

Подотчётность перед пострадавшим населением в рамках оказания гуманитарной помощи беженцам в Молдове

Май 2026 | Республика Молдова

О чём этот документ?

Данный документ представляет ключевые результаты оценки подотчётности и гуманитарной помощи беженцам из Украины, проживающим в Молдове. С начала кризиса в феврале 2022 года меры по оказанию помощи беженцам продолжали меняться, поэтому понимание ситуации и потребностей беженцев оставалось важным. В связи с этим организация IMPACT Initiatives в рамках своей инициативы REACH провела данную оценку, чтобы помочь организациям в Молдове в оказании помощи, отражающей предпочтения и потребности беженцев.

В ходе оценки изучалось, как беженцы воспринимали гуманитарную помощь, в том числе считали ли они её справедливой и актуальной, участвовали ли они в принятии решений, которые их затрагивают, и как на практике учитывались обратные отзывы. В рамках оценки также исследовались взаимодействие гуманитарных организаций с сообществами беженцев и уроки, вынесенные для оказания помощи в будущем, а также потребности беженцев, связанные с интеграцией в Молдове.

В ходе данного исследования были собраны ответы на опрос и интервью с беженцами из Украины, проживающими в Молдове, а также с сотрудниками гуманитарных организаций. Сбор данных проводился в период с 25 августа по 3 октября 2025 года. В телефонных или личных опросах, проведённых в муниципалитете Кишинёва и других регионах Молдовы (за исключением Приднестровского региона), приняли участие в общей сложности 321 совершеннолетних беженца, проживающие в Молдове. Среди респондентов были беженцы, получившие гуманитарную помощь не менее чем за три месяца до начала сбора данных, именуемые в дальнейшем «бенефициарами», а также беженцы, не получавшие гуманитарную помощь в указанный период, именуемые «небенефициарами». Средний возраст респондентов-бенефициаров составил 50 лет, а респондентов-небенефициаров — 38 лет. Кроме того, были проведены углублённые интервью с 14 беженцами, а также интервью с 9 сотрудниками гуманитарных организаций, чтобы охватить обе стороны.

Гуманитарная помощь в Молдове

Полученная гуманитарная помощь и предоставляющие её организации

Почти все бенефициары получили денежную помощь. Это был наиболее распространённый вид поддержки, который был широко признан наиболее полезным. Как бенефициары, так и небенефициары сообщили, что денежные средства являются наиболее важной формой помощи, поскольку позволяют покрывать различные нужды. Помимо денежных средств, некоторые респонденты сообщили, что за три месяца до опроса они получали ваучеры, продукты питания, предметы первой необходимости для дома, а также медицинскую помощь. Большая часть помощи поступала от международных гуманитарных организаций, включая учреждения Организации Объединённых Наций (ООН) и другие неправительственные организации (НПО); меньше респондентов упомянули местные организации, религиозные группы или органы власти.

«Это действительно помогло перед началом школы — мы получили по 1500 леев на каждого ребёнка для книжного магазина. Это была большая помощь, мы благодарны. А в последние месяцы мы также получали аптечные ваучеры».

— Углублённое индивидуальное интервью с бенефициаром

Соответствие помощи потребностям респондентов

Большинство бенефициаров сообщили, что помощь хорошо или очень хорошо соответствовала их потребностям и помогла их сообществам. В углублённых интервью многие объясняли, что помощь оказывается наиболее полезной, когда её достаточно для удовлетворения их потребностей, она поступает своевременно и является предсказуемой. Наличные денежные средства и ваучеры часто описывались как особенно полезные, поскольку они давали респондентам гибкость в покрытии различных потребностей. В то же время многие респонденты отметили, что рост арендной платы, медицинских расходов и счетов за коммунальные услуги затрудняет полное покрытие расходов за счёт текущей помощи.

Изменения в помощи с течением времени

Респонденты, участвовавшие в углублённых интервью, а также работники гуманитарных организаций описали изменения в оказании помощи с момента начала кризиса беженцев. Некоторые респонденты пояснили, что, хотя помощь продолжала поступать, её объёмы сократились, раздачи проводились реже, а программы были изменены или прекращены. Работники гуманитарных организаций сообщили, что финансирование было сокращено. Это, в сочетании с нехваткой персонала, особенно за пределами муниципия Кишинёва, привело к сокращению масштабов программ, уменьшению количества раздач, а также к сокращению или прекращению некоторых видов деятельности.

«В начале распределение помощи осуществлялось для всех украинских семей здесь, в Молдове. Сейчас, из-за сокращения бюджета, нам необходимо уменьшать количество получателей... мы разработали эти критерии».

– Интервью с работником гуманитарной организации

Подача заявок и доступ к помощи

Небенефициары назвали различные причины, по которым они не получили помощь за три месяца до проведения опроса. Более половины сказали, что решили не подавать заявку, в то время как другие отметили, что подавали заявку, но не были отобраны. Бенефициары и небенефициары одинаково описали барьеры, затрудняющие подачу заявки на получение помощи. К ним относятся ограниченное количество мест для регистрации, необходимость повторного заполнения документов, пропущенные сообщения, задержки, неравномерное распределение помощи, проблемы со здоровьем и большое расстояние до пунктов оказания помощи. Некоторые также упомянули ограниченные навыки работы с интернетом или ограниченный доступ к нему у людей старшего возраста.

Получатели помощи и справедливость процесса

Правила получения помощи и справедливость отбора

Большинство респондентов сообщили, что понимают правила, по которым определяется, кто может получить гуманитарную помощь. Многие бенефициары указали, что правила, определяющие, кто может подать заявку на получение помощи в их регионе, являются ясными и понятными. Около трёх четвертей небенефициаров также отметили, что в целом осведомлены об этих правилах.

Большинство респондентов также сообщили, что понимают, как принимаются решения о предоставлении помощи в условиях ограниченных ресурсов. Однако уровень понимания среди небенефициаров был ниже, чем среди бенефициаров, хотя в целом осведомлённость оставалась высокой. Многие респонденты, особенно небенефициары, считали процесс несправедливым. Те, кто воспринимал отбор как частично справедливый или несправедливый, описывали ситуации, в которых некоторые нуждающиеся домохозяйства оставались без помощи, тогда как другие, воспринимаемые как менее уязвимые, получали помощь. Некоторые также отмечали, что информация о принятых решениях не всегда была достаточно ясной или распространялась неравномерно.

«Что показалось мне несправедливым — это то, что не сказали, кто был отобран, потому что мне хотелось бы увидеть людей, которые были выбраны, посмотреть на их бизнес-проекты [...]. Мне было бы интересно с точки зрения опыта увидеть, как другие выполняли свою работу, свой проект, и понять, в чём были мои ошибки».

– Углублённое индивидуальное интервью с небенефициаром

Ощущение приоритизации или исключённости

Многие бенефициары отметили, что оказать поддержку всем невозможно, и согласились с необходимостью уделять приоритетное внимание наиболее уязвимым группам. Тем не менее, некоторые описывали ситуации, когда помощь прекращалась без объяснений или когда беженцы, которые, казалось бы, соответствовали критериям получения помощи, не попадали в список получателей. Небенефициары также сказали, что понимают цель оказания помощи наиболее уязвимым, но некоторые описали ситуации, когда они подавали документы, а затем получали отказ без четких обоснований. Работники гуманитарных организаций отметили, что правила предоставления помощи стали более строгими из-за сокращения финансирования и могут отличаться или меняться со временем.

В ходе углублённых интервью респонденты поделились мнениями о том, как можно улучшить систему оказания помощи. Они призвали к более справедливому и последовательному подходам к определению получателей помощи, чтобы уязвимые беженцы не оставались без поддержки. Они также выразили просьбу предоставлять более чёткую информацию о том, кто может получить помощь, как принимаются решения и когда меняются правила или условия получения помощи.

«Прозрачность и ясность в том, как передаётся информация [о помощи], [...] устранили бы путаницу, недопонимание и негативные чувства».

– Углублённое индивидуальное интервью с бенефициаром

Участие в принятии решений о гуманитарной помощи

Участие в консультациях по предпочтениям в помощи

Менее половины респондентов из числа бенефициаров отметили, что в течение года, предшествовавшего опросу, их спрашивали об их предпочтениях в отношении помощи, и лишь очень немногие респонденты из числа небенефициаров ответили аналогично. Среди тех, кого спрашивали об их предпочтениях, большинство указали, что участвовали в этом процессе через индивидуальные интервью или опросы. На уровне местных сообществ осведомлённость о возможностях участия в консультациях по вопросам предпочтений в отношении помощи была низкой. Большинство респондентов сообщили, что им не было известно о каких-либо встречах или мероприятиях, организованных для сбора мнений сообщества о помощи в их регионе в течение года, предшествовавшего опросу.

Ощущение значимости и влияния участия

Респонденты, среди которых были как бенефициары, так и небенефициары, поделились неоднозначным опытом участия в консультациях по вопросам оказания помощи. Среди тех, кого спрашивали об их предпочтениях, более половины отметили, что впоследствии получили именно ту поддержку, о которой просили. В ходе углублённых интервью респонденты более положительно оценивали своё участие в тех случаях, когда оно приводило к ощутимым результатам, таким как изменения в системе продовольственной помощи или получение конкретных предметов домашнего обихода.

Когда консультации не приводили к видимым изменениям или объяснениям, участие часто воспринималось как символическое, особенно небенефициарами. Более половины респондентов отметили, что участие в принятии решений, затрагивающих их, является важным.

«Я готов(а) участвовать в опросах, если это необходимо — если это приведёт к результату».
– Углублённое индивидуальное интервью с бенефициаром

Препятствия для участия в принятии решений о помощи

В углублённых интервью некоторые бенефициары отметили препятствия для участия в консультациях по оказанию помощи, включая нехватку времени из-за работы, ухода за детьми или домашних обязанностей. Респонденты также отметили предпочтение простым и доступным способам предоставления обратной связи, такие как онлайн-опросы, горячие линии и телефонные звонки, а также локальные форматы (посещения на дому, встречи в сообществах), в отличие от форматов, требующих поездок в другие населённые пункты.

Предоставление отзывов и подача жалоб

Знание способов оставить отзыв или жалобу

Большинство респондентов, как бенефициаров, так и небенефициаров, сообщили, что знают, как оставить отзыв или подать жалобу в отношении гуманитарной помощи, а также как сообщить о неподобающем поведении работников гуманитарных организаций. Среди наиболее известных способов были горячие или «зелёные линии», прямое обращение к сотрудникам, а также онлайн-каналы и цифровые средства связи.

Использование каналов обратной связи и жалоб

Несмотря на хорошее понимание того, как оставлять отзывы или подавать жалобы, большинство респондентов сообщили, что не пользовались этими каналами в течение года, предшествовавшего опросу. Многие объясняли это тем, что у них не было отзывов или жалоб. Бенефициары чаще отмечали, что пользовались этими каналами хотя бы один раз. Обычно они оставляли положительные отзывы или предложения, а не жалобы.

«Обычно это не были жалобы — это была обратная связь и предложения. И они всегда доходили до адресата. Всё было хорошо организовано».

– Углублённое индивидуальное интервью с бенефициаром

В углублённых интервью бенефициары упоминали личные причины для предоставления отзывов, включая желание улучшить работу организаций или комфортное ощущение при выражении своего мнения по собственной инициативе. Это может объяснять, почему многие респонденты указали, что использование каналов обратной связи или подачи жалоб является личным выбором. Среди тех немногих респондентов, имевших отзывы или жалобы, но не подавших их, большинство объясняло своё решение тем, что считало, что их мнение ничего не изменит. Небенефициары чаще всего говорили, что не используют эти каналы, потому что не получают помощи.

Несмотря на ограниченное использование, большинство респондентов сообщили, что в основном или полностью доверяют гуманитарным организациям в части реагирования на жалобы и отзывы.

Работа с отзывами в гуманитарных организациях

Работники гуманитарных организаций отметили, что системы сбора отзывов и жалоб были широко распространены, отчётность велась надлежащим образом, а к поступающим сообщениям относились со всей серьёзностью. Они указали, что полученные отзывы использовались для направления к специалистам, изменения услуг и совершенствования программ помощи, таких как образование, продовольственная помощь, денежная помощь и языковая поддержка.



«Мы рассматриваем каждую жалобу как обоснованную, даже если она выходит за рамки нашей компетенции. Если это не услуга, которую мы предоставляем, мы перенаправляем её к соответствующему ответственному субъекту».

– Интервью с работником гуманитарной организации

Причины для подачи отзывов или жалоб

Почти все респонденты отметили, что с большей вероятностью воспользовались бы каналами обратной связи и подачи жалоб, если бы были уверены, что их отзывы приведут к конкретным действиям. В качестве факторов, способствующих использованию этих каналов, также упоминались более удобный доступ к ним и более чёткое информирование о том, что происходит после получения отзывов. Положительный опыт взаимодействия после подачи отзывов, по мнению респондентов, укрепляет доверие и повышает готовность снова воспользоваться этими каналами.

«Хотя бы какой-то результат, какие-то изменения. Или, в минимальном случае, письменный ответ или телефонный звонок с сообщением: "Да, мы получили вашу жалобу". Так же, как с благодарственными сообщениями, которые мы отправляем, или предложениями, мы получаем обратную связь. Думаю, к жалобам должен применяться такой же подход».

– Углублённое индивидуальное интервью с бенефициаром

Интеграция в Молдове: нужды и трудности

Адаптация в Молдове

Почти половина респондентов сообщила, что на момент проведения опроса сталкивалась по крайней мере с одной трудностью с интеграцией в Молдове, в то время как остальные не испытывали серьёзных затруднений. Наиболее часто упоминаемыми сложностями были финансовые трудности, проблемы с поиском доступного жилья, ограниченный доступ к медицинскому обслуживанию и языковой барьер.

«Мы нашли жильё самостоятельно, сняли квартиру, хотя это для нас очень сложно. [...] Это не бесплатно. И соседи [в Молдове] немного помогли [с обустройством], и мы очень благодарны за эту поддержку».

– Углублённое индивидуальное интервью с небенефициаром

Интервью показали, что бюрократические и административные процедуры затрудняли для некоторых респондентов доступ к жилью, услугам или сохранение работы. Например, респонденты рассказали о трудностях с регистрацией автомобилей, получением справки об инвалидности в рамках статуса временной защиты, оформлением медицинской документации

между Молдовой и Украиной, а также с поиском жилья из-за нежелания арендодателей заключать официальные договоры аренды. Другие респонденты сообщили о более положительном опыте, отметив доступ к услугам, языковым курсам и трудоустройству без серьёзных препятствий.

«Система здравоохранения действительно мне помогла, потому что все медицинские анализы и обследования были полностью покрыты».

– Углублённое индивидуальное интервью с бенефициаром

Гуманитарная помощь и независимость

Чуть более половины бенефициаров сообщили, что полученная помощь помогла им стать более самостоятельными, однако не все ответили, что она обеспечила им полную независимость. Некоторые пояснили, что помощь покрывала определённые потребности, но не охватывала все аспекты повседневной жизни.

Преодоление трудностей и нужды в поддержке в Молдове

Около трети респондентов отметили, что пытались справиться с трудностями интеграции самостоятельно. Многие также обращались за помощью к друзьям, родственникам, соседям или гуманитарным организациям. Бенефициары чаще других респондентов указывали, что обращались за поддержкой к гуманитарным организациям.

На вопрос о том, какая помощь наиболее необходима, респонденты чаще всего называли финансовую поддержку, за которой следовали доступное жильё, медицинское обслуживание, изучение языка и помощь в поиске работы. Респонденты, которые указали, что нуждаются в поддержке в процессе интеграции и адаптации в Молдове, чаще всего отмечали, что предпочли бы получать такую помощь от гуманитарных организаций, таких как международные НПО, агентства ООН и местные НПО.

«[Нам нужен] просто минимум для жизни, чтобы мы могли питаться, получать медицинское лечение для ребёнка, а также оплачивать аренду и коммунальные услуги».

– Углублённое индивидуальное интервью с небенефициаром

Респонденты сообщили, что предпочитают получать информацию как о поддержке в интеграции, так и о гуманитарной помощи через сочетание прямых контактов и цифровых каналов. Многие упомянули сотрудников, занимающихся информационно-разъяснительной работой, социальные сети и SMS-сообщения как полезные способы получения информации.



Funded by
European Union
Humanitarian Aid

REACH Informing
more effective
humanitarian action

Финансируется Европейским Союзом. Взгляды и мнения, выраженные в данном документе, принадлежат исключительно организации REACH и не обязательно отражают позицию Европейской комиссии по гражданской защите и гуманитарной помощи (ЕЧО). Ни Европейский Союз, ни ЕЧО не несут ответственности за содержание данного документа.

О REACH

Инициатива REACH разрабатывает инструменты и предоставляет информацию, которые помогают гуманитарным организациям принимать более эффективные, основанные на фактических данных решения в условиях кризисов, на этапе восстановления и в рамках деятельности по развитию. Для этого REACH собирает собственные данные и проводит их тщательный анализ, тесно сотрудничая с различными гуманитарными организациями в целях обеспечения координации. REACH представляет собой партнерство между организациями IMPACT Initiatives, ACTED и Программой Организации Объединенных Наций по обучению и применению спутниковых технологий (ЮНИТАР-УНОСАТ).

