

Підзвітність перед постраждалим населенням у рамках надання гуманітарної допомоги біженцям у Молдові

Травень 2026 | Республіка Молдова

Про що цей документ?

Цей документ містить основні результати оцінки підзвітності та гуманітарної допомоги біженцям з України, які проживають у Молдові. З початку кризи в лютому 2022 року заходи з надання допомоги біженцям продовжували змінюватися, тому розуміння ситуації та потреб біженців залишалося важливим. У зв'язку з цим організація IMPACT Initiatives у рамках своєї ініціативи REACH провела цю оцінку, щоб допомогти організаціям у Молдові надавати допомогу, яка відображає уподобання та потреби біженців.

Під час оцінки вивчалось, як біженці сприймали гуманітарну допомогу, зокрема чи вважали вони її справедливою та актуальною, чи брали участь у прийнятті рішень, що їх стосуються, та як на практиці враховувалися зворотні відгуки. У рамках оцінки також досліджувалися взаємодія гуманітарних організацій із громадами біженців та уроки, винесені для надання допомоги в майбутньому, а також потреби біженців, пов'язані з інтеграцією в Молдові.

У ході цього дослідження було зібрано відповіді на опитування та інтерв'ю з біженцями з України, які проживають у Молдові, а також із працівниками гуманітарних організацій. Збір даних проводився в період з 25 серпня по 3 жовтня 2025 року. У телефонних або особистих опитуваннях, проведених у муніципалітеті Кишинєва та інших регіонах Молдови (за винятком Придністровського регіону), взяли участь загалом 321 повнолітніх біженців, які проживають у Молдові. Серед респондентів були біженці, які отримали гуманітарну допомогу не менше ніж за три місяці до початку збору даних, іменовані надалі «бенефіціарами», а також біженці, які не отримували гуманітарну допомогу у зазначений період, іменовані «небенефіціарами». Середній вік респондентів-бенефіціарів становив 50 років, а респондентів-небенефіціарів — 38 років. Крім того, було проведено поглиблені інтерв'ю з 14 біженцями, а також інтерв'ю з 9 співробітниками гуманітарних організацій, щоб охопити обидві сторони.

Гуманітарна допомога в Молдові

Отримана гуманітарна допомога та організації, що її надають

Майже всі бенефіціари отримали грошову допомогу. Це був найпоширеніший вид підтримки, який було визнано найбільш корисним. Як бенефіціари, так і небенефіціари повідомили, що грошові кошти є найважливішою формою допомоги, оскільки дозволяють покривати різні потреби. Окрім грошових коштів, деякі респонденти повідомили, що за три місяці до опитування вони отримували ваучери, продукти харчування, предмети першої необхідності для дому, а також медичну допомогу. Більша частина допомоги надходила від міжнародних гуманітарних організацій, включаючи установи Організації Об'єднаних Націй (ООН) та інші неурядові організації (НУО); менше респондентів зазначили місцеві організації, релігійні групи або органи влади.

«Це дійсно допомогло перед початком навчального року — ми отримали по 1500 лейв на кожну дитину для книгарні. Це була велика допомога, ми вдячні. А в останні місяці ми також отримували ваучери на ліки».

– Поглиблене індивідуальне інтерв'ю з бенефіціаром

Відповідність допомоги потребам респондентів

Більшість бенефіціарів повідомили, що допомога добре або дуже добре відповідала їхнім потребам і допомогла їхнім спільнотам. У поглиблених інтерв'ю більшість пояснювали, що допомога є найбільш корисною, коли її вистачає для задоволення їхніх потреб, коли вона надходить своєчасно та є передбачуваною. Готівкові кошти та ваучери часто описувалися як особливо корисні, оскільки вони надавали респондентам гнучкість у покритті різних потреб. Водночас багато респондентів зазначили, що зростання орендної плати, медичних витрат та рахунків за комунальні послуги ускладнює повне покриття витрат за рахунок поточної допомоги.



Funded by
European Union
Humanitarian Aid

REACH Informing
more effective
humanitarian action

Зміни у наданні допомоги з плином часу

Респонденти, які брали участь у поглиблених інтерв'ю, а також працівники гуманітарних організацій описали зміни у наданні допомоги з моменту початку кризи біженців. Деякі респонденти пояснили, що, хоча допомога продовжувала надходити, її обсяги скоротилися, роздачі проводилися рідше, а програми були змінені або припинені. Працівники гуманітарних організацій розповіли, що фінансування було скорочено. Це, у поєднанні з нестачею персоналу, особливо за межами муніципалітету Кишинєва, призвело до скорочення масштабів програм, зменшення кількості роздач, а також до скорочення або припинення деяких видів діяльності.

«Спочатку розподіл допомоги здійснювався для всіх українських сімей тут, у Молдові. Зараз, через скорочення бюджету, нам доводиться зменшувати кількість отримувачів... ми розробили ці критерії».
– Інтерв'ю з працівником гуманітарної організації

Подання заявок та доступ до допомоги

Небенефіціари назвали різні причини, через які вони не отримали допомогу за три місяці до проведення опитування. Більше половини зазначили, що вирішили не подавати заявку, тоді як інші зазначили, що подавали заявку, але не були відібрані. Бенефіціари та небенефіціари однаково описали бар'єри, що ускладнюють подання заявки на отримання допомоги. До них належать обмежена кількість місць для реєстрації, необхідність повторного заповнення документів, пропущені повідомлення, затримки, нерівномірний розподіл допомоги, проблеми зі здоров'ям та велика відстань до пунктів надання допомоги. Деякі також вказали на обмежені навички роботи з інтернетом або обмежений доступ до нього у людей старшого віку.

Одержувачі допомоги та справедливість процесу

Правила отримання допомоги та справедливість відбору

Більшість респондентів повідомили, що розуміють правила, за якими визначається, хто може отримати гуманітарну допомогу. Багато бенефіціарів зазначили, що правила, які визначають, хто може подати заявку на отримання допомоги в їхньому регіоні, є чіткими та зрозумілими. Близько трьох чвертей небенефіціарів також зазначили, що загалом обізнані з цими правилами.

Більшість респондентів також повідомили, що розуміють, як приймаються рішення про надання допомоги в умовах обмежених ресурсів. Однак рівень розуміння серед небенефіціарів був нижчим, ніж серед бенефіціарів, хоча загалом обізнаність залишалася високою. Багато респондентів, особливо небенефіціари, вважали цей процес несправедливим. Ті, хто сприймав відбір як частково справедливий або несправедливий, описували ситуації, в яких деякі нужденні домогосподарства залишалися без допомоги, тоді як інші, які сприймалися як менш вразливі, отримували допомогу. Деякі також зазначали, що інформація про прийняті рішення не завжди була достатньо чіткою або поширювалася нерівномірно.

«Що мені здалося несправедливим — це те, що не повідомили, кого відібрали, тому що мені хотілося б побачити людей, яких обрали, ознайомитися з їхніми бізнес-проєктами [...]. Мені було б цікаво з точки зору досвіду побачити, як інші виконували свою роботу, реалізовували свій проєкт, і зрозуміти, у чому полягали мої помилки».

– Поглиблене індивідуальне інтерв'ю з небенефіціаром

Відчуття пріоритетності або виключеності

Багато бенефіціарів зазначили, що надати підтримку всім неможливо, і погодилися з необхідністю приділяти пріоритетну увагу найбільш вразливим групам. Проте деякі описували ситуації, коли допомога припинялася без пояснень або коли біженці, які, здавалося б, відповідали критеріям отримання допомоги, не потрапляли до списку отримувачів. Небенефіціари також сказали, що розуміють мету надання допомоги найбільш вразливим, але деякі описали ситуації, коли вони подавали документи, а потім отримували відмову без чітких обґрунтувань. Працівники гуманітарних організацій зазначили, що правила надання допомоги стали суворішими через скорочення фінансування і можуть відрізнятись або змінюватись з часом.

Під час поглиблених інтерв'ю респонденти поділилися думками щодо того, як можна покращити систему надання допомоги. Вони закликали до більш справедливих і послідовних підходів до визначення отримувачів допомоги, щоб вразливі біженці не залишалися без підтримки. Вони також висловили прохання надавати більш чітку інформацію про те, хто може отримати допомогу, як приймаються рішення і коли змінюються правила або умови отримання допомоги.

«Прозорість і чіткість у тому, як передається інформація [про допомогу], [...] усунули б плутанину, непорозуміння та негативні почуття».

– Поглиблене індивідуальне інтерв'ю з бенефіціаром



Участь у прийнятті рішень щодо гуманітарної допомоги

Участь у консультаціях щодо уподобань стосовно допомоги

Менше половини респондентів із числа бенефіціарів зазначили, що протягом року, який передував опитуванню, їх запитували про їхні уподобання щодо допомоги, і лише дуже небагато респондентів із числа небенефіціарів відповіли аналогічно. Серед тих, кого запитували про їхні уподобання, більшість вказали, що брали участь у цьому процесі через індивідуальні інтерв'ю або опитування. На рівні місцевих громад обізнаність про можливості участі в консультаціях щодо уподобань стосовно допомоги була низькою. Більшість респондентів повідомили, що їм не було відомо про будь-які зустрічі чи заходи, організовані для збору думок громади щодо допомоги в їхньому регіоні протягом року, що передував опитуванню.

Відчуття значущості та впливу участі

Респонденти, серед яких були як бенефіціари, так і небенефіціари, поділилися неоднозначним досвідом участі в консультаціях щодо надання допомоги. Серед тих, кого запитували про їхні вподобання, понад половина зазначила, що згодом отримала саме ту підтримку, про яку просила. Під час поглиблених інтерв'ю респонденти більш позитивно оцінювали свою участь у тих випадках, коли вона призводила до відчутних результатів, таких як зміни в системі продовольчої допомоги або отримання конкретних предметів домашнього вжитку.

Коли консультації не приводили до видимих змін або пояснень, участь часто сприймалася як символічна, особливо небенефіціарами. Більше половини респондентів зазначили, що участь у прийнятті рішень, які їх стосуються, є важливою.

«Я готовий(а) брати участь в опитуваннях, якщо це необхідно — якщо це дасть результат».

– Поглиблене індивідуальне інтерв'ю з бенефіціаром

Перешкоди для участі в прийнятті рішень щодо надання допомоги

Під час поглиблених інтерв'ю деякі бенефіціари зазначили перешкоди для участі в консультаціях щодо надання допомоги, зокрема брак часу через роботу, догляд за дітьми або домашні обов'язки. Респонденти також зазначили, що віддають перевагу простим і доступним способам надання зворотного зв'язку, таким як онлайн-опитування, гарячі лінії та телефонні дзвінки, а також локальним форматам (відвідини вдома, зустрічі в громадах), на відміну від форматів, що вимагають поїздок до інших населених пунктів.

Надання відгуків та подання скарг

Знання способів залишити відгук або скаргу

Більшість респондентів, як бенефіціарів, так і небенефіціарів, повідомили, що знають, як залишити відгук або подати скаргу щодо гуманітарної допомоги, а також як повідомити про неналежну поведінку працівників гуманітарних організацій. Серед найбільш відомих способів були гарячі або «зелені лінії», пряме звернення до співробітників, а також онлайн-канали та цифрові засоби зв'язку.

Використання каналів зворотного зв'язку та скарг

Незважаючи на те, що респонденти добре розуміють, як залишати відгуки чи подавати скарги, більшість із них повідомили, що не користувалися цими каналами протягом року, що передував опитуванню. Більшість пояснювали це тим, що у них не було відгуків або скарг. Бенефіціари частіше зазначали, що користувалися цими каналами хоча б один раз. Зазвичай вони залишали позитивні відгуки або пропозиції, а не скарги.

«Зазвичай це не були скарги — це був зворотний зв'язок та пропозиції. І вони завжди доходили до адресата. Все було добре організовано».

– Поглиблене індивідуальне інтерв'ю з бенефіціаром

У поглиблених інтерв'ю бенефіціари згадували особисті причини для надання відгуків, зокрема бажання покращити роботу організацій або відчуття комфорту від висловлення своєї думки з власної ініціативи. Це може пояснювати, чому багато респондентів зазначили, що використання каналів зворотного зв'язку або подання скарг є особистим вибором. Серед тих небагатьох респондентів, які мали відгуки або скарги, але не подали їх, більшість пояснювала своє рішення тим, що вважала, що їхня думка нічого не змінить. Небенефіціари найчастіше говорили, що не використовують ці канали, тому що не отримують допомоги.

Незважаючи на обмежене використання, більшість респондентів повідомили, що в основному або повністю довіряють гуманітарним організаціям у частині реагування на скарги та відгуки.

Робота з відгуками в гуманітарних організаціях

Працівники гуманітарних організацій зазначили, що системи збору відгуків і скарг були широко поширені, звітність велася належним чином, а до повідомлень, що надходили, ставилися з усією серйозністю. Вони вказали, що отримані відгуки використовувалися для направлення до фахівців, зміни послуг та вдосконалення програм допомоги, таких як освіта, продовольча допомога, грошова допомога та мовна підтримка.



«Ми розглядаємо кожну скаргу як обґрунтовану, навіть якщо вона виходить за межі нашої компетенції. Якщо це не послуга, яку ми надаємо, ми перенаправляємо її до відповідного відповідального суб'єкта».

– Інтерв'ю з працівником гуманітарної організації

Причини для подання відгуків або скарг

Майже всі респонденти зазначили, що з більшою ймовірністю скористалися б каналами зворотного зв'язку та подання скарг, якби були впевнені, що їхні відгуки призведуть до конкретних дій. Як фактори, що сприяють використанню цих каналів, також згадувалися більш зручний доступ до них і більш чітке інформування про те, що відбувається після отримання відгуків. Позитивний досвід взаємодії після подання відгуків, на думку респондентів, зміцнює довіру та підвищує готовність знову скористатися цими каналами.

«Хоча б якийсь результат, якісь зміни. Або, як мінімум, письмову відповідь чи телефонний дзвінок із повідомленням: "Так, ми отримали вашу скаргу". Так само, як і щодо подячних повідомлень, які ми надсилаємо, або пропозицій — ми отримуємо зворотний зв'язок. Гадаю, до скарг має застосовуватися такий самий підхід».

– Поглиблене індивідуальне інтерв'ю з бенефіціаром

Інтеграція в Молдові: потреби та труднощі

Адаптація в Молдові

Майже половина респондентів повідомила, що на момент проведення опитування стикалася принаймні з однією проблемою щодо інтеграції в Молдові, тоді як решта не відчувала серйозних труднощів. Найчастіше згадуваними проблемами були фінансові труднощі, проблеми з пошуком доступного житла, обмежений доступ до медичного обслуговування та мовний бар'єр.

«Ми знайшли житло самостійно, зняли квартиру, хоча це для нас дуже складно. [...] Це не безкоштовно. І сусіди [у Молдові] трохи допомогли [з облаштуванням], і ми дуже вдячні за цю підтримку».

– Поглиблене індивідуальне інтерв'ю з небенефіціаром

Інтерв'ю показали, що бюрократичні та адміністративні процедури ускладнювали для деяких респондентів доступ до житла, послуг або збереження роботи. Наприклад, респонденти розповіли про труднощі з реєстрацією автомобілів, отриманням довідки про інвалідність у рамках статусу тимчасового захисту, оформленням медичної документації між Молдовою та Україною, а також із пошуком житла через небажання орендодавців укладати офіційні договори оренди.

Інші респонденти повідомили про більш позитивний досвід, зазначивши доступ до послуг, мовних курсів та працевлаштування без серйозних перешкод.

«Система охорони здоров'я дійсно мені допомогла, адже всі медичні аналізи та обстеження були повністю оплачені».

– Поглиблене індивідуальне інтерв'ю з бенефіціаром

Гуманітарна допомога та незалежність

Трохи більше половини бенефіціарів повідомили, що отримана допомога допомогла їм стати більш самостійними, проте не всі відповіли, що вона забезпечила їм повну незалежність. Деякі пояснили, що допомога покривала певні потреби, але не охоплювала всі аспекти повсякденного життя.

Подолання труднощів та потреба у підтримці в Молдові

Близько третини респондентів зазначили, що намагалися самостійно долати труднощі інтеграції. Багато хто також звертався по допомогу до друзів, родичів, сусідів або гуманітарних організацій. Бенефіціари частіше за інших респондентів вказували, що зверталися по підтримку до гуманітарних організацій.

На запитання про те, яка допомога є найбільш необхідною, респонденти найчастіше називали фінансову підтримку, за якою слідували доступне житло, медичне обслуговування, вивчення мови та допомога у пошуку роботи. Респонденти, які вказали, що потребують підтримки в процесі інтеграції та адаптації в Молдові, найчастіше зазначали, що воліли б отримувати таку допомогу від гуманітарних організацій, таких як міжнародні НУО, агентства ООН та місцеві НУО.

«[Нам потрібно] просто мінімум для життя, щоб ми могли харчуватися, отримувати медичне лікування для дитини, а також оплачувати оренду та комунальні послуги».

– Поглиблене індивідуальне інтерв'ю з небенефіціаром

Респонденти повідомили, що воліють отримувати інформацію як про підтримку в інтеграції, так і про гуманітарну допомогу через поєднання прямих контактів та цифрових каналів. Багато хто зазначив співробітників, які займаються інформаційно-роз'яснювальною роботою, соціальні мережі та SMS-повідомлення як корисні способи отримання інформації.



Funded by
European Union
Humanitarian Aid

REACH Informing
more effective
humanitarian action

Фінансується Європейським Союзом. Погляди та думки, викладені в цьому документі, належать виключно організації REACH і не обов'язково відображають позицію Європейської комісії з питань цивільного захисту та гуманітарної допомоги (ЕЧО). Ані Європейський Союз, ані ЕЧО не несуть відповідальності за зміст цього документа.

ПРО REACH

Ініціатива REACH розробляє інструменти та надає інформацію, які допомагають гуманітарним організаціям приймати більш ефективні, засновані на фактичних даних рішення в умовах криз, на етапі відновлення та в рамках діяльності з розвитку. Для цього REACH збирає власні дані та проводить їх ретельний аналіз, тісно співпрацюючи з різними гуманітарними організаціями з метою забезпечення координації. REACH є партнерством між організаціями IMPACT Initiatives, ACTED та Програмою Організації Об'єднаних Націй з навчання та застосування супутникових технологій (ЮНІТАР-УНОСАТ).

