

Міністерство освіти і науки України

Національний університет «Києво-Могилянська академія»

Факультет охорони здоров'я, соціальної роботи та психології

Кафедра Школа соціальної роботи імені В. І. Полтавця

Кваліфікаційна робота

освітній ступінь – магістр

на тему: **«Законодавче забезпечення надання соціальних послуг з інформування та надання короткотермінового проживання внутрішньо переміщеним особам»**

Виконав: студент 2-го року навчання,

Спеціальності

231 Соціальна робота

Ткаченко Кирило Ігорович

Керівниця:

Гусак Н.Є.,

кандидатка соціологічних наук, доцент

Рецензент: канд. психол. наук Савчук О. М.

Кваліфікаційна робота захищена з оцінкою «_____»

Секретар ЕК _____ «_____» _____ 2024 р.

Київ – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
Розділ 1: ТЕОРЕТИЧНІ ТА ЗАКОНОДАВЧІ АСПЕКТИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВПО	7
1.1 Права, потреби та ключові принципи надання соціальних послуг ВПО в Україні	7
1.2 Міжнародний досвід надання соціальних послуг переміщеним особам	13
1.3: Роль зацікавлених сторін у наданні соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам.....	16
РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	20
2.1 Час та етапи проведення дослідження	20
2.2 Контекст проведення дослідження.....	21
2.3. Методи та інструменти дослідження.....	21
2.4. Вибірка дослідження	23
2.5. Етичні принципи та труднощі проведення дослідження	24
РОЗДІЛ 3. Шляхи вдосконалення системи надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам в Україні	26
3.1 Інформування про соціальні послуги внутрішньо переміщених осіб.....	26
3.1.1 Результати анкетування внутрішньо переміщених осіб.....	26
3.1.2 Результати опитування експертів	29
3.2 Соціальна послуга короткотермінове проживання для внутрішньо переміщених осіб.....	32
3.2.1 Результати анкетування внутрішньо переміщених осіб.....	32

3.2.2 Результати опитування експертів	34
3.3 Шляхи вдосконалення законодавчого забезпечення надання соціальних послуг ВПО	36
ВИСНОВКИ.....	38
Список використаних джерел:.....	40
ДОДАТОК А	45
Гайд напівструктурованого опитувальника на тему:.....	45
«Опитування внутрішньо переміщених осіб про отримання соціальних послуг»	45
ДОДАТОК Б	55
Гайд напівструктуроване інтерв'ю на тему:	55
«Законодавче забезпечення надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам».....	55

ВСТУП

У контексті сучасних викликів, пов'язаних зі значним збільшенням кількості внутрішньо переміщених осіб (ВПО) в Україні через триваючу війну Росії в Україні, важливість надання соціальних послуг цій категорії громадян набуває особливої актуальності.

На початок 2024 року в Україні зареєстровано понад 7.7 мільйонів внутрішньо переміщених осіб (ВПО), що становить майже п'яту частину населення країни (ОНСНР, 2024). Більше половини з них (52%) були пенсіонерами, а 60% - жінками. (Mykhnenko et al., 2022). Це демонструє серйозність ситуації та вимагає ефективних законодавчих та соціальних заходів для підтримки переміщених осіб.

Рух внутрішньо переміщених осіб є динамічним і складним. За даними Інституту міграційних досліджень, значна частина ВПО зазнає множинного переміщення в межах країни. Наприклад, близько 80% ВПО вже були переміщені більше ніж один раз (Migration data portal, 2024). Це свідчить про непостійність умов проживання та необхідність швидкої адаптації до нових обставин та умов проживання.

Послуги з інформування відіграють критично важливу роль, оскільки забезпечують ВПО доступ до актуальної інформації про доступні соціальні послуги, права та обов'язки, медичну допомогу, освітні програми та інші ресурси, які можуть сприяти їх інтеграції та адаптації в нових місцях проживання.

Надання короткотермінового проживання є також життєво необхідним, оскільки багато ВПО втрачають своє житло і потребують тимчасового притулку. Ці послуги не лише забезпечують нагальну потребу в «даху над головою», але й сприяють збереженню гідності та почуття безпеки серед

переміщених осіб, які часто переживають стрес та тривогу через своє становище.

Ця магістерська робота має на меті проаналізувати існуючі законодавчі рамки та ефективність їх впровадження в контексті надання необхідних соціальних послуг ВПО, а також виявити можливі шляхи удосконалення цієї системи.

Мета дослідження: проаналізувати законодавче забезпечення надання соціальних послуг з інформування та надання короткотермінового проживання внутрішньо переміщеним особам.

Для досягнення мети були визначені наступні **завдання:**

1. Описати законодавче забезпечення надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам.
2. Проаналізувати міжнародний досвід надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам.
3. З'ясувати особливості надання соціальних послуг з інформування та короткотермінового проживання внутрішньо переміщеним особам в Україні.
4. Розробити рекомендації щодо вдосконалення наявного законодавства для ефективного надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам.

Об'єкт дослідження: Законодавче забезпечення надання соціальних послуг з інформування та короткотермінового проживання внутрішньо переміщеним особам.

Предмет дослідження: Особливості законодавчого забезпечення та практика надання соціальних послуг з інформування короткотермінового проживання внутрішньо переміщеним особам.

Методи дослідження:

Опитування внутрішньо переміщених осіб з використанням структурованого опитувальника (анкети), опитування експертів з використанням напівструктурованого інтерв'ю та аналіз законодавства.

Опитування ВПО дозволяє збирати безпосередній досвід та думки цільової аудиторії щодо їхніх потреб та проблем у сфері надання соціальних послуг.

Опитування експертів надає цінний інсайт стосовно проблем і перспектив у цій галузі, завдяки участі фахівців у галузі соціального захисту, правозахисників та представників урядових органів. Аналіз законодавства дозволяє визначити ключові правові аспекти та недоліки, що можуть впливати на надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам.

Структура роботи складається з вступу, трьох основних розділів та висновків. У першому розділі аналізуються теоретичні та законодавчі аспекти надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам в Україні, зокрема права та потреби ВПО, міжнародний досвід, а також роль зацікавлених сторін. Другий розділ описує методологію дослідження, включаючи опис часу та етапів проведення дослідження, контекст, використані методи та інструменти, вибірку та етичні принципи. Третій розділ містить результати дослідження і описує можливі шляхи вдосконалення системи соціальних послуг, базуючись на результатах опитувань ВПО та експертів.

Результати роботи були апробовані під час наукових читань імені Володимира Івановича Полтавця

РОЗДІЛ 1: ТЕОРЕТИЧНІ ТА ЗАКОНОДАВЧІ АСПЕКТИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВПО

1.1 Права та потреби ВПО у соціальних послугах

Наслідком гуманітарної кризи, спричиненої повномасштабним вторгненням Росії в Україну, стала масова хвиля внутрішнього переміщення, що створило нагальні потреби в соціальних послугах для вразливого населення. Розуміння прав і потреб у соціальних послугах внутрішньо переміщених осіб (ВПО), є вирішальним для встановлення ефективної політики та практики в українському контексті.

Міжнародне та українське законодавство закріплюють фундаментальні права ВПО. Керівні принципи ООН щодо внутрішнього переміщення 1998 року пропонують всеосяжну, недержавну рамку, засновану на міжнародному праві прав людини та гуманітарному праві (УВКБ ООН, 1998). Ці принципи підкреслюють права ВПО на захист від свавільного переміщення, свободу пересування, доступ до основних потреб, таких як житло, їжа та охорона здоров'я, а також право брати участь у прийнятті рішень, що впливають на їхнє життя.

Україна вжила заходів для узгодження свого внутрішнього законодавства з міжнародними стандартами. Закон України "Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб" (2014 р.) надає ключові гарантії. До них належать недискримінація, права на соціальну допомогу, житло, працевлаштування та освіта. Проте залишаються прогалини у впровадженні та проблеми у повної реалізації цих прав.

Хоча правова база України демонструє прогрес у приведенні її у відповідність з міжнародними стандартами, важливо детальніше розглянути конкретні аспекти її законодавства щодо соціальних послуг для

ВПО, ролі міських служб у наданні короткотермінового проживання та інформації.

Понад базові права: Закон України "Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб" (2014) виходить за межі фундаментальних прав і стосується практичних аспектів, що мають вирішальне значення для надання послуг. Це включає цільову допомогу, яка охоплює вразливі групи серед ВПО, такі як самотні батьки, літні люди та особи з інвалідністю (стаття 10). Закон заохочує участь ВПО у розробці та реалізації програм допомоги, сприяючи залученості та адаптації послуг до місцевих потреб.

Вирішення проблем, властивих ВПО: Законодавство України визнає унікальні проблеми, з якими стикаються ВПО, і передбачає механізми їх вирішення. Це включає положення щодо вирішення майнових спорів, що виникли внаслідок переміщення, включаючи допомогу у відшкодуванні або компенсації втраченого чи пошкодженого житла. Також визнана потреба в послугах психічного здоров'я та підтримці розробки психосоціальних програм, специфічних для населення, що переміщується.

Взаємозв'язок із законодавством про притулок: Важливо підкреслити, як українське законодавство розрізняє статус і права ВПО від прав шукачів притулку та біженців. Ця відмінність є критичною для цільової допомоги та захисту прав. Україна підтримує окреме законодавство для ВПО та шукачів притулку, гарантуючи, що кожна група отримує особливу увагу та ресурси щодо потреб. Уряд повинен пояснити ситуації, коли особа може потенційно претендувати на статус як ВПО, так і на статус шукача притулку, надаючи рекомендації щодо процедур і прав.

Сила інформації: Чітка та доступна інформація є самостійним правом і сприяє доступу до інших прав. Україні слід зосередитися на стратегіях поширення, таких як гарячі лінії, багатомовні веб-сайти та програми

інформування у сильно постраждалих громадах. Інформація повинна бути чіткою, практичною та охоплювати весь спектр прав ВПО та доступних послуг, включаючи деталі щодо реєстрації, програм допомоги та механізмів подання скарг.

Україна здійснила значні кроки у розвитку законодавства щодо ВПО. Проте подальше вдосконалення, зокрема подолання прогалин у реалізації та врахування особливих потреб вразливих груп, є нагальним завданням. Забезпечення чіткості відмінностей між процесами, що стосуються ВПО та надавачами послуги короткотермінового проживання, разом із потужними інформаційними кампаніями, дозволить ВПО повною мірою реалізувати свої права в рамках чинного українського законодавства..

У розділі національного законодавства, що регулює надання соціальних послуг, особливе місце займає Закон України "Про соціальні послуги" (2019). Цей документ визначає не лише правові та організаційні засади надання соціальних послуг, але й забезпечує важливий фундамент для доступності, індивідуалізації та вибору серед постачальників послуг. Разом із цим, "Про класифікатор соціальних послуг" (2020) сприяє систематизації та уніфікації надання послуг, зокрема для внутрішньо переміщених осіб, впорядковуючи види допомоги та спрощуючи їх класифікацію, що надзвичайно важливо для чіткого розуміння та надання цих послуг .

В контексті реалізації цих законодавчих ініціатив, важливе місце займає Постанова Кабінету Міністрів України № 587 (2020), яка розробляє детальні механізми організації надання соціальних послуг. Цей документ відіграє ключову роль у формуванні структури управління цими послугами, а також встановлює принципи моніторингу та оцінювання їх якості. Таке регулювання сприяє не лише прозорості надання послуг, але й їхній ефективності, адаптованості до потреб користувачів, включаючи внутрішньо переміщених осіб.

Постанова № 495, яка стосується "Деяких заходів з формування фондів житла, призначеного для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб" (2022), вносить значний вклад у вирішення проблеми тимчасового розміщення ВПО. Забезпечення достатньої кількості житла, адекватного фінансування та управління житловими ресурсами є вирішальним для стабілізації життєвих умов ВПО і сприяє їхній соціальній адаптації та інтеграції.

Окремої уваги заслуговує соціальна послуга інформування, яка є вирішальною для забезпечення ВПО доступом до всіх необхідних ресурсів і послуг. Ефективне інформування, яке передбачає розповсюдження актуальної та зрозумілої інформації про доступні програми та механізми допомоги, може значно полегшити процес адаптації ВПО та підвищити їхню здатність до самопомоги. Ця послуга має включати детальний опис процедур отримання допомоги, прав ВПО та доступних інструментів захисту їхніх інтересів.

Комплексна оцінка потреб є життєво важливою для адаптації соціальних послуг до реалій ВПО. Основні сфери потреб включають притулок і житло, продовольчу безпеку та харчування, охорону здоров'я, освіту, соціальне забезпечення, психосоціальну підтримку та правову допомогу.

Нагальними є пункти екстреного розміщення, тимчасове житло та підтримка довгострокових житлових рішень (Morton, 2023). ВПО часто стикаються з проблемою продовольчої безпеки та недоїданням через порушення засобів до існування та обмежений доступ до ринків (FAO, 2020). Сфера охорони здоров'я стосується фізичних та психічних послуг охорони здоров'я, оскільки переміщення може погіршити існуючі стани та створити нові психологічні травми (Lee et al., 2023).

Діти-переселенці потребують доступу до безперервної освіти, що вирішує мовні бар'єри або зриви, спричинені переміщенням (UNICEF, 2020). Можливості для отримання доходу та професійного навчання сприяють самодостатності (ILO, 2020). Психосоціальна підтримка, така як консультування та програми на базі громад, спрямовані на подолання травм та втрат, пов'язаних із переміщенням, також важлива (WHO, 2020). ВПО потребують підтримки в отриманні документації, вирішенні майнових суперечок та доступі до правосуддя (Human Rights Watch, 2020).

Розуміння прав і потреб ВПО є основою ефективного надання соціальних послуг. Правова база України, хоча й розвивається, забезпечує основу для правозахисних підходів. Оцінка потреб і дотримання гуманітарних принципів мають вирішальне значення для забезпечення того, щоб послуги відповідали різноманітним і складним викликам, з якими стикаються переміщені особи.

На додаток до правових рамок, основні принципи керують гуманітарними інтервенціями для ВПО. Захист є пріоритетом, зокрема вирішення питань гендерного насильства, захисту дітей та інших ризиків (Бдоян, 2022). Участь ВПО є ключовою, їм слід бути активними партнерами у визначенні своїх потреб, проектуванні програм та оцінюванні надання послуг (Cohen, 2005). Не нашкодь - це принцип, що передбачає уникнення негативних наслідків втручання, які можуть посилити вразливість, збільшити залежність або підірвати місцеві механізми подолання труднощів (Khaled, 2021). Недискримінація передбачає, що доступ до послуг повинен бути рівним для всіх, незалежно від національності, релігії, статі, віку, інвалідності чи інших факторів (UNICEF & WHO, 2017).

В 2018 році дослідники проаналізували житлову ситуацію ВПО в Україні виявили, як позбавлення ВПО житла - зокрема, права власності на житло - перешкоджало їхній інтеграції в приймаючі громади. Більшість ВПО не

з змогли стати власниками житла гідної якості навіть після тривалих періодів переміщення, що змусило їх жити в неякісному, небезпечному, незадовільному приватному або державному житлі (Завіска та ін., 2023). Основною проблемою залишається обмежена можливість ВПО придбати власне житло. Хоча категорія ВПО включена до загальнодержавної та регіональних житлових програм, запропоновані умови забезпечення житлом в них не є достатньо сприятливими. Таким чином, лише невелика кількість ВПО має можливість брати участь у програмах. Водночас, допомога з боку української держави здебільшого є тимчасовою та неефективною тимчасовою та малоефективною (Гнатюк, 2020).

Підсумовуючи, в цьому розділі було розглянуто ключові аспекти, що формують надання соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб такі як правове регулювання надання соціальних послуг інформування та короткотермінового проживання ВПО в Україні передбачене низкою законодавчих актів. Проте практична реалізація цих положень має певні прогалини та потребує вдосконалення. Послуга інформування є вкрай важливою для забезпечення ВПО доступом до всіх необхідних програм допомоги та реалізації їхніх прав. Водночас питання надання тимчасового житла залишається одним з найгостріших та потребує комплексного підходу на рівні формування житлових фондів, управління ресурсами та фінансування.

Залучення самих ВПО до процесу розроблення та оцінки відповідних програм є критичним для адаптації послуг до актуальних місцевих потреб. Керівні гуманітарні принципи захисту прав людини, недискримінації, уникнення шкоди мають невід'ємно застосовуватися в процесі надання інформаційних та житлових послуг для ВПО.

З огляду на масштаби внутрішнього переміщення в Україні, належне законодавче забезпечення та ефективна реалізація послуг з інформування та

тимчасового розміщення ВПО потребують консолідованих зусиль влади, гуманітарного сектору та залучення безпосередньо переміщених осіб для знаходження життєздатних рішень.

1.2 Міжнародний досвід надання соціальних послуг переміщеним особам

Міжнародний досвід управління ситуацією внутрішньо переміщених осіб (ВПО) відіграє ключову роль у формуванні ефективних національних стратегій. Аналіз міжнародних практик дозволяє виявити найбільш успішні моделі соціальної інтеграції, захисту прав та надання допомоги ВПО.

Міжнародні норми та стандарти. Країни з великою кількістю ВПО, такі як Колумбія та Сирія, стикаються з серйозними проблемами у забезпеченні прав та потреб цієї вразливої групи. Колумбія має одну з найбільших популяцій ВПО у світі, і її законодавство включає комплексні заходи щодо захисту прав ВПО, включаючи доступ до землі та компенсації (IDMC, 2020). У Сирії тривалий конфлікт призвів до масового внутрішнього переміщення, і міжнародні організації активно працюють над наданням гуманітарної допомоги та захистом ВПО (UNHCR, 2019).

Деякі країни впроваджують ефективні практики у сфері інтеграції ВПО та біженців. Наприклад, інтеграційні програми в Німеччині для біженців та ВПО, які включають курси мови, професійну підготовку та соціальну адаптацію, можуть слугувати прикладом для інших країн (Federal Ministry of Interior, Building and Community, 2018). Крім того, Угода про мир та національне примирення в Малі передбачає спеціальні заходи для ВПО, зокрема відновлення житла, землі та майна (United Nations, 2015).

Рекомендації Верховного Комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН, 1998) щодо ВПО встановлюють основні принципи захисту та підтримки

ВПО, зокрема, право на безпечне та гідне життя, доступ до освіти та медичної допомоги (UNHCR, 2019). Принципи щодо прав внутрішньо переміщених осіб наголошують на важливості національного законодавства, яке відповідає міжнародним стандартам захисту ВПО (UNHCR, 2011).

Водночас, існують виклики та перспективи, що впливають на ситуацію з ВПО у світі. Зміна клімату стає все більш значним фактором внутрішнього переміщення, вимагаючи адаптації міжнародних та національних стратегій до нових викликів (Internal Displacement Monitoring Centre, 2021). Пандемія COVID-19 продемонструвала необхідність гнучких та інноваційних підходів до надання допомоги ВПО, зокрема через використання цифрових технологій для забезпечення доступу до освіти та медичних послуг (UNDP, 2020).

Міжнародний досвід демонструє важливість комплексного підходу до вирішення проблем ВПО, який включає захист прав, соціальну інтеграцію та адаптацію до нових викликів. Аналіз ефективних практик та викликів, з якими стикаються різні країни, може сприяти розробці більш ефективних стратегій на національному рівні.

Міжнародна практика щодо надання послуг притулку для внутрішньо переміщених осіб та інформаційні служби. Хоча основні рамки для внутрішньо переміщених осіб (ВПО) підпадають під дію міжнародного гуманітарного права та Керівних принципів ООН щодо внутрішнього переміщення (УВКБ ООН, 1998), бувають ситуації, коли ВПО можуть взаємодіяти зі службами притулку, а доступ до достовірної інформації є критично важливим для орієнтування в обох системах.

Недостатня координація між службами надання притулку та ВПО може виникати через наявність окремих систем для цих двох категорій осіб.

Зазвичай, до ВПО та шукачів притулку застосовуються різні правові та адміністративні рамки (UNHCR, 2018). ВПО залишаються громадянами з правами в межах власної країни, тоді як шукачі притулку втекли від переслідувань і можуть претендувати на статус біженця в іншій країні. Відповідальні інституції надання притулку зазвичай забезпечують потреби осіб, які тікають від переслідувань, шляхами до отримання статусу біженця та переселення. Однак ці послуги можуть не бути належним чином адаптовані для задоволення потреб ВПО, які шукають соціальної допомоги та захисту в межах власної країни (UNHCR, 2011).

Потенційні координаційні проблеми та взаємодія. Координаційні проблеми та взаємодія можуть виникати через неоднозначні відмінності між ВПО та шукачами притулку. У деяких ситуаціях різниця між цими категоріями осіб може бути нечіткою. Наприклад, особам, які тікають від загального насильства в межах власної країни, може бути важко довести переслідування для отримання притулку, але їм все одно потрібен захист і допомога (IDMC, 2023). ВПО можуть також тимчасово шукати притулок у сусідніх країнах під час періодів інтенсивних конфліктів, де вони взаємодіють зі службами притулку, поки визначається їхній статус (UNHCR, 2019). У рідкісних випадках ВПО, які стикаються з постійними загрозами або не мають можливості безпечного повернення на батьківщину, можуть бути розглянуті для переселення за програмами притулку, що пропонуються третіми країнами (Mooney, 2003).

Інформаційні служби: подолання розриву. Достовірна та доступна інформація відіграє критичну роль у допомозі внутрішньо переміщеним особам (ВПО) розуміти свої права, доступні послуги та орієнтуватися в складних процедурах, пов'язаних зі статусом ВПО, поданням заявки на притулок або остаточним поверненням (The Brookings Institution, 2002). Інформацію слід поширювати різними каналами, включаючи гарячі лінії,

багатомовні веб-сайти, програми інформування громад, а також через партнерство з місцевими недержавними організаціями та громадськими лідерами (Internews Network). Зміст інформації повинен бути чітким, лаконічним і охоплювати теми, такі як процедури реєстрації статусу ВПО, потенційні процеси отримання притулку, доступні програми допомоги, включаючи соціальні послуги, охорону здоров'я, освіту, механізми подання скарг щодо порушень прав, варіанти безпечного повернення та їхні наслідки (UNHCR, 2019).

Отже, аналіз міжнародного досвіду надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам підкреслює значення ефективних стратегій інтеграції та захисту, що включають доступ до основних послуг і правового захисту, як у випадку з Колумбією та Німеччиною. Інформаційні служби відіграють ключову роль у забезпеченні ВПО доступом до актуальної інформації, що допомагає їм орієнтуватися в доступних сервісах. Глобальні виклики, такі як зміна клімату та пандемії, вимагають інноваційних підходів і адаптації стратегій допомоги, що робить досвід країн з великою кількістю ВПО основою для розробки комплексних національних рішень.

1.3 Роль зацікавлених сторін у наданні соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам

Успішне забезпечення надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам (ВПО) в Україні залежить від спільних зусиль різних зацікавлених сторін, включаючи урядові органи, неприбуткові організації (НПО), міжнародні організації та місцеві громади. Цей розділ описує ролі та відповідальність цих зацікавлених сторін у забезпеченні ефективного надання соціальних послуг ВПО. Аналізуючи їх внесок, виклики та взаємодії, ми можемо отримати уявлення про динаміку надання послуг та визначити стратегії для підвищення підтримки цієї уразливій групі

населення. Розглянемо ролі зазначених вище зацікавлених сторін детальніше.

Урядові органи відіграють центральну роль у забезпеченні соціальних послуг ВПО в Україні. Міністерство соціальної політики спільно з регіональними та місцевими органами виконавчої влади відповідає за розробку та впровадження політик та програм для задоволення потреб ВПО (Міністерство соціальної політики України, 2020). Це включає надання фінансової допомоги, підтримку у житловому питанні, медичні послуги та освітні програми, спрямовані на конкретні потреби ВПО. Крім того, Державна служба з надзвичайних ситуацій координує заходи невідкладної допомоги та забезпечує тимчасові притулки та гуманітарну допомогу переміщеним особам (Державна служба з надзвичайних ситуацій України, 2018). Незважаючи на ці зусилля, бюрократичні бар'єри, обмеження фінансування та обмежена потужність ставлять під загрозу ефективне забезпечення соціальних послуг з боку урядових органів (Європейська комісія, 2019).

НПО відіграють важливу роль у доповненні зусиль урядових органів шляхом надання безпосередньої допомоги та підтримки ВПО в Україні. Організації, такі як Українське товариство Червоного Хреста, Карітас Україна та Люди у Небезпеці, спрямовані на надання гуманітарної допомоги, психосоціальної підтримки, юридичної допомоги та програм забезпечення засобами існування для переміщених осіб (Українське товариство Червоного Хреста, 2018). У цих НПО часто є більша гнучкість та оперативність у відповіді на потреби ВПО, вони діють на рівні громад та досягають вразливих населених пунктів в віддалених районах. Проте, виклики, такі як обмеженість фінансування, проблеми координації та регуляторні обмеження, стримують масштабність та сталість ініціатив, проведених НПО (Human Rights Watch, 2019).

Міжнародні організації грають важливу роль у наданні технічної експертизи, фінансової підтримки та механізмів координації для покращення забезпечення соціальних послуг ВПО в Україні. Високий комісар ООН з питань біженців (УВКБ), Міжнародна організація з міграції (МОМ) та Програма розвитку ООН (ПРООН) - серед ключових учасників, що займаються вирішенням потреб ВПО (УВКБ, 2018). Ці організації підтримують ініціативи щодо підвищення потенціалу, сприяють координації між агентствами та підтримують права та захист переміщених населення. Більше того, міжнародні донори, такі як Європейський Союз та Агентство Сполучених Штатів з міжнародного розвитку (USAID), надають критичне фінансування для збереження гуманітарних програм та програм з розвитку для ВПО (Європейська комісія, 2019).

Місцеві громади відіграють важливу роль у сприянні інтеграції та соціальній включеності ВПО в їхні господарства. Шляхом сприяння солідарності, співчуття та взаємопідтримки місцеві мешканці можуть допомогти зменшити соціальний стигмат та дискримінацію, з якими часто стикаються переміщені особи (ОБСЄ, 2017). Ініціативи на основі спільнот, такі як волонтерські мережі, групи підтримки та культурний обмін, сприяють взаємодії та співпраці між ВПО та місцевими громадами, сприяючи відчуттю належності та солідарності. Проте, соціальні економічні розриви, мовні бар'єри та культурні різниці можуть ускладнити процес інтеграції та негативно вплинути на взаємини у громаді (Фонд народонаселення ООН, 2016).

Отже, забезпечення соціальних послуг ВПО в Україні включає розгалужену мережу зацікавлених сторін, кожна з яких відіграє окрему роль у вирішенні різноманітних потреб переміщеного населення. Хоча урядові органи відповідають за розробку політик та надання послуг, НПО, міжнародні організації та місцеві громади доповнюють ці зусилля через безпосередню

допомогу, адвокацію та залучення громад. Заохочуючи співпрацю, координацію та мобілізацію ресурсів серед зацікавлених сторін, можливо підвищити ефективність та стійкість забезпечення соціальних послуг ВПО в Україні.

РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1 Час та етапи проведення дослідження

Це дослідження ініційоване з метою глибокого аналізу законодавчого забезпечення надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам в Україні. З огляду на значну кількість ВПО в країні, дослідження має велике соціальне значення.

На підготовчому етапі підготовки (січень 2024) проведено аналіз літератури, що стосується теми дослідження, для визначення теоретичних основ та необхідності проведення подальших наукових розвідок. Далі було визначено основну досліджувану групу — внутрішньо переміщені особи, а також сформовано список експертів з галузі соціальної роботи та соціальної політики для участі в інтерв'ю.

Другий етап збору даних (березень 2024) був присвячений розробці інструментів для збору даних: анкети для опитування ВПО та гайду для проведення напівструктурованого інтерв'ю з експертами. Опитування ВПО проведені за допомогою Google Forms що забезпечило зручність збору відповідей та високу якість даних. Інтерв'ю з експертами були проведені з використанням соціальних месенджерів та електронної пошти.

На завершальному етапі аналізу даних (травень 2024) було здійснено кількісний та якісний аналіз зібраних даних для виявлення ключових тенденцій та проблематики. Висновки, отримані на основі аналізу, дозволили визначити ефективність і доступність соціальних послуг для ВПО.

Весь процес дослідження був ретельно спланований і виконаний у визначені терміни, що дозволило отримати актуальні та значущі результати.

2.2 Контекст проведення дослідження

Це дослідження здійснюється в контексті повномасштабного вторгнення в Україну, що спричинило масштабну вимушену міграцію та гуманітарну кризу, зокрема значно збільшило кількість внутрішньо переміщених осіб (ВПО). У центрі уваги дослідження — аналіз соціальних послуг, зокрема інформування та надання притулку ВПО, що стали ще важливішими у контексті цих подій.

Респондентами серед ВПО стали працівники Корум-Дружківського машинобудівного заводу та Новокраматорського машинобудівного заводу, які були змушені мігрувати в інші частини України через військові дії. Ця група була обрана через доступність респондентів: з 75 запрошених до участі у опитуванні відгукнулися 52 особи. Доступ до цієї групи людей був у дослідника через те що він переселився з Краматорська до Дніпра. НКМЗ перебуває в Краматорську, а підприємство «КОРУМ ДрМЗ» було переміщено з Дружківки в місто Дніпро. Була можливість опитати людей з бази даних працівників цих заводів з тих, які були вимушено переміщені.

Цей контекст висвітлює нагальну потребу у вдосконаленні системи надання соціальних послуг ВПО в Україні, щоб відповідати зростаючим викликам гуманітарної кризи та забезпечити ефективну підтримку цій вразливій категорії громадян.

2.3. Методи та інструменти дослідження

У рамках дослідження було використано як кількісні, так і якісні методи збору інформації для забезпечення глибокого аналізу законодавчого забезпечення надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам в Україні.

Кількісне дослідження проводилося за допомогою структурованого опитувальника (анкети) для ВПО, що дозволило зібрати дані про їхній досвід отримання соціальних послуг, включно з задоволеністю наданими послугами та виявленням основних перешкод.

Якісна частина дослідження включала проведення напівструктурованих інтерв'ю з експертами в галузі соціальної роботи та соціальної політики. Цей підхід дозволив зібрати глибокі якісні дані про перспективи та рекомендації щодо покращення законодавчого забезпечення та практики надання соціальних послуг ВПО.

Опитувальник для ВПО був розроблений з метою оцінки офіційного статусу ВПО, швидкості отримання довідки ВПО, сімейного стану, кількості людей у сім'ї з якими переміщувалася особа, типу шуканого житла, джерел інформації про соціальні послуги, задоволеності наданою інформацією та використовуваними послугами, а також про бар'єри в доступі до соціальних послуг та загальному задоволенні взаємодією з постачальниками послуг.

Інтерв'ю з експертами включало питання про досвід роботи в соціальній сфері, необхідні документи для отримання соціальних послуг, процес надання житла ВПО, основні проблеми при наданні житла або допомоги у пошуку житла, способи інформування ВПО про соціальні послуги, проблеми в інформуванні, підходи до партнерства та співпраці з іншими організаціями, рекомендації щодо покращення системи надання соціальних послуг та законодавчих ініціатив.

Такий підхід забезпечив комплексне розуміння як поточного стану законодавчого забезпечення надання соціальних послуг для ВПО, так і можливостей для їх покращення на основі рекомендацій експертів.

2.4. Вибірка дослідження

В дослідженні була використана вибірка зручності. Вона включала внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та експертів в галузі соціальної роботи та соціальної політики.

ВПО були представлені працівниками Корум-Дружківського машинобудівного заводу та Новокраматорського машинобудівного заводу, які мали відповідний статус. З 75 осіб запрошених взяти участь в опитуванні надіслали заповнений опитувальник 52 респондента. В опитувальнику навмисно не ставили запитання щодо статі, місця проживання та віку, щоб забезпечити більшу відвертість відповідей і заспокоїти учасників, гарантуючи конфіденційність наданої ними інформації.

Другою групою учасників дослідження стали експерти — соціальні працівники та фахівці у галузі соціальної політики, які мають понад два роки досвіду роботи в соціальних організаціях. Ці учасники були обрані за такими критеріями: наявність професійного досвіду у сфері не менше 2 років; залученість до розробки та/чи впровадження політик щодо соціальної підтримки ВПО; а також готовність висловити обґрунтовані пропозиції щодо їх удосконалення. Для залучення експертів дослідник особисто відвідував офіси благодійних фондів і громадських організацій у місті Дніпро. Також він контактував з організаціями, що надають соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам, телефонуючи їхнім керівникам. З 18 запитів на інтерв'ю форму заповнили лише 7 експертів. Експерти були з таких організації як Медичний корпус, Армія Спасіння, Все буде добре, БФ Змінюємо Життя, З Бахмутом у серці, БО «БФ» О.К. Права Людини. Україна, Відділення надання соціальних послуг Краматорської міської ради у м.Дніпро.

2.5. Етичні принципи та труднощі проведення дослідження

Під час проведення анкетування ВПО та експертів було забезпечено отримання поінформованої згоди від учасників на участь у дослідженні.

Одним з основних етичних принципів, на яких базувалося опитування було забезпечення конфіденційності. Всі відповіді учасників, були оброблені з дотриманням строгих правил конфіденційності. Перед збором даних учасникам надавалася інформація про процедури заповнення опитувальника та проведення інтерв'ю. До опитувальника додавався лист-згоди, де зазначалося, що всі отримані дані будуть використовуватися виключно в дослідницьких цілях із забезпеченням конфіденційності (Додатку А).

Під час початку проведення інтерв'ю з експертами виникли певні труднощі, зокрема, експерти надавали обмежену кількість інформації, що не дозволяло отримати вичерпні відповіді на поставлені питання. Це спонукало до проведення апробації інструментарію інтерв'ю та зміни підходу до збору даних.

Апробація дозволила виявити неефективність деяких питань інтерв'ю, наприклад питання де потрібно було вказати детальну особисту інформацію про респондента, які не стимулювали експертів до детального і глибокого обговорення теми. У відповідь на це було змінено формулювання питань та інший підхід до пояснення цілей інтерв'ю.

Такі зміни виявилися ефективними та дозволили зібрати значно більше релевантної та деталізованої інформації від експертів, що позитивно вплинуло на якість дослідження та забезпечення його наукових цілей.

Проведення дослідження в умовах гуманітарної кризи та воєнних дій в Україні поставило перед дослідником ряд труднощів, зокрема, обмежений доступ до учасників та високий рівень стресу та тривоги серед ВПО, що

могло вплинути на їх готовність брати участь в опитуванні. Крім того, забезпечення конфіденційності в умовах онлайн-опитувань вимагало від дослідників впровадження додаткових заходів безпеки для захисту даних.

Етичні принципи, які дотримувалися під час дослідження, відіграли ключову роль у забезпеченні довіри та відкритості між дослідником та учасниками. Ретельне планування та виконання етичних вимог сприяло успішному проведенню дослідження, незважаючи на складнощі, пов'язані з дослідженням в часи гуманітарної кризи.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМ ОСОБАМ В УКРАЇНІ

У цьому розділі проводиться детальний аналіз діючих механізмів надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам в Україні з метою оцінки їх ефективності та виявлення потенційних шляхів вдосконалення. Розділ базується на аналізі даних, отриманих з опитувань ВПО, а також інтерв'ю з експертами, які працюють у цій сфері. Значна увага приділяється критичному огляду існуючих проблем і бар'єрів, з якими стикаються ВПО при спробах отримати необхідні соціальні послуги, а також можливостям для їх вирішення через законодавчі та організаційні зміни. Основні аспекти, які будуть розглянуті, включають інформаційну підтримку, доступ до послуг та необхідність децентралізації надання допомоги, адаптації сервісів до потреб різних категорій ВПО та поліпшення міжсекторальної координації.

3.1 Інформування про соціальні послуги внутрішньо переміщених осіб

3.1.1 Результати анкетування внутрішньо переміщених осіб

Більшість опитаних внутрішньо переміщених осіб (ВПО) мають офіційний статус, відповідь «Так» склала 51 особа з 52. Це свідчить про високий рівень легалізації ВПО у правовому полі України. Водночас, значна кількість респондентів (21 особа) отримала довідку ВПО протягом одного дня, що вказує на ефективність деяких державних процесів. Проте, існує також частина ВПО, для яких процес зайняв значно більше часу (до двох тижнів та більше), що може свідчити про бюрократичні затримки або регіональні відмінності у наданні допомоги.

Основними каналами отримання інформації про соціальні послуги для ВПО стали соціальні мережі (28 відповідей) та друзі/сім'я (22 відповіді). Державні установи зайняли третє місце (11 відповідей), що може свідчити про недостатній прямий вплив держави у процесі інформування ВПО, віддаючи пріоритет неформальним джерелам.

Більшість респондентів оцінили надану інформацію як нейтральну (24 відповіді), хоча 18 осіб висловили задоволення. Це може вказувати на потенціал для покращення якості та доступності інформації.

Щодо ефективності соціальних послуг, більшість респондентів (30 осіб) вважають їх дещо ефективними, але існує значна частка (18 осіб), яка відчуває неефективність цих послуг. Це вказує на потребу в оптимізації послуг та їх адаптації до конкретних потреб ВПО.

Аналізуючи вплив соціальних послуг на самопочуття та інтеграцію ВПО у нові громади, можна зазначити, що більшість респондентів (32 особи) не відчувають значущого впливу на своє самопочуття, хоча 14 осіб відчувають позитивний вплив. Це свідчить про різний досвід серед ВПО та необхідність у додаткових дослідженнях та підходах для підвищення ефективності послуг.

Оцінюючи міру задоволення потреб через соціальні служби Управління соціального захисту населення (УСЗН), значна частина респондентів (27 осіб) вказала, що їхні потреби були частково задоволені. Проте, існують випадки повного (9 осіб) та зовсім не задовільного (9 осіб) надання послуг, що вимагає уваги до індивідуальних відмінностей у потребах ВПО.

Основними методами комунікації з надавачами соціальних послуг є особисті візити (37 відповідей), телефонні дзвінки (27 відповідей) та платформи соціальних мереж (20 відповідей). Це вказує на різноманітність комунікативних практик серед ВПО, хоча відносно мало використовуються

онлайн-портали та електронна пошта, що може свідчити про бар'єри доступу або недостатню цифрову грамотність серед деяких ВПО.

Загальний досвід взаємодії з надавачами соціальних послуг є переважно нейтральним (29 відповідей) або позитивним (14 відповідей), але 9 відповідей відображає негативну оцінку. Це підкреслює потребу в поліпшенні якості взаємодії між ВПО та постачальниками послуг.

Згідно з опитуванням, головними потребами та проблемами, які наразі існують серед ВПО, є стабільність житла (37 відповідей), зайнятість/дохід (28 відповідей) та здоров'я та благополуччя (25 відповідей). Ці результати вказують на критичні аспекти соціальної стабілізації та необхідність у забезпеченні комплексної підтримки для ВПО.

Більшість ВПО (42 особи) скористалися продовольчою допомогою, що свідчить про високу потребу у базових ресурсах. Медичні послуги були надані 12 особам, що може вказувати на обмежений доступ до охорони здоров'я серед переміщених осіб. Житлова підтримка була надана лише 4 особам, що підкреслює недостатність цього виду допомоги.

Головними бар'єрами у доступі до послуг виявилися брак інформації (28 осіб) та бюрократичні процедури (17 осіб). Це підкреслює важливість спрощення процесів отримання допомоги та покращення інформаційної підтримки для ВПО. Також проблеми з транспортом та доступністю (7 осіб) вказують на необхідність забезпечення більш ефективних транспортних рішень для переміщених осіб.

Опитування також показало, що доступ до соціальних послуг великою мірою залежить від наявності певної документації, зокрема посвідчення особи та офіційної довідки ВПО. Проте, бюрократичні складнощі та проблеми з визнанням статусу ВПО є значними перепонами для 14 осіб, що також вказує на проблеми у системі надання послуг.

Отже, ці дані надають глибокий огляд у стан соціального обслуговування ВПО в Україні та визначають ключові напрямки для покращення, включаючи забезпечення більшої інформованості через державні канали, оптимізацію процесів документації та підвищення ефективності послуг з урахуванням індивідуальних потреб ВПО.

3.1.2 Результати опитування експертів

П'ять експертів зазначили, що для отримання соціальних послуг у їхній організації потрібно надати: *“документ, що посвідчує особу, довідку про присвоєння РНОКПП, довідку ВПО”*. Один експерт відповів що потрібно *“документ, що посвідчує особу, довідку ВПО”*

На запитання як організації зв'язуються з ВПО щоб проінформують їх про соціальні послуги, які надає їхня організація, всі експерти відповіли, що через соціальні мережі, 3 відповіли що інформують по телефону, 2 експерта вказали що інформують через веб-сайт.

На питання чи інформуєте ВПО про соціальні послуги які надаються поза вашою організацією 3 експерта відповіли що ні. (Експерт 1) відповів що *“за останні два роки багато з чим ми стикались, тому є сайти для інформування громадян”*, (Експерт 2) відповів що *“робимо інформаційні дописи, а також перерепости з ресурсів установ та організацій”*, (Експерт 3) відповів *“надаємо телефони і перелік послуг інших організацій”*.

На запитання з якими проблемами або перешкодами стикається ваша організація у наданні інформаційних послуг ВПО? (Експерт 4) *“відсутність доступу до соціальних мереж деяких категорій населення”*, (Експерт 5) *“Не всі люди володіють в достатній мірі мережею інтернет та пристроями, через що людям тяжко користуватись ресурсами”*, (Експерт 6) *“Невелика*

кількість допомоги, мало волонтерів”, (Експерт 7) “часто змінюються послуги і категорії населення, для яких ці послуги потрібні”.

Питання як, на Вашу думку, можна покращити інформування ВПО про соціальні послуги. (Експерт 2) відповів *“рекомендую інформувати через мобільній зв'язок”,* (Експерт 4) відповів *“друковані ЗМІ для старшого покоління, розповсюджувати у відділеннях Укрпошти”,* (Експерт 5) відповів *“надавати послугу навчання користуванню соц. мережами та месенджерами й навчати серфінгу в мережі”,* (Експерт 6) відповів *“все більш менш нормально”,* (Експерт 7) відповів *“більше поширювати в інтернеті та в місцях збору людей”.*

Питання чи можете ви описати підхід вашої організації до партнерства та співпраці з іншими зацікавленими сторонами? (Експерт 1) відповів: *“наш хаб постійно шукає нові можливості, нових партнерів для кращого покриття потреб громади”,* (Експерт 2) відповів: *“це вирішувати керівникам установи, все дуже індивідуально”,* (Експерт 4) відповів: *“підхід полягає у зверненнях до компаній-донорів натуральної допомоги, представників органів місцевої влади”,* (Експерт 5) відповів: *“ми зачасту партнеримось для того, аби уточнити певні питання і відповідати людям в чаті підтримки”,* (Експерт 6) відповів: *“особистий запит, зведення того, хто може і кому треба”,* (Експерт 7) відповів: *“партнерство з державними установами соціального захисту”.*

На питання *“Чи є якісь конкретні державні програми або ініціативи, в яких ви берете участь?”*, 5 експертів відповіли ні, (Експерт 2) відповів *“Особисто я не приймаю участі. Але наші керівники мають не одну нагороду. З останніх є фестиваль де керівники, отримали 2 нагороди найкращих інструкторів з навчання щодо потенційних ризиків від вибухонебезпечних предметів”.*

На питання “Як, на Вашу думку, можна покращити систему надання соціальних послуг для ВПО? Які зміни ви б порекомендували?” (Експерт 1) відповів “*навчаємося, проводимо опитування для покращення надання послуг*”, (Експерт 2) відповів “*Через мобільні додатки, такі наприклад як ДІЯ, або за зверненням до гарячої лінії. Ще один як з варіантів це телефонний дзвінок на 112, там можуть перенаправи до робітника яких зафіксує усі можливі данні і сформує заявку-звернення і по опрацьованій заявці відправе відповідь на вказаний зворотній контакт*”, (Експерт 3) відповів “*все нормально, змінювати не треба*”, (Експерт 4) відповів “*децентралізація першої ланки надання соціальних послуг, наближення надавача до кінцевого отримувача на базі ЦНАПів*”, (Експерт 6) відповів “*систематизація. Щоб бачити в режимі онлайн хто і де отримав допомогу, щоб давати не тільки тим, хто всюди отримує*”, (Експерт 7) відповів “*добавити більше інформування про послуги ВПО*”.

На питання “Чи є якісь конкретні закони або нормативні акти, які, на Вашу думку, слід прийняти або змінити для кращої підтримки ВПО?”. (Експерт 1) відповів “*не відміняти виплати ВПО для вразливих категорій населення і сімей які опинилися в тяжких життєвих обставинах*”, (Експерт 2) відповів “*Потрібно збільшити фінансування, щоб сім'ї переселенців могли орендувати житло до працевлаштування, надати їм безкоштовний доступ до медичних, освітніх та транспортних послуг. З березня 2024 року пропонується встановити мінімальний дохід 9444 грн на члена сім'ї ВПО, з доплатою від держави за нестачі коштів. Інші країни забезпечують кращу підтримку переселенцям, ніж Україна своїм громадянам*”, (Експерт 4) відповів “*підтримка державою дітей до 18 років, незалежно від працевлаштування та рівня доходів їх батьків*”, (Експерт 6) відповів “*спрощення бухгалтерської звітності*”.

Отже, результати опитування експертів вказують на важливість дієвого

інформування внутрішньо переміщених осіб (ВПО) про доступні соціальні послуги та залучення різних каналів зв'язку для покращення цього процесу. Більшість експертів схиляються до розширення інформаційних каналів через мобільний зв'язок, соціальні мережі та місцеві установи, такі як Укрпошта. Вказується на проблеми, пов'язані з доступом до інтернету та соціальних мереж у деяких категорій населення, що вимагає особливої уваги до старшого покоління та менш захищених груп. Експерти також згадують про потребу децентралізації послуг та покращення координації між урядовими та неурядовими організаціями для забезпечення ефективнішого надання послуг.

3.2 Соціальна послуга короткотермінове проживання для внутрішньо переміщених осіб

3.2.1 Результати анкетування внутрішньо переміщених осіб

У цьому розділі аналізуються результати анкетування внутрішньо переміщених осіб, зосереджуючись на їхніх досвіді та потребах у короткотерміновому проживанні в контексті соціальних послуг та бар'єри в їх доступі.

Більшість респондентів (34 особи) вказали, що вони одружені або перебувають у партнерських відносинах, тоді як 9 осіб не одружені, 5 - розлучені, і 4 - вдовці або вдови. Це свідчить про різноманітність сімейного становища серед ВПО, що може впливати на їх потреби у короткотерміновому проживанні.

Важливим фактором є кількість людей, які переміщаються разом. Найчастіше респонденти переміщалися з двома (16 осіб) або трьома (13 осіб) членами сім'ї. Це підкреслює важливість надання житлових послуг, які можуть розміщувати сім'ї різного складу.

Переважна більшість респондентів (30 осіб) намагалися знайти орендоване житло, що підкреслює високу потребу у доступному житлі для оренди. Також 13 осіб шукали притулок у родичів чи друзів, а 9 — у тимчасових установах, наданих урядом чи гуманітарними організаціями.

14 осіб забезпечили собі стабільне житло протягом тижня, тоді як 9 осіб знадобилося від одного до шести місяців. Це вказує на значні варіації в швидкості забезпечення стабільного житла, що може бути зумовлене різними чинниками, включаючи наявність ресурсів, доступ до інформації про доступні ресурси або підтримку від громади.

Найбільшою проблемою для ВПО під час пошуку житла є висока вартість оренди, що вказали 45 респондентів. Це підкреслює необхідність забезпечення доступних житлових ресурсів для ВПО. Також значними перешкодами є відсутність доступного житла (12 осіб) та брак інформації про доступне житло (8 осіб), що вказує на потребу в покращенні інформаційної підтримки та збільшенні кількості доступних житлових одиниць.

Переміщення негативно позначилося на здоров'ї багатьох ВПО, де 20 осіб відзначили погіршення стану здоров'я, а 17 — значне погіршення. Ці дані вказують на критичну потребу в медичній та психологічній підтримці. Наскільки оптимістично ВПО дивляться на своє майбутнє? Відповіді варіюються від песимістичних (16 осіб) до нейтральних (15 осіб), що вказує на значну невизначеність та потребу в соціальному захисті та підтримці.

Отже, опитування ВПО вказує на велику потребу в доступному житлі, а також в інформаційній підтримці для ВПО про послугу короткострокового проживання. Важливість вдосконалення соціальних послуги короткотермінового проживання, є ключовою для підтримки цієї вразливої категорії населення. Надання стабільного житла, ефективні інформаційні

кампанії та зменшення бюрократії можуть значно покращити умови життя внутрішньо переміщених осіб.

3.2.2 Результати опитування експертів

На запитання експертам “Чи можете Ви описати алгоритм надання житла ВПО у вашій організації?” 4 експертів не надали відповідь, 2 експерти відповіли “не надає можливість таких послуг”, (Експерт 7) описав “Внутрішньо переміщена особа, яка потребує тимчасового житла, подає заяву з додатком копій документів: 1) документи, що посвідчують особу і громадянство; 2) довідка ВПО та копії довідок членів сім'ї; 3) документи, що підтверджують родинні зв'язки; 4) реєстраційний номер облікової картки платника податків; 5) документи, що обґрунтовують пріоритетність у наданні житла. Також додається докази знищення чи пошкодження житла.”.

Із 7 опитаних експертів на питання “Ви надаєте тимчасовий чи довгостроковий прихисток для ВПО?” тільки один експерт відповів що надає.

На запитання “З якими основними проблемами ви стикаєтесь при наданні житла ВПО?” (Експерт 1) відповів “Нажаль зараз немає такої програми“, (Експерт 7) відповів “Основні проблеми: 1) збільшилася щільність населення, дискомфорт від великої кількості людей; 2) тривожність та стрес від нових людей; 3) збільшилось навантаження на інфраструктуру”.

На запитання “Яким чином ви допомагаєте в отриманні житла, якщо ваша організація його не надає безпосередньо?”. (Експерт 1) відповів “не має змоги допомагати у цьому питанні”, (Експерт 2) відповів “розміщуємо постраждалих у себе дома, чи з дозволу знайомих у них дома”, (Експерт 4) відповів “інформування щодо шелтерів, гуртожитків, МКП”, (Експерт 5)

відповів *“ми виключно шеримо інформацію, де можна знайти житло”*, (Експерт 6) відповів *“тільки особисто”*, (Експерт 7) відповів *“також діє перенаправлення, якщо не можемо задовільнити потреби у житлі”*.

На запитання *“Ваша організація допомагає шукати ВПО постійне місце проживання?”* Тільки 1 експерт надав відповідь *“надаємо перелік організацій, які теж надають житло”*.

На запитання *“З якими основними проблемами ви стикаєтесь при наданні допомоги у пошуку житла для ВПО?”*. (Експерт 2) відповів *“У місті проблеми з житлом після масового повернення людей додому, багато з яких не можуть повернутися до своїх домівок через їх знищення або руйнування. Приватні організації не зацікавлені в безкоштовному розміщенні постраждалих, а місцеве населення стикається з низьким рівнем заробітної плати і високими цінами, що ускладнює підтримку інших. Відсутність фінансування і велике навантаження на місцеві сім'ї створюють додаткові складнощі в розміщенні постраждалих”*, (Експерт 5) відповів *“люди не знають в які інстанції з'являтися для пошуку житла”*, (Експерт 7) відповів *“багатовчислельність населення, які потребують житло”*.

Отже, результати опитування експертів підкреслюють значні виклики у наданні житла внутрішньо переміщеним особам (ВПО) в Україні. Багато організацій не мають можливості прямо надавати житло, а ті, що займаються цим, стикаються з проблемами перенаселення, стресом серед ВПО та збільшенням навантаження на інфраструктуру. Інші експерти наголошують на проблемах з пошуком сталого житла через недостатність ресурсів та інформації. В цілому, ситуація вимагає збільшення ресурсів, покращення координації між організаціями та розроблення більш ефективних механізмів для підтримки ВПО у їхніх потребах у житлі.

3.3 Шляхи вдосконалення законодавчого забезпечення надання соціальних послуг ВПО

Аналіз результатів опитувань внутрішньо переміщених осіб та експертів, що надають соціальні послуги, дозволяє виявити низку проблем та можливостей для вдосконалення системи надання соціальних послуг ВПО в Україні.

Основні рекомендації та шляхи вдосконалення полягають у посиленні інформування про соціальні послуги, оскільки більшість внутрішньо переміщених осіб (ВПО) отримують інформацію через неформальні канали, такі як соціальні мережі та контакти з друзями чи родиною. Експерти зазначають про проблеми з доступом до інтернету у деяких категорій ВПО та рекомендують використовувати додаткові канали комунікації, такі як мобільний зв'язок і друковані ЗМІ, а також надавати навчання з цифрової грамотності. У сфері доступу до послуг необхідно спростити бюрократичні процедури і покращити інформаційну підтримку, адже наявність документів, таких як паспорт і довідка ВПО, впливає на можливість отримання необхідних послуг.

Організації, які працюють з ВПО, активно шукають партнерів для кращого задоволення потреб переселенців і співпрацюють з донорами та владою. Рекомендується покращити координацію між організаціями і створити єдину базу даних отримувачів допомоги для ефективнішого управління ресурсами. У питаннях короткотермінового проживання зазначається, що ВПО часто переміщуються з сім'ями, що вимагає надання житла для сімей різного складу. Основні проблеми, з якими стикаються ВПО, включають високу вартість оренди, брак доступного житла та необхідність у медичній, психологічній та соціальній підтримці.

Експерти також вважають, що важливо збільшити фінансову допомогу для вразливих категорій ВПО, надати безкоштовний доступ до медичних,

освітніх послуг та транспорту. Вони закликають до децентралізації надання послуг, наближення їх до отримувачів на базі ЦНАПів, та спрощення звітності для організацій, що надають допомогу, для забезпечення ефективнішого управління та координації.

Загалом, необхідний комплексний підхід до покращення соціальних послуг для ВПО, який включає інформаційну підтримку, спрощення процедур, розширення доступного житла, медико-психологічну допомогу, координацію між організаціями та цільову фінансову підтримку. Важливо враховувати різноманітні потреби ВПО та усувати бар'єри в доступі до послуг. Ці заходи можуть значно полегшити інтеграцію ВПО у нові громади.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження можна стверджувати, що законодавчі акти України загалом відповідають міжнародним стандартам. Проте, існують значні прогалини в їхній практичній реалізації, що часто ускладнює доступ внутрішньо переміщених осіб до отримання необхідних соціальних послуг.

Законодавство України передбачає комплексну систему заходів щодо забезпечення внутрішньо переміщених осіб соціальними послугами, включаючи інформування та короткотермінове проживання. Однак, виклики залишаються з точки зору їх доступності та якості.

Міжнародний досвід показав, що інтеграція міжнародних стандартів та адаптація їх до національних умов можуть значно покращити систему надання соціальних послуг, що включають доступ до основних послуг і правового захисту, як у випадку з Колумбією та Німеччиною. Інформаційні служби відіграють ключову роль у забезпеченні ВПО доступом до актуальної інформації, забезпечуючи більшу прозорість та ефективність.

Хоча система соціальних послуг існує, вона потребує значних поліпшень у сферах координації дій між органами державної влади та недержавними організаціями, а також у підвищенні обізнаності осіб про доступні їм послуги. Міжнародні донори, такі як Європейський Союз та Агентство Сполучених Штатів з міжнародного розвитку (USAID), надають критичне фінансування для збереження гуманітарних та розвиткових програм допомоги для ВПО в Україні.

Враховуючи виявлені проблеми, було розроблено рекомендації щодо вдосконалення наявного законодавства для ефективного надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам. Рекомендації включають внесення змін до існуючих законодавчих актів, підвищення

координації між різними відомствами та організаціями, забезпечення доступності інформації про соціальні послуги, а також зміцнення механізмів моніторингу та оцінки впровадження соціальних програм.

Список використаних джерел:

1. Гнатюк, Т. (2020). Умови життя внутрішньо переміщених осіб в Україні.
2. Завіски, Д. Р., Мітччак, Б., & Гербер, Т. П. (2018). Житло та інтеграція внутрішньо переміщених осіб: Кейс України у 2018 році.
3. Кабінет Міністрів України. (2020). Про організацію надання соціальних послуг. Постанова № 587.
4. Кабінет Міністрів України. (2022). Деякі заходи з формування фондів для надання допомоги внутрішньо переміщеним особам. Постанова № 495.
5. Кабінет Міністрів України. (2020). Про затвердження Класифікатора соціальних послуг. Постанова № 429.
6. Верховна Рада України. (2019). Закон України "Про соціальні послуги".
7. Vdoyan, K., Gerasymenko, Y., & others. (2022). Emergency response to the war in Ukraine: The role of state and non-state actors in supporting IDPs. *Global Campus Human Rights Journal*.
8. Cohen, R. (2005). UNHCR: expanding its role with IDPs. *Forced Migration Review Supplement*.
9. Council of Europe. (2019). *Human Rights Protection in Ukraine: Key Challenges and Priorities*.
10. European Commission. (2019). *EU Support for Ukraine: Displacement Crisis*.
11. European Network on Statelessness. (2020). *Protecting Stateless Persons in Ukraine: Legal and Practical Challenges*.
12. Federal Ministry of the Interior, Building and Community (BMI). (No date).

13. Food and Agriculture Organization of the United Nations. (2020). *The state of food security and nutrition in the world 2020: Transforming food systems for affordable healthy diets.*
14. Human Rights Watch. (2019). *Ukraine: Rights Abuses Against Civilians in the Conflict Zone.*
15. Human Rights Watch. (2020). Ukraine: Events of 2019. In *World report 2020.*
16. Internal Displacement Monitoring Centre. (2021).
17. Internal Displacement Monitoring Centre. (2023). *Global Report on Internal Displacement.*
18. Internal Displacement Monitoring Centre. *Report on Mixed Flows.*
19. International Committee of the Red Cross (ICRC). (2015). *Internally Displaced Persons: The Principles.*
20. International Labour Organization. (2020). *ILO Monitor: COVID-19 and the world of work.*
21. International Labour Organization (ILO). (2016). *Support to Internally Displaced Persons: Guidelines for Employers and Businesses.*
22. International Organization for Migration (IOM). (2019). *Migration Profile: Ukraine.*
23. International Organization for Migration. (2024). *7.1 million people displaced by the war in Ukraine: IOM survey.*
24. Internews Network. *Communicating with Crisis-Affected Communities.*
25. Khaled, A. F. M. (2021). Do No Harm in refugee humanitarian aid: the case of the Rohingya humanitarian response. *Journal of International Humanitarian Action.*
26. Lee, A. C. K., Khaw, F. M., Lindman, A. E. S., & Juszczak, G. (2023). Ukraine refugee crisis: Evolving needs and challenges. *Public Health.*
27. Ministry of Education and Science of Ukraine. (2018). *Comprehensive Program for Supporting the Education of Internally Displaced Children.*

28. Ministry of Health of Ukraine. (2019). *National Health Strategy 2020-2029*.
29. Ministry of Social Policy of Ukraine. (2020). *Strategy for Social Protection of Internally Displaced Persons*.
30. Mooney, E. (2003). Bringing the end into sight for internally displaced persons. *Forced Migration Review*.
31. Morton, S. (2023). The north west arrivals from Ukraine (12 months after arrival) health needs assessment.
32. Mykhnenko, V., Kuznetsova, I., & Mikheieva, O. (2022). MRS No. 77 - Internally displaced and immobile people in Ukraine between 2014 and 2022: Older age and disabilities as factors of vulnerability. *International Organization for Migration*
33. Office for the Coordination of Humanitarian Affairs. (2007). *Information Management Guidelines*.
34. Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights. (2024). *Ukraine: Millions of displaced traumatised and urgently need help, say experts*.
35. OSCE. (2017). *Socio-Economic Monitoring Survey of Internally Displaced Persons*.
36. The Brookings Institution. (2002). *SAIS Project on Internal Displacement*.
37. Ukraine. (2014). *Law on Ensuring the Rights and Freedoms of Internally Displaced Persons*.
38. UNICEF. (2020). *Framework for reopening schools*.
39. UNICEF, & World Health Organization. (2017). *The state of food security and nutrition in the world 2017: Building resilience for peace and food security*.
40. United Nations. (1998). *UN Guiding Principles on Internal Displacement*.

41. United Nations. (2015). *Agreement for Peace and Reconciliation in Mali*.
42. United Nations Children's Fund (UNICEF). (2017). *Education Under Fire: How Conflict in Eastern Ukraine Is Affecting Children's Education*.
43. United Nations Development Programme (UNDP). (2020). *Socio-Economic Impacts of Internally Displaced Persons in Ukraine*.
44. United Nations Development Programme. (2020). *UNDP Annual Report 2020*.
45. United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR). (2018). *Ukraine: Disaster Risk Profile*.
46. United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA). (2020). *Humanitarian Response Plan for Ukraine*.
47. United Nations Population Fund (UNFPA). (2016). *Needs Assessment of Internally Displaced Persons in Ukraine*.
48. UNHCR. *Eligibility Guidelines for the Determination of Refugee Status*.
49. UNHCR. *Guidelines on the Applicability of the Refugee Convention and Refugee Status Procedures to Persons Fleeing Armed Conflict or Generalized Violence in Their Country of Origin*.
50. UNHCR. (2018). *Operational Guidance on the Role of the Health Sector in Responding to the Humanitarian Needs of Internally Displaced Persons*.
51. UNHCR. (2019). *Handbook on procedures and criteria for determining refugee status and guidelines on international protection*.
52. UNHCR. (2019). *Internally displaced persons in Ukraine urgently need durable solutions*.
53. UNHCR. *Note on the Relationship Between the 1951 Refugee Convention and Internally Displaced Persons*.
54. Ukrainian Red Cross Society. (2018). *Annual Report*.

55. World Health Organization. (2017). *Mental Health and Psychosocial Support in Humanitarian Emergencies: What Should Protection Actors Know?*
56. World Health Organization. (2020). *Mental health and psychosocial considerations during the COVID-19 outbreak.*
57. State Emergency Service of Ukraine. (2018). *Annual Report.*

ДОДАТОК А

Гайд напівструктурованого опитувальника на тему:

«Опитування внутрішньо переміщених осіб про отримання соціальних послуг»

Шановний учаснику,

Я, студент Національного університету "Києво-Могилянська академія", проводжу наукове дослідження для своєї магістерської роботи на тему "Законодавче забезпечення соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб". Ваш досвід і думки є вкрай важливими для глибокого аналізу поточних проблем та пошуку ефективних шляхів оптимізації надання цих послуг.

Процедура опитування:

Вас буде запрошено відповісти на питання, які не займуть більше 10 хвилин. Ваші відповіді будуть анонімно зафіксовані та використані виключно для наукових цілей, забезпечуючи точність та об'єктивність аналізу.

Ваші права:

- Ваша участь є цілковито добровільною. Ви можете припинити участь у дослідженні в будь-який час без будь-яких наслідків.
- Ваша конфіденційність є нашим пріоритетом. Вся зібрана інформація буде оброблена з найвищим рівнем анонімності та використана строго з науковою метою.

Підтвердження згоди:

Надсилаючи свої відповіді, ви підтверджуєте, що отримали всю необхідну інформацію про дослідження, згодні брати участь у ньому, повністю розумієте свої права та виражаєте свою інформовану згоду.

Дякуємо за ваш час і готовність допомогти у нашому дослідженні!

У вас є офіційний статус ВПО?

- Так
- Ні
- Не хочу відповідати

Як швидко вам вдалося отримати довідку ВПО?

1. Протягом одного дня
2. Від 2 до 3 днів
3. Від 4 до 7 днів
4. Від одного тижня до двох
5. Більше двох тижнів
6. Ще не вдалося отримати

Сімейний стан:

- Неодружений
- Одружений/У партнерстві
- Розлучений/розлучена
- Вдівець/вдова

Кількість людей у сім'ї з якими ви перемістилися?

1. Я переїхав(-ла) сам(-а)
2. 1 людина
3. 2 людини
4. 3 людини

5. 4 людини
 6. 5 людей
 7. Більше 5 людей
-

Коли ви були переміщені, який тип житла ви шукали спочатку?

- Тимчасове житло (надане урядом або гуманітарними організаціями)
- Житло у родичів або друзів
- Намагалися знайти орендоване житло

Коли Ви вперше стали ВПО, як Ви знайшли своє перше житло?

- Родичі/друзі надали притулок
- Житло, надане державою
- Орендував самостійно
- Житло надала неурядова організація (НУО)
- Бездомний/тимчасово без житла

Скільки часу знадобилося для забезпечення стабільного житла після переміщення?

- Відразу в той самий день
- Протягом тижня
- 1-4 тижні
- 1-6 місяців
- Понад 6 місяців
- Все ще шукаю стабільне житло

**З якими основними проблемами ви зіткнулися під час пошуку житла?
(можете вибрати кілька варіантів)**

- Висока вартість оренди житла
- Відсутність доступного житла
- Дискримінація/стигма через статус ВПО
- Брак інформації про доступне житло
- Інше (вказіть що саме) _____

Яким чином Ви були поінформовані про соціальні послуги, доступні для Вас як ВПО?

- Державні установи
- Міжнародні організації
- Благодійний фонд / Громадська організація
- Друзі/сім'я
- Соціальні мережі
- Зустрічі в громаді
- Флаєри/брошури
- Інше (вказіть що саме) _____
- Не поінформовані

Про які послуги Ви були поінформовані? (Оберіть усі, що стосуються Вас)

- Житлова підтримка
- Продовольча допомога

- Медичні послуги
- Освітні програми
- Допомога у працевлаштуванні
- Юридична допомога
- Відновлення документів
- Психологічна підтримка
- Інше (вказіть що саме) _____

Наскільки Ви задоволені наданою інформацією про соціальні послуги?

- Дуже задоволені
- Задоволений
- Нейтрально
- Не задоволений
- Дуже незадоволені

Якими з наведених нижче послуг Ви користувалися з моменту отримання статусу ВПО? (Виберіть усі, що стосуються Вас)

- Житлова підтримка
- Продовольча допомога
- Медичні послуги
- Освітні програми
- Допомога у працевлаштуванні
- Юридична допомога

- Відновлення документів
- Психологічна підтримка
- Інше (вказіть що саме) _____
- Ніякої

Якщо Ви стикалися з бар'єрами в доступі до соціальних послуг, які вони були? (можете вибрати кілька варіантів)

- Брак інформації
- Бюрократичні процедури
- Брак ресурсів/послуг
- Дискримінація/стигма
- Проблеми з транспортом/доступністю
- Інше (вказіть що саме) _____

Наскільки ефективними ви вважаєте соціальні послуги, що надаються вам?

- Дуже ефективними
- Дещо ефективні
- Неefективними
- Дещо неефективні
- Дуже неефективні

Якою мірою соціальні служби (Управління соціального захисту населення тощо) задовольнили Ваші потреби як ВПО?

- Повністю задовольнили

- Частково задовольнили
- Ледве задовольнили
- Зовсім не задовольнили

Як, на Вашу думку, впливають надані соціальні послуги на Ваше самопочуття та інтеграцію в нову громаду?

- Дуже позитивний вплив
- Помірно позитивний
- Нейтральний
- Помірно негативний
- Дуже негативний

Наскільки оптимістично Ви дивитеся на своє майбутнє як ВПО в нинішніх умовах?

- Дуже оптимістично
- Деяко оптимістично
- Нейтрально
- Деяко песимістично
- Дуже песимістично

**Які Ваші основні проблеми або потреби як ВПО на даний момент?
(можете вибрати кілька варіантів)**

- Стабільність житла
- Зайнятість/дохід
- Здоров'я та благополуччя

- Освіта та навчання
- Возз'єднання сім'ї
- Правовий статус/безпека
- Соціальна інтеграція
- Інше (вказіть що саме) _____

Як би Ви оцінили Ваш загальний досвід взаємодії з постачальниками соціальних послуг?

- Дуже позитивно
- Скоріше позитивний
- Нейтрально
- Скоріше негативний
- Дуже негативно

Які методи комунікації Ви використовували для взаємодії з надавачами соціальних послуг? (Оберіть усі, що підходять)

- Особисті візити
- Телефонні дзвінки
- Електронна пошта
- Платформи соціальних мереж
- Офіційні веб-сайти / онлайн-портали
- Інше (вказіть що саме) _____
- Ні, я не взаємодіяв

Наскільки доступними, на Вашу думку, є соціальні послуги? Візьміть до уваги такі фактори, як місцезнаходження, години роботи та мова.

- Дуже доступні
- Дещо доступні
- Нейтрально
- Дещо недоступні
- Дуже недоступні

Які документи були потрібні для отримання доступу до соціальних послуг як ВПО? (можете вибрати кілька варіантів)

- Посвідчення особи (ідентифікаційна картка, паспорт)
- Довідка про попереднє місце проживання
- Офіційна довідка ВПО
- Інше (вказіть що саме) _____
- Не вимагали жодних документів

Чи стикалися Ви з труднощами при підтвердженні статусу ВПО для доступу до соціальних послуг? Якщо так, то які саме?

- Відсутність необхідних документів
- Бюрократичні складнощі
- Визнання статусу ВПО
- Інше (вказіть що саме) _____
- Не стикалися з проблемами

З Вашого досвіду, наскільки добре постачальники соціальних послуг розуміють потреби та проблеми ВПО?

- Дуже добре
- Дещо добре
- Не дуже добре
- Зовсім не розуміють
- Не можу сказати

Як переміщення вплинуло на Ваше здоров'я та самопочуття?

- Значно погіршився
- Дещо погіршився
- Залишилося приблизно на тому ж рівні
- Дещо покращився
- Значно покращився

Чи вплинуло отримання соціальних послуг на Вашу здатність знайти роботу або зберегти роботу?

- Так, значно
- Так, дещо
- Не дуже
- Не вплинуло

ДОДАТОК Б

Гайд напівструктуроване інтерв'ю на тему:

«Законодавче забезпечення надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам»

Шановний експерте,

Передусім дозвольте висловити вам щиру вдячність за те, що ви знайшли час взяти участь у цьому дослідженні. Мене звати Ткаченко Кирило, я навчаюсь на 2 курсі магістратури Національного університету «Києво-Могилянської Академії» на факультеті охорони здоров'я, соціальної роботи і психології. В рамках своєї магістерської роботи я провожу серію напівструктурованих інтерв'ю з провідними експертами у сфері соціальної роботи, щоб глибше зрозуміти проблеми у внутрішньо переміщених осіб в отриманні проживання та інформування з питань соціальних послуг.

Ваш внесок є надзвичайно цінним, адже ваш досвід та знання дозволять нам краще зрозуміти практику надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам. Це інтерв'ю не тільки допоможе у підготовці моєї магістерської роботи, але й сприятиме розширенню нашого розуміння проблем в отриманні послуг внутрішньо переміщених осіб, що може мати значний вплив на подальші дослідження та практичну діяльність у цій галузі.

Інтерв'ю буде включати набір напіввідкритих питань, що дозволить вам вільно висловлювати свої думки та ідеї. Всі відповіді будуть використані анонімно та тільки в наукових цілях. Будь ласка, запевняю вас, що всі надані вами дані будуть оброблені з найвищим рівнем конфіденційності та поваги до вашої приватності. На запитання, на які ви не хочете відповідати, можете пропускати.

Ще раз дякую за вашу участь та готовність поділитися своїм унікальним баченням. Якщо у вас є будь-які запитання або потрібна додаткова інформація перед тим, як почати інтерв'ю, будь ласка, не вагайтеся зв'язатися зі мною за адресою k.tkachenko@ukma.edu.ua.

Надсилаючи свої відповіді, ви підтверджуєте, що отримали всю необхідну інформацію про дослідження, згодні брати участь у ньому, повністю розумієте свої права та виражаєте свою інформовану згоду.

Дякуємо за ваш час і готовність допомогти у моєму дослідженні!

З повагою, Ткаченко Кирило

k.tkachenko@ukma.edu.ua

Вкажіть організацію в якій ви працюєте (за бажанням)

1. Які документи потрібні щоб отримати соціальну послуги для ВПО у вашій організації?
2. Чи можете Ви описати алгоритм надання житла ВПО у вашій організації?
3. Ви надаєте тимчасовий чи довгостроковий прихисток для ВПО?
4. З якими основними проблемами ви стикаєтесь при наданні житла ВПО?
5. Ваша організація допомагає шукати ВПО постійне місце проживання? Якщо так, то яким чином?
6. Як ви зв'язуєтесь з ВПО та інформуєте їх про соціальні послуги, які надає ваша організація? (наприклад, веб-сайти, соціальні мережі, партнерства, інформаційно-просвітницькі програми)

7. Чи інформуєте ВПО про соціальні послуги які надаються поза вашою організацією? Якщо так, то яким чином?
8. З якими проблемами або перешкодами стикається ваша організація у наданні соціальних послуг ВПО?
9. Чи можете ви описати підхід вашої організації до партнерства та співпраці з іншими зацікавленими сторонами, такими як державні установи, приватні компанії або громадські групи для допомоги ВПО?
10. Як ви співпрацюєте з державою у наданні соціальних послуг ВПО? Чи є якісь конкретні державні програми або ініціативи, в яких ви берете участь?
11. Яким чином ви співпрацюєте з місцевими чи національними органами влади? Як можна покращити цю співпрацю?
12. З якими найпоширенішими проблемами та викликами ви стикаєтесь у роботі з ВПО?
13. Як, на Вашу думку, можна покращити систему надання соціальних послуг для ВПО? Які зміни ви б порекомендували?
14. Чи працюєте ви з ВПО, щоб допомогти їм в працевлаштуванні? Якщо так, то яким чином?
15. Як, на Вашу думку, можна покращити інформування ВПО про соціальні послуги? Щоб ви б порекомендували?
16. Чи є якісь конкретні закони або нормативні акти, які, на Вашу думку, слід прийняти або змінити для кращої підтримки ВПО?