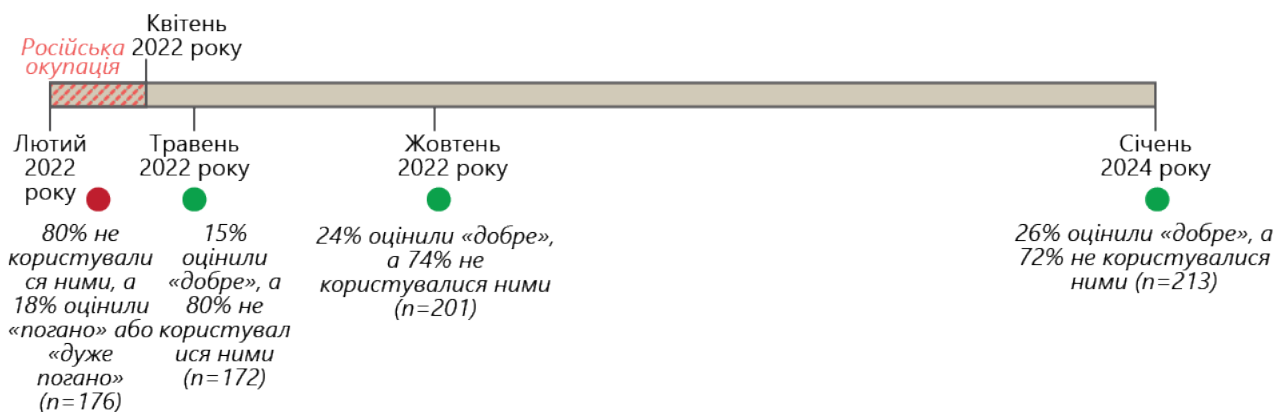
### Функціонування адміністративних послуг у Тростянці



**На момент відновлення Україною контролю над містом** адмінбудівлі зазнали незначних пошкоджень і залишалися доступними, тому люди почали масово звертатися із заявами про витлату компенсації за зруйноване житло. Згідно з отриманими даними, надання адміністративних послуг відновилося протягом двох тижнів, оскільки на роботу повернулися 80% працівників. Однак через відсутність комп'ютерів послуги надавалися лише частково. Рівень надання адміністративних послуг поступово покращувався, а дехто з учасників зазначив, що їхня якість стала навіть кращою, ніж до окупації (KI). Єдиними проблемами, про які повідомили учасники ОФГ, було недостатнє інформування про спосіб та час надання адміністративних послуг, а також відсутність можливості подати заяву на отримання відшкодування за зруйноване майно без тривалих адміністративних процедур, пов'язаних з підтвердженням їхнього права власності.

**Станом на січень 2024 року** надавався широкий спектр адміністративних послуг, зокрема мобільні групи працювали у сільській місцевості та обслуговували маломобільні категорії населення. Водночас учасники повідомляли про відсутність належного доступу до адміністративних будівель (недостатньо простору та непристосованість для людей з порушеннями зору), а також відсутність системи онлайн черг, внаслідок чого такі заклади були переповненими, оскільки люди повинні були приходити туди особисто. Працівники, що надавали адміністративні послуги, потребували психологічної підготовки, оскільки з'явилися нові послуги, пов'язані з наслідками війни, зокрема робота з ветеранами, для якої потрібні кваліфіковані фахівці (KI).

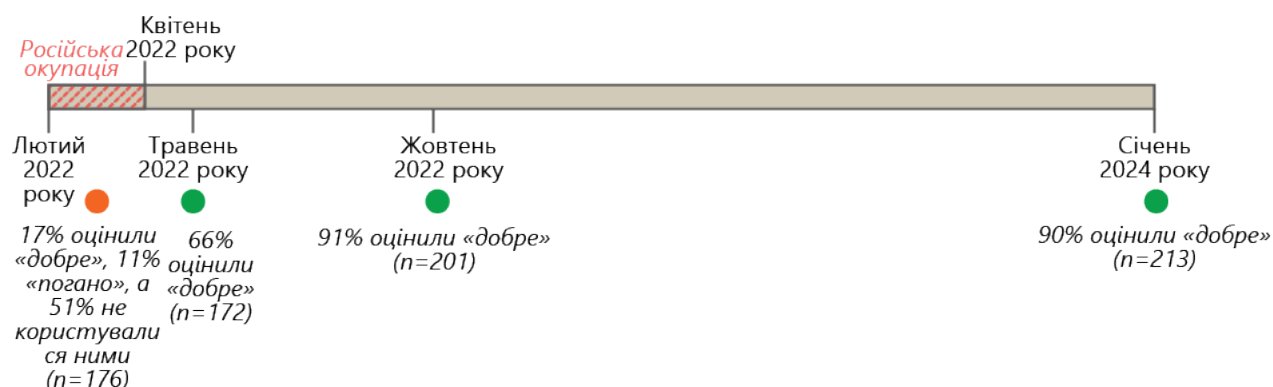
### Функціонування соціальних послуг у Тростянці



Надання соціальних послуг відновилося відразу **після повернення міста під контроль України** для розподілу гуманітарної допомоги та створення нових місць тимчасового проживання для ВПО. Водночас залишалися незакриті потреби: пошкоджень зазнав притулок для осіб, які постраждали внаслідок домашнього насильства, а відсутність транспорту перешкоджала доступу жителів сільської місцевості до послуг.

**Станом на січень 2024 року** надавався широкий спектр соціальних послуг, а мобільні групи виїжджали до маломобільних категорій населення. Соціальні послуги надавалися в повному обсязі, було достатньо персоналу, а їхнє функціонування було повністю відновлене (KI).

## Функціонування медичних послуг у Тростянці



**Ід час окупації** медичні послуги надавалися, однак доступ до них був обмежений.

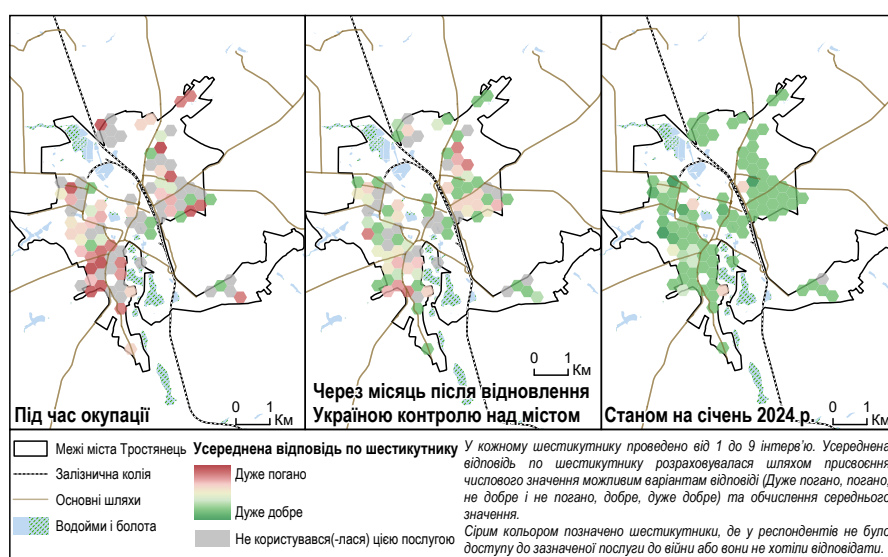
Лікарня продовжувала працювати, незважаючи на пошкодження та мародерство з боку російських військових (ОФГ). Аптеки були зачинені або зруйновані (ОФГ).

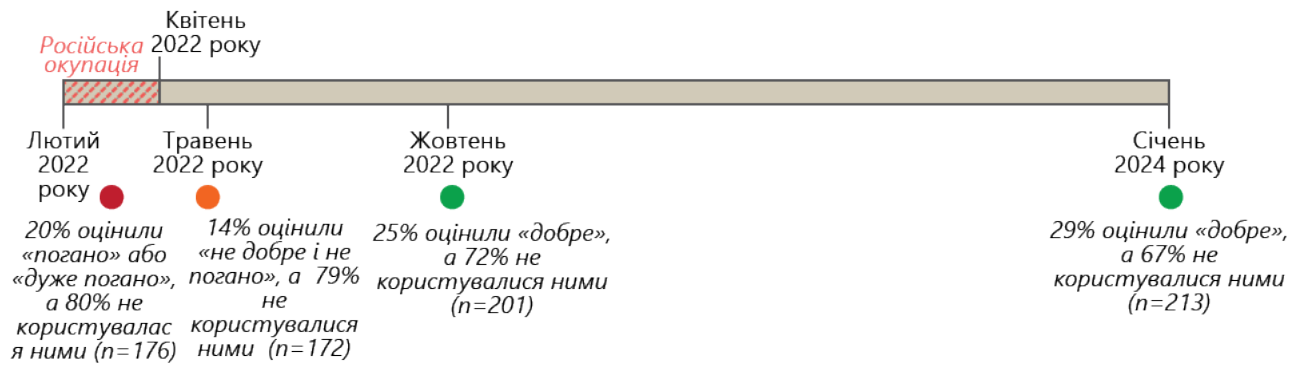
**Після відновлення Україною контролю** надавалася перша медична допомога, частково проводилися хірургічні втручання, працювали психологи, а також виїзні команди у навколишніх населених пунктах, незважаючи на пошкодження або руйнування медичних закладів (КІ).

Однак через руйнування лікарні частина медичних послуг певний час не надавалася (ОФГ). На час проведення ремонтних робіт у лікарні Тростянця гуманітарна організація відкрила тимчасову лікарню поблизу, щоб забезпечити безперервне надання послуг. За даними, лікарню не лише швидко відбудували, а й встановили додатковий захист від авіаударів. У сільській місцевості відкрилися фельдшерські пункти (КІ). Працювала одна аптека, проте не вистачало медикаментів для всіх жителів, зокрема ліків для онкохворих, людей, що страждають на діабет, та гіпертонію (КІ). До аптек вишикувалися черги, хоча були доступні і безкоштовні ліки (ОФГ).

**Станом на січень 2024 року**, за даними, була доступна перша медична допомога, зокрема працювали амбулаторії у сільській місцевості та лікарні. Також були доступні послуги ПЗПСП для дітей. Згідно з отриманими даними, був доступ до всіх спеціалістів, а також планувалося будівництво нового багатопрофільного медичного центру (ОФГ). Крім цього, працювали мобільні команди фахівців гуманітарних організацій, машини швидких та спеціалізований транспорт на території громади. Незважаючи на це, повідомляли про деякі проблеми. В одному з медичних закладів не було власного джерела водопостачання, а декілька амбулаторій у селах потребували відновлення (КІ). Серед перешкод відзначали обмежений доступ до медичних закладів (віддалене розташування або неможливість доїхати туди громадським транспортом), а також високі ціни на медичні послуги (ОФГ). Ліки були в наявності, проте залишалися недоступними для більшості жителів через високі ціни (КІ).

Карта 17: мозаїчна карта доступу до медичних послуг в м. Тростянець



**Функціонування освітніх послуг у Тростянці**

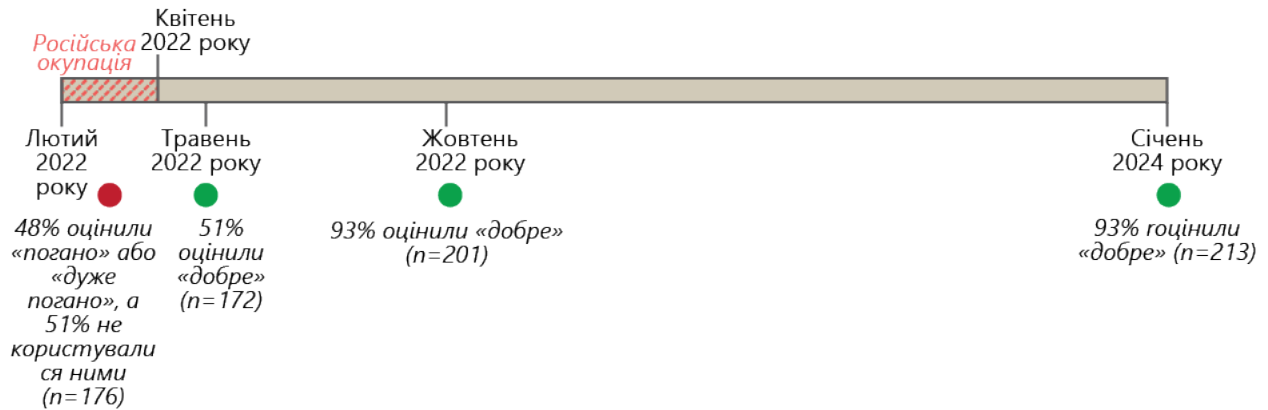
**Після повернення міста під контроль України** навчання швидко відновилося в онлайн форматі (КІ), а місцева влада надала електронне обладнання для учнів шкіл (ОФГ). У вересні 2022 року деякі школи повернулися до очних занять після того, як були відремонтовані бомбосховища.

**Станом на січень 2024 року** навчання проводилося очно та в режимі онлайн. Очне навчання відновилося майже у всіх початкових школах, а в середніх школах учні навчалися по змінах. Однак, за даними, бомбосховища в навчальних закладах не були розраховані на всіх працівників та учнів (КІ), тому продовжувалося будівництво нових бомбосховищ. На момент збору даних процес відновлення деяких пошкоджених закладів ще не завершився (КІ).

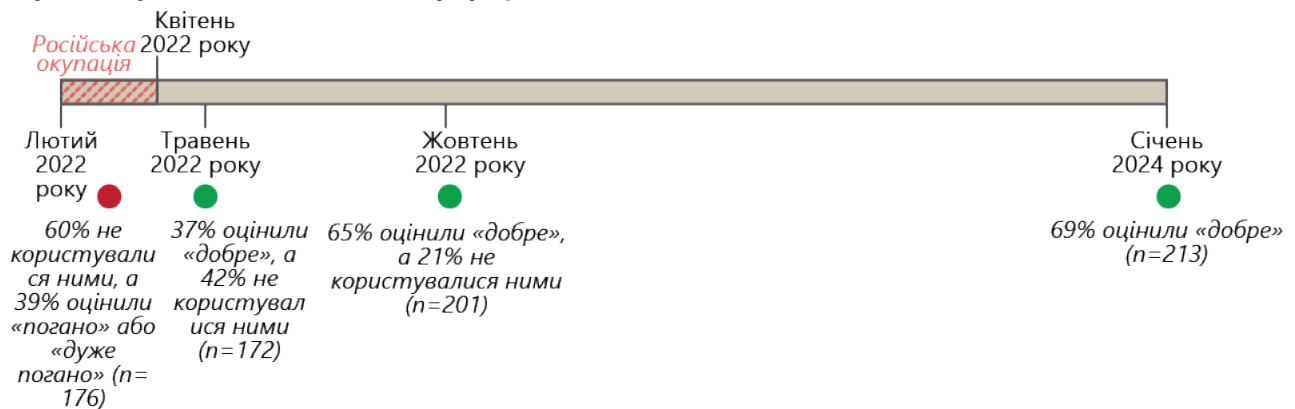
**Функціонування громадського транспорту в Тростянці**

**На момент відновлення Україною контролю над містом** було знищено або розграбовано від 80% до 100% парку транспортних засобів (КІ), внаслідок чого громадський транспорт не працював (КІ). Повідомляли, що водії за власний кошт відремонтували два автобуси, щоб швидко відновити хоча б один маршрут для сполучення з лікарнею (КІ).

Один ключовий інформант, що представляв комунальне підприємство, повідомив, що **станом на січень 2024 року** громадський транспорт працював на 70% від довоєнного рівня, проте цього було достатньо для задоволення всіх потреб місцевого населення. Деякі мешканці вважали, що громадський транспорт насправді працював краще, ніж до війни. Планувалося відкриття нових маршрутів (КІ/ОФГ). Учасники ОФГ висловили задоволення якістю відновлених послуг, зокрема новими комфортабельнішими автобусами, які почали курсувати, а також оперативним реагуванням місцевої влади на проблеми, пов'язані з графіком роботи громадського транспорту, про які повідомляли місцеві жителі. Водночас інші ключові інформанти та учасники ОФГ повідомили про наступні проблеми: довгий час очікування, скорочення маршрутів, відсутність достовірного графіку руху, а також нестачу персоналу.

**Функціонування фінансових установ у Тростянці**

Ключові інформанти та учасники ОФГ не згадували про фінансові установи під час інтерв'ю.

**Функціонування поштових послуг у Тростянці**

Учасники одного ОФГ повідомили, що **станом на січень 2024 року** багатьох працівників було звільнено, а послуги не надавалися належним чином.

**Робота магазинів та ринків у м. Тростянець**

Згідно з отриманими даними, **під час окупації** магазини не працювали взагалі, оскільки були зруйновані або розграбовані російськими військовими (ОФГ). Деякі учасники ОФГ повідомили про тотальний дефіцит продуктів харчування, тоді як інші, говорячи про дефіцит, зазначали що можна було купити хліб у пересувній пекарні.

Повідомлялося, що магазини і ринки відновили роботу відразу **після повернення міста під контроль України**.

**Інші проблеми захисту, про які повідомили**

Серед проблем, про які згадували **під час окупації**, були обстріли та обмеження пересування, зокрема повідомляли про випадки обстрілів цивільних авто російськими військовими (ОФГ). Учасники ОФГ, які жили у Тростянці під час окупації, повідомили, що через постійні обстріли люди не виходили зі своїх будинків, тому в них виникали труднощі з купівлею продуктів.

**Після відновлення Україною контролю** в місто почали доставляти гуманітарну допомогу, яка давала людям можливість задовольняти свої базові потреби. Дехто з учасників скаржився на брак інформації про місце, спосіб та об'єм гуманітарної допомоги, яку можна було отримати (ОФГ). Діяльність, пов'язана з розмінуванням, розпочалася з перших днів (ОФГ), проте бракувало спеціального обладнання. Один постачальник послуг зазначив, що фахівцям доводилося прив'язувати мотузку до граблів, щоб перевірити наявність мін на території, де вони прокладали кабелі для відновлення послуг (KI).

Згідно з отриманими даними, на момент відновлення Україною контролю місто зіткнулося з наслідками масштабного мародерства та руйнувань. Зокрема, російські військові розграбували магазини та ринки, медичні заклади (у т.ч. обладнання для дистанційної медицини), викрали комп'ютерну техніку та транспортні засоби. Також російські військові знищували медичні реєстри, інтернет обладнання, обладнання водоканалу та підприємства, що надає послуги з вивезення твердих побутових відходів, а також транспортні засоби. Мародерство та знищення транспортних засобів найбільше вплинуло на комунальні підприємства, оскільки вони не могли

відновитися повністю.

**Станом на січень 2024 року** замінування залишалося серйозною проблемою у Тростянці (ОФГ). Невідремнтованими залишалися житлові будинки, хоча в міському бюджеті було достатньо коштів на відновлення зруйнованих багатоповерхових будинків (КІ). За даними, знайти роботу було складніше, ніж до війни (ОФГ), однак в учасників ОФГ склалося враження, що регулярний та щедрий розподіл гуманітарної допомоги не заохочував людей шукати роботу. Стосовно фінансового становища, згідно з отриманими даними, комунальні підприємства стикалися з фінансовими труднощами і отримували дотації з місцевого бюджету (КІ). З початку війни вдвічі зросла ціна на воду та електропостачання (ОФГ).

## 2.4 Переміщення населення, пов'язане з доступністю комунальних та інших послуг

### Фактори, які впливають на рішення залишитися

Серед найпоширеніших причин залишитися в Ізюмі, Херсоні або Тростянці після початку війни, про які повідомили учасники, був догляд за рідними або відсутність можливостей переїзду (ОФГ). Деякі учасники ОФГ також мали бажання виїхати у певний момент, однак не могли евакуюватися через **бойові дії або брак фінансових ресурсів. Учасники ОФГ відзначили, що на їхнє рішення залишитися у місті вплинув фактор небезпеки, пов'язаної з евакуацією, натомість доступ до комунальних та інших послуг серед таких факторів не називався.**

### Фактори, які впливають на рішення виїхати

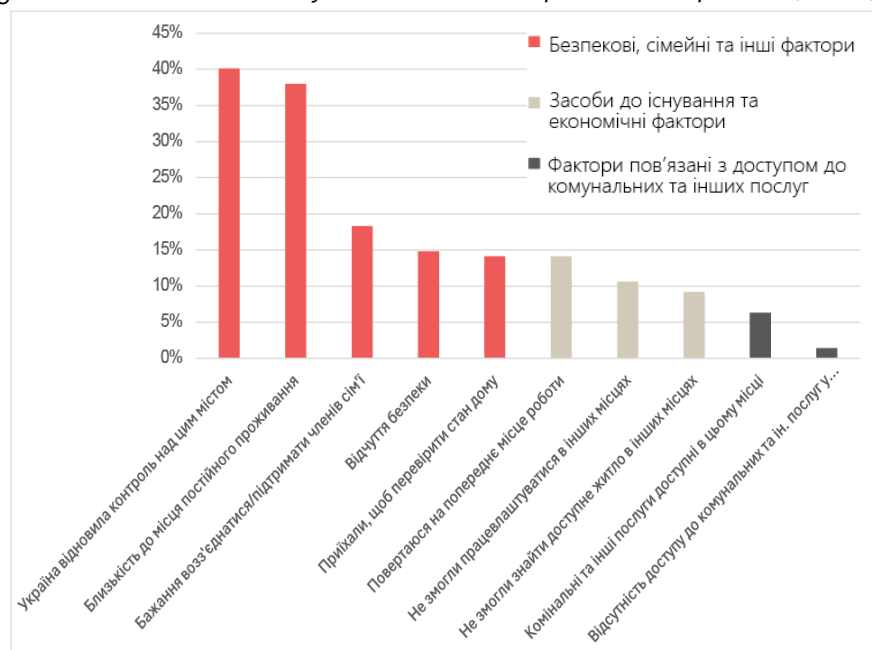
З-поміж 142 опитаних домогосподарств, які повідомили про те, що виїжджали з місць свого постійного проживання не менше ніж на два тижні, **майже всі респонденти (96%) зазначили, що основним фактором, який вплинув на їхнє рішення виїхати, були бойові дії.** Серед інших причин, про які часто повідомляли, була загроза особистій безпеці (30%), пошкоджене або зруйноване житло (30%), а також психологічний стан (23%). **Лише незначна частка учасників повідомила про відсутність або обмежений доступ до комунальних та інших послуг (13% по кожному), а деякі з них наголосили, що безпекова ситуація була набагато важливішим фактором, аніж доступ до комунальних та інших послуг.** Ці дані підтверджуються ОФГ за участі осіб, які повернулися, для яких найпоширенішими причинами виїзду були обстріли та бойові дії, а також руйнування їхніх домівок, заклики до евакуації та забезпечення евакуаційних маршрутів з тимчасовим припиненням вогню.

Учасники ОФГ в усіх трьох населених пунктах повідомили, що виїжджали як під час окупації, так і після повернення міст під контроль України. Останній випадок був більшою мірою характерним для Херсона (ОФГ). Ці дані свідчать про те, що особи, які повернулися, а також ВПО у цих трьох населених пунктах мали різний досвід, в той час як інші, наприклад непереміщені особи, проживали там впродовж всього періоду окупації.

### Зазначені причини повернення

Виявилося, що більшість людей поверталася до місць свого постійного проживання не раніше ніж через місяць після відновлення контролю Україною. Найпоширенішими причинами виїзду та повернення, про які повідомили учасники, було постійне місце проживання в цьому місті, возз'єднання з рідними, відчуття безпеки, а також відсутність коштів на проживання у статусі переміщеної особи (ОФГ/інтерв'ю з ДГ). Опитані ДГ ВПО також зазначили, що близьке розташування до їхнього постійного місця проживання було фактором, який впливав на вибір міста, куди вони переселилися.

Рисунок 1: зазначені причини повернення (назад)





**Деякі учасники ОФГ також відзначили належне функціонування системи комунальних (зокрема газу, опалення та централізованого водопостачання) та інших послуг, оскільки вони шукали інформацію про доступ до цих послуг перед тим, як прийняти рішення про переїзд.** Основним джерелом інформації для них були сусіди та родичі, однак учасники ОФГ в Ізюмі висловили незадоволення тією кількістю інформації, яка їм надавалася. Незважаючи на це, ОФГ та інтерв'ю з ДГ показали, що це стосується лише невеликої кількості ДГ, оскільки лише 6% з 142 ДГ вказали, що доступ до комунальних та інших послуг у вибраному пункті вплинув на їхнє рішення переселитися.

### Зміни у складі домогосподарства

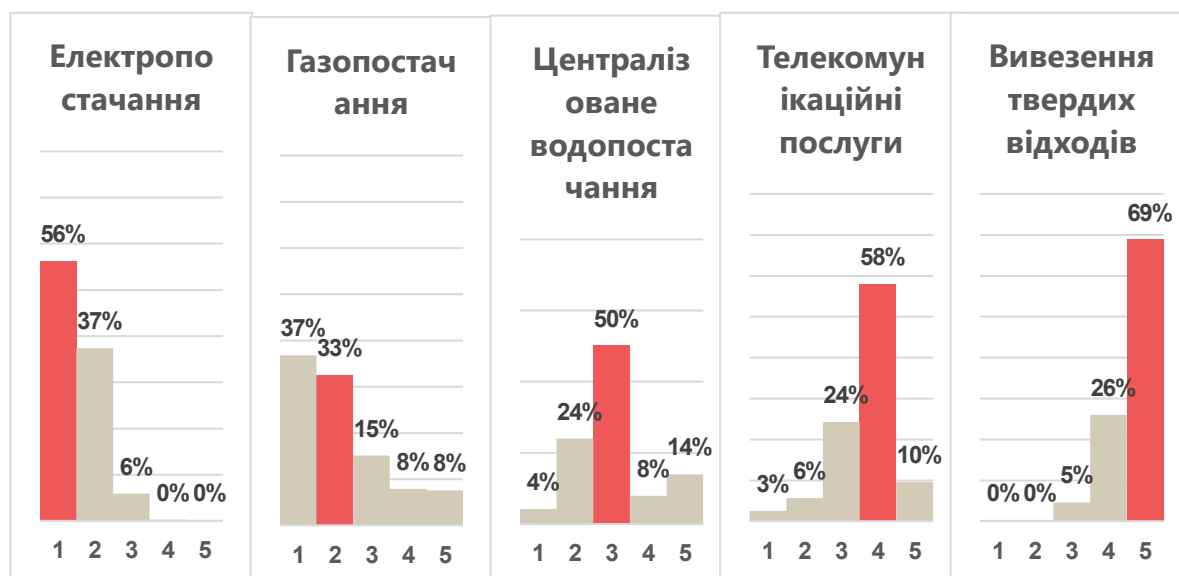
За словами більшості учасників ОФГ, з початку війни склад їхнього ДГ не змінився, однак деякі з них відправили дітей навчатися у безпечніші місця, а вагітні жінки залишили свої ДГ для того, щоб отримати доступ до медичних послуг. Інші учасники повідомили про випадки тимчасового об'єднання ДГ, зокрема, коли десятки людей проживали разом у підвальних приміщеннях під час окупації Ізюма (ОФГ).

## 2.5 Пріоритизація та ухвалення рішень

Як показує процес відновлення, не до всіх комунальних та інших послуг відновлюється доступ одночасно. Доступ до деяких послуг відновлювався першочергово, і навіть у таких випадках його відновлення було пріоритетнішим для деяких районів і категорій порівняно з іншими. У всіх трьох містах першочергово відновили електропостачання, а на другому місці було централізоване водопостачання. Згідно з отриманими даними, електропостачання насправді було критично важливим для функціонування інших комунальних послуг, тому його відновлювали у першу чергу (КІ). На третьому місці за пріоритетністю було газопостачання в Ізюмі та опалення у Херсоні. У Тростянці послуги з вивезення сміття також були серед пріоритетних для запобігання поширенню хвороб, тоді як в Ізюмі першочергово відновили опалення через наближення зими (КІ). Така пріоритизація відповідає даним, отриманим від опитаних ДГ, щодо комунальних та інших послуг, які були найважливішими для них.

ДГ у всіх трьох населених пунктах попросили оцінити **комунальні послуги** в порядку пріоритетності від одного до п'яти, де один - це найважливіша послуга для їхнього ДГ. Більшість ДГ **на перше місце поставила електропостачання** (56%), далі йшло **газопостачання** (48% вказали його на другому місці за важливістю), **централізоване водопостачання** (50%), **телекомунікаційні послуги** (58%) і насамкінець **вивезення твердих відходів** (69% вказали його на останньому місці).

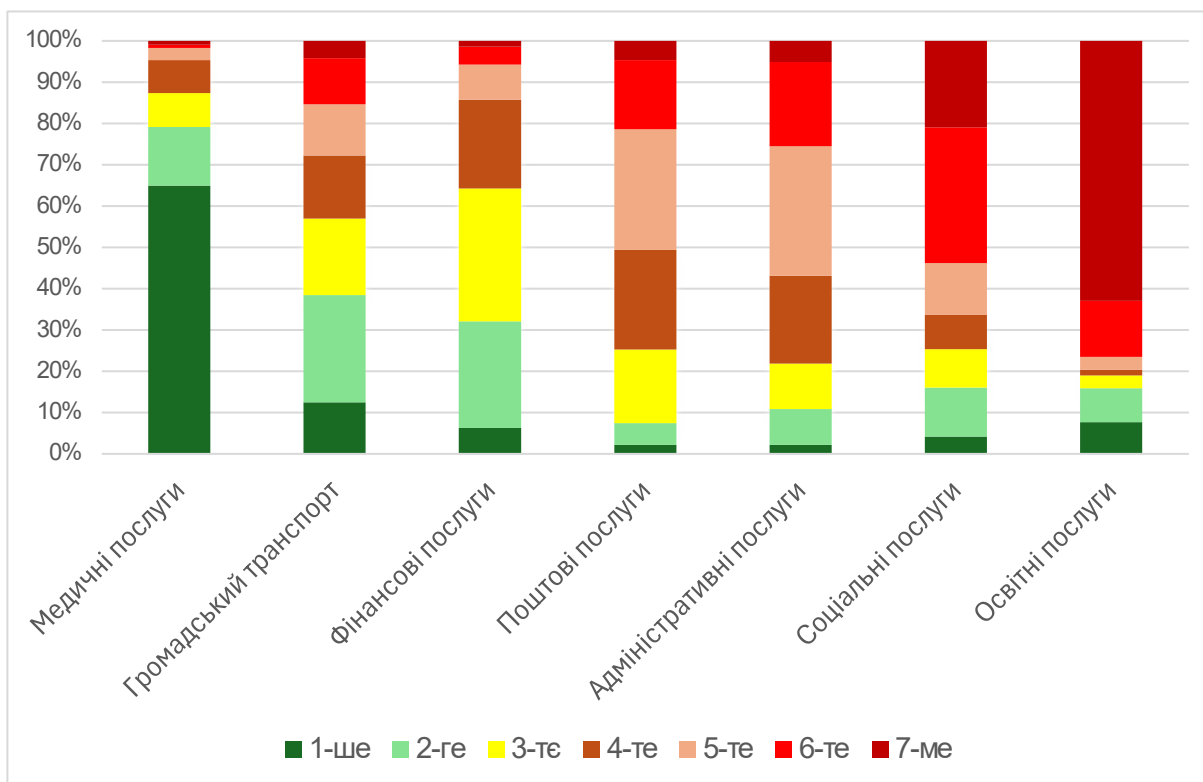
Рисунок 2: оцінка п'яти досліджених комунальних послуг (1-5), присвоєна оцінка виділена червоним кольором



Домогосподарства у всіх трьох населених пунктах також попросили оцінити **послуги** в порядку пріоритетності від одного до семи, де один - це найважливіша послуга для їхнього ДГ. Більшість опитаних (65%) визначили **медичні послуги найважливішими** для їхнього ДГ, **далі йшов громадський транспорт** (57% ДГ вказали його серед 3 основних послуг), **фінансові послуги** (58% вказали на 2 або 3 місці), **поштові послуги** (71% вказали їх на 3, 4 або 5 місці), **адміністративні послуги** (73% вказали їх на 4, 5 або 6 місці), **соціальні послуги** (54% вказали їх на 6 або останньому місці)<sup>4</sup>, і насамкінець освітні послуги (які були найменш важливими для 63% опитаних, хоча думки щодо цих послуг найбільше розділялися: 8% ДГ вказали їх на першому місці, що становить третю за величиною частку після охорони здоров'я та громадського транспорту).

Така розбіжність, ймовірно, пояснюється наявністю дітей у ДГ та потребою в доступі до освітніх послуг.

Рисунок 3: оцінка семи досліджених послуг (1-7)



**Стосовно районів та категорій населення, для яких доступ до комунальних послуг відновлювався першочергово**, в Ізюмі та Тростянці для визначення пріоритетності відновлення комунальних та інших послуг бралася до уваги густина населення, тож у першу чергу відновлювальні роботи велися у густонаселених районах (КІ). У Херсоні електропостачання відновлювалося першочергово у закладах, які надають послуги (медичні, адміністративні, фінансові); а в Тростянці пріоритет надавався відновленню очного навчання (зокрема дошкільних закладів), щоб дати батькам змогу повернутися на роботу (КІ). Стосовно громадського транспорту в м. Тростянець, першочергово відновлювалися дороги до лікарень та підприємств, на яких працювали люди, а дороги в селах ремонтували лише після завершення відновлення міських доріг (КІ). На думку ключових інформантів у Херсоні та Тростянці, пріоритети були розставлені правильно, а відновлення проходило швидко та ефективно.

Шість ключових інформантів у Херсоні та Тростянці зазначили, що рішення приймалися спільно з місцевою владою. Три ключові інформанти в Херсоні окремо відзначили відсутність обговорень з місцевими жителями через ймовірну втому людей, неможливість проведення громадських дискусій через відсутність електропостачання та інтернету або через те, що такі обговорення займали б дуже багато часу. Згідно з отриманими даними, відсутність обговорень з місцевими жителями призвела до напруження ситуації у Тростянці, де місцеві жителі вважали недоречною пріоритизацію виділення коштів на відновлення громадського транспорту (КІ).

Місцева влада Херсону зверталася по допомогу до інших регіонів України, які перебували під російською окупацією від початку війни і після цього повернулися під контроль України, щоб скористатися їхнім досвідом успішного відновлення комунальних та інших послуг.

<sup>4</sup> Варто зазначити, що 16% домогосподарств вказали соціальні послуги на першому або другому місці за пріоритетністю, що свідчить про різну пріоритетність соціальних послуг залежно від складу ДГ.

## Огляд ситуації у містах: доступ до комунальних та інших послуг, а також вплив на наміри щодо переміщення

Ізюм, Херсон і Тростянець пережили окупацію по-різному. Згідно з отриманими даними, у Херсоні більшість комунальних та інших послуг залишалися доступними протягом окупації, тоді як Ізюм і Тростянець стикнулися майже з повним колапсом усіх комунальних та інших послуг після відступу російських військ. В Ізюмі загальна безпекова ситуація та масштаби руйнувань були набагато гіршими, ніж в інших населених пунктах: згідно з отриманими даними, більше половини (55%) з 71 ДГ в Ізюмі, які виїжджали з місця постійного проживання після початку війни, зазначили, що одною з основних причин було пошкодження/руйнування їхнього житла. Цей показник є значно вищим порівняно з Херсоном (1 з 25 ДГ) та Тростянцем (2 з 46 ДГ).

Однак всі три міста стикнулися з однаковими труднощами після відновлення Україною контролю, оскільки там не було доступу до комунальних та інших послуг через масштабні руйнування. Були два винятки, коли у Тростянці, Херсоні та деяких районах Ізюму функціонувало газопостачання, а також був доступ до медичних послуг протягом окупації та після відновлення Україною контролю над цими населеними пунктами. Згідно з отриманими даними, мародерство та знищення обладнання були серйозними проблемами у цих трьох містах, через що був відсутній доступ до комунальних та інших послуг, а також можливість їхнього швидкого відновлення.

Станом на січень 2024 року кожне з трьох міст проходить власний шлях до відновлення:

**У м. Тростянець** комунальні та інші послуги здебільшого було відновлено до довоєнного рівня і вони задовольняють більшість потреб: навчання у школах проводиться очно, адміністративні та соціальні послуги надаються у повному обсязі, а більшість комунальних послуг функціонує без перебоїв. Залишилася лише проблема з очисткою стічних вод. Згідно з отриманими даними, після відновлення контролю Україною безпекова ситуація не вплинула на рішення мешканців виїхати з цього населеного пункту. Лише 2 з 46 домогосподарств повідомили, що загроза особистій безпеці була фактором, який вплинув на їхнє рішення переселитися порівняно з Ізюмом (29 з 71) та Херсоном (12 з 25).

**У м. Ізюм**, згідно з отриманими даними, доступ до комунальних та інших послуг значно покращився після відновлення Україною контролю. Більшість з них функціонують до сьогодні, проте не задовольняють усіх потреб. Зокрема, недостатньо громадського транспорту, довгі черги, щоб отримати доступ до адміністративних та фінансових послуг, а також перебої з централізованим водопостачанням і телекомунікаційними послугами.

**У м. Херсон**, незважаючи на покращення доступу до комунальних та інших послуг після повернення міста під контроль України, значні проблеми залишаються до сьогоднішнього дня. Постійні обстріли призводять до перебоїв в роботі комунальних та інших послуг. Магазини та ринки зачиняються рано, щоб уникнути обстрілів після обіду, медичні послуги надаються в підвалах, працівники комунальних підприємств зазнають поранень під час проведення ремонтних робіт на пошкоджених об'єктах, а люди загалом намагаються не виходити на вулицю та користуються послугами лише у випадку крайньої необхідності.

Очевидно, що доступ до комунальних та інших послуг вплинув на рішення переїхати (та склад) деяких ДГ, хоча дані, отримані в ході інтерв'ю з ДГ та ОФГ, вказують на те, що ця тенденція не є поширеною (лише 7% ДГ повідомили, що доступ до послуг вплинув на їхнє рішення переміститися). Безпекова ситуація для більшості мешканців виявилася важливішою за інші чинники, тому якщо виїжджати небезпечно, люди залишатимуться незалежно від доступу до комунальних та інших послуг. Однак слід зазначити, що доступ до комунальних та інших послуг має більший вплив на рішення повернутися назад, так само як нестача коштів на проживання у статусі ВПО, про що повідомлялося в інших звітах Ініціативи REACH, проведених у прифронтових громадах.

*Ініціатива REACH періодично проводить дослідження громад, що знаходяться в радіусі до 20 км від лінії фронту; партнери, які зацікавлені у результатах таких досліджень на прифронтових територіях, можуть звернутися до REACH, щоб отримати їх у двосторонньому порядку, зважаючи на конфіденційний характер таких даних.*

## 3. Доступ до інформації та отримана допомога

### 3.1 Доступ до інформації про гуманітарну допомогу

#### Джерела інформації про гуманітарну допомогу

Згідно з отриманими даними, домогосподарства у всіх трьох населених пунктах найчастіше отримували інформацію про гуманітарну допомогу з відгуків друзів, родичів або сусідів (77%), від місцевої влади у соціальних мережах (43%) та місцевих волонтерів (28%). Майже не було ДГ, які повідомили, що отримують інформацію безпосередньо від міжнародних організацій (1%).

Найбільша кількість ДГ, які повідомили про те, що не мають доступу до інформації (12%), була зафіксована у Херсоні. Водночас дуже мало опитаних поклалися на інформацію, отриману від місцевої влади (21%), порівняно з Ізюмом (56%) і Тростянцем (50%). Місцеві волонтери часто були джерелом інформації у Херсоні (46%) та Ізюмі (33%) порівняно з 3% у Тростянці.

Учасники ОФГ повідомили, що отримували деяку інформацію про гуманітарну допомогу, однак джерела були різними у різних населених пунктах:

- В **Ізюмі** дехто отримував інформацію від місцевої влади у телеграм-каналах, однак більшість опитаних повідомили, що отримують інформацію з інших джерел, зокрема від місцевих жителів у телеграм-каналах або з відгуків друзів, родичів чи сусідів. Інші учасники чітко зазначили, що не отримують інформації від місцевої влади.
- У **Херсоні** діапазон відповідей про доступ до інформації був більш широким. Деякі учасники фокус-груп чітко зазначили, що не отримують інформації від місцевої влади, тоді як інші не погодилися і заявили, що отримують інформацію у телеграм-каналах та на вебсайтах місцевої влади. Ще інші повідомили, що отримують інформацію з інших джерел, у тому числі від місцевих жителів у телеграм-каналах, а також звертаючись безпосередньо на гарячі лінії комунальних підприємств.
- У **Тростянці** люди отримували інформацію від місцевої влади з багатьох джерел: на місцевому телеканалі, на вебсайті, по місцевому радію, в соціальних мережах або особисто під час загальних зборів у невеликих селах, на яких представники місцевої влади особисто поширюють інформацію. Також повідомляли про отримання інформації з відгуків друзів, родичів або сусідів, а також від місцевих жителів у телеграм-каналах.

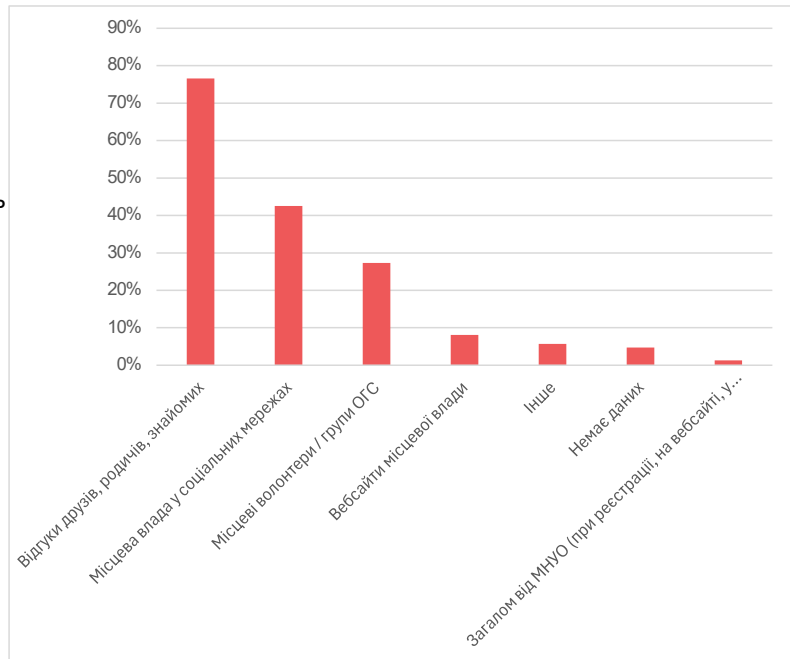
#### Задоволення рівнем інформації про гуманітарну допомогу

83% опитаних у всіх трьох містах зазначили, що задоволені або дуже задоволені поточним доступом до інформації про гуманітарну допомогу, лише 13% були незадоволеними, а 2% дуже незадоволеними.

- Майже всі опитані у Тростянці висловили задоволення (94%).
- В Ізюмі було багато задоволених (62%) або дуже задоволених (29%).
- У Херсоні більше чверті опитаних були незадоволеними (26%) або дуже незадоволеними (6%), тоді як 60% висловили задоволення.

Серед причин незадоволення в цих трьох населених пунктах відзначали нестачу інформації про те, де (71%) та коли буде надаватися допомога (48%), а також як зареєструватися, щоб її отримати (31%). У всіх трьох містах опитані повідомили, що отримують інформацію з відгуків друзів, родичів та сусідів, однак це джерело інформації було обмеженим для ВПО, оскільки вони

Рисунок 4: джерела інформації про гуманітарну допомогу



прибули у місто недавно та ще не інтегрувалися достатньо у місцеву спільноту.

## 3.2 Доступ до інформації про функціонування системи комунальних та інших послуг

### Джерела інформації про функціонування системи комунальних та інших послуг

У всіх населених пунктах 60% опитаних повідомили, що отримують інформацію про функціонування комунальних та інших послуг з відгуків друзів, родичів та сусідів, а 42% отримують її з соціальних мереж, що підкреслює важливість спілкування між людьми, яке є основним джерелом інформації. Відгуки друзів, родичів та сусідів є найпоширенішим джерелом інформації у Тростянці (65%) та Херсоні (78%), тоді як в Ізюмі лише 37% опитаних отримують інформацію з цього джерела, натомість 40% покладаються безпосередньо на постачальників комунальних послуг (особисто обговорюють з ними доступ до послуг або контактують з ними після того, як ті залишають повідомлення на дверях помешкань), онлайн ресурси (32%) та телебачення (22%).

### Задоволення рівнем інформації про комунальні та інші послуги

Загалом 93% опитаних у трьох населених пунктах повідомили, що задоволені або дуже задоволені поточним доступом до інформації про комунальні та інші послуги, і лише 6% були незадоволеними або дуже незадоволеними.

Також учасники ОФГ у всіх трьох містах повідомили, що задоволені поточним доступом до інформації про відновлення комунальних та інших послуг, а учасники в Ізюмі та Тростянці окремо наголосили на тому, що отримують достатньо інформації. Лише в Херсоні учасники були незадоволеними та скаржилися на відсутність доступу до інформації, яка поширюється онлайн, хоча інтернет чи електропостачання можуть бути відсутні, плутанину з інформацією, яка надається за вулицями, хоча багато вулиць змінили назву, а також труднощі з пошуком потрібної інформації в інтернеті через занадто велику кількість різної інформації. Учасники також зазначили, що особи похилого віку частіше стикаються з труднощами в доступі до інформації, яка поширюється через інтернет, та запропонували місцевій владі розміщувати таку інформацію у громадських місцях, зокрема в магазинах та на ринках.

## 3.3 Отримана допомога та рівень задоволення

Хоча фахівці REACH прямо не запитували про допомогу, яку надавали міжнародні організації у всіх трьох населених пунктах, чимало ключових інформантів самі згадували про допомогу, отриману від міжнародних організацій в процесі відновлення: як про гуманітарну допомогу, так і про допомогу для відновлення комунальних та інших послуг. Найчастіше повідомляли про наступну допомогу від міжнародних організацій (НУО, ООН, уряди іноземних країн):

- Транспортні засоби, у тому числі громадський транспорт, а також шкільні та соціальні автобуси для сільських громад
- Спеціалізоване обладнання для комунальних та інших підприємств
- Ліки та медичне обладнання
- Фінансова допомога у Херсоні та Тростянці, крім Ізюма
- Важка техніка, зокрема бульдозери, екскаватори та сміттєвози
- Обладнання для онлайн навчання, у тому числі комп'ютери, електронні пристрої та шкільне приладдя (в Ізюмі та Херсоні)
- Підтримка у створенні місць для соціалізації дітей, які навчаються офлайн (в Ізюмі та Херсоні)

Загалом більшість ключових інформантів у трьох містах повідомили, що задоволені допомогою для відновлення комунальних та інших послуг, яку вони отримали від міжнародних організацій, а також відмітили, що надана допомога була достатньою та актуальною. Вона задовольняла більшість або всі зазначені потреби та надавалася своєчасно.

Однак деякі ключові інформанти повідомили про певне невдоволення такою допомогою:

Ключові інформанти в **Ізюмі** зазначили, що незважаючи на те, що міжнародні партнери забезпечують фінансування відновлення, повномасштабна відбудова зможе розпочатися лише після закінчення війни.

Ключові інформанти в **Херсоні** повідомили про проблеми, пов'язані з несвоєчасним наданням гуманітарної допомоги та допомоги для відновлення комунальних та інших послуг. Вони також

зазначили, що відразу після звільнення населеного пункту, туди почало надходити дуже багато гуманітарної допомоги, і місцеві жителі були пересичені нею, оскільки організації, що її надавали, не до кінця розуміли потреби людей (згідно з отриманими даними, на момент проведення інтерв'ю цю проблему було вирішено, і допомогу почали надавати більш продумано та з урахуванням актуальних потреб). Інші ключові інформанти підтвердили, що відразу після відновлення Україною контролю над містом жителі Херсону отримували багато гуманітарної допомоги, однак ця тенденція змінилася, і станом на січень 2024 року її обсяги значно зменшилися через безпекову ситуацію (це підтвердили учасники ОФГ). Ключові інформанти в Ізюмі та Херсоні повідомили, що за відчуттями вони отримували набагато менше допомоги для відновлення комунальних та інших послуг порівняно з іншими підприємствами через те, що комунальне підприємство, яке вони представляють, знаходиться у приватній власності. Як і в Ізюмі, ключові інформанти в Херсоні повідомили, що міжнародні організації ще не повною мірою залучені до відновлення, оскільки Херсон все ще залишається прифронтовим містом.

Один представник місцевої влади у **Херсоні** висловив певне незадоволення, зазначивши, що на його думку, міжнародні організації надають гуманітарну допомогу лише вразливим категоріям населення (ВПО, особам похилого віку, жінкам та особам з інвалідністю), а решта населення зі схожими потребами не враховується або враховується частково.

Учасники ОФГ у Тростянці висловили своє задоволення отриманою гуманітарною допомогою, а також допомогою для відновлення комунальних та інших послуг, зазначивши, що на їхню думку, місто отримало більше допомоги від міжнародних організацій порівняно з іншими населеними пунктами, які повернулися під контроль України (у тому числі сусіднє місто Охтирка), завдяки зусиллям місцевої влади, спрямованим на адвокацію їхніх потреб.

**Стосовно задоволення рівнем координації з міжнародними організаціями**, більшість ключових інформантів, які були безпосередньо залучені до роботи з міжнародними організаціями у всіх трьох населених пунктах, висловили задоволення рівнем свого залучення, в основному завдяки налагодженій та регулярній комунікації. Лише один ключовий інформант в Ізюмі висловив певне незадоволення, зазначивши, що інколи їм було важко зорієнтуватися через велику кількість організацій, які контактували з ними.

## 4. Перспективи: актуальні проблеми та потреба в допомозі

### 4.1 Ізюм

#### Актуальні проблеми

Станом на січень 2024 року 43% домогосподарств в Ізюмі повідомили про труднощі з доступом до послуг, більшість з яких стосувалися фінансових установ (44%), медичних послуг (41%), громадського транспорту (41%) та адміністративних послуг (35%). Серед труднощів у доступі відзначали віддалене розташування установ (69%), довгі черги (60%), а також брак інформації про доступ до послуг (28%).

Зокрема це стосувалося наступних послуг:

згідно з отриманими даними, 59% ДГ, які користувалися **медичними послугами** впродовж останніх трьох місяців, були незадоволеними або дуже незадоволеними (n=125), а основними проблемами були якість (88%) та доступність послуг (38%);

згідно з отриманими даними, 73% ДГ, які користувалися **адміністративними послугами**, були незадоволеними або дуже незадоволеними (n=71), а основними проблемами були якість (65%), брак інформації (58%), а також довгі черги, щоб отримати послуги (46%), а також в установах (48%);

згідно з отриманими даними, 52% ДГ, які користувалися **громадським транспортом** впродовж останніх трьох місяців (n=164), були незадоволеними, а основними проблемами були довгі черги (61%) та неналежна якість (47%).

ДГ, які користувалися **фінансовими послугами** впродовж останніх трьох місяців (n=159), говорили про різні рівні задоволення: 46% були задоволеними або дуже задоволеними, а 43% висловили незадоволення. Основними проблемами, про які повідомляли, були довгі черги (65%), а також віддалене розташування установ (85%).

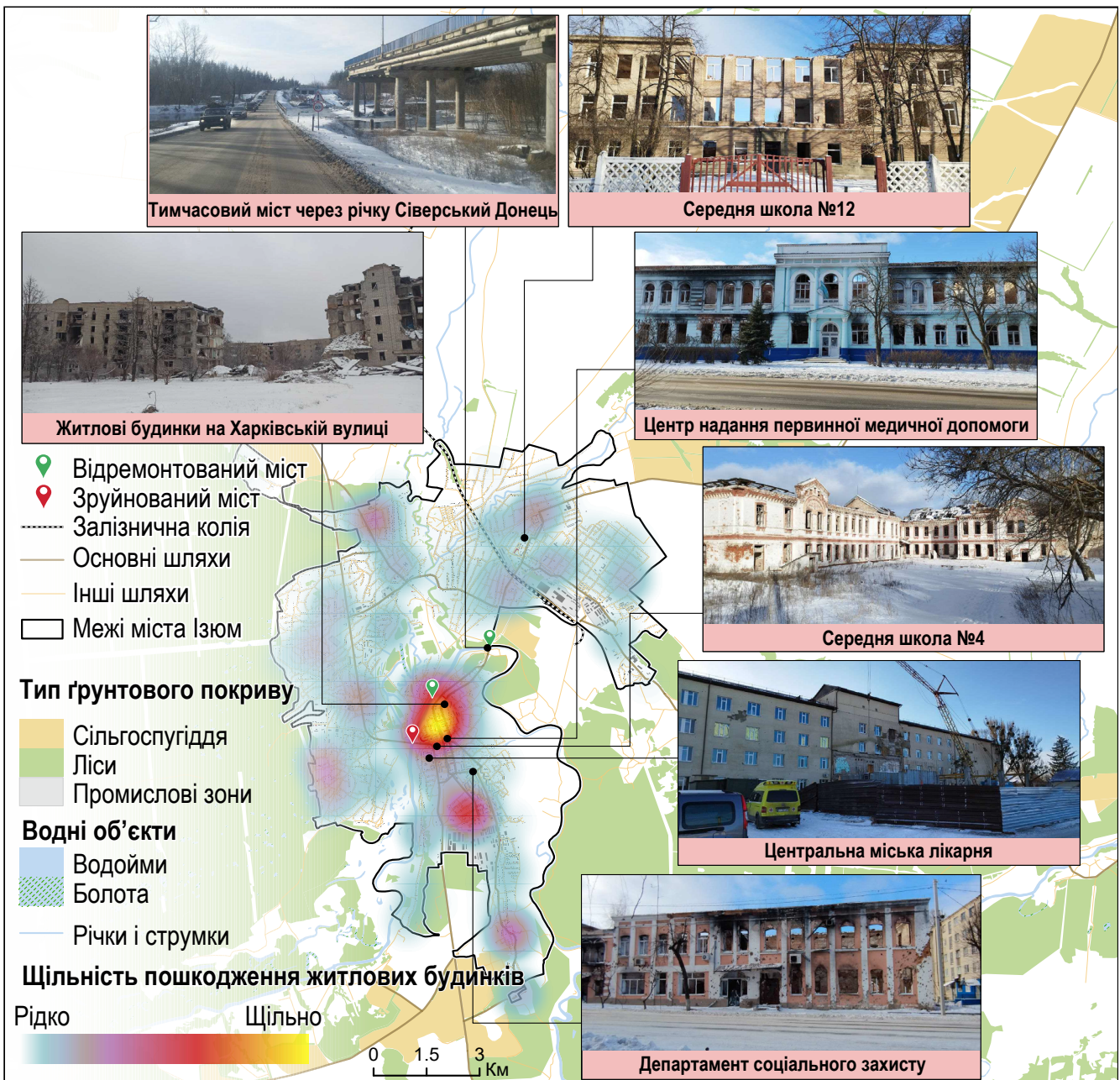
Незважаючи на невелику кількість ДГ, які користувалися освітніми послугами протягом останніх трьох місяців (n=34), 74% повідомили, що незадоволені або дуже незадоволені їхньою якістю.

На запитання про три комунальні послуги, які потрібно відновити першочергово, 77% місцевих

жителів відповіли, що всі послуги вже функціонують, 13% зазначили, що на черзі - відновлення послуги вивезення твердих побутових відходів, 6% відзначили газо-, а 5% централізоване водопостачання.

На запитання про три послуги, які потрібно відновити першочергово, лише 23% місцевих жителів відповіли, що всі послуги функціонують. Сорок три відсотки опитаних відзначили, що в першу чергу потрібно відновити медичні послуги, далі йшов громадський транспорт (35%), фінансові установи (26%), освітні (22%) та адміністративні послуги (21%).

Карта 18: Пошкодження житлових будинків та інфраструктури в м. Ізюм, на основі даних [Аналізу наслідків пошкоджень](#) Ініціативи REACH



## Найважливіша допомога

Відповідаючи на запитання про вид допомоги, який буде найнеобхіднішим впродовж наступних шести місяців, ключові інформанти в Ізюмі відзначили відновлення на ранньому етапі та допомогу з реконструкцією, зокрема:

- фінансова допомога для закупівлі радіаторів (для близько 6 000 ДГ) та нових труб для відновлення опалення, зокрема в навчальних закладах
- матеріальна та фінансова допомога для відновлення приватних будинків, щоб заохотити людей повернутися
- робоча сила для відновлення комунальних послуг, зокрема для водоканалу та теплокомуненерго
- транспортні засоби для забезпечення роботи громадського транспорту, комунальних та інших підприємств
- обладнання та фінансова допомога для відновлення центрального водопостачання
- фінансова допомога для відновлення пошкоджених мостів
- обладнання для відновлення мережі інтернет зв'язку
- медичні ліжка та інсулін для медичних закладів
- розмінування, особливо поблизу ліній електропередач

## 4.2 Херсон

### Актуальні проблеми

Згідно з отриманими даними, у 46% ДГ в Херсоні виникали труднощі в доступі до комунальних та інших послуг. 84% стикалися з проблемами в доступі до електропостачання, 40% до телекомунікаційних послуг і 34% до централізованого водопостачання. Тридцять шість відсотків повідомили про проблеми з доступом до медичних послуг, 14% — до адміністративних послуг, а 13% — до освітніх послуг. Труднощі з доступом до комунальних та інших послуг в Херсоні виникають у ДГ, які не мають фінансової спроможності платити за них (45%). Інші озвучені труднощі стосувалися довгих черг в установах (34%) та нестачі інформації про доступ до послуг (14%).

Зокрема ДГ, які повідомили, що користувалися адміністративними послугами протягом останніх трьох місяців, мали різний рівень задоволеності якістю таких послуг. 58% були задоволеними або дуже задоволеними, а 42% були незадоволеними або дуже незадоволеними через довгий час очікування в установах (65%) та неналежну якість послуг (50%). П'ятдесят п'ять відсотків домогосподарств, які користувалися освітніми послугами, були незадоволеними, а ще 10% дуже незадоволеними.

На запитання про три комунальні послуги, які потрібно відновити в першу чергу, лише 28% місцевих жителів відповіли, що всі комунальні послуги функціонують. На думку шестидесяти восьми відсотків, спершу потрібно відновити доступ до електропостачання, далі до телекомунікаційних послуг (47%) та централізованого водопостачання (37%).

Відповідаючи запитання про три послуги, які потрібно відновити в першу чергу, лише 21% місцевих жителів зазначив, що всі послуги функціонують. П'ятдесят дев'ять відсотків відзначили, що спочатку потрібно відновити медичні послуги, далі фінансові установи (27%), громадський транспорт (26%) та адміністративні послуги (24%).

### Найважливіша допомога

Відповідаючи на запитання про вид допомоги, який буде найнеобхіднішим впродовж наступних шести місяців, ключові інформанти в Херсоні відзначили гуманітарну допомогу та допомогу з відновленням на ранньому етапі:

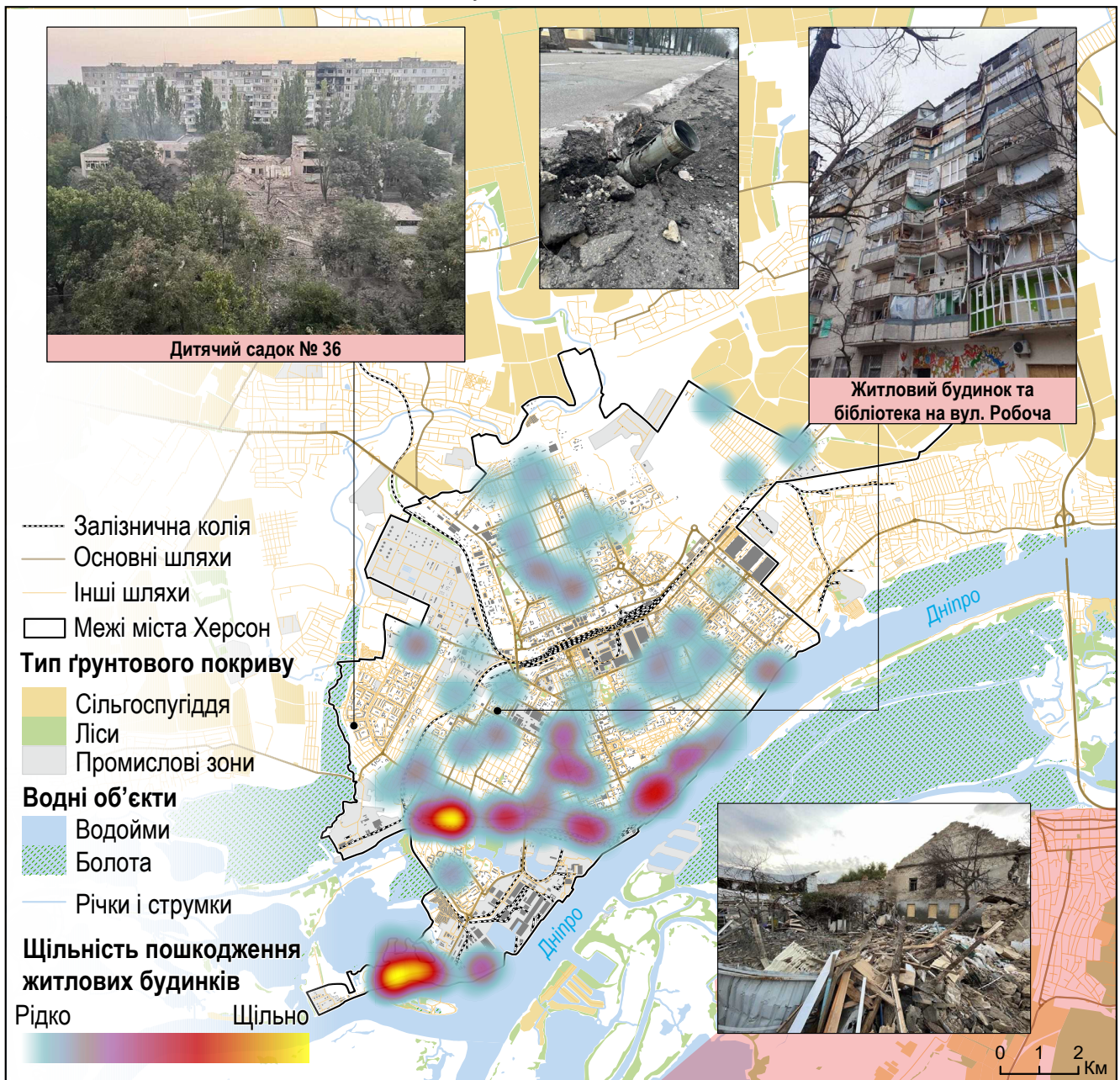
- допомога з продовольчими і непродовольчими товарами, зокрема предметами гігієни і генераторами для сімей, чий домівок були затоплені [внаслідок руйнування дамби Каховського водосховища](#)
- матеріали та робоча сила для відновлення доступу до комунальних послуг (зокрема котли і теплові насоси)
- обладнання для відновлення та модернізації централізованого водопостачання, зокрема допомога у відновленні лабораторії для аналізу якості води
- електричні кабелі



- фінансова допомога для підтримки функціонування комунальних (у першу чергу централізованого водопостачання) та інших (у першу чергу освітніх та медичних) послуг
- транспортні засоби для забезпечення роботи громадського транспорту, комунальних та інших підприємств
- електронні пристрої для онлайн навчання
- пальне для генераторів
- матеріальна та фінансова допомога для відновлення приватних будинків

Один представник у сфері охорони здоров'я запропонував створити єдиний реєстр всієї доступної гуманітарної допомоги для того, щоб місцеві мешканці могли відстежити, що вони можуть отримати.

Карта 19: пошкодження житлових будинків та інфраструктури в м. Херсон, на основі даних Аналізу наслідків пошкоджень Ініціативи REACH



## 4.3 Тростянець

### Актуальні проблеми

13% ДГ у Тростянці повідомили, що стикаються з проблемами в доступі до послуг: у 56% виникали проблеми з газопостачанням, а в 22% — з електропостачанням. Тридцять три відсотки опитаних стикалися з проблемами в доступі до поштових послуг, 19% — до медичних послуг, а 15% — до громадського транспорту. Серед труднощів, з якими стикалися ДГ у доступі до комунальних та інших послуг, відзначали відсутність фінансової спроможності платити за послуги (63%), віддалене розташування установ (44%) та відсутність доступу для людей з обмеженою мобільністю (26%).

Згідно з отриманими даними, переважна більшість (понад 90%) домогосподарств, які отримували послуги впродовж останніх трьох місяців, були задоволеними якістю всіх послуг, окрім поштових послуг. Двадцять шість відсотків були незадоволеними поштовими послугами через неналежну якість цих послуг (78%), віддалене розташування установ (67%), а також відсутність доступу для людей з обмеженою мобільністю (52%).

На запитання про комунальні послуги, які потрібно відновити в першу чергу, 92% місцевих жителів відповіли, що всі комунальні послуги функціонують, а 4% відзначили, що в першу чергу потрібно відновити централізоване водопостачання.

На запитання про послуги, які потрібно відновити в першу чергу, більшість місцевих жителів (87%) відповіли, що всі послуги функціонують, 7% відзначили поштові послуги, а 4% медичні послуги.

### Найважливіша допомога

Відповідаючи на запитання про вид допомоги, який буде найнеобхіднішим впродовж наступних шести місяців, ключові інформанти в Тростянці відзначили потребу в реконструкції та допомозі у сфері розвитку:

- фінансова допомога для ремонту мережі централізованого водопостачання та пошкоджених каналізаційних колекторів
- транспортні засоби для забезпечення роботи комунальних підприємств та підприємств, що надають послуги
- матеріали та/або фінансова допомога для відновлення приватних будинків
- допомога з встановленням датчиків руху для вуличного освітлення
- важка техніка, у т.ч. сміттєвози
- додаткові послуги ПЗПСП для дітей
- допомога з ремонтом пошкоджених об'єктів, зокрема медичних та навчальних закладів (у тому числі будівництво бомбосховищ в останніх)

## Огляд ситуації у містах: актуальні проблеми

### Користування послугами протягом останніх трьох місяців

Послуги, якими найчастіше користувалися впродовж останніх трьох місяців, не співпадають з найважливішими послугами, визначеними опитаними ДГ (див. **Розділ 1.5**). Серед послуг, якими користувалися найчастіше у всіх трьох населених пунктах був громадський транспорт (75%) і фінансові послуги (71%), на третьому місці знаходилися медичні послуги (57%). Значно менше респондентів користувалося адміністративними, соціальними та освітніми послугами, а саме 24%, 19% та 19% відповідно.

Деякими послугами користувалися однаково у всіх трьох населених пунктах (від 50 до 60% опитаних ДГ у всіх трьох містах користувалися медичними послугами, а 15-23% користувалися освітніми послугами); натомість за адміністративними послугами частіше зверталися ДГ в Ізюмі (32%) та Херсоні (29%) порівняно з 10% у Тростянці, а соціальними послугами набагато частіше користувалися ДГ в Ізюмі (34%) порівняно з Херсоном (14%) та Тростянцем (7%). Ймовірно поясненням цього може бути поточна реконструкція в Ізюмі та Херсоні, через яку більше людей могли подати заяви на відновлення документів або житла у цих містах порівняно з Тростянцем. Також в Ізюмі та Херсоні проживала більша частка осіб похилого віку порівняно з Тростянцем, внаслідок чого більша кількість людей скористалася соціальними послугами. Насправді ДГ, у складі яких були особи похилого віку, частіше повідомляли про використання соціальних послуг впродовж останніх трьох місяців (26% порівняно з 8% ДГ без осіб похилого віку). Також ДГ, у складі яких були особи похилого віку, частіше користувалися медичними послугами (62%) порівняно з іншими ДГ (50%).

## Актуальна проблеми

Станом на січень 2024 року 34% опитаних ДГ у всіх трьох населених пунктах повідомили, що стикаються з труднощами в доступі до комунальних та інших послуг, хоча в Ізюмі та Херсоні відсоток опитаних, які повідомили про наявність проблем, був вищим (43% і 46% відповідно) порівняно з 13% у Тростянці. За словами опитаних домогосподарств, найбільші труднощі виникали з електропостачанням (41%) та медичними послугами (36%), а також з адміністративними послугами (22%), банківськими установами (22%) і громадським транспортом (21%). Серед найпоширеніших труднощів у доступі до комунальних та інших послуг, про які повідомляли, були довгі черги в установах (42%), відсутність фінансової спроможності платити за послуги (41%), а також віддалене розташування закладів та відсутність належного доступу для людей з обмеженою мобільністю. Ця проблема є особливо актуальною для осіб похилого віку, оскільки ДГ, у складі яких є особа похилого віку, частіше відзначали віддалене розташування закладів.

Однак у всіх трьох населених пунктах комунальні та інші послуги, до яких доступ був найскладнішим, відрізнялися. ДГ в Ізюмі найчастіше стикалися з проблемами доступу до фінансових установ, медичних послуг та громадського транспорту через віддалене розташування таких закладів або довгі черги. Натомість ДГ у Херсоні та Тростянці повідомили про проблеми з комунальними послугами, зокрема з електропостачанням, телекомунікаціями та централізованим водопостачанням у Херсоні, а також газопостачанням в Тростянці. ДГ, опитані в обох населених пунктах, найчастіше повідомляли про проблеми, пов'язані з фінансовою спроможністю платити за комунальні та інші послуги.

## Актуальна допомога протягом найближчих місяців

Відповідаючи на запитання про найнеобхідніші види допомоги протягом наступних трьох місяців, ДГ у всіх трьох містах найчастіше відзначали потребу в продуктових наборах (51%), предметах гігієни (45%), ліках (37%), твердому паливі (23%), а також наборах для ремонту житла (22%). Хоча про потребу в продуктах харчування повідомила майже однакова частка опитаних у всіх трьох містах (від 42% до 57%), відповіді щодо інших видів допомоги відрізнялися:

- 30% ДГ в Тростянці повідомили, що вони не потребують ніякої допомоги;
- предметів гігієни потребують в Ізюмі (72%) та Херсоні (52%), тоді як у Тростянці про таку потребу повідомило лише кожне десяте ДГ;
- потребу в твердому паливі мали у Тростянці (32%) та Ізюмі (32%), а в Херсоні, оскільки (5%) люди повідомили про потребу в електричних обігрівачах (36%);
- в Ізюмі (38%) та Херсоні (21%) була потреба в наборах для ремонту житла;
- потреба в ліках була зафіксована у всіх трьох містах, однак їх потребувала більша частка опитаних у Херсоні (47%) та Ізюмі (43%) порівняно з 23% у Тростянці;
- найчастіше потребу в психологічній допомозі відзначали у Херсоні (9%), що відповідає повідомленням учасників ОФГ про те, що місцеві жителі відчують психологічне напруження через постійні обстріли.

Стосовно способу надання допомоги, дві третини респондентів (66%) у трьох населених пунктах повідомили, що віддають перевагу грошовій допомозі, насамперед в Ізюмі (87%). Хоча половина ДГ у Херсоні також зазначила, що віддає перевагу грошовій допомозі (52%), інші учасники віддавали перевагу іншим видам допомоги, зокрема допомозі у вигляді товарів та послуг (у т.ч. медичних та освітніх), про що повідомили 65% і 44% відповідно. 28% ДГ в Тростянці повідомили, що не хочуть отримувати гуманітарну допомогу в будь-якій формі.

Відповідаючи на запитання про найнеобхіднішу допомогу у всіх трьох містах на наступні шість місяців, ключові інформанти найчастіше відзначали транспортні засоби (для громадського транспорту, а також комунальних та інших підприємств, що надають послуги), матеріальну і/або фінансову допомогу для відновлення приватних будинків. Також є потреба у фінансовій допомозі та обладнанні для відновлення централізованого водопостачання.

## 5. Поточне та подальше планування на основі висновків з отриманого досвіду

### 5.1 Актуальні проблеми: поточне планування на основі висновків з отриманого досвіду

У попередніх розділах цього звіту подається огляд функціонування комунальних та інших послуг в Ізюмі, Херсоні та Тростянці у різні періоди часу, вивчається процес їхнього відновлення, а також актуальні проблеми. Провівши аналіз та порівнявши ключові висновки, що стосуються цих трьох міст, можна побачити, що Ізюм, Херсон та Тростянець перебували у схожому становищі на момент відновлення Україною контролю над цими містами, а саме вони стикнулись з масштабними руйнуваннями та перебоями в роботі комунальних та інших послуг. Однак окупація та процес відновлення у цих населених пунктах проходили по-різному.

**Ізюм** зазнав найбільших руйнувань під час російської окупації, а на момент відновлення Україною контролю над містом рівень доступу до комунальних та інших послуг був найнижчим серед усіх трьох населених пунктів (Розділ 2.1). Після повернення міста під контроль України було відновлено доступ до більшості комунальних та інших послуг, а поточні труднощі найчастіше стосуються покращення їхньої роботи за допомогою більш сучасного (додаткового) обладнання (Розділ 4.1). Зважаючи на те, що близько третини місцевих жителів досі повідомляють про можливість задовольняти свої щоденні потреби лише «ніколи», «рідко» або «ніколи», вважається, що місто перейшло на етап реконструкції.

Рисунок 5: частота, з якою ДГ в Ізюмі можуть задовольняти свої щоденні потреби

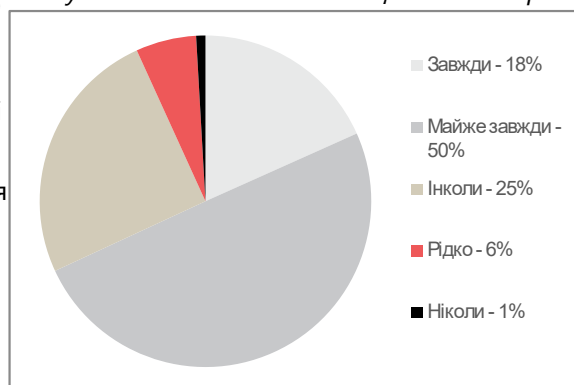
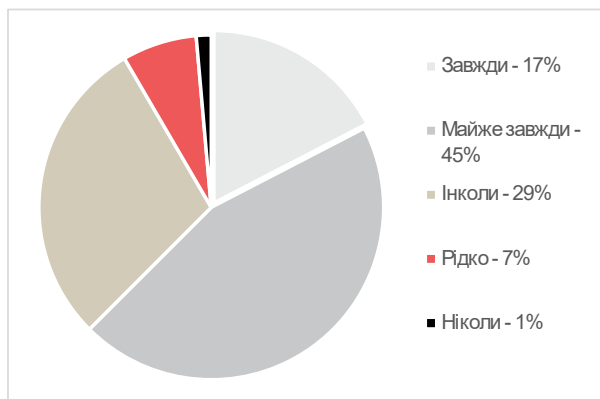


Рисунок 6: частота, з якою ДГ в Херсоні можуть задовольняти свої щоденні потреби



Під час російської окупації, **Херсон** майже не зазнав руйнувань, оскільки місто знаходилося далеко від лінії фронту. Проте за два тижні до відновлення Україною контролю місто було розграбоване та зазнало руйнувань, що призвело до пошкодження комунальної та іншої інфраструктури (Розділ 2.2). Відтоді Херсон знаходиться на лінії фронту і щоденно обстрілюється російською артилерією, що призводить до повторних пошкоджень комунальної та іншої інфраструктури. Місто все ще перебуває на етапі раннього відновлення, а більшість комунальних та інших послуг функціонують обмежено та потребують ремонту або реконструкції. Саме тому лише 17% мешканців відповіли, що вони «завжди» можуть задовольнити свої щоденні потреби (Розділ 4.2). Однак ситуація у різних районах міста є неоднаковою: прибережні райони та район

Корабель постраждали від обстрілів найбільше, тому перебої з наданням комунальних та інших послуг трапляються там найчастіше.

**Тростянець** зазнав масштабних руйнувань протягом короткого періоду російської окупації, тому на момент відновлення Україною контролю над містом комунальні та інші послуги там не функціонували (Розділ 2.3). Незважаючи на це, місто швидко відновилося і станом на січень 2024 року не надходило повідомлень про будь-які труднощі в доступі до комунальних та інших послуг чи гуманітарні потреби, оскільки майже всі резиденти повідомили, що можуть задовольнити свої щоденні потреби завжди або майже завжди (Розділ 4.3). Майбутні пріоритети, які відзначили КІ та мешканці міста, зокрема модернізація системи централізованого водопостачання, відкриття нових маршрутів громадського транспорту, а також будівництво нового багатопрофільного медичного центру, свідчать про те, що Тростянець зараз перебуває на етапі розвитку.

Рисунок 7: частота, з якою ДГ в Тростянці можуть задовольняти свої щоденні потреби

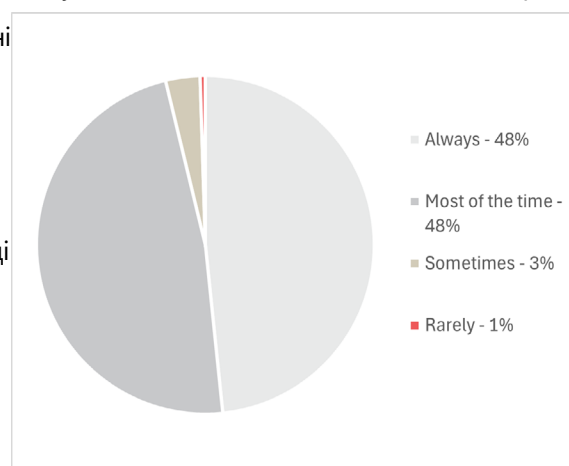
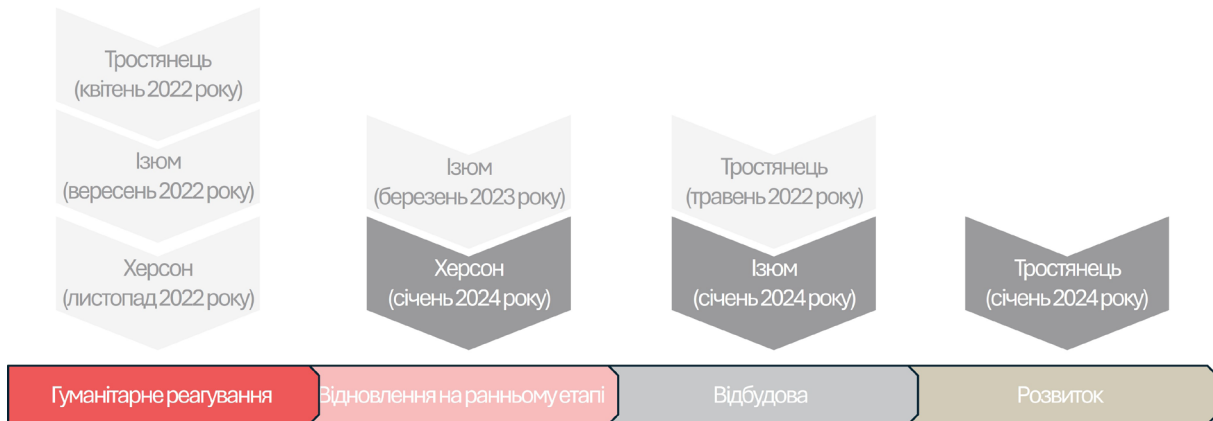


Рисунок 8: різні етапи реагування в містах, які повернулися під контроль України, від гуманітарного реагування до розвитку



На цьому графіку показано основні труднощі, з якими стикалося кожне із трьох міст станом на січень 2024 року, а також на якому етапі відновлення вони перебувають. Однак переважна більшість мешканців усіх трьох міст все ще повідомляла про потребу в продовольчій допомозі, зокрема в Тростянці, де засоби до існування ще не були повністю відновлені, тому люди продовжували залежати від допомоги - хоча їхня частка була нижчою порівняно з Ізюмом та Херсоном. Водночас, хоч це питання більшою мірою стосується реконструкції, у Тростянці досі існує проблема з водовідновленням, оскільки мережу ще не повністю відновили після руйнування у березні-квітні 2022 року. Спроможність людей задовольняти свої базові потреби може також змінюватися залежно від безпекової ситуації. Доступ до комунальних та інших послуг в Херсоні був на дуже поганому рівні на момент відновлення Україною контролю над містом через погіршення безпекової ситуації. Втім, у січні 2024 року частка ДГ у Тростянці, які повідомили про зниження спроможності задовольнити свої щоденні потреби протягом останніх 12 місяців, була більшою порівняно з Херсоном.

## 5.2 Процес відновлення: подальше планування на основі висновків з отриманого досвіду

Одне з головних завдань цього звіту полягає у напрацюванні висновків з отриманого досвіду для інформаційного забезпечення майбутнього планування у разі повернення під контроль України більшої кількості населених пунктів. Також у ширшому контексті — для планування усіма організаціями, зацікавленими у відновленні населених пунктів на ранньому етапі від наслідків вуличних боїв і повного колапсу системи комунальних та інших послуг. Як вже зазначалося у **Розділі 0.1**, Ізюм, Херсон і Тростянець спеціально вибиралися для порівняння та визначення специфічних труднощів, з якими можуть стикатися невеликі (Тростянець), середні (Ізюм) та великі (Херсон) міста. На момент підготовки цього звіту декілька великих міст, подібних до трьох досліджених населених пунктів, залишалися під російською окупацією, серед яких Старобільськ (Луганська область, кількість населення до війни налічувала [15 947 осіб](#)), Токмак (Запорізька область, кількість населення до війни налічувала [29 573 осіб](#)) і Маріуполь (Донецька область, кількість населення до війни налічувала 425 681 осіб). Висновки з отриманого досвіду в Ізюмі, Херсоні та Тростянці можуть ефективно застосовуватися для інформаційного забезпечення заходів з відновлення цих міст у випадку повернення під контроль України більшої кількості населених пунктів.

### Подальше планування на основі висновків з отриманого досвіду: комунальні послуги

Відновлення електропостачання було однаково пріоритетним у всіх трьох містах відразу після їхнього повернення під контроль України, а доступ до інших комунальних послуг відновлювався протягом місяця. Фактично взаємозв'язок між комунальним та іншими послугами є основним висновком з отриманого досвіду: електропостачання є критично важливим для роботи інших комунальних послуг (централізованого водопостачання та телекомунікаційних послуг) та всіх послуг, тому його потрібно відновлювати першочергово.

Газопостачання та централізоване водопостачання зазвичай відновлювалися відразу після налагодження електропостачання, що також займало близько місяця з моменту відновлення Україною контролю над населеним пунктом. Відновлення інших комунальних послуг (телекомунікаційних та управління твердими відходами) займало більше часу. Така пріоритизація співпадала з найважливішими комунальними послугами, які відзначили ДГ, а саме на першому місці знаходилося електропостачання, на другому — газопостачання і на третьому — централізоване водопостачання (**Розділ 2.5**).

## Подальше планування на основі висновків з отриманого досвіду: послуги

Відновлення медичних послуг було пріоритетнішим порівняно з іншими послугами, незважаючи на те, що деякі медичні послуги продовжували надаватися протягом окупації у всіх трьох містах.

Після відновлення електропостачання інші послуги, схоже, відновлювалися паралельно, без будь-якої пріоритизації. Після налагодження електропостачання та телекомунікаційних послуг була можливість швидко відновити онлайн навчання, хоча його якість значно погіршилася. Також швидко відновився доступ до адміністративних послуг в Ізюмі та Тростянці порівняно з Херсоном, де адміністрація не могла повернутися назад у місто через небезпеку обстрілів. Це стало можливим лише через шість місяців після відновлення контролю Україною.

Функціонування соціальних послуг також швидко відновилося, зокрема для координації розподілу гуманітарної допомоги. Доступ до соціальних послуг має бути відновленим у першу чергу впродовж перших декількох тижнів після повернення населеного пункту під контроль України для забезпечення розподілу належної допомоги серед людей, які найбільше її потребують. Відновлення доступу до соціальних послуг в Херсоні зайняло більше часу, а ключові інформанти повідомляли про велику кількість недоречної допомоги у місті відразу після його повернення під контроль України. Також повідомляли про неналежну координацію між гуманітарними організаціями, яка дезорієнтувала людей і перешкоджала роботі місцевої влади та місцевих організацій, які займалися схожими питаннями та запитами.

Послуги громадського транспорту відновлювалися найповільніше, оскільки вимагали більших початкових інвестицій для закупівлі транспортних засобів, які були знищені або викрадені під час окупації. Повільне відновлення негативно впливає на місцевих мешканців, бо громадський транспорт є життєво важливим для доступу до послуг; особливо, як зазначалося у [Розділах 1 і 2.4](#), осіб похилого віку, які частіше залишалися у населеному пункті під час окупації та після його звільнення.

Проте громадський транспорт є не єдиним фактором, який негативно вплинув на доступ до послуг та відновлення комунальних, а також інших послуг: багато ключових інформантів повідомляли, що відновлення сповільнювалося через замінування та часті обстріли міст, які знаходяться на лінії фронту, а також нестачу транспортних засобів (які були викрадені або розграбовані). За словами інших ключових інформантів та учасників ОФГ, робітники, які відновлювали доступ до комунальних та інших послуг, йшли на фізичний ризик, оскільки у деяких випадках вони працювали під обстрілами та самостійно проводили розмінування. Це викликає особливе занепокоєння, бо за словами ключових інформантів, у цих робітників не було належних засобів захисту для проведення таких робіт, особливо у Херсоні, де робітники комунальних підприємств просили видати їм засоби індивідуального захисту, однак так і не отримали їх.

За даними, швидке повернення спеціалістів після відновлення Україною контролю над населеними пунктами було критично важливим для швидкого відновлення функціонування всіх послуг у цих трьох містах. Це виявилось ще важливішим, ніж отримання відповідного обладнання, бо, згідно з отриманими даними, доступ до деяких послуг був відновлений раніше, ніж доставили необхідне обладнання, проте лише після того як спеціалісти повернулися до роботи ([Розділ 2](#)).

Пріоритизація медичних послуг відповідає думці переважної більшості ДГ у всіх трьох населених пунктах, для яких ці послуги були найважливішими (67%). На другому місці знаходився громадський транспорт, що свідчить про його важливість, незважаючи на повільне відновлення у всіх трьох населених пунктах. Ініціатива REACH у цьому звіті звертає увагу на важливий висновок, а саме міжнародні організації та донори повинні зосереджувати більшу увагу на відновленні доступу до громадського транспорту після відновлення Україною контролю над населеними пунктами, зокрема враховуючи, що ключові інформанти наголосили на недостатній кількості транспортних засобів по всій Україні. Комунальні та інші послуги є взаємозв'язаними не лише в межах міста, але також із сусідніми населеними пунктами. Учасники ОФГ часто згадували про громадський транспорт, яким вони користувалися для того, щоб отримати доступ до послуг у сусідніх населених пунктах, якщо вони були недоступні у місці їхнього проживання (мешканці Херсону їздили до Миколаєва для того, щоб отримати адміністративні та фінансові послуги, коли вони були недоступні у Херсоні).

Хоча у цих трьох містах можна знайти схожі риси, що стосуються процесу відновлення, труднощі з якими стикаються провайдери комунальних та інших послуг після відновлення Україною контролю, також залежать від зовнішніх факторів, характерних для кожного з цих міст.

## Подальше планування на основі висновків з отриманого досвіду: тривалість окупації

Місто **Херсон**, яке є регіональним центром, знаходилося під окупацією майже дев'ять місяців і за цей час Росія розірвала традиційні ланцюги постачання, а також замінила українських провайдерів комунальних та інших послуг на російських. Продукти для магазинів та ринків почали завозити з окупованого Криму, що спричинило дефіцит та погіршення їхньої якості. Росія

об'єднала два підприємства теплокомуненерго у Херсоні, що ускладнило ситуацію, оскільки люди відмовлялися виходити на роботу. Згідно з отриманими даними, навчання російською мовою та за російською навчальною програмою було примусовим для вчителів та учнів. Українські провайдери телекомунікаційних послуг (як і вся інформація українською мовою загалом) були заборонені. Обмеження доступу до інформації в окупованих містах може безпосередньо впливати на потреби та безпеку людей, оскільки [попередні дослідження, проведені в Україні](#), свідчать про те, що доступ до безпечної та надійної інформації відіграє важливу роль у спроможності цивільного населення захистити себе.

Схожа ситуація була в **Ізюмі**, де протягом окупації продовжували працювати декілька магазинів та ринків, яким з часом вдалося налагодити постачання певних товарів з окупованого Куп'янська. Однак оплата приймалася лише в російських рублях, що змушувало людей обмінювати українські гривні за дуже невигідним курсом (ОФГ). Росія також замінила українську систему сімейної медицини на російську (КІ).

Оскільки **Тростянець** перебував під російською окупацією набагато менше часу, ключові інформанти та учасники ОФГ не повідомляли про подібні проблеми.

Завданням цього звіту є інформаційне забезпечення в процесі планування відновлення населених пунктів, які знаходяться під російською окупацією, однак в майбутньому можуть повернутися під контроль України. У квітні 2024 року виповниться два роки з моменту окупації цих населених пунктів, тому очікується, що такі проблеми будуть ще масштабнішими.

### Подальше планування на основі висновків з отриманого досвіду: регіональні особливості

REACH винесла ще один важливий висновок з отриманого досвіду, який полягає у тому, що регіональні особливості населеного пункту впливають на процес відновлення комунальних та інших послуг. Зокрема на нього впливають погодні умови та водойми.

Як видно на прикладі Ізюму, в містах, через які протікають річки, руйнування мостів негативно впливає на доступ до послуг та комунальних мереж. Обриваються трубопроводи та кабелі, які проходять через мости, а транспортні засоби аварійних служб, зокрема пожежні машини та швидкі, взагалі не можуть доїхати до цих районів або змушені їхати в об'їзд, що забирає багато часу. Незважаючи на встановлення тимчасових мостів, вони часто не розраховані на проїзд важкої техніки.

Погодні умови, особливо взимку, відіграють важливу роль у прийнятті рішення щодо того, які комунальні послуги потрібно відновлювати у першу чергу. В Ізюмі та Тростянці, де зими зазвичай холодніші порівняно з Херсоном ([див. дослідження Ініціативи REACH «Оцінка ризику зон екстремально низьких температур»](#)), відновлення опалення було одним із пріоритетних завдань, враховуючи той факт, що Ізюм повернувся під контроль України незадовго до початку зими - у вересні 2022 року.

### Подальше планування на основі висновків з отриманого досвіду: вплив на вразливі категорії населення

І насамкінець варто зазначити, що різні категорії населення по-різному відчувають вплив функціонування комунальних та інших послуг на їхні потреби та наміри щодо переміщення:

**Діти** найгостріше відчувають відсутність доступу до комунальних та інших послуг внаслідок знищення ресурсів або руйнування закладів, які працюють з дітьми, через відсутність місць для соціалізації або можливості відвідувати школу у випадку відключення електропостачання або доступу до інтернету, а також неможливість скористатися необхідними медичними послугами, зокрема послугами педіатрів, спеціалістів з підтримки психічного здоров'я та психосоціальної підтримки (КІ).

**Люди з обмеженою мобільністю** також гостро відчувають це, оскільки вони змушені покладатися на інших в питаннях доставки води (у випадку відсутності доступу до централізованого водопостачання), продуктів харчування та непродовольчих товарів (у випадку відсутності доступу до соціальних послуг), а після відновлення деякі послуги все ще залишатимуться не повністю доступними для них.

За словами ключових інформантів, у деяких планах реагування частково враховувалися потреби певних вразливих категорій населення шляхом надання їм безпосередньої допомоги, пріоритизації відновлення деяких критично важливих для них послуг (наприклад, соціальних автобусів для вразливих категорій населення), створення виїзних команд для надання адміністративних та соціальних послуг маломобільним категоріям населення, відбудови об'єктів з урахуванням можливостей доступу маломобільних осіб, а також створення списків вразливих категорій населення для інформування про доступні види допомоги.

## Додаткова інформація:

Цей звіт було адаптовано під інтерактивну сторінку, на якій відтворено досвід місцевих мешканців під час та після окупації.

Додаткову інформацію можна знайти в інших циклах дослідження Ініціативи REACH. Серед циклів досліджень, які найбільше пов'язані з гуманітарним реагуванням, відновленням на ранньому етапі та організаціями, залученими до відновлення, варто відзначити наступні:

- [Дослідження «Оцінка мультисекторальних потреб»](#), в якому міститься репрезентативна вибірка мультисекторальних потреб на території України.
- [Дослідження «Моніторинг гуманітарної ситуації»](#), в якому подається оцінка мультисекторальних потреб на рівні громад на основі опитування ключових інформантів.
- [«Аналіз впливу пошкоджень»](#), в якому подається оцінка досвіду громад та спроможності усунути пошкодження інфраструктури на рівні населеного пункту, зокрема в Ізюмі та Херсоні.
- Дослідження [«Спільна ініціатива з моніторингу ринку»](#), в якому подається оцінка функціонування магазинів та ринків в Україні, а також наявність та доступність товарів.
- [Дослідження «Оперативна оцінка доступу до грошової допомоги»](#), в якому вивчається можливість надання грошової допомоги на прифронтових територіях, зокрема у Херсоні.

Детальніше про діяльність Ініціативи REACH можна дізнатися [за цим посиланням](#).