



DANISH  
RED CROSS

# МОДАЛЬНОСТІ ГУМАНІТАРНОЇ ДОПОМОГИ ТА РАМКА ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ: IN-KIND, CASH, VOUCHER

за підтримки Данського Червоного Хреста

ПІДГОТОВЛЕНО:

InfoSapiens

Для Українського Червоного Хреста

Київ 2025



# ЗМІСТ

ГЛОСАРІЙ АБРЕВІАТУР ТА КЛЮЧОВИХ ТЕРМІНІВ.....	3
1. АКТУАЛЬНІСТЬ ТА МЕТА ПРОЕКТУ .....	6
2. МІЖНАРОДНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ МОДАЛЬНОСТІ ДОПОМОГИ.....	6
3. ПОРІВНЯЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА МОДАЛЬНОСТЕЙ ДОПОМОГИ.....	12
4. КЛЮЧОВІ КРИТЕРІЇ ВИБОРУ МОДАЛЬНОСТІ .....	13
5. УКРАЇНСЬКИЙ КОНТЕКСТ .....	15
6. МЕТОДОЛОГІЧНА РАМКА ДЛЯ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ .....	16
7. ПОПЕРЕДНІ УЗАГАЛЬНЕННЯ .....	28
8. РЕЗУЛЬТАТИ ТЕСТУВАННЯ ІНСТРУМЕНТАРІЮ: ЯКІСНИЙ ЕТАП (ГЛИБИННІ ІНТЕРВ'Ю).....	28
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	55
Додаток А. Загальний профіль регіону: Харківська область [14, 15, 16].....	57
Додаток В. Результати кількісного дослідження «Оцінка ефективності форматів гуманітарної допомоги»: тестування в Харківській області.....	62
Додаток С. ОПИТУВАЛЬНИК ДЛЯ ПРЕДСТАВНИКІВ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ. Базова версія, до тестування .....	95
Додаток D. ОПИТУВАЛЬНИК ДЛЯ ПРЕДСТАВНИКІВ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ. Фінальна версія, після тестування.....	100
Додаток Е. ОПИТУВАЛЬНИК ДЛЯ ПРЕДСТАВНИКІВ МІСЦЕВИХ ДИТЕЛІВ. Фінальна версія, після тестування .....	107
Додаток F. Примітка для інтерв'юєра / особи, що приймає рішення про вибір модальності допомоги .....	112

---

# ГЛОСАРІЙ АБРЕВІАТУР ТА КЛЮЧОВИХ ТЕРМІНІВ

---

Цей глосарій пояснює ключові аббревіатури та терміни, що застосовуються у програмах грошової, ваучерної, натуральної та сервісної допомоги, а також у ширшому гуманітарному контексті.

**AML – Anti-Money Laundering.** Комплекс правил і процедур, що спрямовані на протидію відмиванню грошей та іншим фінансовим злочинам у гуманітарних програмах.

**API – Application Programming Interface.** Технічний інтерфейс, який дозволяє різним програмним системам обмінюватися даними. У гуманітарних програмах API використовується, зокрема, для інтеграції з фінансовими сервіс-провайдерами та системами обліку виплат.

**CALP – Cash Learning Partnership.** Міжнародна мережа організацій і експертів, яка формує стандарти та найкращі практики у сфері грошової та ваучерної допомоги (CVA).

**CASH / MPC – Multi-Purpose Cash Assistance (Багатоцільова грошова допомога).** Грошова допомога, яка надається домогосподарствам без жорстко визначеної цілі, щоб люди могли самостійно покрити найбільш актуальні потреби – харчування, житло, ліки, транспорт тощо.

**Cash assistance – Грошова допомога.** Фінансова підтримка у вигляді грошових виплат, які отримувач може використати на власний розсуд для покриття найбільш актуальних потреб.

**CEA – Community Engagement and Accountability.** Підхід, що передбачає залучення громад до прийняття рішень, а також створення механізмів прозорості, зворотного зв'язку та підзвітності перед бенефіціарами.

**CFM – Community Feedback Mechanism.** Механізм збору, фіксації та реагування на скарги, питання і пропозиції від отримувачів гуманітарної допомоги.

**CiE Toolkit – Cash in Emergencies Toolkit.** Набір практичних інструментів і стандартів для планування та впровадження програм грошової допомоги в умовах надзвичайних ситуацій.

**CVA – Cash and Voucher Assistance.** Узагальнюючий термін, що охоплює як грошову допомогу, так і ваучерні програми (не-натуральна допомога).

**ECHO – European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations.**

Гуманітарне агентство Європейського Союзу, яке фінансує та координує програми допомоги постраждалим від криз.

**FSP – Financial Service Provider.**

Фінансовий сервіс-провайдер – банк, поштова служба, платіжна система або інша установа, через яку здійснюються виплати бенефіціарам.

**GBV – Gender-Based Violence.** Насильство, що здійснюється на ґрунті гендерної належності або стереотипів.

**ICRC – International Committee of the Red Cross.** Міжнародний Комітет Червоного Хреста.

**IDI – In-Depth Interview.** Глибинне інтерв'ю, метод якісних соціальних досліджень, який застосовується для збору даних щодо особистого досвіду та думок людей.

**IDP / ВПО – Internally Displaced Person / Внутрішньо переміщена особа.**

Людина, яка була змушена залишити своє місце проживання в межах країни через війну, насильство чи інші загрози, але не перетнула міжнародний кордон.

**IFRC – International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies.**

Міжнародна Федерація Товариств Червоного Хреста та Червоного Півмісяця, що координує діяльність національних товариств Червоного Хреста.

**In-kind assistance – Натуральна допомога.** Надання матеріальних товарів або речей (харчові набори, гігієнічні засоби, ліки, одяг, будматеріали тощо).

**IRC – International Rescue Committee.** Міжнародний комітет порятунку (International Rescue Committee) – одна з провідних міжнародних гуманітарних організацій, що надає допомогу людям, які постраждали від війн, переслідувань та гуманітарних криз. IRC працює у понад 40 країнах світу, надаючи екстрену допомогу, підтримку засобів до існування, освітні та соціальні програми, а також сприяючи відновленню та захисту прав постраждалих.

**KYC – Know Your Customer.** Регуляторна вимога, яка передбачає ідентифікацію особи перед здійсненням фінансових операцій, зокрема під час виплати гуманітарної допомоги.

**MEB – Minimum Expenditure Basket.** Кошик мінімальних витрат – орієнтовний набір товарів і послуг, необхідних для базового рівня життя домогосподарства.

**MHPSS – Mental Health and Psychosocial Support.** Комплекс заходів психологічної та психосоціальної підтримки людей, які зазнали стресу або травматичного досвіду.

**NGO / НУО – Non-Governmental Organisation.** Недержавна або громадська організація, що працює у сфері допомоги населенню.

**PGI – Protection, Gender and Inclusion.** Підхід, який забезпечує урахування питань захисту прав людини, гендерної рівності та інклюзії у програмах допомоги.

**RAM – Rapid Assessment for Markets.** Метод швидкої оцінки ринкової ситуації, доступності товарів і функціонування ринків.

**RTE – Ready-to-Eat.** Готові до споживання продукти, які не потребують додаткової термічної обробки або приготування.

**SEA – Sexual Exploitation and Abuse.** Сексуальна експлуатація та зловживання, що є суворо забороненими у діяльності гуманітарних організацій.

**Service assistance – Сервісна допомога.** Надання допомоги у формі оплачених послуг, наприклад транспортування, медичних послуг, оренди житла, психологічної підтримки, евакуації тощо.

**SGBV – Sexual and Gender-Based Violence.** Сексуальне та гендерно обумовлене насильство, яке може посилюватись у кризових ситуаціях.

**Sphere – Sphere Standards.** Міжнародні стандарти якості та підзвітності у гуманітарній діяльності.

**Voucher assistance – Ваучерна допомога.** Надання ваучерів (у паперовій або електронній формі), які можна обміняти на визначені товари чи послуги. Поєднує елемент свободи вибору з можливістю контролю категорій витрат.

---

## 1. АКТУАЛЬНІСТЬ ТА МЕТА ПРОЕКТУ

---

В умовах війни в Україні гуманітарні організації стикаються з необхідністю оперативно приймати рішення щодо форми допомоги: надавати товари (in-kind), грошові виплати (cash) або ваучери (voucher). Вибір модальності впливає на швидкість реагування, ефективність витрат, рівень задоволення потреб населення та довгостроковий соціально-економічний ефект. Метою цього проекту є представлення узагальненого огляду міжнародних підходів і розроблення загальної методологічної рамки, яка може бути використана Українським Червоним Хрестом для прийняття таких рішень.

---

## 2. МІЖНАРОДНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ МОДАЛЬНОСТІ ДОПОМОГИ

---

Світова практика гуманітарного реагування виробила декілька системних підходів до вибору типу допомоги. Найбільш впливовими методологіями можна вважати підходи CALP Network, IFRC, ICRC, ECHO та стандарти Sphere.

1) **CALP Network (Cash Learning Partnership, 2023)** – глобальна спільнота гуманітарних організацій, що розробляє підходи до грошової та ваучерної допомоги (CVA – Cash and Voucher Assistance). CALP пропонує базовий аналітичний інструмент – Response Options Analysis, який включає оцінку ринків, потреб населення, ризиків захисту та можливостей організаційної реалізації [1]. Основна логіка CALP полягає в тому, що якщо місцеві ринки функціонують, а доступ до них безпечний, доцільніше застосовувати грошову допомогу, яка є гнучкішою і сприяє відновленню локальної економіки.

2) **IFRC (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, 2022)** – визначає стратегічну мету, згідно з якою не менше 50% усієї гуманітарної допомоги має бути у формі CVA [2]. Федерація наголошує на необхідності врахування гідності та права людини на вибір, а також розробила алгоритм оцінки ринків, логістичних можливостей і безпеки для визначення оптимальної модальності.

3) **ICRC (International Committee of the Red Cross, 2022)** – акцентує на складних умовах збройних конфліктів, де функціонування ринків обмежене. Використовується поетапна модель: на початковому етапі – in-kind допомога, а після стабілізації ситуації – поступовий перехід до cash або voucher.

Ключовими критеріями виступають безпека доступу, можливість транспортування і ризику повторної травматизації населення [3].

**4) ECHO (Directorate-General for European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations, 2022)** – забезпечує методичну уніфікацію для програм, що фінансуються Європейською Комісією. Основою підходу ECHO є оцінка економічної ефективності (Value for Money) та порівняльний аналіз (Cost Effectiveness Analysis) різних форм допомоги. Рішення має бути обґрунтованим із точки зору ефективності, прозорості та впливу на ринок [4].

**5) Sphere Standards (2023)** – міжнародна система гуманітарних стандартів, яка визначає мінімальні вимоги до якості, доступності, прийнятності та підзвітності гуманітарної допомоги. Sphere не встановлює, яку саме модальність обирати, але наголошує, що вона має бути безпечною, своєчасною і відповідати реальним потребам постраждалих [5].

Нижче узагальнено міжнародну практику прийняття рішень щодо вибору між in-kind, cash і voucher за основними етапами. Логіка синтезує підходи CALP (2023), IFRC (2022), ECHO (2023) та стандарти Sphere (2023) із фокусом на прозорість, підзвітність та ефективність.

**Крок 0. Визначення мети та рамок втручання.** Формулюється мета (як-то зменшення прогалів у забезпеченні базових потреб, захист доходів домогосподарств, забезпечення покриття секторальних потреб тощо), бенефіціарні групи (наприклад, люди з інвалідністю, ВПО, ветерани, родини постраждалих безвісти тощо), географія та тривалість. Узгоджуються очікувані результати, індикатори й припущення (CALP, 2023).

На цьому етапі також варто враховувати узагальнені внутрішні індикатори URCS One Plan 2023-2025 - наприклад, індикатор 1.2. «Кількість людей, охоплених грошовою допомогою для ВПО та приймаючих родин» (225 тис. на період 2023-2025 рр.) [6] та індикатори кластерів і CWG [7].

Щодо тривалості надання допомоги, варто врахувати, що покриття грошовою та ваучерами відбувається відповідно до рекомендацій Кластерів та Робочої групи з грошової допомоги – зазвичай на 3 місяці, іноді на 6 місяців [7].

**Крок 1. Швидкий контекстний скан (24–72 год., рідше до 5 діб).** Оцінка безпекової ситуації, доступу, масштабу ураження, сезонних факторів, мобільності населення. Результат: коротка довідка про обмеження/ризики для доступу й логістики (Sphere, 2023).

**Крок 2. Гіпотези потреб і таргетування.** Попереднє формулювання потреб (харчі, житло, WASH, охорона здоров'я, транспорт тощо) та критерії

включення/виключення. Результат: перелік пріоритетних потреб і груп (IFRC, 2022).

Узагальнену інформацію щодо плану гуманітарних потреб і реагування на наступний рік (2026) представляє управління ООН [8].

**Крок 3. Оцінка ринків.** Перевіряється функціональність ринків: наявність товарів, частота поповнення запасів, конкуренція, транспортні ланцюги, динаміка цін, функціонування фінансових установ, безпека тощо. Ключові показники: індекс доступності позицій, середня цінова варіативність (%), час поповнення запасів, кількість активних постачальників (CALP, 2023; ECHO, 2023).

Корисною на цьому етапі може стати методологія RAM (Rapid Assessment for Markets) – це стандартизований інструмент швидкої оцінки ринків, розроблений для використання в перші дні та тижні після кризи. Вона дозволяє оперативно визначити, чи можуть місцеві ринки забезпечити постраждале населення базовими товарами та послугами, чи є безпечним і доцільним використання грошової або ваучерної допомоги, а також які ризики та обмеження слід врахувати [9]. RAM фокусується на ключових товарних позиціях, доступності постачальників, стабільності цін, логістичних ланцюгах, поведінці споживачів і бар'єрах доступу (зокрема для людей з інвалідністю, людей похилого віку та маломобільних груп).

За результатами RAM формується практичний висновок для гуманітарних організацій: чи може ринок витримати додатковий попит без дефіцитів та спекулятивного зростання цін – і, відповідно, чи є грошова / ваучерна допомога безпечною та ефективною альтернативою натуральній допомозі. Структура даних RAM включає три рівні аналізу:

- 1) інформацію від домогосподарств про доступ до ринку, зміну поведінки споживання, транспортні та фінансові бар'єри;
- 2) інтерв'ю з продавцями щодо наявності ключових товарів, регулярності поповнення запасів, цінової динаміки, конкуренції та логістичних ризиків;
- 3) контекстні дані громади – безпекова ситуація, функціонування фінансових сервісів, транспортна інфраструктура, сезонні фактори.

Такий тришаровий підхід дозволяє порівнювати попит, пропозицію та умови доступу, забезпечуючи доказову базу для вибору між грошовою, ваучерною або натуральною допомогою.

**Крок 4. Карта каналів виплат і регуляторні вимоги.** На цьому етапі уточнюються доступні та безпечні канали здійснення виплат для різних категорій отримувачів допомоги. Визначаються доступні фінансові

посередники (банки, пошта, мобільні гроші), вимоги KYC/AML, охоплення мережі, цифрова грамотність. Показники: частка домогосподарств із придатними документами, покриття мобільного/інтернет-зв'язку, час зарахування коштів, захист персональних даних, валідація даних, швидкість опрацювання переказів, спроможність опрацьовувати велику кількість переказів, діджиталізація, підтримка API інтеграцій, форма звітності, вартість тарифів, інклюзивність, можливість доставляти адресні перекази (для поштових провайдерів), попередній досвід роботи з НУО тощо (IFRC, 2022; ЕСНО, 2023; CiE Toolkit, CashHub).

**Важливо.** У Товаристві Червоного Хреста України договори з фінансовими сервіс-провайдерами укладаються централізовано (м. Київ). Станом на дату підготовки документа контрактовані чотири постачальники: ПриватБанк, Юнекс Банк, НоваПей (Нова Пошта) та Укрпошта. Відповідно, обласні команди не обирають фінансового провайдера, а приймають рішення переважно щодо формату виплати для кожного бенефіціара – на банківський рахунок, готівкою у відділенні, через платіжні сервіси або з доставкою додому (зокрема через Укрпошту для маломобільних отримувачів). Оцінка на цьому етапі стосується не стільки вибору провайдера, скільки доступності, інклюзивності та безпечності каналів виплат для різних груп населення, у тому числі людей похилого віку, осіб з інвалідністю, мешканців віддалених громад, тих, хто не має банківського рахунку або не володіє достатньою цифровою грамотністю.

Відповідно, ключові показники на цьому етапі включають: частку домогосподарств із придатними документами, наявність банківських рахунків, покриття мобільного/інтернет-зв'язку, безпечність доступу до відділень, час зарахування коштів, можливість отримати готівку, інклюзивність сервісів, рівень цифрової грамотності, механізми захисту персональних даних та спроможність вже обраних провайдерів обробляти великі обсяги виплат (IFRC, 2022; ЕСНО, 2023; CiE Toolkit, CashHub).

KYC вимагає збору та верифікації ідентифікаційної інформації клієнта, наприклад, паспорта чи ідентифікаційного коду ІПН/РНОКПП, звірки приналежності всіх наданих даних одній особі, а також даних про джерело походження коштів.

AML включає ширший набір заходів, таких як моніторинг підозрілих операцій, оцінка ризиків та, за необхідності, посилена перевірка.

**Крок 5. Оцінка ризиків захисту та прийнятності (SEA/PGI).** Ідентифікуються ризики SGBV/SEA, маргіналізації, крадіжок. На цьому етапі оцінюються ризики для безпеки, гідності, прав і недискримінації отримувачів допомоги, а також прийнятність форматів допомоги для різних груп населення. Аналіз

здійснюється відповідно до підходів Protection, Gender and Inclusion (PGI) та Community Engagement and Accountability (CEA).

**Оцінка включає:**

- 1) ризики маргіналізації та дискримінації вразливих груп (люди похилого віку, люди з інвалідністю, самотні жінки, діти, ВПО, домогосподарства з низьким доходом тощо),
- 2) ризики порушення конфіденційності персональних даних та стигматизації отримувачів допомоги,
- 3) ризики SGBV/SEA (сексуальне та гендерно обумовлене насильство / сексуальна експлуатація та зловживання владою),
- 4) ризик сімейного насильства та внутрішніх конфліктів, пов'язаних із доступом до ресурсів,
- 5) ризики грабежів, шахрайства, примусу або контролю над виплатами третіми особами,
- 6) ризики, пов'язані з безпечністю доступу до пунктів надання допомоги.

Окремо оцінюється доступність допомоги для людей з інвалідністю та маломобільних осіб – фізичні бар'єри, транспорт, доступність інформації та можливість супроводу.

Ключовим елементом є наявність ефективних і безпечних механізмів взаємодії з громадою та отримання зворотного зв'язку, що дозволяють бенефіціарами програми ставити запитання, ділитися досвідом участі у програмі, повідомляти про проблеми або порушення, подавати скарги у безпечний та конфіденційний спосіб.

Такі механізми мають бути доступними, зрозумілими, конфіденційними та незалежними від програмних рішень, а також забезпечувати своєчасне реагування і «замкнений цикл» відповідальності (feedback → аналіз → рішення → інформування громади).

Показники для прийняття рішення включають:

- 1) рівень довіри громади до програми,
- 2) рівень безпечності та захищеності для різних груп,
- 3) наявність та якість механізмів взаємодії з громадою та зворотного зв'язку,
- 4) відповідність принципу «Do No Harm» (Sphere, 2023).

Результат: ризиковий профіль кожної модальності (cash / voucher / in-kind). Якщо ризики для кожної модальності залишаються високими і не можуть бути зменшені програмними заходами, рекомендується змінити модальність або умови реалізації програми.

**Крок 6. Порівняння варіантів.** Порівнюються модальності реагування in-kind, cash, voucher - за вартістю доставки та закупівлі, часом підготовки на реалізацію (з моменту планування до моменту безпосереднього надання допомоги), операційними ризиками, впливом на місцевий ринок та громаду, наявністю ресурсів для імплементації, наявністю товарів та послуг на ринку тощо. Аналіз проводиться з урахуванням результатів дослідження ринку, оцінки ризиків та PGI/CEA складової.

Результат: матриця ефективності з обґрунтуванням (ECHO, 2023).

### **Крок 7. Проєктування програми.**

На цьому етапі визначаються модальність або їх комбінація, розмір і частота виплат, тривалість програми, а також можливі обмеження у випадку ваучерної допомоги. Для розрахунку розміру допомоги використовуються погоджені кошики мінімальних витрат (MEB) або секторальні кошики, сформовані відповідними кластерами та Робочою групою з грошової допомоги (Cash Working Group).

Важливо: в українському контексті розмір і частота виплат у багатьох випадках вже стандартизовані на рівні кластерів і CWG (наприклад, у програмах багатоцільової грошової допомоги – MPC, а також у секторальних програмах Shelter та FSL). Тому перед запуском програми команди URCS мають обов'язково звірятися з актуальними рекомендаціями відповідних кластерів, щоб забезпечити узгодженість, уникнути перекосів у допомозі та мінімізувати ризики дублювання.

URCS не здійснює самостійного розрахунку MEB, а спирається на офіційно затверджені документи кластерів та CWG, які регулярно оновлюються. Відповідні матеріали доступні на офіційних сторінках кластерів та Робочої групи з грошової допомоги [7].

Результат: опис моделі втручання (IFRC, 2022) [11].

**Крок 8. Координація та узгодження.** На цьому етапі здійснюється узгодження програми з існуючими координаційними механізмами (кластерна система, Робоча група з грошової допомоги – CWG), а також із органами місцевої влади та місцевого самоврядування. Це включає концептуальну перевірку можливого дублювання – аналіз, які організації вже працюють у даній громаді, якими є їхні програми, масштаби та типи допомоги, і чи є доцільним додаткове втручання.

Важливо: на цьому етапі перевірка дублювання носить концептуальний характер і допомагає уникнути перетину програм на рівні дизайну. Фактична дедублікація отримувачів здійснюється на наступних етапах: після реєстрації

бенефіціарів, з використанням кластерних систем звірки даних та погоджених механізмів координації.

Також перевіряється відповідність програми внутрішнім політикам URCS та вимогам донорів, у тому числі принципам захисту персональних даних. Це передбачає непоширення персональних даних третім особам, передачу даних виключно у межах чинних меморандумів/угод та захищеними каналами зв'язку, а також зберігання даних у безпечних фізичних або електронних сховищах відповідно до нормативних вимог.

Результат: відповідний дизайн програми (ECHO, 2023; CALP, 2023).

**Крок 9. Рішення і «перемикачі» (decision & switch triggers).** Приймається рішення щодо основної та резервної модальностей із чіткими тригерами зміни, як-то інфляція, дефіцит, погіршення безпеки тощо. Результат: Decision Log із критеріями «go/no-go» (CALP, 2023).

**Крок 10. Готовність до впровадження.** Підписання угод з постачальниками, захист даних, плани безпеки, інструкції для бенефіціарів. Результат: пакет операційної готовності (IFRC, 2022; Sphere, 2023).

**Крок 11. Моніторинг і адаптація.** Регулярний ринковий моніторинг, оцінка ризиків, звірка виплат, аналіз результатів. Результат: звіти моніторингу та рішення про корекцію/завершення (CALP, 2023; Sphere, 2023).

---

### 3. ПОРІВНЯЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА МОДАЛЬНОСТЕЙ ДОПОМОГИ

---

1) In-kind (натуральна допомога) зазвичай рекомендована до застосування, коли ринки не працюють або є високі ризики безпеки. Її переваги – контроль за якістю наданих товарів та гарантоване отримання їх необхідного набору; недоліки – повільність, логістична складність, обмеженість набору товарів (неможливість врахування індивідуальних потреб) та висока вартість доставки.

2) Cash assistance (грошова допомога) ефективна, коли постраждале населення має доступ до ринків - як місцевих, так і через цифрові канали (замовлення товарів, послуг з їх доставки та оплати онлайн). Вона підвищує гнучкість, дозволяє людям самостійно визначати пріоритети і стимулює місцеву економіку, але, окрім працюючих ринків товарів та послуг, потребує розвиненої банківської інфраструктури, відносно стабільної економічної

ситуації (зокрема, гіперінфляція знецінює таку допомогу) і належного моніторингу ризиків.

- 3) Voucher assistance (ваучери) є компромісним варіантом. Він дозволяє спрямовувати допомогу на конкретні товари або послуги, зберігаючи часткову гнучкість, але обмежує свободу вибору отримувачів. Ваучери доречні, коли організація хоче зменшити ризики нецільового використання коштів. Проте обмеженнями такого варіанту допомоги є доступність певного асортименту та обсягів товарних запасів (зокрема, в моменти потенційного “сплеску” попиту, якщо більшість бенефіціарів вирішить використати сертифікати в короткий проміжок часу).

---

## 4. КЛЮЧОВІ КРИТЕРІЇ ВИБОРУ МОДАЛЬНОСТІ

---

На основі CALP (2020) [10], IFRC (2022) [11] та ECHO (2022) [12] можна виділити сім головних критеріїв для прийняття рішення про модальність допомоги:

1. Стан ринків: наявність товарів, стабільність цін, транспортна доступність і т.п.
2. Рівень безпеки та можливість доставки товарів /грошей: функціонування каналів виплат, цифрових рішень, фінансових та логістичних посередників (банки, поштові оператори).
3. Характеристика потреб населення: широта/специфічність, терміновість, пріоритетність тощо.
4. Наявні ризики при наданні допомоги та їх походження: природні, загальнобезпекові, соціальні, гендерні і т.д.
5. Ефективність та витрати на організацію допомоги: вартість одиниці допомоги, логістичні витрати, час реалізації тощо.
6. Гнучкість/портативність допомоги: можливість скористатися нею в умовах зміни обставин/місця перебування отримувачів.
7. Соціальна прийнятність допомоги: можливість вибору, автономії, забезпечення відчуття гідності отримувачів допомоги.

Під час вибору модальності допомоги важливо враховувати рівень координації та узгодженості програми з іншими джерелами підтримки – як гуманітарними, так і державними. Зокрема, рішення щодо типу допомоги, її розміру та тривалості мають узгоджуватися з чинними рекомендаціями кластерів, Робочої групи з грошової допомоги (CWG), а також із погодженими кошиками мінімальних витрат (MEB).

**Таблиця 1.** Узагальнена матриця «go / no-go» для основних модальностей допомоги (відповідно до міжнародних практик)

Критерій	In-kind	Voucher	Cash / MPC	Джерело
Функціонування ринків	Ринки не працюють або зруйновані	Ринки працюють частково, є постачальники*	Ринки стабільні, запаси поповнюються регулярно	CALP (2023), IFRC (2022)
Безпечний доступ / логістика	Доставка можлива лише централізовано, високі ризики для бенефіціарів	Доступ частково безпечний, можлива співпраця з торговими мережами	Безпечний фізичний і фінансовий доступ до ринку	Sphere (2023)
Канали виплат / інфраструктура	Немає банківських / цифрових каналів	Є локальні торгові мережі або постачальники	Доступні банки / мобільні гаманці / пошта	ECHO (2023)
Потреби бенефіціарів	Уніфіковані потреби (харчування, гігієна, медицина)	Певна специфіка потреб (одяг, побутові витрати, паливо)	Різноманітні потреби, включно з орендою і транспортом	IFRC (2022)
Ризики захисту	Високі ризики насильства / фроду / грабєжів	Середній рівень ризиків, контроль через ваучерну систему	Ризики низькі або контрольовані	Sphere (2023)
Ефективність / витратність	Високі логістичні витрати, повільна доставка	Середні витрати, контрольований обіг	Найнижчі адміністративні витрати, швидкість реалізації	ECHO (2023)
Гнучкість / портативність	Низька	Середня	Висока	IFRC (2022)
Соціальна прийнятність	Обмежений вибір, низька автономія отримувачів	Контрольований вибір	Повна автономія, максимальна гідність	CALP (2020)

\* У випадках, коли ринок функціонує частково, рішення щодо модальності не обмежується виключно ваучерними програмами. Якщо в громаді або для певних категорій бенефіціарів зберігається можливість купувати товари онлайн із доставкою (наприклад, через поштових операторів або кур'єрські служби), а також забезпечено безпечний доступ до місць отримання посилок,

грошова допомога також може бути прийнятною модальністю. Тому оцінка ринку має враховувати не лише роботу фізичних магазинів, а й доступність онлайн-продажів, логістики та платіжних сервісів, а також цифрову грамотність та можливість користування цими каналами з боку отримувачів допомоги.

Особливу увагу необхідно приділяти ризику дублювання із державною грошовою допомогою – як у випадках, коли вона має аналогічне призначення (наприклад, компенсація втрати житла), так і коли гуманітарна допомога може виступати доповнюючою. Прикладом є державна програма «Відновлення», де грошові виплати спрямовані на відбудову пошкодженого житла. У таких випадках гуманітарні організації мають оцінити, чи відбувається повне або часткове дублювання мети допомоги, та чи гуманітарна програма може закрити прогалини, не покриті державною компенсацією (тимчасовий притулок, базові потреби, транспортні витрати тощо).

Пріоритетом є доповнюваність, а не паралельність програм, а також справедливий розподіл ресурсів між тими, хто отримує державну підтримку, і тими, хто не має до неї доступу.

---

## 5. УКРАЇНСЬКИЙ КОНТЕКСТ

---

Україна залишається у стані затяжної війни та поступової втрати територій, що суттєво впливає на гуманітарні процеси. Головними особливостями є висока мобільність населення, зруйнована інфраструктура, часті перебої з електроенергією та нерівний доступ до банківських та цифрових сервісів (за загальним високим рівнем цифровізації інфраструктури та високої стійкості банківської системи).

Крім того, попри інтенсивні бойові дії значна частка населення не вдається до евакуації з прифронтових територій та навіть повертається в райони, наближені до театру воєнних дій. На прифронтових територіях України, що охоплюють 238 громад, проживає 6,6 мільйона осіб (посилання в ЗМІ на Міністерство розвитку громад та територій). З них 3,7 млн належать до найбільш вразливих категорій населення.

Відповідно, модальність допомоги має враховувати не лише економічні, а й геопросторові та поведінкові чинники [13]. Зокрема, перед прийняттям рішення необхідно оцінити, чи планують люди залишатися у регіоні або евакуюватися. Для осіб, які переміщуються, пріоритетною формою допомоги має бути

грошова або ваучерна підтримка з можливістю використання у будь-якому регіоні (про що йтиметься далі).

Український контекст вибору різних типів модальностей допомоги доцільно аналізувати через приклад конкретного тестового регіону, що відображає типові умови реалізації гуманітарних програм. У межах цього дослідження таким регіоном обрано **Харківську область** – територію, яка поєднує ознаки прикордонного, прифронтного та частково відновлюваного регіону. Саме це поєднання дозволяє розглядати Харківщину як репрезентативну модель для оцінки ефективності різних підходів до надання допомоги – грошової, ваучерної чи натуральної – з урахуванням доступності ринків, безпекових факторів, інфраструктурних обмежень і соціально-економічної вразливості населення.

Опис регіону наведено у **додатку А**.

Кількісний аналіз досвіду користування різними форматами гуманітарної допомоги, наявних потреб та потенційних запитів на різні формати допомоги (тестування гіпотез) в межах розробки цієї методологічної рамки також проведений в Харківській області, за участі 300 бенефіціарів допомоги (місцевих жителів, переважно з вразливих груп) в громадах присутності УЧХ.

Опис отриманих результатів дослідження наведений у **додатку В**.

---

## 6. МЕТОДОЛОГІЧНА РАМКА ДЛЯ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ

---

Пропонована методологічна рамка ґрунтується на принципах CALP, IFRC та ЕСНО і передбачає три рівні аналізу: оперативний, операційний та адаптивний.

**1. Оперативний рівень** (етап А) – базується на швидкій оцінці ринку, безпеки, каналів виплат і потреб населення. Використовується матриця критеріїв із пунктів 1 – 6 розділу 4.

**2. Операційний рівень** (етап В) – передбачає застосування дерева рішень, яке допомагає обрати оптимальну модальність (див. далі).

**3. Адаптивний рівень** (етап С) – передбачає постійний моніторинг цін, наявності товарів, змін у безпеці та доступності каналів, щоб за необхідності перемикалися між формами допомоги (коригувати оперативний рівень).

### **Етап А. Екстрене реагування, 0–72 год.**

Етап А1. Оперативна оцінка безпекового контексту:

- якщо відсутній безпечний доступ до ринків / інфраструктури або критично зруйнована логістика → тимчасово in-kind,
- якщо доступ можливий → перехід до етапу А2. (Sphere, 2023).

Етап А2. Оцінка планів евакуації і можливостей мобільності населення.

- якщо  $\geq 30\%$  домогосподарств планують і мають можливість евакуації → пріоритет MPC (cash) з портативними каналами (банківські картки/е-гаманці) або е-ваучери з національним покриттям (IFRC, 2022),
- інакше – перехід до етапу А3.

Етап А3. Оцінка функціонування ринків та системи FSP (Financial Service Provider):

- якщо  $\geq 70\%$  ключових товарних позицій у наявності та цінова варіативність  $\leq 20\%$  від базового рівня, та
- якщо робота FSP продовжується, канали доступні та безпечні → можливий cash/voucher; якщо ні → in-kind (CALP, 2023; ECHO, 2023).

Етап А4. Рішення та тригери: обирається базова модальність на 2–4 тижні і встановлюються тригери перемикавання на іншу модель допомоги.

Можливі порогові значення для перемикавання з cash на in-kind:

- дефіцит  $\geq 30\%$  критичних товарних позицій на ринках,
- інфляція за МЕВ  $> 10\%$  на тиждень або  $> 50\%$  на місяць (гіперінфляція в місячному темпі- показник до обговорення),
- FSP-даунтайм  $> 24$  год; зростання інцидентів захисту (показник до обговорення).

### **Етап В. Стабілізація, оперативне реагування, 1–12 тижнів.**

**В0. Оцінка мобільності населення та диференціювання моделей допомоги** (двокомпонентна модель для евакуйованого населення / населення на місцях).

У контексті активних бойових дій пропонується застосувати підхід, що передбачає модель поетапного вибору модальності допомоги. Такий підхід виходить із розуміння, що в умовах війни первинним критерієм вибору форми допомоги має стати не лише функціонування ринків та економічна доцільність організації певного типу допомоги в постраждалому регіоні, а передусім мобільність населення – тобто можливість та намір людей залишати територію проживання.

### **На цій підставі формуються дві паралельні моделі реагування:**

- 1) для населення, яке евакуюється або переміщується,
- 2) для населення, що залишається на місцях.

### **В1. Вибір модальності та організація допомоги для населення, яке виїжджає / евакуюється (Модель 1)**

Ця модель застосовується для тимчасово переміщених осіб, домогосподарств у процесі евакуації, транзитних біженців і сімей, що залишають громади (у тому числі зони бойових дій). Базовою формою є грошова допомога (cash / MPC), яка може бути використана в будь-якому населеному пункті, куди переміщується отримувач. Ключовою вимогою є портативність – можливість швидко та безпечно отримати та / або використати кошти незалежно від місця перебування, простота у переміщенні допомоги.

Портативність може забезпечуватися як через банківські картки та електронні гаманці, так і через готівкові виплати у поштових операторів (наприклад, отримання коштів у будь-якому відділенні NovaPay / Нової пошти). Це особливо важливо для людей, які не мають банківських рахунків або втратили доступ до своїх карток під час переміщення.

### **Алгоритм вибору модальності допомоги для населення, що виїжджає, пропонується формувати по фазах евакуації**

#### **Фаза I. Відправлення / перетин (високий ризик, мало часу)**

Контекст: негайна потреба, обмежений доступ до ринків, високі ризики, нестача часу.

Тип допомоги: in-kind, а саме вода, готові до споживання продукти (RTE), базова гігієна, оплата транспорту або палива як послуга (service), поповнення мобільних рахунків / ваучери (картки) на зв'язок.

#### **Фаза II. Транзитні центри**

Контекст: короткострокове перебування, частковий доступ до ринків, потреба у швидких рішеннях.

Тип допомоги: гаряче харчування (in-kind або service), ваучери на харчування, невеликі грошові виплати для покриття невідкладних витрат, якщо є фінансовий провайдер.

### **Фаза III. Прибуття / тимчасове або довготривале розміщення**

Контекст: стабілізація побуту, відновлення контролю над вибором, захист гідності.

Тип допомоги: за працюючих ринків – грошова допомога (MPC) на базові потреби; за нестабільних ринків – цільові ваучери; при потребі в житлі та відсутності шелтерів – грошова допомога на оренду/ оплата комунальних послуг.

### **Decision Matrix для вибору модальності для моделі 1**

Оцініть кожен критерій по Cash / Voucher / In-kind:

- ++ - максимально сприятлива ситуація / чинник впливу,
- + - достатньо сприятлива ситуація / чинник впливу,
- 0 - відсутність проявів або відсутність інформації,
- - недостатньо сприятлива ситуація/ чинник впливу,
- - несприятлива та /або небезпечна ситуація / чинник впливу.

**Таблиця 2.** Decision Matrix для вибору модальності (при евакуації населення з постраждалого регіону)

Критерій	Cash	Voucher	In-kind	Додатково: Сервіси*
Ринки працюють і можуть масштабуватись				
Доступна платіжна інфраструктура				
Можливі виплати без ризиків (KYC, документи)				
Безпечність і ризики захисту (GBV, соціальна напруга)				
Логістична спроможність щодо організації допомоги				
Безпекова спроможність щодо організації допомоги				
Специфічні потреби (медикаменти, транспорт, оренда)				

\* МНПСС, консультації, оренда засобів реабілітації, послуги евакуації тощо

Рішення: оберіть модальність із найбільшою кількістю «+» за відсутності критичних «-».

Рекомендується застосовувати матрицю, моделюючи всі три фази евакуації (на кожному етапі перебування), проте фокусуючись на фазі прибуття /розміщення (схема 1).

**Схема 1.** Вибір модальності допомоги для населення, що виїжджає (по фазах евакуації)**ФАЗА I****ВІДПРАВЛЕННЯ****Контекст:**

негайна потреба, високі ризики.

**Тип допомоги:****in kind**

вода, готові продукти, гігієна,  
одяг, ковдри, додатково  
оплата транспорту.

**ФАЗА II****ТРАНЗИТНІ ЦЕНТРИ****Контекст:**

короткострокове перебування.

**Тип допомоги:****mix**

гаряче харчування, міні  
ваучери, невеликі грошові  
виплати тощо.

**ФАЗА III****ПРИБУТТЯ / РОЗМІЩЕННЯ****Контекст:**

стабілізація побуту.

**Тип допомоги:****cash**

у т.ч. гроші на оренду,  
плюс цільові ваучери  
тощо.

**Примітка:** У майбутніх оновленнях методології може бути запроваджена бальна система оцінювання критеріїв (наприклад, 5-бальна шкала), що дозволить кількісно порівнювати різні модальності допомоги. У такому випадку підсумкове рішення може ґрунтуватися на сукупній кількості балів, де більший результат відповідатиме більш прийнятній модальності. Разом із тим, у різних

контекстах вагомість окремих індикаторів може відрізнятись. Наприклад, у зонах підвищеного ризику безпекова ситуація може мати більшу пріоритетність, ніж рівень функціонування ринків. Тому в перспективі може розглядатися застосування вагових коефіцієнтів до окремих індикаторів (наприклад, безпека, захист, доступність послуг), що дозволить точніше враховувати контекст та принцип «Do No Harm». На поточному етапі така система розглядається як напрям подальшого вдосконалення методології, а не як обов'язковий інструмент прийняття рішення.

## **В2. Вибір модальності та організація допомоги для населення, яке залишається на місцях (Модель 2).**

Друга модель орієнтована на людей, які не можуть або не хочуть виїжджати – мешканців деокупованих, прифронтових та територій, заблокованих через будь-які чинники фізичної небезпеки. Основна мета – забезпечити виживання, доступ до харчування, медицини та базових послуг. Цей підхід узгоджується з вже існуючими практиками гуманітарного планування у зонах активних бойових дій, де рішення про форму допомоги приймається з урахуванням безпеки, функціонування ринку, логістики та ризиків захисту.

### **Алгоритм вибору модальності допомоги для населення, що лишається в постраждалій громаді:**

Крок 1. Оцінка природи ризиків фізичної безпеки:

- якщо регіон повністю / частково окупований, або ж діють чинники природного характеру (наслідки стихійного лиха, екологічної катастрофи тощо) і координація з торговими мережами неможлива – in-kind;
- якщо попри воєнні чи екологічні ризики можлива координація з торговими мережами – перехід на крок 2.

Крок 2. Оцінка функціонування ринків та системи FSP:

- якщо  $\geq 70\%$  ключових товарних позицій у наявності, цінова варіативність  $\leq 20\%$  від базового рівня, та робота FSP продовжується → можливий cash або voucher (Крок 3);
- якщо ні → in-kind.

Крок 3. Оцінка функціонування каналів виплат і логістики:

- якщо банківська система та / або пошта й інші фінансово-логістичні оператори функціонують – перехід на Крок 4;

→ якщо доступ обмежений – voucher через партнерів (торгові мережі, мобільні оператори тощо).

Крок 4. Оцінка безпеки і ризиків захисту в процесі використання допомоги:

- при високих ризиках насильства, фроду або грабежів – Voucher,
- при контрольованих ризиках – \*\*Cash / MPC\*\*.

Тригери перемикання:

- погіршення безпеки: Cash/Voucher → In-kind;
- відновлення логістики → In-kind → Voucher → Cash;
- інфляція >20% за 2 тижні → тимчасовий перехід на ваучери.

Наведена логіка узагальнена на схемі 2.

**Схема 2.** Вибір модальності допомоги для населення, що виїжджає (покрокова оцінка контексту)



**Важливо:** для остаточного вибору модальності також рекомендується застосувати Decision Matrix з таблиці 2, що рекомендована для оцінки модальності допомоги за моделлю 1.

Таблиця 3. Порівняння моделей реагування

Ключова ознака	Модель 1: населення виїжджає	Модель 2: населення залишається
Головна мета	портативна допомога	базова підтримка виживання на місці
Основна форма допомоги	cash (MPC), e-voucher	in-kind або voucher на первинному етапі, перехід і зростання cash після стабілізації ситуації
Канали	банки, пошта, електронні гаманці (прив'язка до банків та платіжних систем)	локальні постачальники, офлайн-доставка
Тривалість	одноразова + короткий цикл (три місяці згідно рекомендації CWG)	регулярна або сезонна допомога
Рівень гнучкості	високий	середній
Головні ризики	втрати доступу до каналів, логістичні збої	безпека, обмеження ринків
Тригери перемикання	затримка виїзду / відновлення каналів	погіршення безпеки / дефіцит товарів / інфляція

### **В3. Використання і розвиток запропонованих моделей під час стабілізації.**

- 1) Розширення каналів: укладання рамкових договорів із FSP/мережами торговців; запуск e-voucher у перехідних зонах.
- 2) Таргетування цільових груп та коригування розміру допомоги (за зміни контексту, наприклад, під впливом інфляції).
- 3) Моніторинг і адаптація: щотижневий ринковий моніторинг, корекція модальності допомоги за тригерами.

## **Етап С. Раннє відновлення, від 3+ місяців**

C1. Перехід до переважного Cash/MPC

C2. Інтеграція з іншими (у т.ч. середньо- і довгостроковими) програмами засобів до існування

C3. Визначення критеріїв виходу/завершення.

Нижче наведено узагальнену логіку прийняття рішень згідно запропонованої методологічної рамки, що демонструє послідовність рішень залежно від мобільності населення.

**Таблиця 4.** Матриця послідовності рішень про модальність допомоги для населення, що виїжджає / евакуюється

<b>Причина / Умова</b>	<b>Наслідок / Рішення</b>
Більшість населення планує виїзд із регіону	Забезпечити портативну форму допомоги, що може бути використана після евакуації
Канали виплат готові (банки, пошта, е-гаманці працюють)	Надати cash / MPC – грошову допомогу з можливістю використання у будь-якому місці
Канали частково доступні або потрібен цільовий контроль	Використати е-ваучери або ваучери на житло / транспорт / медичні послуги
Канали відсутні або регіон небезпечний	Надати in-kind допомогу у вигляді наборів через пункти збору
Люди вже виїхали та потребують підтримки на новому місці	Організувати короткострокову cash-підтримку (три місяці)
Евакуація затримується або ринки стабілізуються	Перемкнутися на voucher
Безпека знижується, логістика зривається	Тимчасово перейти до in-kind допомоги

**Таблиця 5.** Матриця послідовності рішень про модальність допомоги Населення, що залишається на місцях

Причина / Умова	Наслідок / Рішення
Більшість населення залишається у регіоні	Забезпечити постійну підтримку для виживання на місцях, вибрати модальність допомоги
Зберігається фізична небезпека: територія під масованими обстрілами / частково окупована, вплив стихійних лих, природних явищ тощо	Надати in-kind допомогу
Фізична безпека контрольована	Перейти до оцінки функціонування ринку
Ринок працює стабільно ( $\geq 70\%$ товарів у наявності)	Оцінити канали виплат для переходу до cash / MPC
Ринок частково працює, є локальні дефіцити	Використати voucher через партнерські мережі
Ринок не працює, дефіцит базових товарів понад 30%	Залишити in-kind допомогу
Банківські / поштові канали стабільні	Перейти до cash / MPC
Банківські сервіси нестабільні	Обрати між voucher або in-kind, оцінюючи поточні ризики використання допомоги
Поточні ризики використання допомоги: високі ризики насильства, грабежів або шахрайства	Надати e-voucher / in-kind для мінімізації ризиків
Ризики контрольовані, громада стабільна	Перейти до cash / MPC
Відновлення логістики, зниження небезпеки	Перемикання поетапно: in-kind $\rightarrow$ voucher $\rightarrow$ cash.
Різне погіршення безпеки або зростання цін $>20\%$	Тимчасово повернутися до voucher / in-kind.

Ці таблиці відображають логіку рішень гуманітарних акторів у межах подвійної моделі реагування (дублюють логіку дерева рішень у спрощеному форматі) залежно від мобільності населення. Вони можуть використовуватися для прийняття оперативних рішень у польових умовах.

---

## 7. ПОПЕРЕДНІ УЗАГАЛЬНЕННЯ

---

На міжнародному рівні спостерігається стійка тенденція до розширення використання грошової допомоги, як більш ефективної, гнучкої та орієнтованої на людину. Водночас в українських умовах доцільно зберігати комбінований підхід, де in-kind допомога використовується у зонах обмеженого доступу, ваучери – у перехідних регіонах, а cash – у стабільних районах. Розроблена методологічна рамка, інструментарій якої буде конкретизований після її тестування і описаний у відповідному методичному посібнику, дозволяє діяти системно, узгоджено з міжнародними стандартами та гнучко реагувати на зміни гуманітарної ситуації в Україні.

---

## 8. РЕЗУЛЬТАТИ ТЕСТУВАННЯ ІНСТРУМЕНТАРІЮ: ЯКІСНИЙ ЕТАП (ГЛИБИННІ ІНТЕРВ'Ю).

---

Цей розділ представляє результати якісного етапу тестування польового аналітичного інструментарію / опитувальника, (див. **додаток С**), розробленого для оперативного прийняття рішень щодо вибору формату надання гуманітарної допомоги в постраждалих громадах під час кризових ситуацій.

В умовах, коли швидкість, точність та етичність реагування визначають його ефективність, якість інструментів для збору даних набуває стратегічного значення. Метою цього пункту дослідження є визначення функціональності розробленого інструментарію (опитувальника) з точки зору цільових користувачів та формування практичних рекомендацій для її перетворення на дієвий інструмент підтримки рішень. В цьому розділі узагальнено зворотний зв'язок від представників ключових груп, безпосередньо залучених до процесів надання та отримання допомоги.

В основі дослідження лежить ключове питання:

***чи є запропонований опитувальник ефективним інструментом для швидкого розуміння контексту та***

## ***прийняття обґрунтованих рішень щодо формату надання допомоги?***

Для відповіді на це питання проведено аналіз результатів інтерв'ю з респондентами, що мають релевантний практичний досвід у гуманітарній та соціальній сферах.

Структура звіту побудована таким чином, щоб послідовно обґрунтувати висновки, спираючись на експертизу учасників оцінювання. Визначено соціально-професійний профіль респондентів (пункт 8.1), щоб продемонструвати контекст, що впливає на формування їхніх оцінок та висновків їхніх суджень. Досліджено їхній практичний досвід роботи з різними видами допомоги (пункт 8.2) та типові ризики і бар'єри, з якими вони стикалися при взаємодії з допомогою різних форматів (пункт 8.3). Розуміння контексту дозволяє перейти до безпосередньої оцінки сильних та слабких сторін запропонованого аналітичного інструментарію (опитувальника) учасниками дослідження (пункт 8.4). У підсумковій частині містяться узагальнені висновки та конкретні практичні пропозиції щодо доопрацювання запропонованого інструментарію.

### **8.1. ПРОФІЛЬ РЕСПОНДЕНТІВ**

Розуміння того, хто саме надав зворотний зв'язок щодо анкети, має ключове значення. Саме сукупний досвід, різноманітність ролей та практичні знання респондентів є фундаментом, на якому ґрунтуються висновки та підсумкові зміни, реалізовані і інструментарії. У цьому пункті наведено портрет учасників оцінювання, що дає розуміння під впливом якого особистого та професійного досвіду формуються їх подальші висновки та оцінки інструментарію.

#### **8.1.1. Загальна характеристика вибірки учасників. Соціально-демографічний профіль**

Вибірка респондентів була сформована таким чином, щоб охопити ключових акторів у процесі організації та розподілу допомоги. Кількісний розподіл за групами представлено в таблиці нижче.

Таблиця 6. Структура вибірки учасників

Група респондентів	Число, осіб
Представники органів місцевої влади	3
Представники громадських / волонтерських організацій	7
Бенефіціари	2
<b>Загалом</b>	<b>12</b>

Аналіз соціально-професійного профілю свідчить про те, що до оцінювання були залучені фахівці з усіх ланок гуманітарного реагування: від стратегічного планування та координації (органи влади) до безпосередньої "польової" роботи (волонтери), технічного забезпечення та кінцевого отримання допомоги (бенефіціари). Це забезпечує «360-градусний» огляд функціональності та доцільності запропонованого інструменту.

### 8.1.2. Роль та досвід у процесах надання та отримання допомоги

Ролі респондентів у гуманітарному реагуванні можна умовно поділити на три рівні:

- **Координація та адміністрування:** Представники соціального захисту працюють зі списками населення, що потребує допомоги в кризовій ситуації, визначають першочергові потреби (наприклад, після обстрілів), комунікують з благодійними організаціями та донорами, організують логістику та визначають локації для видачі допомоги. Вони мають системне бачення ситуації в громаді.
- **Польова робота та пряма взаємодія:** Волонтери безпосередньо контактують із населенням. Вони проводять реєстрацію на отримання допомоги (грошової, продуктової, товарів першої необхідності тощо), організують видачу, здійснюють моніторингові обдзвони, збирають зворотний зв'язок та оцінюють потреби на місцях. Їхній досвід є важливим для розуміння практичних аспектів реалізації програм допомоги, переваг та недоліків кожного з її форматів.
- **Досвід отримувача:** Місцеві мешканці стикаються з реальністю отримання та використання допомоги. Вони можуть оцінити, наскільки запропонований формат (продукти, ліки, дрова тощо) відповідає їхнім реальним потребам, а також з якими бар'єрами (інформаційними, фізичними, психологічними) вони стикаються.

Залучення зазначених груп забезпечує необхідну багатомірну перспективу для критичної оцінки не лише запропонованого інструменту, але й самих

форматів допомоги, для аналізу яких він призначений. Більшість респондентів мають значний досвід участі в програмах, що реалізувалися як великими міжнародними організаціями, так і локальними громадськими ініціативами. Цей досвід не обмежується одним проектом чи видом допомоги, що свідчить про їхнє системне розуміння переваг та недоліків різних підходів до оцінки потреб та надання підтримки.

Респонденти, залучені до оцінювання анкети, мають комплексний та багаторівневий досвід участі в гуманітарному реагуванні. Вони одночасно виконують функції координації, реєстрації, комунікації з населенням, організації логістики та звітності перед донорами. Така багатофункціональність формує цілісне розуміння гуманітарного процесу – від першого контакту з постраждалими до завершення циклу допомоги.

Прямі цитати респондентів:

*«Я переважно відповідаю за цифровізацію громади, але в той час і гуманітарними питаннями займаюся: це реєстрації людей, ведення різних форм, де вказані потреби, спілкування з людьми, вирішення якихось конфліктних ситуацій... і в цілому організація самої видачі, проходження всіх процесів від початку спілкування з якоюсь організацією, яка може якось допомогти населенню, і до самого кінцевого результату, щоб люди отримали... і мушу зробити звіт».*

*(Представник місцевої влади, Мала Данилівка)*

*«Представляю товариство Червоного Хреста міста Харкова. Посада волонтер, реєстратор [...] Так, це реєстрація, перевірка документів, ну, можливо під підказати щось дещо такого плану. Консультація ще.»*

*(Волонтер УЧХ, Харків)*

*«Я волонтер. Я допомагаю при видачі гуманітарної допомоги. Тобто це гігієнічні набори у нас в основному. або грошова допомога».*

*(Волонтер УЧХ, Харків).*

*«...Брав участь і в координації, і в видачі. ... у 22-му році, до прикладу, коли було це дуже актуально і була гуманітарна допомога, і транспорт не ходив, я на власному автомобілі після роботи їхав... брав з собою гуманітарні набори по тих зверненнях, які до нас поступали. І по дорозі просто розвозили, фізично надавали їй».*

*(Представник місцевої влади, Харків)*

*«Як лідер волонтерів, то я відповідальний більш за волонтерів. А як командир, так, звісно ж, працюємо з населенням...»*

*(Волонтер УЧХ, Зміїв).*

*«На обстріли виїжджали після виявлення людей, які постраждали, щоб в подальшому надати ці списки до благодійників, щоб вони надали підтримку».*

*(Представник місцевої влади, Ізюм).*

*«Так, обдзвонюємо людей, коли нам поступають списки, от ми зателефонували, пригласили, потім приїхали в назначений час, люди прийшли, ми їх зареєстрували з документами... Далі ми передаємо на Київ ці всі дані і вони вже йдуть самі розподіляють кошти».*

*(Волонтер УЧХ, Харків).*

*«Нам помагав Красний Хрест, людям з інвалідністю теж. Спасибі йому.[...] У кого-то были проблемы, если заболел, не смог. Я беру все документы... Прихожу, девочки начинают отмечать и записывать».*

*(Місцевий мешканець, Мала Данилівка).*

*«З гуманітаркой я пов'язана з начала війни. Тільки як від себе, від караванців ми збирали гуманітарну допомогу для воїнів. Це білизна для госпіталя, одежа, сітки, продукти. Це від себе».*

*(Місцевий мешканець, волонтер, Мала Данилівка).*

*«Иногда по самому началу войны мы помогали. Там были временные... типа склада, помогали перетаскивать, помогали выдавать».*

*(Місцевий мешканець, Зміїв).*

Дані, отримані в результаті інтерв'ю, підтверджують, що респонденти не сприймають гуманітарну допомогу абстрактно або формально. Їхні оцінки ґрунтуються на постійному зіткненні з реальними обмеженнями: нестачею

часу, безпековими ризиками, браком ресурсів, конфліктами очікувань і реальності. Саме тому їхній зворотний зв'язок є цінним для оцінки анкети як практичного інструменту, а не лише методологічного документа. Анкета оцінюється людьми, які безпосередньо нестинуть відповідальність за інтерпретацію її результатів і прийняття рішень на їх основі, що робить їхні зауваження критично важливими для доопрацювання інструменту. Оцінки респондентів базуються не на теоретичних уявленнях, а на щоденній практиці управління ризиками, вирішення етичних дилем та подолання логістичних бар'єрів.

## **8.2. ДОСВІД ВЗАЄМОДІЇ З РІЗНИМИ ВИДАМИ ДОПОМОГИ, ВИЗНАЧЕННЯ ПЕРЕВАГ ТА НЕДОЛІКІВ ФОРМАТІВ**

Ефективність гуманітарного втручання значною мірою залежить від формату допомоги, який має бути адаптований до конкретної ситуації, потреб населення та стану інфраструктури. Цей розділ аналізує практичний досвід респондентів із грошовою, натуральною допомогою та ваучерами, синтезуючи їхні погляди на сильні та слабкі сторони кожного підходу.

### **8.2.1. Грошова допомога (Cash / MPC).**

- **Переваги:** Респонденти відзначають гнучкість як ключову перевагу грошової допомоги. Вона дає людям можливість самостійно визначати пріоритети та витратити кошти на те, що їм найбільш необхідно: ліки, оплату комунальних послуг, дрібний ремонт. Це особливо цінно для мешканців сільської місцевості, які мають базові продукти з власного городу і потребують коштів на інші цілі.
- **Недоліки та ризики:** Головний недолік - залежність від інфраструктури. За відсутності електроенергії, мобільного зв'язку, працюючих банківських відділень чи терміналів грошова допомога стає марною. Також існує ризик нецільового використання коштів певними категоріями населення (наприклад, родинами у складних життєвих обставинах).

Прямі цитати респондентів:

*«Мені здається, це першочергово це грошова допомога... люди потребують на все: це і медикаменти, і оплата комунальних послуг, і їжа».*

*(Представник місцевої влади, Мала Данилівка).*

*«А так, звичайно, це було б ефективно, якщо люди б могли витратити на те, що їм необхідно... можливо, медикаменти, які їм потрібні, а там можливо який одяг саме, тобто не є що б вони могли вибрати з того, що є,*

*наприклад, в банку одягу, а те, щоб вони мали мали б змогу купити самі собі».*

*(Волонтер УЧХ, Харків).*

*«Думаю, сейчас вигідніше чи зручніше людям отримати кошти і купити те, що по потребі...».*

*(Представник місцевої влади, Ізюм).*

*«Нам дали з мужем по 10 000 і ми їх потратили на операцію... Це дуже нам допомогло. [...] Даже сейчас вот нам дают, люди не на продукты ж тратят, а сразу за світло заплатит, за газ заплатит... Потому що ми ж живем в сільській містности. Хтось це ж якийсь огоролик має, садить, що уже продукти».*

*(Місцевий мешканець, Мала Данилівка).*

*«Мені краще гроші, то ми більше дровців закупимо на ці гроші, бо він може сам їх і порубати, і занести».*

*(Волонтер УЧХ, Мала Данилівка).*

*«Грошова допомога. Це вже людині дозволяє самій зробити вибір, що їй потрібно зробити».*

*(Представник місцевої влади, Харків).*

*«Звісно грошовий, щоб людина сама могла зрозуміти, що йому краще купити на ці гроші, чи піти ліки купити, чи піти там памперси купити».*

*(Представник УЧХ, Зміїв).*

*«Місцеві наші магазини, які працювали, вони ставили собі термінал. Зв'язок потім пропадав, інтернета теж не було. Воно не працювало нічого. Був тільки грошовий розрахунок і все».*

*(Волонтер УЧХ, Харків).*

*«Людам більш всього потрібні гроші... недостатньо у влади ресурсів, щоб в найкоротші строки відновити оселі. І вони говорять: "Ми самі знайдемо транспорт, знайдемо якісь робочі руки, щоб хоча б можна було якось вижити [в] складний час, іменно що з наближенням холодів».*

*(Волонтер УЧХ, Зміїв).*

*«Це не гуманітарна проблема, це більше як знаходження поруч від Харкова, що в нас нема банкоматів. Це такий мінус, що, зручно було б людям мати банкомат, щоб знімати кошти, не їхати».*

*(Представник місцевої влади, Мала Данилівка).*

*«Точно знаю, що не працюють банкомати. От не працюють вони, коли немає світла. Банкомати, я маю на увазі вуличні, зовнішні. А банківські відділення зачиняються, коли тривога».*

*(Представник УЧХ, Зміїв).*

*«Якщо це, наприклад, сім'я в складних життєвих обставинах або там неблагополучна, як кажуть, то якщо туди дати гроші, то немає гарантії, що ці гроші будуть використані саме для покриття потреб цієї родини».*

*(Представник місцевої влади, Харків).*

*«Якщо тривога, то зачиняються всі банківські організації, тому вони дуже погано працюють. Тільки лише термінали, які видають готівку... на початку готівки не було... черги кілометрові до банкоматів»*

*(Волонтер УЧХ, Зміїв).*

*«А карту первое время невозможно было [використати – ред.], только наличка. Её не было абсолютно. Дочь мне звонила, говорит: "Мама, вот на карте есть, а толку?».*

*(Місцева мешканка, Зміїв).*

*«Зная нашего человека, давать просто так деньги, это неправильно. [...] Вот не туда потратит, вот не туда, зная людей, конечно».*

*(Місцевий мешканець, Зміїв).*

Грошова допомога у сприйнятті респондентів асоціюється насамперед із гнучкістю, повагою до автономії людини та можливістю адресного задоволення потреб. Цитати чітко демонструють, що для значної частини населення, особливо в сільській місцевості, гроші є більш релевантним ресурсом, ніж продуктові набори, оскільки дозволяють покривати витрати, які неможливо закрити натуральною допомогою: ліки, комунальні платежі, транспорт, дрібні ремонти.

Водночас досвід респондентів підкреслює критичну вразливість цього формату до стану інфраструктури. За відсутності електроенергії, зв'язку, банкоматів або доступних фінансових сервісів грошова допомога фактично втрачає свою функціональність. У таких умовах навіть наявність коштів на рахунку не гарантує можливості їх використання, що створює додаткове напруження серед населення.

Крім того, респонденти звертають увагу на соціальні ризики, пов'язані з нецільовим використанням коштів у певних категоріях домогосподарств. Це не заперечує ефективності грошової допомоги загалом, але підтверджує необхідність диференційованого підходу та попередньої оцінки контексту, яку і має забезпечувати анкета.

### **8.2.2. Натуральна допомога (In-kind).**

- **Переваги:** є незамінною в гострих кризових ситуаціях – одразу після обстрілів, під час блекаутів, коли ринки, аптеки та банківська система не функціонують. Продуктові набори забезпечують базові потреби та є гарантованою підтримкою, особливо для найуразливіших верств населення.
- **Недоліки:** основна проблема - стандартизація наборів. Люди можуть отримувати продукти, які вони не вживають або які вже мають у достатній кількості. Як зауважив представник соцзахисту з Ізюма, траплялися випадки, коли допомога виявлялася непотрібною, наприклад, борошно викидали на смітник.

Прямі цитати респондентів:

*«У людей ці муки, крупи і там коробки, які ще видавались у 22, 23, люди набирають, але по факту вони користуються там самими необхідними. Це масло підсолнечне, сахар. Ну, можливо, там ще мука, можливо, консерви*

*якісь... А крупи це, ну, вони складаються і в тому обсязі вони не використовують».*

*(Представник влади, Мала Данилівка).*

*«Якесь різноманіття просто, щоб люди не отримували одноманітні набори. Можливо, базові якісь крупи, базові консерви там і так далі, можливо, як якесь різноманіття в продуктовому наборі і запити людей, коли, наприклад, в гігієнічних наборах щось не вистачає, там, можливо, більше якихось там допомоги саме людям похилого віку, можливо, підгузки для дорослих або якісь, вибачте, урологічні прокладки...»*

*(Волонтер УЧХ, Харків).*

*«Коли привезли ту ж крупу, а у людей не було ні світла, ні газу. І їм не потрібно це було. І тоді, ну, якось так стали розуміти, що дійсно... треба спочатку дізнатися, що людям треба, а потім привозити».*

*(Представник УЧХ, Зміїв).*

*«Якщо от дуже багато таких от, ну, населення, які не вміють не користуватися не ваучерами і нічим, вони, ну, їм краще отримати ті же будівельні матеріали або те же утеплення, ніж їхати там. Це от доставка потрібна, їхати замовляти. Ну, щоб цим всім не займатися. Люди більш також приймають фізичну допомогу».*

*(Волонтер УЧХ, Цвиркуни).*

*«Тоді буде натуральна допомога, бо ж якщо блекаут, я ж кажу, холодильник не працює, термінал не працює... продукти, бо вони натуральна допомога, вони в тебе лежать. Не треба ні думати, ні в магазин, ні банкомат, ні світло. Продукти вже лежать і ліки вже лежать».*

*(Волонтер УЧХ, Мала Данилівка).*

*«Не завжди могли літні люди піти в центр міста щоб купити допустим ті крупи... То вони завжди є оптимальними. В будь-якому випадку. Я чисто, як сама, як переселенка, яка це все пережила, [знаю, що] люди завжди хочуть їсти, вони будуть їсти».*

*(Волонтер УЧХ, Харків).*

*«Мені здається, що продуктові набори закривають потребу тоді, коли людина от лише приїхала, їй зовсім нічого їсти. Зовсім».*

*(Представник УЧХ, Зміїв).*

*«Не всі все споживають... буває, що людині, ну, набір привезли, але вона з нього змогла, скажемо так, вжити лише половину, бо іншу половину, наприклад, фізично не споживає таких товарів».*

*(Представник місцевої влади, Харків).*

*«...Звичайно, якщо після обстрілу це в натуральному вигляді, звичайно, зручно. То те, що треба терміново даний час».*

*(Представник місцевої влади, Мала Данилівка).*

*«Продуктові набори - це взагалі завжди актуально. Які б не були кризові ситуації, продукти, гігієна, люди завжди цьому раді. І тут нема даже сумнівів, що людям це потрібно».*

*(Волонтер УЧХ, Зміїв).*

*«Буває людина в 50 років прийде і скаже: "Я не знаю, що з мені робити". А буває 55 прийде, скаже: "Та я нормально, поїду лучше сама виберу, що мені треба". Хоча, мабуть, краще поставити 60 плюс».*

*(Волонтер УЧХ, Цвиркуни).*

*«Выдавали гуманитарные наборы и там были гигиенические прокладки женские, как бы. Ну, мужчины не все принимали это как должное. Ну, как бы это ж один для всех. Ну, было негодование...».*

*(Волонтер УЧХ, Зміїв).*

*«Були випадки, коли там, допустим, получив, потом дивишся, там мука лежить на смітнику. Ну, тобто, ну, різні випадки бувають».*

*(Представник місцевої влади, Мала Данилівка).*

*«Ну зачем мне лишние 10 кг муки, если я их не съем за 2 месяца? Там жучки заведутся, извините».*

*(Місцевий мешканець, Зміїв).*

Натуральна допомога в уявленні респондентів залишається базовим і незамінним інструментом у гострій фазі кризи. Цитати чітко фіксують її ключову перевагу – незалежність від інфраструктури. У ситуаціях блекаутів, зруйнованих ринків, відсутності банківських сервісів саме натуральна допомога дозволяє швидко стабілізувати ситуацію та задовольнити базові потреби населення.

Разом із тим практичний досвід респондентів демонструє структурну проблему стандартизації допомоги. Типові продуктові та гігієнічні набори часто не відповідають реальним можливостям і потребам людей: фізичним, віковим, медичним або побутовим. У результаті частина допомоги не використовується, накопичується або псується, що знижує як ефективність програм, так і довіру до гуманітарних організацій. Натуральна допомога сприймається найбільш позитивно тоді, коли вона є результатом попереднього запиту або хоча б базового розуміння контексту. Це напряду пов'язує ефективність цього формату з якістю попередньої оцінки потреб - функцією, яку має виконувати опитувальник.

### **8.2.3. Ваучери.**

- **Переваги:** є компромісним рішенням між гнучкістю грошей та контролем натуральної допомоги. Вони дозволяють спрямовувати допомогу на конкретні потреби (наприклад, ліки, дитячий одяг, будівельні матеріали), що є важливим при роботі з родинами в складних життєвих обставинах, де є ризик зловживання алкоголем.
- **Недоліки:** можуть бути незручними, якщо їх можна використати лише в конкретних магазинах, розташованих в іншому населеному пункті (наприклад, у Харкові). Це створює значний бар'єр для людей похилого віку, осіб з малою мобільністю та мешканців віддалених сіл через транспортні витрати та складнощі.

Прямі цитати респондентів:

*«Ось ваучери вже менше доречні, тому що [вони зручні], якщо ці супермаркети є поруч. А от наприклад у нас нема супермаркетів... потрібно з малої Даниловки пожилої людині доїхати з декількома пересадками і потім ще це донести якось, це не дуже зручно».*

*(Представник місцевої влади, Мала Данилівка).*

*«Це буде дуже важливо в тих ситуаціях, коли немає впевненості, що кошти будуть потрачені саме на першочергові потреби».*

*(Представник місцевої влади, Харків).*

*«Є батьки, які от зловживають спиртним. І якщо їм дати грошову допомогу, ми не можемо проконтролювати, куди вони їх потратили. А якщо це буде ваучер на одяг дитячий, на ліки чи на продукти, то ми хоча би будемо розуміти що тільки на продукти пішли.»*

*(Волонтер УЧХ, Мала Данилівка).*

*«Знаю, що нещодавно міняли ваучери... в АТБ були ваучери... але їх можна було міняти лише на хімію і то не на всю. ...І там я знаю, що люди теж стикнулися з тим, що, ну, не зовсім їм ось хочеться те взяти, що... до прикладу, їм нужен там шампунь, а на шампунь нельзя».*

*(Представник УЧХ, Зміїв).*

*«У нас просто один епіцентр, який знаходиться в другій частині міста, бо всі епіцентри в нас, на жаль, побиті. І працює тільки один. А і ваучери, як правило, даються на Епіцентр... Ну, у нас, як правило, у нас люди, знаєте, більш, ну, ж кажу, вони дружні, вони один з одним. Якщо немає, ну, знову жеж, я повторюю, що звертаються до адміністрації. Адміністрація надає автобус, і вони їдуть, скупляють».*

*(Волонтер УЧХ, Цвиркуни).*

Ваучерна допомога розглядається респондентами як проміжний формат, що дозволяє поєднати контроль за цільовим використанням ресурсів із частковою свободою вибору для бенефіціарів. Особливо цінною вона вважається у

випадках, коли існують соціальні ризики або потреба спрямувати допомогу на конкретні товари – ліки, дитячі речі, будівельні матеріали.

Водночас цитати чітко фіксують, що ефективність ваучерів напряду залежить від просторової доступності торгових точок. Для людей похилого віку, маломобільних осіб та мешканців віддалених громад ваучери часто створюють додатковий бар'єр, оскільки вимагають поїздки, фізичних зусиль і додаткових витрат. Таким чином, ваучерна допомога не є універсальним рішенням, а радше інструментом для конкретних сценаріїв. Анкета, відповідно, має допомагати ідентифікувати ті умови, за яких ваучери є доречними, а не пропонувати їх як «золоту середину» за замовчуванням. Узагальнені висновки щодо переваг та недоліків різних форматів допомоги, що були виявлені у ході інтерв'ю з респондентами, наведені у табл. 7.

Таблиця 7. Переваги та недоліки різних форматів допомоги

Формат допомоги	Ключові переваги	Основні обмеження та ризики
Грошова допомога	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Забезпечує максимальну гнучкість та автономію у визначенні пріоритетів витрат.</li> <li>• Підтримує гідність і вибір отримувачів допомоги</li> <li>• Сприяє підтримці місцевої економіки за умови функціонування ринків.</li> <li>• Дозволяє адресно покривати медичні та індивідуальні потреби, які неможливо стандартизувати</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Критична залежність від інфраструктури: електроенергії, зв'язку, банківських та платіжних сервісів.</li> <li>• Втрачає ефективність у періоди блекаутів, активних бойових дій та обмеженого доступу до банкоматів</li> <li>• Ризики захисту та нецільового використання у певних соціально вразливих домогосподарствах</li> <li>• Може бути недостатньо ефективною у гострій фазі кризи, коли доступ до ринків обмежений</li> </ul>
Натуральна допомога	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Найбільш доречна у гострій фазі надзвичайної ситуації (post-shock response)</li> <li>• Незалежна від фінансової та цифрової інфраструктури.</li> <li>• Гарантує мінімальне покриття базових потреб</li> <li>• Критично важлива для новоприбулих ВПО та осіб, які втратили засоби до існування</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обмежена адаптивність до індивідуальних потреб та різних груп населення.</li> <li>• Ризик неефективного використання ресурсів через стандартизовані набори (надлишки, псування, непридатність)</li> <li>• Може не враховувати побутові обмеження (відсутність газу, можливості приготування їжі)</li> <li>• Обмежує автономію та вибір</li> </ul>
Ваучери	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Компромісний інструмент між контролем та вибором</li> <li>• Дозволяє цільове спрямування допомоги (ліки, дитячі товари, будматеріали)</li> <li>• Знижує ризики нецільового використання у</li> <li>• Може бути ефективною за наявності стабільних локальних партнерів.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Географічна та логістична обмеженість (прив'язаність до конкретних торгових точок)</li> <li>• Високі бар'єри доступу для маломобільних та літніх осіб.</li> <li>• Обмежений асортимент може не відповідати реальним потребам</li> <li>• Потребує додаткової координації та транспортних рішень</li> </ul>

### 8.3. РИЗИКИ, СКЛАДНОЩІ ТА БАР'ЄРИ У НАДАННІ ДОПОМОГИ.

Ефективна анкета для оцінки потреб повинна не просто збирати дані, а й слугувати інструментом для раннього виявлення та попередження потенційних ризиків. Розуміння складнощів та бар'єрів, з якими стикаються як надавачі, так і отримувачі допомоги, є ключем до розробки дієвих та етичних програм. Цей

розділ систематизує та аналізує ризики, ідентифіковані респондентами на основі їхнього практичного досвіду.

#### 1) Класифікація виявлених ризиків та складнощів

Аналіз зворотного зв'язку дозволив згрупувати ідентифіковані ризики у три взаємопов'язані категорії.

**А. Операційні ризики:** технічні та логістичні проблеми, пов'язані з процесом доставки допомоги.

- ✓ Логістика та дистрибуція: проблеми з транспортуванням, зберіганням, своєчасною роздачою, особливо у важкодоступних районах.
- ✓ Верифікація та облік: складність перевірки даних бенефіціарів, ризик дублювання допомоги, ведення точного обліку.
- ✓ Комунікація: недостатнє інформування людей про те, хто, коли і яку допомогу може отримати, що створює хаос та напругу.

**В. Соціальні та етичні складнощі:** проблеми, що виникають у процесі взаємодії між надавачами допомоги, бенефіціарами та громадою в цілому.

- ✓ Конфлікти в громаді: напруга та суперечки через "несправедливий" розподіл допомоги, пріоритезацію одних груп над іншими.
- ✓ Стигматизація та патерналізм: відчуття приниження у отримувачів допомоги, формування утриманських настроїв та залежності.
- ✓ Етичні дилеми: необхідність приймати складні рішення про те, кому допомогти в першу чергу при обмежених ресурсах.

**С. Контекстні бар'єри:** це зовнішні фактори, що ускладнюють або унеможливають надання допомоги.

- ✓ Безпекова ситуація: прямі загрози життю та здоров'ю як для працівників гуманітарних організацій, так і для бенефіціарів.
- ✓ Недовіра до організацій: скептицизм та підозри з боку місцевого населення щодо намірів та прозорості діяльності фондів та волонтерів.
- ✓ Брак інформації: відсутність достовірних даних про реальну кількість людей та їхні потреби в конкретній місцевості.

Прямі цитати респондентів:

*«Була інформація, що там є пуски, загрози каба в нашому напрямку, і ця організація попрохала людей пройти до укриття, і пішли до укриття, призупинили видачу цього всього...».*

*(Представник місцевої влади, Мала Данилівка).*

*«В таких умовах, мабуть, гроші вже не будуть першочерговими, тому що мабуть краще, щоб люди менше кудись ходили і більше отримували, ну, якісь там продуктові набори, базові, там гігієнічні набори, щоб була видача. [...] Ну, мені здається, просто це в теорії вірогідності: чим більше вони будуть знаходитись в якихось людних місцях... тим більше шансів, що може статися щось недобре».*

*(Представник місцевої влади, Мала Данилівка).*

*«Я вам скажу, ми з таким зіштовхнулись в прикордонних громадах, коли відсутні будь-які укриття у центрах збору... об'єкт не відповідав безпековим вимогам для функціонування. І вони не могли працювати, тому що в них відсутнє укриття... це була великим викликом для певних громад. І це є дуже важливим пунктом».*

*(Представник гуманітарної організації).*

*«У нас звичайно не працювали телефони. В нас не було ні світла, ні зв'язку, тому тільки сарафанне радіо спрацьовувало... сарафанне радіо прийшла, одні сусідка сказала, а друга нікуди далі не пішла, воно не ропространилось. І інша сусідка не знала, що була гуманітарка. Вона приходить і возмущається: "Вчора була гуманітарка, а мені ніхто і не сказав».*

*(Волонтер УЧХ, Мала Данилівка).*

*«А ще незнання, де саме можна отримати. ...Люди не знають, куди звернутися, яку допомогу вони саме можуть отримати... І це мабуть перше - це незнання, куди вони можуть звернутися і друге - це що саме вони можуть отримати.»*

*(Волонтер УЧХ, Харків).*

*«Спочатку було деяким людям соромно отримувати допомогу... люди були і на посадах, і забезпечені фінансово, але продукті ми, я особисто не закупляла мішками цукор, муку там і ще щось... Але признати те, що мені це треба, да? Будь ласка. Це було соромно».*

*(Волонтер УЧХ, Мала Данилівка).*

*запитують, чи є у нас така функція, щоб ми могли надати, довести їм гуманітарну допомогу... А ще також можуть отримати за них знайомі, рідні. Також ми, ну, це дозволяється, якщо з їхніми документами людина приїжджає, так, і можуть родичі приїхати забрати цю гуманітарну допомогу».*

*(Волонтер УЧХ, Харків).*

*«Прийшли люди за гуманітаркою, за продуктами до мене і тут почався сильний обстріл... він вибігає і каже: "У нас під забором троє людей лежить". От люди йшли по вулиці, почався обстріл і куди діватися? Вони лягли під забор.»*

*(Волонтер УЧХ, Мала Данилівка).*

*«Якщо щось десь з електрикою, то зрозуміло, що зв'язок теж недовго тримає...»*

*(Представник місцевої влади, Ізюм).*

*«Людина це сприймає вже як щось, ну, якби ми щось пообіцяли... і людині дуже важко це пояснити, що це зовсім не так ще. І потім ця людина очікує, що якщо ми записали їй запит, то ми вже їй щось дамо, а в нас його просто немає зараз ресурсу».*

*(Представник УЧХ, Зміїв).*

*«У нас теж була виїзна група на грошову допомогу, на дрова людям допомагали. І це був ... не пам'ятаю район, були шахеди, але це ми якраз закінчували уже роботу, тобто ми ще самі не знали, що вони якраз летять в цьому районі. І уже при закінченні роботи, так, ми звичайно побігли в укриття».*

*(Волонтер УЧХ, Харків).*

*«При отриманні допомоги, буває, не розуміють, що які документи потрібно з собою нести. Це дуже часто. От зараз ми стикаємося в цьому плані з документами... даже буває говориш: "От принесіть то-то, там вони: "Ага, добре, добре". А потом приходять: "Ой, а я забув чи ще що-то".»*

*(Волонтер УЧХ, Харків).*

*«Була видача в Черкаській Лозовій, впав каб там буквально за кілометр від людей, люди деякі заперезивали трохи стосовно цього».*

*(Представник місцевої влади, Мала Данилівка).*

*«Падали всі на підлогу, чекали... Там живучи, ми вже розуміли, що саме і що куди летить»*

*(Волонтер УЧХ, Харків).*

*«Як збираєш людей на якусь локацію, розумію, що там кількість повинна бути маленькою, але ж збираються люди незалежно від того. І теж, звичайно, ти турбуєшся про те, що щоб все було добре».*

*(Представник місцевої влади, Ізюм).*

*«Перебої, звичайно, були, коли не було тривалий час світла. Звичайно,... зникає світло – зникає зв'язок з нашими установами одразу через декілька годин».*

*(Представник соц.захисту ХОБА, Харків).*

*«Є сім'ї, які... не потрапляють під жодну категорію, але... люди нічого отримати не можуть, тому що не потрапляють під категорію. А ми... розуміємо, що у них потреба є».*

*(Представник УЧХ, Зміїв).*

*«Як правило... люди, маломобільні або самотні – це безпосередня доставка їм потрібна за адресою проживання... Просто люди фізично не можуть дійти, потім скарги: "А я не прийшов, а я не зміг, мені там не дали" і тому подібне»*

*(Представник соц.захисту ХОВА, Харків).*

*«Ні, банкомату в нас навіть і до війни не було... до міста... 7-8 [кілометрів]».*

*(Волонтер УЧХ, Цвиркуни).*

*«Якщо 60+ вікова категорія, то вони не в змозі в інтернеті відслідкувати, де що може, яка видача і все таке інше, до кого можна звернутися... У них не у всіх є змога в інтернеті бачити всю інформацію. Тому там вже сарафанне радіо».*

*(Волонтер УЧХ, Зміїв).*

*«З маломобільними тут складніше, бо ... маломобільний сам по собі він не буде на видачі їздити. Тож ... лібо запит від родича і ми надаємо ... і відвозимо на місце, де проживає людина...».*

*(Волонтер УЧХ, Зміїв).*

*«Это сарафанное радио работает. Там дают, даже если тебе официально не написали, не сказали, невозможно не знать. Вот невозможно не знать, что там чего-то дадут где-то. Просто физически невозможно».*

*(Місцевий мешканець, Зміїв.)*

*«Рік назад, 4 лютого, до нас сюди «прилетіло», в сусіднє приміщення... І десь 50 працівників нашого приміщення були тут.. зазнали поранення».*

*(Представник місцевої влади, Ізюм).*

*«Я как-то чувствовала себя не очень уютно, понимаете? Я трудоспособный ещё человек. Я как-то подрабатываю и лезть, честно, в очереди... я не могу».*

*(Місцевий мешканець, Зміїв).*

*«Було неоднократно, знаете, як було не один випадок, коли ми отак от сидимо всі там у нас іде видача або ще щось, голову вверх підіймаємо. От. Там дрон мимо летить... але в нас є, є, від благодійної організації у нас стоять бомбосховища. І, як правило, ми видаємо всі види, що ми робимо або в самому бомбосховищі, або біля нього.»*

*(Волонтер УЧХ, Цвиркуні).*

Цитати респондентів демонструють, що бар'єри доступу до допомоги є системними та багатовимірними. Безпекові ризики – обстріли, відсутність укриттів, загрози під час видачі – безпосередньо впливають не лише на формат допомоги, а й на доцільність її надання у конкретний момент. У таких умовах навіть добре спроектовані програми натуральної допомоги можуть становити додаткову небезпеку для населення.

Інфраструктурні обмеження (відсутність зв'язку, транспорту, електроенергії) поєднуються з комунікаційними проблемами. Цитати підтверджують, що значна частина населення отримує інформацію через неформальні канали, що призводить до нерівного доступу, конфліктів і відчуття несправедливості.

Окремо простежується психологічний вимір бар'єрів: сором, страх «відібрати допомогу у тих, кому гірше». Особливо це стосується товарів першої необхідності. Це вказує на те, що ефективна анкета має фіксувати не лише матеріальні потреби, а й соціальний та поведінковий контекст, у якому ці потреби реалізуються.

#### 8.4. ОЦІНКА АНКЕТИ-ОПИТУВАЛЬНИКА ЯК ІНСТРУМЕНТУ РЕАГУВАННЯ

Нижче узагальнено відгуки респондентів щодо запропонованої анкети: її зрозумілості, повноті та практичній придатності для використання в умовах швидкого реагування на кризові ситуації.

##### **1) Загальне сприйняття та сильні сторони**

Загалом респонденти, особливо представники органів влади та досвідчені волонтери, позитивно оцінили структуру та логіку анкети.

Вони відзначили, що опитувальник є комплексним, структурованим та охоплює ключові аспекти для розуміння ситуації в громаді: стан інфраструктури, безпекову ситуацію, доступність послуг та мобільність населення.

*«Самі питання зрозумілі. Я ж кажу, тільки на початку, що людина може не знати там назви, кількості населення дітей, пенсіонерів і так далі. А ось, а самі питання, так, вони дуже доступні, зрозумілі, а на них всі можна від з легкістю відповісти».*

*(Волонтер УЧХ, Харків).*

*«Я думаю, що в принципі опитувальник добротний, треба його впровадити і подивитись, як воно буде... По первинному враженню усе тут кратко и лаконично»*

*(Волонтер УЧХ, Зміїв).*

На думку фахівців, анкета дозволяє зібрати дані, необхідні для системного аналізу та планування допомоги.

*«З моїм досвідом мені зрозуміло... я їх проводив також і організовував і сотню проводив опитувальників і ми і створювали опитувальники. Тому для мене він дуже є логічним і зрозумілим».*

*(Представник УЧХ, Харків).*

##### **2) Слабкі сторони та виявлені прогалини**

Попри позитивне загальне сприйняття, респонденти вказали на низку суттєвих недоліків та прогалин, які обмежують ефективність анкети, особливо в умовах екстрених ситуацій.

- Надмірна складність для екстрених ситуацій: У стані стресу, паніки або браку часу (наприклад, одразу після обстрілу) анкета є задовою та складною для заповнення. Респонденти відзначали, що вона "змушує думати", тоді як у гострій фазі кризи потрібен максимально простий інструмент, можливо, у форматі "так/ні".

*«Ні, не дуже зручний. Там дуже багато питань і так, знаєте, що треба думати... я би трошки якось простіше. Бо це треба годину сидіти, щоб заповнити його, а якщо це терміново, то часу займе...».*

*(Волонтер УЧХ, Мала Данилівка).*

*«Він просто є доволі великим. І я думаю, що людині потрібно буде подумати перед тим, як це відповісти. Тобто я думаю, на нього хвилин, ну, 15-20 точно буде йти час».*

*(Представник УЧХ, Харків).*

*«Багато питань. Якщо дуже зовсім екстрено – багато питань».*

*(Представник місцевої влади, Харків).*

- Відсутність медичного блоку: Це найважливіша прогалина, на яку вказали майже всі учасники дослідження. Анкета не містить питань про доступ до лікарів, кваліфікованого медичного персоналу, спеціалізованого обладнання та життєво необхідних ліків (зокрема, інсуліну).
- Відсутність інфраструктурного блоку: не розкриті питання про наявність світла, опалення, наявність безпекових інфраструктурних об'єктів у місцях потенційного скупчення людей.

*«Можливо, я не побачив, але відсутнє питання про критичну інфраструктуру. Наскільки сильні чи не відсутні, чи наявні проблеми з електро-, тепло- або газопостачанням».*

*(Представник УЧХ, Харків).*

*«Ну, і це ще так, якщо взяти нашу громаду, у нас три - чотири населених пункти, які сидять повністю без магазинів і один тільки населений пункт, в якому працюють магазини... Тобто має бути такий опитувальник бажано*

*по кожному населеному пункту, а не в цілому по громаді, бо ситуація різна в кожному. Так, в кожному селі».*

*(Волонтер УЧХ, Цвиркуни).*

*«Не вистачає питань про наявність укриттів у певних пунктах збору біля аптек, магазинів, там соціальних центрів. Тобто біля певних, там, де можливе скупчення людей»*

*(Представник УЧХ, Харків).*

- Недостатня увага до потреб маломобільних груп: Крім загального питання про евакуацію, в анкеті бракує деталізації щодо специфічних потреб цієї категорії: наявність пандусів, спеціального транспорту, візків, ходунків, функціональних ліжок тощо.

*«Дивіться, зразу в профіль громади я би доповнив би сюди ще кількість маломобільних осіб. Я от замість "з інвалідністю" написав би [маломобільні], бо інвалідність вам нічого не дасть... інвалідність – це юридичний статус. Ви можете мати інвалідність, але ви не хочете про неї говорити... А нас цікавить з якої точки зору? Що ця людина погано рухається, правильно? Тобто я б оце "маломобільні" [використав]. А маломобільні в нас і вагітні жінки... або людина тимчасово втратила працездатність, зламала ногу... на даний момент вона маломобільна».*

*(Представник місцевої влади, Харків).*

*«Я ще додав би кількість маломобільного населення... Потрібно враховувати маломобільне населення як окрему категорію, тому що для них буде специфічний доступ. Знову ж таки, кеш-реєстрація для маломобільних – це ж або особисті з ним візити... або це довірена особа. А це ж також враховуються всі оці процеси реєстрації...».*

*(Представник УЧХ, Харків).*

- Нерелевантні або складні питання: Питання про місцевих фермерів та постачальників виявилось нерелевантним для більшості респондентів (як місцевих мешканців, так і волонтерів), оскільки вони не володіють такою інформацією. Також складнощі викликала необхідність надати точні дані про кількість населення, особливо у великих громадах.

*«Ось питання, чи залишилася місцеві постачальники або фермери, які можуть забезпечити населенню продукту, воду паливо на найближчий тиждень. А місцеві постачальники або фермери, з цього питання люди можуть не зрозуміти... А з приводу фермерів це люди можуть не знати».*

*(Волонтер УЧХ, Харків).*

*«Про якісь питання вони не зможуть відповісти, наприклад, чи залишилися місцеві постачальники та фермери. Вони можуть сказати тільки свої власні спостереження».*

*(Представник УЧХ, Харків).*

*«Тут пишете про місцевих постачальників або фермери. Ну, тут мені здається на що воно впливає? ...Конкретно в нашій громаді я не бачу, що воно... тут такого немає. Тут недоречно це».*

*(Волонтер УЧХ, Мала Данилівка).*

Загалом респонденти визнають анкету логічною, структурованою та методологічно продуманою. Вона охоплює ключові аспекти гуманітарного контексту та потенційно може слугувати основою для системного аналізу ситуації в громаді. Особливо позитивно її оцінюють фахівці з досвідом планування та координації.

Водночас цитати одностайно вказують на обмежену придатність анкети для екстреного використання, що створює ризик формального заповнення, знижує її аналітичну цінність.

Важливими прогалинами респонденти називають відсутність медичного блоку, недостатню увагу до маломобільних груп та наявність питань. Таким чином, можна зробити висновок, що анкета в її поточній версії є добрим інструментом для **комплексного, але не екстреного аналізу** ситуації. Вона підходить для заповнення фахівцем (наприклад, представником місцевої влади), однак для **миттєвого реагування** в гострій фазі кризи вона потребує доопрацювання за формою (скорочений варіант), та за змістом.

*«Так, на ці питання більше може відповісти наша адміністрація, бо в них є повністю кількість населення. Також у нас є окрема відділ дітей, окремих відділ соціальний відділ, там де займаються людьми похилого віка, людьми з інвалідністю... Тобто, як волонтер ви це не заповните».*

*(Волонтер УЧХ, Цвиркуни).*

На основі виявлених сильних та слабких сторін були сформовані конкретні рекомендації щодо вдосконалення цього інструменту, представлені в наступному розділі.

## **8.5. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ТЕСТУВАННЯ**

Як свідчать отримані результати тестування, вибір формату допомоги напряму залежить від контексту умов її надання. Універсального рішення не існує.

Натуральна допомога (продукти, матеріали) є критично важливою під час руйнування інфраструктури та в гострій фазі кризи. Грошова допомога забезпечує гнучкість та гідність вибору у більш стабільних умовах, коли ринки та банківська система функціонують. Ваучери є ефективним інструментом для цільової підтримки.

Ключові бар'єри доступу до допомоги є багатофакторними. Основними перешкодами виступають відсутність інформації (особливо для старшого покоління та людей без доступу до інтернету), транспортні проблеми для маломобільних груп, інфраструктурна залежність від електроенергії та безпекові ризики.

**Анкета має потенціал для ефективного використання, але потребує адаптації.**

У поточній версії анкета є логічною та охоплює переважну більшість важливих аспектів для загального аналізу. Проте вона є занадто громіздкою для використання в екстрених ситуаціях і має окремі змістовні прогалини, зокрема відсутність медичного блоку та питань щодо інклюзивності.

### **Практичні рекомендації щодо доопрацювання анкети**

1) Рекомендації щодо розширення змісту анкети:

**Блок "Медична допомога та здоров'я":** Включити питання про доступність лікарів, медичного персоналу, ліків (з акцентом на хронічних захворюваннях, як-от діабет) та медичного обладнання.

**Блок "Інклюзивність та доступність":** Додати питання про наявність пандусів, тактильної плитки, звукових сигналів на світлофорах, спеціалізованого транспорту для перевезення, а також специфічного обладнання (функціональних ліжок, інвалідних візків, ходунків).

**Питання про безпеку в місцях видачі:** Включити пункт про наявність укриттів поблизу потенційних точок розподілу допомоги для оцінки безпекових ризиків.

2) Рекомендації щодо оптимізації та адаптації структури:

**Питання про фермерів:** видалити або кардинально переформулювати це питання, оскільки воно є нерелевантним для більшості потенційних респондентів і не може бути заповнене оперативно.

**Спростити для екстреного використання:** розробити скорочену версію анкети ("червоний рівень"), яка складатиметься з 5–7 ключових питань у форматі "так/ні". Ця версія має бути призначена для використання в перші години після надзвичайної події для максимально швидкого прийняття рішень.

3) Рекомендації щодо підвищення практичної цінності інструменту:

**Врахувати профіль респондента:** Чітко визначити, хто є цільовим респондентом для повної (представник влади, голова громади) та скороченої (волонтер, місцевий мешканець) версій анкети.

**Забезпечити гнучкість формату:** Передбачити можливість заповнення анкети в різних форматах – паперовому, онлайн, а також через телефонне опитування. Вибір формату має залежати від умов (наявність зв'язку, електроенергії) та можливостей респондента.

Доопрацьований опитувальник згідно наданих рекомендацій представлений в **додатку D**.

Резервний варіант анкети для використання в комунікації з місцевими жителями /представниками громади (за неможливості опитати представників місцевої влади) також був створений згідно з рекомендаціями тестування і наведений в **додатку E**. Узагальнена примітка/інструкція для інтерв'юера (та/або особи, що приймає рішення про модальність допомоги) з відповідною матрицею вибору, адаптованою до українського контексту, міститься у **додатку F**.

---

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

---

1. The CALP Network. The State of the World's Cash 2023 : аналітичний звіт. – 2023. – Режим доступу: <https://www.calpnetwork.org/publication/the-state-of-the-worlds-cash-2023/> (дата звернення: 29.10.2025).
2. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Cash and voucher assistance. – 2022. – Режим доступу: <https://www.ifrc.org/cash> (дата звернення: 29.10.2025).
3. International Committee of the Red Cross. Cash in Armed Conflict. – Geneva: ICRC, 2024. – Режим доступу: <https://www.icrc.org/en/publication/4648-cash-armed-conflict> (дата звернення: 29.10.2025).
4. European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations. Thematic Policy Document №3: Cash Transfers. – Brussels: European Commission, 2022. – Режим доступу: <https://civil-protection-humanitarian-aid.ec.europa.eu/> (дата звернення: 29.10.2025).
5. Sphere Association. The Sphere Handbook : Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response. – Geneva: Sphere Association, 2023 (оновлюваний онлайн ресурс). – Режим доступу: <https://handbook.spherestandards.org/> (дата звернення: 29.10.2025).
6. Ukrainian Red Cross Society. URCS One Plan 2023–2025: стратегічний план. – Kyiv: URCS, 2023. – Режим доступу: <https://redcross.org.ua/> (дата звернення: 29.10.2025).
7. Ukraine Cash Working Group. Unified Cash Transfers – Methodology Overview (Ukraine). – Kyiv: CWG, 2025. – Режим доступу: <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/cash> (дата звернення: 29.10.2025).
8. United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs. Ukraine Humanitarian Needs and Response Plan 2026. – Geneva: OCHA, 2025. – Режим доступу: <https://www.unocha.org/publications/report/ukraine/ukraine-humanitarian-needs-and-response-plan-2026-january-2026-enuk> (дата звернення: 27.01.2026).
9. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies; International Committee of the Red Cross. Rapid Assessment for Markets (RAM) : Guidelines for Initial Emergency Market Assessment. – Geneva: IFRC & ICRC, 2015. – Режим доступу: <https://www.calpnetwork.org/publication/rapid-assessment-for-markets-ram-guidelines/> (дата звернення: 29.10.2025).

10. CALP Network. Cash in Emergencies Toolkit (CiE Toolkit). – 2020. – Режим доступу: <https://www.calpnetwork.org/toolkit/> (дата звернення: 29.10.2025).
11. IFRC. Cash Hub: Cash and Voucher Assistance resources. – 2024. – Режим доступу: <https://cash-hub.org/> (дата звернення: 29.10.2025).
12. Directorate-General for European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations. Large-scale Cash Transfers : Guidance Note. – Brussels: European Commission, 2022. – Режим доступу: <https://civil-protection-humanitarian-aid.ec.europa.eu/> (дата звернення: 29.10.2025).
13. Global Protection Cluster. Protection Analysis Updates : Ukraine. – 2024–2025. – Режим доступу: [https://globalprotectioncluster.org/sites/default/files/2025-10/pau25\\_21\\_protection\\_analysis\\_update\\_ukraine\\_sept\\_2025.pdf](https://globalprotectioncluster.org/sites/default/files/2025-10/pau25_21_protection_analysis_update_ukraine_sept_2025.pdf) (дата звернення: 29.10.2025).
14. Харківська обласна рада. Програма економічного і соціального розвитку Харківської області на 2025 рік : рішення Харківської обласної ради від 24 грудня 2024 р. № 1045-VII. – Харків : Харківська обласна рада, 2024. – Режим доступу: <https://oblrada-kharkiv.gov.ua/program/programma-ekonomichnogo-i-soczialnogo-rozvytku-harkivskoyi-oblasti-na-2025-rik/> (дата звернення: 29.10.2025).
15. Харківська обласна державна адміністрація. Проект Програми економічного і соціального розвитку Харківської області на 2025 рік. – Харків : ХОДА, 2024. – Режим доступу: <https://kharkivoda.gov.ua/> (дата звернення: 29.10.2025).
16. Харківська міська рада. Основні показники економічного і соціального розвитку м. Харкова на 2025 рік. – Харків : Харківська міська рада, 2025. – Режим доступу: <https://www.city.kharkiv.ua/> (дата звернення: 29.10.2025).

---

## ДОДАТОК А. ЗАГАЛЬНИЙ ПРОФІЛЬ РЕГІОНУ: ХАРКІВСЬКА ОБЛАСТЬ [14, 15, 16]

---

### 1) Загальний адміністративний профіль регіону

Харківська область – стратегічно важливий регіон на північному сході України, що є потужним промисловим, аграрним та логістичним центром. З початком повномасштабного вторгнення регіон став фронтиром, який, попри масштабні руйнування, демонструє високу стійкість та здатність до відновлення.

Загальна площа області становить 31,4 тис. км<sup>2</sup> (5,2% території України). Під час повномасштабної війни навесні 2022 р. було окуповано близько 40% території Харківщини. У ході контрнаступу восени того ж року більшість цих територій були звільнені. З літа 2024 р. РФ почала на Харківщині новий наступ, який продовжується дотепер. За даними на жовтень 2025 р., агресором було окуповано приблизно 1,4 тис. км<sup>2</sup> (близько 4,5% території області).

Адміністративно область поділена на 7 районів:

- 1) Харківський,
- 2) Чугуївський,
- 3) Ізюмський,
- 4) Куп'янський,
- 5) Богодухівський,
- 6) Лозівський,
- 7) Красноградський

та включає 56 територіальних громад із 1 746 населеними пунктами. Харків є обласним центром та одним із найбільших транспортних вузлів країни, який попри значні руйнування промислового комплексу та інфраструктури залишається ключовим осередком економічної активності.

### 2) Економічний потенціал та інфраструктура

Економіка Харківщини зазнала критичних втрат, але демонструє ознаки адаптації. Промисловий потенціал скоротився, агросектор залишається фундаментом продовольчої безпеки, а інфраструктура переорієнтується на забезпечення життєстійкості громад.

За 8 місяців 2024 року місцеві бюджети отримали 14,9 млрд грн податкових надходжень. Хоча це на 7% менше, ніж торік (через вилучення військового ПДФО), у співставних умовах спостерігається приріст на 23%. Основу бюджету

формують ПДФО (56%) та єдиний податок (24%), надходження від якого зросли на рекордні 33,3%.

Промисловість втратила близько 20% обсягів виробництва порівняно з 2021 роком. У структурі реалізації домінують переробна промисловість (45%) та добувна галузь (33%). Найбільш стійким виявилось машинобудування (падіння лише 14%), багато підприємств якого переорієнтувалися на виконання оборонних замовлень.

Ситуація в агропромисловому комплексі області складна. Через воєнні дії аграрії можуть обробляти лише 70% від довоєнної площі цільових земель, хоча у 2024 р. посівні площі зросли до 1,35 млн га. Валовий збір зернових на рівні 2,5 млн тонн, що повністю покриває внутрішні потреби області (0,7 млн тонн). Тваринництво зазнало нищівних втрат: поголів'я ВРХ скоротилося на 45%, свиней – на 54%. Екологічна ситуація в області складна: збитки довікллю оцінюються у 483,5 млрд грн, переважно через забруднення земель.

**Заміновано 574 тис. га сільгоспугідь.**

Підприємництво демонструє високу активність: у 2024 р. зареєстровано 15,3 тис. нових ФОП. Бізнес активно користується держпідтримкою: видано кредитів "5-7-9%" на 20,8 млрд грн (область є одним з лідерів в Україні).

Інфраструктура життєзабезпечення та логістика Харківщини зазнала важких ударів, адже внаслідок обстрілів та **вимушеної зупинки Зміївської ТЕС** і ТЕЦ-5 регіон фактично втратив власну генерацію електроенергії. Проте область активно працює над забезпеченням енергетичної стійкості: розвивається децентралізована енергетика, що вже налічує понад 1000 приватних сонячних електростанцій загальною потужністю 26,6 МВт, а також функціонують 2 установки на біогазі.

У транспортній сфері головним перевізником обласного центру залишається КП «Харківський метрополітен», який продовжує надавати послуги пасажиром безоплатно, тоді як залізничний транспорт відновив ключові маршрути, забезпечивши перевезення 5,2 млн пасажирів. Попри пошкодження понад 300 об'єктів теплопостачання та 140 об'єктів водопостачання, житловий фонд області був підготовлений до зимового періоду на 98,2% , хоча критичним викликом для галузі залишається значна дебіторська заборгованість за послуги, що сягає 14,8 млрд грн.

### 3) Соціально-гуманітарний вимір та стійкість регіону

Соціальна сфера Харківщини адаптувалася до умов війни, ставши ключовим фактором стійкості громад. Пріоритетами є фізична безпека, доступність медицини та соціальних послуг, а також підтримка вразливих категорій.

Через постійні обстріли з боку РФ в прикордонних районах погіршується безпекова ситуація. Починаючи із серпня 2022 р. на Харківщині було **евакуйовано майже 59 тис. людей**, з них 6381 – діти й 1265 – особи з інвалідністю. Кожен евакуйований отримує повний супровід та підтримку. Розгорнуті місця для тимчасового проживання. Міжнародні партнери, зокрема ООН, надають допомогу.

Станом на листопад 2025 р. найінтенсивніші темпи евакуації на Харківщині спостерігаються в Куп'янському районі, а також Борівській та Золочівській територіальних громадах. Зокрема, з 15 жовтня 2025 р. в частині **Куп'янського району** була оголошена **обов'язкова примусова евакуація дітей та їхніх родин** – у Великобурлуцькій громаді це 27 населених пунктів, у Вільхуватській – 24, в Шевченківській – 7. В самому місті Куп'янську, де вже багато місяців точаться бойові дії, подальше проведення евакуації практично неможливе. За словами представників місцевої влади, багато сімей з дітьми **відкладають евакуацію з громад фактично на останній день** (15 грудня), що створює додаткові ризики та перевантажує задіяні ресурси.

Також через обстріли в наближених до лінії фронту громадах все частіше закриваються відділення побутової та сервісної інфраструктури. Наприклад, **у Великобурлуцькій громаді наприкінці листопада 2025 р. тимчасово закрилися відділення найбільших державних банків – «Ощадбанку» і «Приватбанку»**. Тим не менш, банкомати та банківські термінали там продовжують працювати, а для переоформлення банківських карток та сплати рахунків жителі громади можуть звернутися в місцевий ЦНАП.

В області **зарєєстровано 523,3 тис. ВПО**, що створює значне навантаження на соціальну інфраструктуру.

Ринок праці поступово пожвавлюється: кількість вакансій зросла в 1,3 раза, а середня зарплата збільшилася на 27% до 12 376 грн. Програма "Армія відновлення" залучила до суспільно корисних робіт 13,7 тис. осіб, забезпечивши їх тимчасовою зайнятістю.

Мережа закладів охорони здоров'я області, яка налічує 177 комунальних некомерційних підприємств, демонструє високу стійкість та адаптивність до кризових умов. Фонд захисних споруд активно нарощується, зокрема на облаштування укриттів у лікарнях Харкова виділено 218 млн грн. Усі лікарні на 100% забезпечені автономними джерелами живлення, а для посилення

енергонезалежності триває встановлення сонячних електростанцій та облаштування альтернативних джерел водопостачання.

Критично важливим інструментом для забезпечення медикаментами мешканців віддалених сіл стали **два мобільні аптечні пункти, які охопили обслуговуванням 107 населених пунктів**, де порушена стаціонарна аптечна логістика.

Паралельно з медициною активно розвивається соціальна інфраструктура: мережа надавачів послуг розширилася до 76 установ, включаючи територіальні центри та центри надання соціальних послуг. Покращилася доступність допомоги на місцях – у 38 громадах забезпечено надання понад 10 видів базових соціальних послуг. Для надання психологічної допомоги та підтримки ментального здоров'я в регіоні працюють 25 мобільних бригад та новостворені Центри життєстійкості.

Споживчий ринок також стабілізувався завдяки відновленню роботи основних торговельних мереж, а **«Укрпошта» через стаціонарні та мобільні відділення забезпечує надання послуг, виплату пенсій та доставку товарів**, за виключенням низки прифронтових громад (з квітня 2025 р. – Вовчанська, Дергачівська, Дворічанська, Золочівська, Куп'янська, Липецька, Петропавлівська, Курилівська, Борівська, Великобурлуцька, Вільхуватська громади).

У сфері освіти навчальний процес області продовжує адаптацію до безпекових умов. У Харкові 62 школи впровадили змішане навчання в укриттях. Для дистанційного навчання учні міста отримали понад 37 тис. цифрових пристроїв. Загалом на Харківщині реалізуються **43 проєкти “підземних шкіл”**, частина з яких фінансується коштом міжнародних партнерів та благодійних фондів. У нових підземних школах в 2026 році року на офлайн та змішане навчання зможуть вийти ще 50 тисяч дітей. Також у 2026 році в регіоні планується побудувати 10 підземних дитячих садочків.

Відновлення житла громадян залишається масштабною проблемою. Станом на кінець 2024 р. в області було пошкоджено понад 7 тис. багатоповерхівок. Для покращення ситуації працює програма "єВідновлення": жителі Харківщини подали 62,2 тис. заяв на отримання грошової допомоги для ремонту житла пошкодженого через обстріли з початку її реалізації. Найбільше повідомлень надійшло від мешканців **Харківського, Чугуївського та Ізюмського районів**. Станом на листопад 2025 р. грошові компенсації вже отримали 40,4 тис. заявників. Житловими сертифікатами скористалися 6 187 отримувачів компенсації за зруйноване житло з Харківської області.

#### **4) Потенціал сталого розвитку та міжнародна інтеграція**

Область активно співпрацює з донорами (ФАО, ЮНІСЕФ, GIZ). Прямі іноземні інвестиції в 2024 році склали 598,8 млн дол. США, більшість з яких – у промисловість.

Відновлення Харківщини спирається на цифровізацію, екологічну модернізацію та тісну співпрацю з міжнародними партнерами.

Мережа точок доступу до адмінпослуг зросла на 215% порівняно з довоєнним часом, досягнувши 159 об'єктів. 66% ЦНАПів обладнані вільним Wi-Fi, що робить їх центрами цифрової доступності для громад. Впроваджується інклюзивний підхід: 80% точок мають "Єдине вікно" для ветеранів. Для ветеранів діє комплексна програма підтримки: гранти на бізнес (вже 22 переможці), компенсації роботодавцям та освітні курси. Це сприяє їхній реінтеграції в економічне життя регіону.

---

## ДОДАТОК В. РЕЗУЛЬТАТИ КІЛЬКІСНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ «ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ФОРМАТІВ ГУМАНІТАРНОЇ ДОПОМОГИ»: ТЕСТУВАННЯ В ХАРКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ.

---

### 1. ПРОФІЛЬ ВИБІРКИ.

Загальна кількість опитаних респондентів становить 203 особи, що проживають в Харківській області та отримували допомогу від УХЧ.

#### 1) Географія.

Розподіл респондентів за громадами (N=203) показує, що вибірка сформована не рівномірно по всій області, а зосереджена у кількох громадах, які фактично і формують “ядро” масиву відповідей. Це важливий контекст для подальшого аналізу переваг щодо форматів допомоги (cash / ваучери / набори), адже досвід отримання та оцінки допомоги значною мірою відобразатиме саме практики й умови доступу, характерні для цих конкретних громад (логістика видачі, інтенсивність потреб, близькість до лінії фронту, локальні канали інформування тощо).

Найбільша частка опитаних припадає на Новопокровську селищну територіальну громаду (Чугуївський район) – 88 осіб (43%). Тобто 4 з шести відповідей у масиві представляють саме цю громаду.

Далі з помітним відривом представлені: Харківська міська територіальна громада (Харківський район) – 40 осіб (20%); Циркунівська сільська територіальна громада (Харківський район) – 33 особи (16%).

Разом ці три громади акумулюють 161 респондента (79%), тобто майже 4 з 5 відповідей у дослідженні. Це означає, що подальші результати щодо того, який формат допомоги вважається більш прийнятним і чому, відобразатимуть насамперед досвід людей саме з цих громад.

Інші громади представлені значно меншою кількістю відповідей:

- ✓ Зміївська міська ТГ (Чугуївський район) – 10 осіб (5%);
- ✓ Наталинська сільська ТГ (Красноградський район) – 7 осіб (3%);
- ✓ Ізюмська міська ТГ (Ізюмський район) – 6 осіб (3%);
- ✓ Чугуївська міська ТГ (Чугуївський район) – 4 особи (2%);
- ✓ Нововодолазька селищна ТГ (Харківський район) – 3 особи (1%)

- ✓ Дергачівська міська ТГ (Харківський район) – 2 особи (1%);
- ✓ Куп'янська міська ТГ (Куп'янський район) – 2 особи (1%);

а також низка громад із представленням одним респондентом: Безлюдівська, Валківська, Великобурлуцька, Красноградська, Люботинська, Малоданилівська, Пісочинська, Шевченківська ТГ.

## 2) Гендерний склад.

Вибірка має виражену **асиметрію на користь жіночих відповідей**: жінки становлять 70% (n=142), тоді як чоловіки – 30% (n=61). Такий розподіл є важливою характеристикою масиву даних, оскільки він означає, що загальні оцінки, судження та інтерпретації, зафіксовані в опитуванні, більшою мірою віддзеркалюють досвід саме жінок.

У контексті прифронтової повсякденності це може бути методично значущим: на жінок часто припадає основний обсяг щоденних турбот, пов'язаних із веденням домогосподарства, організацією побуту, турботою про дітей або літніх родичів, а також із прийняттям практичних рішень у ситуаціях обмеженої мобільності та нестабільної інфраструктури. Відповідно, структура вибірки потенційно підсилює чутливість даних до таких параметрів життя і доступу до послуг, які зазвичай найсильніше проявляються в оцінках населення в умовах невизначеності та ризиків.

## 3) Віковий склад.

У вибірці чітко помітна **концентрація респондентів у старших вікових категоріях**. Найчисельнішою групою є 65+ (n=108), це понад 53% опитаних, і саме вона формує значну частину загальної картини відповідей. Другою за чисельністю групою є 55–64 роки б (20%). Таким чином, сукупно респонденти 55 років і старші становлять 148 осіб (73%), тобто майже три чверті всіх відповідей у масиві.

Усередині вікової групи 65+ домінування жінок посилюється: жінки становлять 76% (n=82), тоді як чоловіки – 24% (n=26). Це означає, що помітний пласт результатів базується на досвіді старших респонденток, для яких типовими можуть бути додаткові бар'єри: фізичні обмеження, потреба в супроводі, залежність від доступності транспорту або найближчої інфраструктури, а також підвищена вразливість до ризиків під час переміщень. У сукупності ці чинники задають важливе тло для читання результатів дослідження: навіть коли відповіді описують “загальну ситуацію”, вони нерідко проходять крізь призму вікової та гендерної специфіки.

Натомість молодші вікові групи представлені істотно менше. Частка респондентів віком 45–54 роки складає 22 особи (11%), 35–44 роки – 19 осіб (9%), а група 25–34 роки – 13 осіб (6 %). Наймолодша категорія 18–24 роки фактично не представлена – 1 респондент (0,5%). Загалом респонденти віком до 35 років становлять лише 14 осіб (7%), що обмежує можливості для стійких висновків щодо молодших груп.

Загалом, гендерно-вікова структура вибірки демонструє, що “типовий голос” дослідження значною мірою **сформований жінками, з істотною представленістю старших респондентів**. Тому під час подальшого аналізу доцільно зберігати увагу до того, що деякі оцінки й акценти можуть відображати не лише об’єктивні умови, але й специфіку життєвого становища та повсякденних практик груп, які кількісно домінують у вибірці.

У межах цього питання вік фіксувався як конкретне значення; у вибірці наймолодший респондент має 18 років, найстаршому виповнилося 94 роки. Водночас, з огляду на домінування старших вікових категорій, подальший аналіз досвіду отримання допомоги та переваг щодо форматів підтримки (гроші/ваучери/натуральні набори) доцільно інтерпретувати з урахуванням того, що агреговані оцінки значною мірою відображають перспективу людей старшого віку. Це не означає наперед “які саме” формати вони обирають, але підкреслює, що питання доступності, зручності та практичності отримання допомоги можуть мати іншу вагу саме в старших групах, а порівняння за віком потребуватиме обережності через малу представленість молодших респондентів.

#### 4) Профіль зайнятості.

Соціально-економічний профіль вибірки характеризується домінуванням пенсійного статусу. Понад половину респондентів становлять пенсіонери за віком, це 53% (n=107). Додатково 7% (n=15) – це пенсіонери за станом здоров’я (інвалідність). Таким чином, близько 60% вибірки перебувають у пенсійному статусі, що узгоджується із загальною віковою структурою (висока частка 65+), і задає важливий контекст для аналізу форматів допомоги: для цієї групи зазвичай зростає значущість регулярності підтримки, простоти отримання, зрозумілої комунікації та мінімізації фізичних і безпекових бар’єрів.

Частка тих, хто працює за наймом, становить 18% (n=37).

Інші категорії представлені значно менше: тимчасово не працюю, але шукаю роботу – 6% (n=13); веду домашнє господарство – 4% (n=8); самозайнятий – 3% (n=6); тимчасово не працюю і не шукаю – 2% (n=4); служба в ЗСУ / військовий – 1% (n=3); студент/учень – 1% (n=2); зареєстрований ПП – 0,5%

(n=1); інше – 0,5% (n=1). Окремо зафіксовані невеликі групи, пов'язані з чутливими життєвими обставинами: догляд за людиною з інвалідністю – 1% (n=3) та відмова відповідати – 1% (n=3).

Гендерні відмінності у зайнятості відображають класичну для уразливих контекстів асиметрію: серед чоловіків частка зайнятих за наймом є вищою (34%, n=21), ніж серед жінок (11%, n=16), тоді як серед жінок значно вищою є частка пенсіонерів за віком (58%, n=83 проти 39%, n=24 серед чоловіків). Це додатково підкреслює, що у вибірці жіночий досвід більшою мірою поєднується зі старшим віком і пенсійним статусом – а отже, з більшою ймовірністю включає обмеження мобільності та вищу залежність від доступності локальної інфраструктури.

### **5) Родинний статус.**

Переважна більшість респондентів повідомляє, що не проживає разом із дітьми: 74% (n=150) вказали «0». Ще 13% (n=27) мають одну дитину, 4% (n=9) – двох дітей, 4% (n=8) – трьох дітей. Поодиноким випадком становить відповідь «7 дітей» – 0,5% (n=1). Відмова/невизначеність («важко сказати/відмова») зафіксована у 4% (n=8). Цей розподіл узгоджується із віковою структурою вибірки (висока частка 65+): значна частина респондентів – люди старшого віку, для яких проживання з дітьми є менш типовим, тоді як питання підтримки домогосподарства можуть включати інші форми залежності (наприклад, потребу в догляді чи допомозі з боку родичів).

Гендерний розподіл у цьому блоці не демонструє різкої поляризації: частка респондентів без дітей у домогосподарстві становить 75% серед чоловіків (n=46) та 73% серед жінок (n=104), що підтверджує загальну тенденцію «домогосподарств без дітей» як базову для всієї вибірки. Водночас наявність дітей (1–3) частіше зустрічається у молодших і середніх вікових групах, які у вибірці представлені меншою чисельністю, тому цей параметр варто розглядати насамперед як уточнюючий соціально-демографічний контекст, а не як домінуючу характеристику масиву.

### **6) Статус ВПО/місцевого мешканця.**

Профіль респондентів за поточним статусом у громаді (N=203) показує, що дослідження охопило як місцевих мешканців, так і людей із досвідом переміщення або повернення, тобто вибірка відображає реалії прифронтової Харківщини, де різні траєкторії життя (залишилися, переїхали, повернулися) формують різний досвід потреб і, відповідно, різні очікування від гуманітарної допомоги.

## **Більшість опитаних визначають себе як місцеві мешканці – 118 осіб, або 58%.**

Водночас дуже вагома частка вибірки – це внутрішньо переміщені особи (ВПО): 75 респондентів (37%). Ще 9 осіб (4%) зазначили, що вони повернулися після евакуації, а відповідь “інше” трапляється поодинокі – 1 випадок (0,5%).

**Тобто сумарно майже кожен другий респондент у масиві (понад 40%) має прямий досвід переміщення або повернення, що є принципово важливим для інтерпретації подальших відповідей про зручність і прийнятність форматів допомоги: потреби та бар'єри доступу у ВПО та тих, хто повернувся, можуть суттєво відрізнятись від потреб місцевих домогосподарств.**

Гендерно ці дві ключові групи представлені доволі подібно: серед чоловіків 57% є місцевими (35 осіб), серед жінок – 58% (83 особи). Частка ВПО також близька: 38% серед чоловіків (23 особи) і 37% серед жінок (52 особи). Тобто статус ВПО у вибірці – це не “окрема маленька підгрупа”, а великий сегмент респондентів обох статей, який потенційно може демонструвати власний профіль оцінок допомоги.

Віковий розріз дає кілька важливих акцентів:

- 1) у найстаршій і найчисельнішій групі 65+ переважають місцеві мешканці – 66 осіб (61%), тоді як ВПО становлять 37 осіб (34%), а ті, хто повернувся після евакуації, – 5 осіб (5%).
- 2) у молодших групах частка ВПО суттєво вища: у категорії 25–34 ВПО складають 69% (9 осіб із 13), у групі 35–44 – 53% (10 із 19). У віці 45–54 частки місцевих і ВПО фактично зрівнюються (по 45%, тобто по 10 осіб у кожній групі).

## **7) Статус інвалідності респондентів.**

Профіль респондентів демонструє суттєву представленість людей, які ідентифікують себе як такі, що мають інвалідність або обмеження за станом здоров'я. Зокрема, 21% (n=43) зазначили, що належать до групи людей з інвалідністю (із офіційним статусом). Ще 17% (n=35) повідомили, що належать до групи людей з інвалідністю, але не мають офіційного статусу. **Загалом це 38% вибірки.** У сумі це означає, що більше, ніж третина респондентів у вибірці (офіційний статус + без офіційного статусу) описує себе як людину з інвалідністю/обмеженнями, що є принципово важливим для інтерпретації оцінок форматів допомоги: для цієї частини вибірки потенційно підвищується чутливість до логістики, фізичної доступності, потреби в супроводі, ризиків переміщення та будь-яких процедурних ускладнень.

Водночас 61% (n=123) вказали, що не належать до цієї групи; 1% (n=2) обрали варіант «волю не відповідати». Гендерний розріз показує, що самовіднесення до інвалідності/обмежень є помітним як серед чоловіків, так і серед жінок, але з різною структурою. Серед чоловіків 29% (n=18) мають офіційний статус інвалідності, а 11% (n=7) повідомляють про інвалідність без офіційного статусу; серед жінок відповідні частки становлять 17% (n=25) і 20% (n=28). Отже, **у жіночій підгрупі частіше зустрічається саме «неофіційна» інвалідність/обмеження**, що може вказувати на додаткову уразливість, пов'язану з браком формалізованого доступу до певних механізмів підтримки та сервісів.

## 2. ОЦІНКА БЕЗПЕКОВОЇ СИТУАЦІЇ В ГРОМАДІ.

Відповіді на питання (N=203) щодо безпекової ситуації в громаді формують загальний фон для всього дослідження, оскільки оцінки надаються респондентами, які живуть і отримують допомогу в умовах хронічної небезпеки, де рівень ризику безпосередньо впливає і на щоденні потреби, і на те, який формат підтримки є реально зручним та доступним.

Загалом найпоширенішою оцінкою є відчуття **нестабільності з періодичними загрозами** – так відповіли 88 респондентів (43%). Тобто для майже половини опитаних безпекова ситуація не сприймається як «стабільна», але й не завжди описується як безперервно критична, радше як стан постійної напруги з повторюваними ризиками, до яких люди змушені адаптуватися.

Друга за поширеністю відповідь – що ситуація небезпечна через постійні обстріли та наближеність до лінії фронту: це зазначили 63 респонденти (31%). Тобто ще майже **третина вибірки живе у сприйнятті не просто “ризиків час від часу”, а у відчутті сталої загрози, пов'язаної з обстрілами та близькістю фронту.**

Ці дві категорії – “нестабільна” + “небезпечна через обстріли/фронт”, формують відповіді 151 респондента (74%). Іншими словами, три чверті опитаних прямо описують безпекове середовище як таке, де загроза є невід’ємною частиною реальності.

На цьому тлі частка тих, хто називає ситуацію відносно стабільною, є значно меншою (19%). Тобто лише приблизно кожен п'ятий респондент зараз відчуває певну стабільність у своєму населеному пункті.

Найгостріша оцінка небезпечності зустрічається рідко, але вона важлива як маркер крайньої вразливості (3%). Ще 3% обрали варіант “важко сказати”.

Якщо подивитися на відмінності за статтю, видно, що жінки частіше, ніж чоловіки, описують ситуацію як нестабільну: серед жінок цей варіант становить 47% (67 осіб), серед чоловіків – 34% (21 особа). Загалом це не змінює головного висновку: і для чоловіків, і для жінок домінує відчуття небезпеки, але акценти можуть розрізнятися – у жінок сильніше представлена рамка “нестабільності”, у чоловіків – дещо частіше звучить формулювання про прямий зв’язок із обстрілами та близькістю фронту.

Віковий розріз додає ще одну важливу нотку: у групі 45–54 роки найбільша частка респондентів описує ситуацію як нестабільну – 68% (15 осіб), тоді як частка відповіді “небезпечна через обстріли/фронт” тут помітно нижча – 9% (2 особи). У старших групах (55–64 та 65+) переважає поєднання двох ключових оцінок: і “нестабільна”, і “небезпечна через обстріли”, що знову підтверджує загальний фон високих ризиків, у якому живе більшість опитаних.

Для подальшого аналізу теми допомоги це питання є принциповим: коли люди описують середовище як нестабільне або небезпечне, це часто означає, що доступ до точок видачі, можливість пересування, безпека черг, стабільність роботи магазинів/банків/пошти стають ключовими факторами, які можуть впливати на те, що виявляється більш прийнятним – гроші, ваучери чи набори. Тому цей безпековий контекст варто тримати “в полі зору”, коли йдеться про досвід отримання допомоги та аргументи “за/проти” різних форматів.

**Відповіді на питання щодо ризиків, актуальних для мешканців громади** демонструють, що для більшості респондентів ризики – це насамперед енергетична нестабільність (відключення електроенергії) та війна як визначальний чинник їх повсякденності. Усі інші ризики є набагато менш значущими та ймовірно формуються як наслідок воєнних дій та блекаутів.

Найчастішим ризиком респонденти називають саме відключення електроенергії – 156 осіб (77%). Тобто понад три чверті опитаних прямо ставлять енергетичний фактор у центр актуальних загроз. Навіть за наявності допомоги чи ресурсів, життєздатність домогосподарства багато в чому залежить від того, чи є світло (а з ним – тепло, можливість приготувати їжу, зарядити телефон, підтримувати зв’язок, скористатися банківськими сервісами).

Практично на цьому ж рівні оцінюються обстріли – їх як найбільш актуальний ризик назвали 145 респондентів (71%): фактично 7 з 10 людей прямо фіксують загрозу обстрілів як ключову. У поєднанні з попереднім пунктом це створює характерну для прифронтових територій “подвійну рамку небезпеки”: з одного боку – пряма воєнна загроза, з іншого – нестабільність базової

інфраструктури, яка робить навіть звичні побутові процеси непередбачуваними.

Третім за поширеністю є ризик нестабільного зв'язку та/або доступу до інтернету – 42 респонденти (21%). Тобто приблизно кожен п'ятий говорить про проблеми комунікації як про суттєвий ризик. Це не просто про “незручність”: у гуманітарному контексті зв'язок часто є ключем до інформації про реєстрацію, графіки видач, підтвердження статусів і навіть до можливості скористатися певними формами підтримки.

На наступному рівні – обмежений доступ до медичної допомоги – 22 респонденти (11%). Це кожен десятий, і для гуманітарних програм це важливо, бо поєднання небезпеки, стресу, віку та хронічних захворювань робить доступ до медпослуг одним із найуразливіших компонентів повсякденного виживання.

Обмежений доступ до транспорту зазначили 19 осіб (9%). З одного боку, частка не здається дуже великою, але в прифронтових умовах транспорт – це часто критичне “вузьке місце”, бо саме він визначає, чи людина може фізично дістатися до пункту видачі, магазину, банку, лікарні, ЦНАПу тощо. Навіть 9–10% – це маркер того, що для певної частини домогосподарств логістика може бути ключовим бар'єром.

Окремої уваги заслуговують два ризики, які напряду пов'язані з “функціонуванням систем”, але в загальній вибірці звучать рідше:

- ✓ перебої в роботі банків/банкоматів (7% опитаних),
- ✓ перебої із забезпеченням або необхідними товарами (6% вибірки).

Це вочевидь не домінуючі відповіді, але вони показують, що для частини людей саме доступ до фінансової інфраструктури або до базових товарів є відчутним ризиком. Додаткові відповіді в категорії “інше” трапляються поодинокі, але вони підсилюють загальну картину інфраструктурної вразливості: відключення опалення (6%), відключення води – 3 особи (1%), поодинокі “інше” без уточнення (2%).

Очікувано, що дуже мала частка респондентів обрала відповідь “немає ризиків” (2%). Відтак, актуальні ризики для респондентів формуються двома домінантами – обстріли та нестабільність електропостачання, а все інше (зв'язок, транспорт, медицина, банки) – крихкі ланки, що руйнуються внаслідок перших двох ризиків.

Розподіл відповідей респондентів (N=203) щодо **можливого погіршення ситуації в найближчі три місяці** свідчить, що для респондентів характерна переважно невизначеність щодо короткострокового прогнозу.

Найчастіше обирали варіант «50/50» – 100 осіб (49%), тобто майже половина опитаних не схильється ані до очікування погіршення, ані до впевненості у відсутності негативних змін. Окремо слід зафіксувати частку респондентів, які не змогли визначитися з відповіддю: «важко відповісти» обрали 32 особи (16%). Разом із відповіддю «50/50» це формує домінуючу рамку сприйняття найближчого майбутнього. Тобто 65%, або майже два з трьох респондентів не мають впевненості для будь-якого прогнозу.

Водночас кожен п'ятий, або **21% респондентів демонструють схильність очікувати погіршення в найближчі три місяці**: сумарно 43 особи, з яких 18 (9%) відповіли «так, очікую», а 25 (12%) – «скоріше так».

Протилежну позицію – не очікувати погіршення – займає менша частка вибірки: сумарно 28 осіб (14%), з них 19 (9%) обрали варіант «ні, не очікую» та 9 (4%) – «скоріше ні». У чоловіків частіше, ніж у жінок, зустрічається відповідь «50/50» – 59% (36 осіб) проти 45% (64 особи). Серед жінок водночас вищі частки відповідей «скоріше так» (15% проти 7% у чоловіків) і «важко відповісти» (18% проти 11%). Це вказує на те, що у жіночій підвбірці частіше проявляються як очікування погіршення, так і складність із формуванням прогнозу.

**Самооцінка безпекової ситуації за 10-бальною шкалою (N=203)** концентрується в зоні помірної/середньої небезпеки, але з значною часткою респондентів, які сприймають середовище як високоризикове.

Найчастіше респонденти ставили 5 балів (79 осіб, 39%). Наступні за поширеністю оцінки – 7 балів (14%) і 6 балів (19%), а також 10 балів (9%). Відповідь «важко сказати» обрали 7 осіб (3%).

Якщо узагальнити розподіл у ширші інтервали, видно таку структуру сприйняття безпеки:

- ✓ 1–4 бали (відносно безпечне середовище) – 29 осіб (14%);
- ✓ 5–6 балів (помірний рівень небезпеки / середина шкали) – 98 осіб (48%);
- ✓ 7–10 балів (висока / крайня небезпека) – 69 осіб (34%).

Тобто майже половина респондентів розміщує свою оцінку в діапазоні 5–6, для коректності інтерпретації доречно зазначити центральну тенденцію:

**медіанна оцінка (без урахування «важко сказати») припадає на 5 балів, а середнє значення (також без «важко сказати», n=196) становить 6.** Це підтверджує загальну картину: оцінки тяжіють до середини шкали, зі зміщенням у бік вищої небезпеки.

Зміщення у бок вищої небезпеки зумовлено тим, що кожен третій респондент надає оцінку у зоні 7–10. Це означає, що за домінування “середніх” оцінок загальний профіль безпеки у сприйнятті населення залишається напруженим. Додатково, частка тих, хто називає ситуацію вкрай небезпечною (10 балів) є суттєвою – 9% (19 осіб), тобто це не поодинокі випадки, а окремий помітний сегмент, фактично кожен десятий опитаний.

Розподіл оцінок помітно різниться за статтю. У жіночій підвибірці сприйняття безпекової ситуації є загалом більш тривожним і частіше зміщується до високих значень шкали. Серед чоловіків домінує “середина шкали”, натомість серед жінок частка високих оцінок в 2,6 разів вища: оцінку 7–10 обрали 41% жінок проти 16% у чоловіків.

Таблиця 1.

Оцінка	Чоловіки	Жінки
1-4 бали	21%	11%
5–6 балів	57%	44%
7-10 балів	16%	41%

Враховуючи ключове питання дослідження про оптимальні формати допомоги, значна частина населення оцінює безпекове середовище як таке, що містить сталий ризик (5–6) або високу/критичну небезпеку (7–10). Це є важливим контекстом для подальшого аналізу доступності та прийнятності різних форматів підтримки, адже рішення людей щодо формату допомоги (гроші, ваучери чи набори) формуються не лише потребами, але й умовами, в яких ці формати реально отримуються та використовуються. Так, жінки можуть почуватися в більшій небезпеці при отриманні будь-яких форматів допомоги, що передбачатимуть активне пересування в межах громади (отримання наборів, отоварювання ваучерів, виплата готівки в банкоматах тощо).

### 3. ОЦІНКА РОБОТИ ОКРЕМИХ СКЛАДОВИХ ІНФРАСТРУКТУРИ В ГРОМАДІ.

#### 3.1. Продуктові магазини.

Оцінки респондентів щодо роботи продуктивних магазинів (N=203) є одними з найбільш однозначних у всьому блоці про функціонування базових сервісів. Загальна картина свідчить, що доступ до товарів, який забезпечують в

роздрібних магазинах, у більшості громад сприймається як стабільний, попри безпекові ризики, перебої з електроенергією та інші інфраструктурні обмеження, зафіксовані в попередніх питаннях.

**Ключовий результат при оцінці роботи магазинів – домінування максимальної високої, 10-бальної оцінки.** 10 балів поставили 135 респондентів (67%), тобто дві третини вибірки. Ще 23 особи (11%) оцінили роботу магазинів на 9 балів, а 15 осіб (7%) – на 8 балів. Якщо об'єднати верхній сегмент шкали 8–10, то високі оцінки надали 173 респонденти (85%). Тобто переважна більшість опитаних оцінює продуктивні магазини як такі, що працюють без суттєвих збоїв і загалом забезпечують базові потреби – можливість придбати їжу та товари першої необхідності.

Низькі оцінки трапляються рідко. У діапазоні 1–4 бали сумарно їх надали 9 опитаних (4%). Середній сегмент оцінок у 5–7 балів також представлений обмежено: їх поставили 11% респондентів, або кожен десятий. Відповідь «важко сказати» не обирали (0%), що додатково свідчить: для респондентів робота цих провайдерів є зрозумілою та добре спостережуваною у повсякденному досвіді.

За статтю розподіл загалом подібний: 10 балів поставили 69% чоловіків (42 особи) та 65% жінок (93 особи). Тобто високий рівень оцінки стабільності магазинів є спільним для обох груп. У вікових категоріях також зберігається домінування максимальних оцінок.

Для подальшого аналізу переваг щодо форматів допомоги цей результат є важливим як контекстний маркер. Якщо продуктивні магазини в більшості громад працюють стабільно, то **для значної частини домогосподарств зберігається практична можливість купувати необхідне самостійно – за наявності коштів або інструментів доступу** (грошова допомога/ ваучери). Відповідно, при порівняльному аналізі «гроші vs ваучери vs набори» цей фон варто враховувати: висока оцінка безперебійності роботи магазинів потенційно підсилює доречність інструментів допомоги, які дають вибір і гнучкість покупки, за умови що інші елементи інфраструктури (електрика, зв'язок, банківські сервіси) не створюють критичних бар'єрів.

### 3.2. Ринки.

На відміну від продуктивних магазинів, роботу яких респонденти переважно оцінювали стабільно високо, **робота ринків сприймається менш однозначно.** Розподіл відповідей (N=203) демонструє помітну поляризацію: поряд із високими оцінками присутня відчутна частка низьких балів, а також присутня незначна частка тих, хто не може дати оцінку.

Найчастіше респонденти оцінювали роботу ринків на максимальні 10 балів (38%). Це найбільша окрема категорія і вона вказує, що для значної частини населення ринки залишаються діючим і доступним каналом закупівель. Проте це майже вдвічі менша частка максимальних оцінок, ніж для магазинів. Додатково до цього 16 осіб (8%) поставили 9 балів, а 20 осіб (10%) – 8 балів. Якщо об'єднати високі оцінки 8–10, то їх дають **56% респондентів, тобто трохи більше половини вибірки.**

Водночас майже **кожен п'ятий опитаний оцінює роботу ринків на мінімальному рівні.** Оцінку 1 обрали 40 осіб (20%), що є другим за величиною показником у розподілі й суттєво змінює загальну картину. Низькі оцінки 1–4 сумарно становлять 47 осіб (23%). Це означає, що для приблизно чверті респондентів ринки або не працюють, або працюють із такими перебоями, що не сприймаються як надійний ресурс.

Загалом у жінок частіше зустрічаються високі оцінки роботи ринків: 41% жінок поставили 10 (58 осіб), тоді як серед чоловіків – 33% (20 осіб). У вікових групах простежується неоднорідність, але загальна логіка зберігається: у кожній групі присутні як високі оцінки, так і низькі.

Для подальшого аналізу це питання важливе, оскільки ринки є інфраструктурою, яка часто забезпечує гнучкість і ширший вибір (особливо в умовах, коли частина магазинів може працювати з обмеженнями або змінювати графіки). Проте дані показують, що ринок як канал доступу до продуктів не є рівномірно доступним для всіх: для більш ніж половини респондентів він працює на стабільно високому рівні (8–10 балів), але для близько чверті – фактично недоступний (1–4 бали). У контексті вибору між грошима, ваучерами та наборами це може мати практичне значення: там, де ринки не функціонують або функціонують погано, інструменти допомоги, що передбачають широку свободу покупок, можуть реалізовуватися гірше і мати більше обмежень, ніж у громадах зі стабільно діючою торговою інфраструктурою.

### **3.3. Банки.**

Оцінки роботи банків (N=203) демонструють суттєво іншу картину, ніж по продуктових магазинах і навіть ринках. З отриманих відповідей помітно, що банківська інфраструктура для значної частини респондентів сприймається як нестабільна або нерівномірно доступна: паралельно з максимально високими оцінками фіксується аналогічна частка мінімальних балів і значна частка тих, кому складно оцінити роботу цих фінансових установ.

Найпоширеніша відповідь – полярні 1 бал або 10 балів. Їх обрали по 57 осіб відповідно (28% вибірки на кожному краю оціночної шкали).

Наявність у вибірці понад чверті респондентів з оцінкою в один бал свідчить, що для значної частини респондентів Харківщини банки або практично не працюють, або доступ до них настільки проблемний, що фактично «обнуляє» їхнє функціонування.

Водночас на іншому полюсі шкали також є аналогічна група респондентів, які ставлять 10 балів. Тобто в масиві спостерігається симетрія двох протилежних досвідів, що свідчить про нерівномірність: банки “працюють добре”, але не для всіх і не всюди. Якщо агрегувати оцінки у ширші інтервали:

- ✓ 1–4 бали – 70 осіб, 34%;
- ✓ 5–7 балів – 27 респондентів, 13%;
- ✓ 8–10 балів – 83 опитаних, 41%;
- ✓ «важко сказати» – 29 осіб, 14%.

Тож попри те, що частка високих оцінок (8–10) є найбільшою, банківські послуги не можна розглядати як стабільно доступні для всієї вибірки. Адже кожен третій респондент дає низьку оцінку 1–4 бали, і ще кожен сьомий не може визначитися з оцінкою. Середина оціночної шкали при цьому майже не сформована: наприклад, оцінку 6 надали лише 2 особи (1%), а 7 балів – 6 осіб (3%). Це ще раз підкреслює поляризацію відповідей: або банки “працюють”, або “не працюють”, а проміжні стани майже непомітні в досвіді респондентів.

У розрізі гендерних груп картина загалом подібна. 10 балів частіше ставили жінки – 30% (42 особи) проти 24% у чоловіків (15 осіб). Частка відповіді «важко сказати» у чоловіків дещо вища – 16% проти 13% у жінок. У вікових групах видно, що низькі оцінки можуть бути особливо помітними у частині середнього та старшого віку.

Цей результат є принциповим для інтерпретації переваг щодо форматів допомоги. Якщо банківська інфраструктура оцінюється настільки полярно, це означає, що частина домогосподарств потенційно може мати обмеження у використанні безготівкових механізмів, переказів чи доступі до готівки через банкомати/відділення. У такому контексті вибір між cash/ваучерами/набором має визначатися не лише зручністю чи вигідністю, а базовим питанням – чи є можливість стабільно отримати кошти через банківську систему.

### **3.4. Укрпошта.**

Оцінювання роботи «Укрпошти» (N=203) загалом демонструє високий рівень стабільності в сприйнятті респондентів. На відміну від банків, де наявна

поляризована оцінка, і частково – від ринків, де значна частка респондентів дала мінімальні оцінки, «Укрпошта» для більшості виглядає як сервіс, який функціонує без суттєвих збоїв.

Найпоширеніша відповідь – 10 балів, її обрали 126 осіб (62%), тобто майже дві третини вибірки. Далі йдуть оцінки 9 балів – 23 особи (11%) та 8 балів – 21 особа (10%). У сумі верхній сегмент шкали 8–10 становить 170 осіб (84%). Тобто для переважної більшості респондентів поштові послуги залишаються доступними та передбачуваними, і саме цей канал виглядає одним із найбільш стійких у переліку базових установ.

Низькі оцінки зустрічаються рідко. Бали 1–4 сумарно надали 13 осіб (6%). Середній сегмент 5–7 балів також незначний – 13 осіб (6%). Відповідь «важко сказати» обрали 9 осіб (4%), тобто переважна більшість мала достатньо досвіду/спостереження, щоб дати оцінку.

За статтю оцінки також переважно високі, але є помітна різниця у частці максимальної оцінки. Серед жінок 10 балів поставили 60% (93 особи), серед чоловіків – 54% (33 особи). Низька оцінка 1 частіше зустрічається серед чоловіків (8%) порівняно з жінками (4%). Частка «важко сказати» також трохи вища серед чоловіків (6% проти 3% у жінок). Утім загальний висновок залишається незмінним: у обох групах домінує оцінювання «Укрпошти» як стабільно працюючого сервісу.

По вікових групах теж переважає максимальна оцінка, у найчисельнішій групі 65+ також фіксується невелика частка низьких оцінок (1–2 бали, сумарно 7% респондентів), але вона не впливає на загальну тенденцію високих оцінок.

Для подальших висновків про бажані формати допомоги цей результат важливий як індикатор того, що принаймні одна інфраструктурна ланка, потенційно пов'язана з регулярною комунікацією, логістичними і фінансовими сервісами одночасно (виплата пенсій), у більшості досліджених громад прифронтової Харківщини функціонує стабільно. У поєднанні з попередніми результатами (де банки мають значно менш однорідні оцінки) це може вказувати на перспективи співпраці з Укрпоштою як фінансовим провайдером при організації грошової допомоги.

### **3.5. Нова Пошта.**

Оцінки роботи «Нової пошти» (N=203) загалом є дуже високими й за своєю структурою близькі до оцінок «Укрпошти» – з тією різницею, що тут ще чіткіше простежується домінування максимальних балів. Для більшості респондентів

цей сервіс сприймається як стабільний і передбачуваний канал доставки, який продовжує працювати навіть в умовах надзвичайних безпекових ризиків.

Абсолютний лідер розподілу – оцінка в 10 балів: її поставили 138 осіб (68%), тобто понад дві третини вибірки. Далі за частотою йде оцінка 9 балів – 22 особи (11%), та 8 балів – 12 осіб (6%). Сукупно високий сегмент оцінок 8–10 балів становить 172 респонденти (85%). Відтак. За оцінкою опитаних «Нова пошта» працює або дуже стабільно, або з незначними перебоями, які не заважають користуванню її послугами.

Низькі оцінки трапляються рідко й не формують окремої тенденції: оцінки 1–4 сумарно дали 10 осіб (5%). Частка «важко сказати» становить 15 осіб (7%): це може відображати частину домогосподарств, які не користуються сервісом регулярно або не мають стабільної потреби в доставці.

За статтю картина майже однакова, з невеликою перевагою максимальних оцінок у жіночій підвибірці. 10 балів поставили 69% жінок (98 осіб) і 65% чоловіків (40 осіб). Низька оцінка 1 частіше зустрічається серед чоловіків (5%) порівняно з жінками (3%). Водночас частка «важко сказати» теж децю вища серед чоловіків (10%) проти 6% у жінок – тобто чоловіки трохи частіше або не користуються сервісом, або не мають достатнього досвіду для оцінювання.

У вікових групах домінує оцінка 10, причому в деяких підгрупах вона особливо висока.

Для подальшого аналізу форматів допомоги цей блок важливий як підтвердження, що логістичні канали доставки та отримання посилок у більшості громад функціонують стабільно і через державного, і через приватного логістичного оператора. Це може бути релевантно там, де частина допомоги (особливо набори/пакети) доставляється централізовано чи потребує фізичної логістики. На тлі того, що банки демонструють неоднорідність доступу, стабільність поштових сервісів виглядає як надійний інфраструктурний базис для in-kind формату підтримки. З іншого боку, висока надійність та водночас наявність фінансових сервісів у цих операторів робить можливим формат надання комплексної допомоги – як грошової, так і in-kind – саме за їх залучення навіть коли ані банки, ані локальні ритейл-мережі не працюють повною мірою (наприклад, доставка товарів через Нову Пошту і оплата їх через Nova Pay).

### **3.6. Аптеки.**

На відміну від поштових сервісів, оцінки роботи аптек (N=203) виглядають неоднорідними. Загалом аптеки сприймаються як такі, що здебільшого

працюють, однак дані показують помітну частку респондентів, для яких доступність є нерівномірною – від дуже високих оцінок до доволі значної групи з мінімальними балами. Для прифронтового контексту це важливо, адже аптека – це не просто “сервіс”, а компонент базової життєзабезпечувальної інфраструктури, який напряду впливає на здатність домогосподарств справлятися з хронічними станами, гострими потребами і наслідками стресу та обстрілів.

Найчастіше респонденти ставили 10 балів: так оцінили роботу аптек 117 осіб (58%). Це означає, що для більш ніж половини опитаних аптеки працюють практично безперебійно. Водночас уже наступний за поширеністю результат – не “9” чи “8”, а 1 бал: його поставили 34 особи (17%). Тобто майже кожен шостий респондент фактично повідомляє про дуже низьку доступність аптек або про системні труднощі з їхнім функціонуванням.

Розподіл у ширших інтервалах:

- ✓ високі оцінки 8–10 надали 150 осіб (74%),
- ✓ середні оцінки 5–7 трапляються рідко – 9 осіб (4%),
- ✓ низькі оцінки 1–4 надали 35 осіб (17%), майже повністю за рахунок найнижчого балу

Отже, в масиві домінує позитивний досвід (майже три чверті – 8–10), але одночасно існує стійка група негативного досвіду, що імовірніше за все пов'язаний з повною відсутністю доступу до аптеки в конкретних населених пунктах.

За статтю видно, що жінки частіше оцінюють роботу аптек максимально високо. Оцінку 10 поставили 61% жінок (86 осіб) проти 51% чоловіків (31 особа). Натомість оцінка 1 частіше зустрічається у чоловіків – 21% (13 осіб), тоді як у жінок – 15% (21 особа). Частка відповіді «важко сказати» також трохи вища серед чоловіків (7%) порівняно з жінками (3%).

Отримані результати свідчать про важливість доступу до ліків і потенційну необхідність організації пдоступ до аптек у більшості місць збережених, але існують локальні/групові “провали” доступності. Це означає, що навіть якщо люди можуть отримати грошову підтримку, а ритейл-мережі з доступом до основних товарів будуть стабільно працювати, фізична можливість придбати потрібні ліки може виявитися обмеженою або відсутньою (не працює аптека поруч, нема транспорту/логістики до аптеки, чи стабільного постачання ліків).’

Саме тому під час інтерпретації відповідей про переваги форматів допомоги варто відстежувати: чи не пов'язують респонденти вибір in-kind формату саме

**із відсутністю або нестабільністю доступу до важливих медичних товарів /ліків на місці або неможливістю їх купити.**

### **3.7. Лікарні, амбулаторії.**

Оцінки роботи лікарень та амбулаторій (N=203) загалом залишаються високими, але розподіл виглядає менш однозначним, ніж у інших складових інфраструктури життєзабезпечення громад. У масиві одночасно присутні як значна частка максимальних оцінок, так і помітний пласт середніх балів.

Це закономірно для прифронтового контексту: навіть за наявності медичних закладів фактична доступність медичної допомоги залежить від безпекової ситуації, кадрових ресурсів, графіків роботи, навантаження на заклад. Усе це впливає на заниження оцінки доступу, проте не говорить про його відсутність: медична допомога присутня, але «неідеальна» (на відміну від оцінок по аптеках).

Найчастіше респонденти ставили 10 балів – 109 осіб (54%). При цьому у розрізі вікових груп максимальна оцінка також домінує в кожній з них (50-58%). Сумарно високі оцінки надали 147 респондентів (72%) – це ключовий сигнал, що для переважної частини домогосподарств медична інфраструктура «тримається» і залишається доступною у повсякденному вимірі.

Разом із цим, сегмент середніх оцінок у 5–7 балів суттєвіший, ніж інших блоках оцінки: їх сумарно надали 29 осіб (14%). Цей прошарок зазвичай відображає ситуацію, коли медичні послуги доступні, але з перебоями. Низькі оцінки 1–4 загалом надали 17 осіб (8%), що менше, ніж по аптеках. Частка відповідей «важко сказати» становить 10 осіб (5%).

За статтю профіль оцінок загалом подібний: 10 балів частіше ставлять чоловіки – 57% (35 осіб) проти 52% у жінок (74 особи). Жінки значно частіше обирають 5 балів – 9% (13 осіб), тоді як серед чоловіків цей варіант взагалі не представлений (0%). У чоловіків натомість вище частка 8 балів – 15% проти 7% у жінок. Загалом це може свідчити не стільки про різницю в оцінці, скільки в підході до її «калібрування»: чоловіки частіше схильються до високих балів, жінки – частіше фіксують середню оцінку та нюанси в наданні медичної допомоги, що може відображати більш регулярний контакт із медичними послугами (зокрема, через доглядові функції в родині).

Звертає на себе увагу оцінка від групи респондентів 65+: саме тут найвища частка «важко сказати» – 8% (9 осіб). Це може означати, що частина старших респондентів або рідше зверталася за допомогою в останній час, традиційно

використовуючи альтернативні маршрути допомоги (самолікування, допомога родичів тощо), або стикалася з бар'єрами доступу.

Отримані результати оцінки свідчать: на думку респондентів, медична система загалом працює, але доступ до медицини вразливий до перебоїв. Це може прямо впливати на переваги щодо допомоги: у громадах із меншою доступністю послуг може зростати запит на сервіси, супутні рішення щодо медичної допомоги (транспорт до медзакладу, мобільні бригади, підтримка ліками або медичними наборами тощо).

### **3.8. Робота мобільних операторів зв'язку.**

Оцінювання мобільного зв'язку показує нерівномірну картину, яка цілком вписується в логіку життя в Харківській області під час війни: для значної частини людей зв'язок працює добре, але існує помітна група респондентів, для якої це реальна щоденна проблема. У дослідженні (N=203) немає відповідей “важко сказати”, тобто надана оцінка конкретна, люди мають чіткий досвід, на який спираються.

Найбільш поширена оцінка – 10 балів, 25% опитаних (51 особа). Загалом високі оцінки 8–10 балів дають 52% респондентів (105 осіб). Це значно нижчі показники, ніж за іншими напрямками/об'єктами оцінки життєзабезпечення, хоча саме мобільний зв'язок критично важливий для програмування допомоги: отримання даних про потреби, підтвердження реєстрацій на програму допомоги, інформування про її надання, підтримки контакту тощо.

Відчутний прошарок середніх оцінок – 5–7 балів (74 відповіді, 36%). Фактично, понад третина респондентів таким чином повідомляють, що мобільний зв'язок в їх громадах працює, але нестабільний, залежить від району, часу доби, відключень електрики, завантаженості мережі або пошкоджень інфраструктури тощо. Для планування допомоги саме цей масив критичний, бо він говорить не про повну відсутність зв'язку, а про постійні ризики зривів комунікації. Сегмент низьких оцінок в 1–4 бали в сумі становить 12% (24 відповіді). Причому найбільш жорстка оцінка “1” (“майже не працює, постійні проблеми”) – 5% (10 осіб).

За статтю різниця досить виразна і виглядає не випадковою. Чоловіки значно частіше ставлять 10 балів – 34% проти 21% серед жінок. Натомість критичний “1 бал” зустрічається лише серед жінок: 7% (10 осіб), тоді як серед чоловіків – 0%. Жінки також частіше обирають середню оцінку 5 балів – 19% (проти 13% у чоловіків). У віковому розрізі простежується тенденція: чим старша група – тим обережніша оцінка і тим вище ризик низьких балів.

Імовірно, досвід користування зв'язком/інтернетом частіше є негативним у жінок літнього віку, “прив'язаний” до практичних потреб (комунікація з дітьми, родичами, службами, оформлення допомоги), де будь-яка нестабільність відчувається гостріше. Сам факт наявності критичних оцінок лише в жіночій підгрупі – важливий індикатор для програмної комунікації.

Це важливо для інтерпретації уразливості: якщо старші жінки мають менш стабільні умови користування (старіші телефони, складніші налаштування, обмежені ресурси для поповнення/зміни оператора), то проблеми зв'язку можуть посилювати їхню соціальну ізоляцію і знижувати доступ до інформації та допомоги. Фактично, мобільний зв'язок не можна вважати рівномірно надійним каналом на Харківщині та імовірно, у подібних ситуаціях гуманітарного реагування.

### **3.9. Робота інтернет-провайдерів.**

Оцінки доступу до інтернету виглядають стримано-позитивно. Для більшості респондентів інтернет працює прийнятно або добре, проте помітна частка людей оцінює його середніми балами, окремий сегмент – як проблемний або такий, що важко однозначно оцінити. У вибірці (N=203) майже половина респондентів поставили високі оцінки 8–10 балів – 47% (96 осіб).

Понад третина оцінок знаходиться в зоні 5–7 балів – 34% (69 осіб). Це зазвичай означає досвід, коли зв'язок є, але якість залежить від умов: електропостачання, завантаження мережі, локації, технічного стану інфраструктури. Низькі оцінки 1–4 бали загалом дають 8% (17 осіб) – тобто проблема не домінує, але для частини домогосподарств є реальною. Важливо, що 10% (21 особа) обрали варіант “важко сказати” – це нетипово для повсякденної послуги й може вказувати на несталу, мінливу ситуацію або нерегулярне користування інтернетом.

У чоловіків високі оцінки 8–10 становлять 61% (37 із 61). У жінок високі оцінки 8–10 значно нижчі – 42% (59 із 142). Критично низькі оцінки 1–4 практично повністю зосереджені в жіночій підгрупі: серед чоловіків це лише 2%, тоді як серед жінок – 11% (сума відповідей 1–4). Кращі оцінки у працездатних груп, у 65+ – більше невизначеності й “середніх” оцінок. Найвищі частки хороших оцінок у 25–34 (8–10 сумарно надають 77%), у групах 35–44 та 45–54 також переважають високі бали (понад 60% у 8–10). Натомість у групі 65+ картина інша: високі оцінки у 8–10 балів надали лише 35% респондентів, і суттєво більша частка опитаних не визначилися з відповіддю («важко сказати», 18%). В умовах, де багато сервісів та інформування переходять у цифрові канали, ця група може опинитися у гіршій позиції щодо доступу до інформації та послуг.

Як і у випадку з мобільним зв'язком, інтернет у громаді не можна сприймати як однаково надійний канал для всіх. Майже половина респондентів оцінює його високо, але третина говорить про несталу якість доступу, а кожен десятий не може дати чіткої оцінки. Для програм допомоги, де важливі реєстрація, підтвердження, отримання повідомлень чи інструкцій (особливо грошової допомоги), це означає потребу в дублюванні каналів, особливо з урахуванням гендерних відмінностей і вразливості старшої вікової групи.

В межах дослідження респондентам було поставлене окреме питання потенційної вразливості різних елементів системи їх життєзабезпечення: які саме ланки можуть працювати нестабільно або стати менш доступними, якщо ситуація у громаді загостриться. Відповіді показують дві ключові лінії тривоги: базові потреби (їжа, товари повсякденного попиту) та критична підтримуюча інфраструктура (зв'язок, логістика/пошта).

### **1) Найчастіше очікувані складнощі – з доступом до продуктів.**

Найвищий показник отримали продуктові магазини: їх як потенційно проблемну ланку назвали 32% респондентів (65 осіб). Важливо. Що ця оцінка жодним чином не корелює з високим рівнем задоволеності доступом у поточний момент. Жінки частіше вказують на ризики для продуктових магазинів (36% проти 23% серед чоловіків), імовірно, через різну залученість у щоденні практики забезпечення домогосподарства та /або меншу мобільність.

### **2) На другому місці - мобільний зв'язок та інтернет.**

Майже кожен п'ятий респондент (19% для інтернет-провайдерів та 18% для стільникового зв'язку) вважає, що у разі загострення ситуації може відбутися порушення зв'язку. На відміну від ситуації з продуктовими магазинами, це підсилює попередні результати оцінок доступ до мобільного зв'язку/інтернету: навіть коли якість у відносно спокійні періоди робота провайдерів цих послуг оцінюється як прийнятна, люди не сприймають її як гарантовану. Особливо показово, що у жінок оцінка вразливості тут системно вища (наприклад, інтернет-провайдери: 23% серед жінок проти 10% серед чоловіків).

### **3) Третя група ризиків – медицина та базові послуги здоров'я.**

На другому плані, але також із високою частотою, – лікарні та амбулаторії: 18% (37 осіб) очікують, що саме тут можуть виникнути найбільші складнощі. У логіці респондентів медична сфера вразлива не лише через персонал чи ресурси, а й через те, що при погіршенні безпеки зростає навантаження, а доступ ускладнюється. Аптеки назвали вразливою ланкою 12% опитаних.

Роботу банків та Укрпошти (фактично, фінансових провайдерів) оцінюють як вразливу по 11% респондентів – фактично, кожен десятий. Нова Пошта згадується рідше – 7% опитаних. Можна припустити, що державні/базові мережі сприймаються як більш “системні” і тому вразливість їх роботи уявляється більш критичною саме в сценарії загострення. А приватні сервіси (на кшталт Нової пошти) – як більш адаптивні.

Ринки майже не звучать як основний ризик – 4% (8). Це може означати, що для більшості респондентів їхнє функціонування менш критичне, ніж магазинів, тобто ринки не є ключовою формою закупівель у поточному контексті.

Відповідь «Будуть проблеми з усіма» також надав майже кожен десятий респондент (9%). Також серед «інших» люди називають комунальні послуги та транспорт (по 6%), тобто озвучують інфраструктурні ризики ширше, ніж запропонований перелік.

Якщо звести відповіді до певної «карти вразливості», то для респондентів найбільш уразливими при погіршенні безпекової ситуації видаються:

- ✓ доступ до продуктів (магазини),
- ✓ зв'язок та інтернет як критичні канали координації,
- ✓ медична інфраструктура (лікарні/амбулаторії та аптеки),
- ✓ менш масово – банківські та поштові сервіси.

**Важливо:** отриманий розподіл відповідей свідчить, що при оцінці потенційних ризиків люди спираються не стільки на свій наявний досвід перебування у кризовій ситуації, скільки керуються страхом втрати, який визначає їхні оцінки. Нагальний приклад – оцінка вразливості продуктових магазинів, які водночас мають найвищий рівень в оцінці поточного рівня доступу та якості послуг. Поточні проблеми людей в громадах не визначають їх побоювань, на майбутнє, адже вони бояться втратити не те, що погано працює зараз, а те, що тримає життя в робочому стані – доступ до продуктів харчування та зв'язку.

#### **4. АНАЛІЗ ДОСВІДУ КОРИСТУВАННЯ ГУМАНІТАРНОЮ ДОПОМОГОЮ. ОЦІНКА ФОРМАТІВ ЇЇ НАДАННЯ**

Аналіз досвіду отримання гуманітарної допомоги опитаними жителям Харківщини свідчить, що в останні три роки для переважної більшості респондентів вона стала частиною їх повсякденної реальності. 96% опитаних (194 особи) підтвердили, що допомога надавалася упродовж останніх трьох років. Лише 2% (4 особи) відповіли, що не надавалася. Ще 2% (5 осіб) зазначили «не знаю / важко сказати». При цьому надання допомоги за останні

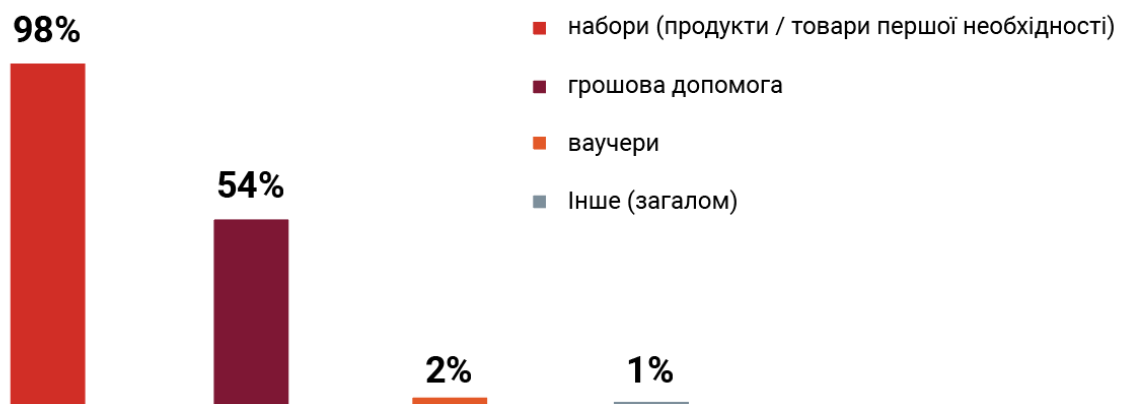
три роки не має виразного гендерного розриву: базовий досвід для обох гендерних груп практично однаковий.

Щодо відповідей за віковими групами, більшості вікових категорій частка позитивних відповідей також тримається на дуже високому рівні (понад 92%). Водночас у групі 35–44 років частка респондентів, що отримали допомогу, дещо нижча – 84%. Цей розподіл є цілком зрозумілим: дорослі працездатні люди, що не належать ані до групи молоді, ані до осіб похилого віку, очікувано менше ставали адресатами гуманітарних програм.

Таким чином, за останні три роки гуманітарна допомога не просто існувала в громадах Харківщини, а була отримана майже кожним респондентом особисто, але при цьому поточна наявність допомоги “зараз” значно менш однорідна.

Отримані відповіді також демонструють дуже типову для гуманітарного контексту структуру отримання допомоги: майже всі респонденти отримували натуральну підтримку, і приблизно половина – грошову. Інші інструменти (ваучери, спеціальні види допомоги) трапляються епізодично (2%, 4 особи). Окремо зафіксовано відповідь «дрова» – 1% (2 особи).

**Малюнок 1.** Досвід отримання різних форматів допомоги



**Примітка:** при відповіді на питання про формати допомоги дозволявся мультिवибір (сума відсотків перевищує 100%), щоб оцінити комбінацію досвіду респондентів для тривалого періоду.

І грошова, і натуральна допомога практично однаково поширена серед чоловіків і жінок: 53% проти 55% для грошової, 97% проти 99% для

натуральної. Немає ознак, що різні статеві групи системно отримували принципово різні типи допомоги, доведено однакову архітектуру підтримки.

Отримання натуральної допомоги сягало рівня 95-100% майже в усіх вікових групах. Це підкреслює, що базова натуральна допомога залишалася найстабільнішим і наймасовішим механізмом підтримки. Грошова допомога більше концентрується в старших групах, хоча без різких коливань.

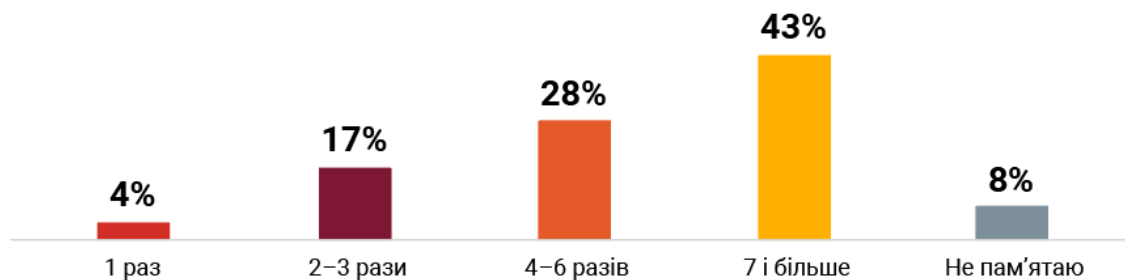
**Таблиця 2.** Залученість до програм грошової допомоги в розрізі вікових груп

Вікова група, років	Частка респондентів, що отримували допомогу
25–34	42%
35–44	39%
45–54	55%
55–64	57%
65+	58%

Можна припустити, що : у старших вікових групах cash-підтримка зустрічається частіше, що може бути пов'язано і з більшою вразливістю, і з тим, що старші домогосподарства частіше підпадали під критерії грошових програм.

Відповіді на питання про частоту отримання допомоги дають важливий вимір про тривалість та сталість взаємодії бенефіціарів з гуманітарними програмами. Отримані результати є цілком однозначними: для більшості опитаних досвід отримання допомоги є не епізодичним, а регулярним і багаторазовим. Майже 71% респондентів отримували допомогу 4 і більше разів.

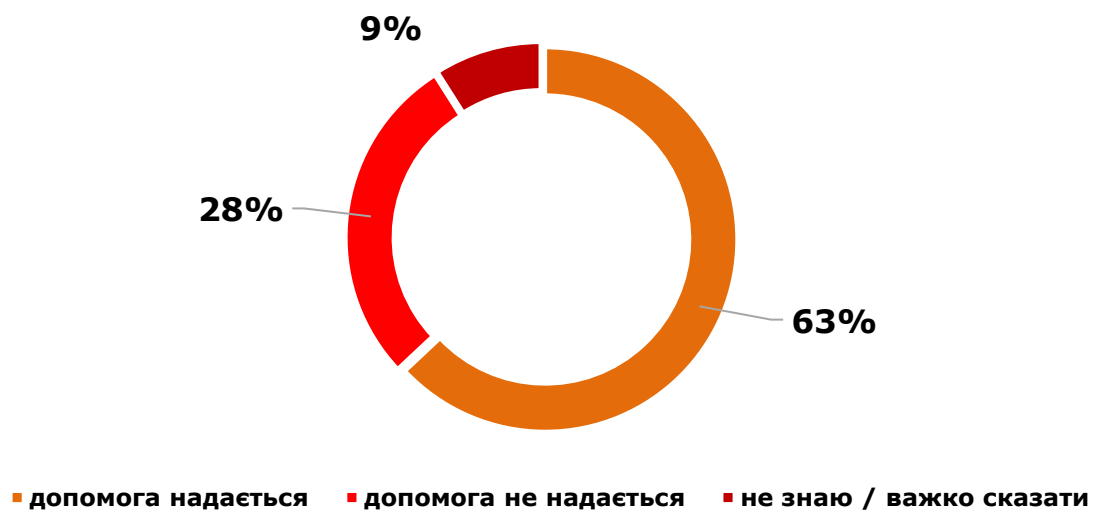
**Малюнок 2.** Частота отримання гуманітарної допомоги респондентами за останні три роки (усі формати)



Аналіз в розрізі гендерних груп демонструє зсув у бік більшої інтенсивності отримання гуманітарної допомоги серед жінок: серед жінок більше тих, у кого досвід системніший (переважно 4–6 разів), тоді як серед чоловіків трохи більше отримувачів з частотою 2–3 рази. Але ядро регулярних отримувачів (“7+”) однаково велике в обох групах. Частота допомоги також зростає з віком

Отримані відповіді щодо частоти допомоги є індикатором уразливості людей в умовах затяжної кризи: допомога в багатьох домогосподарствах виконує роль ресурсу, до якого доводиться повертатися знову і знову, компенсувати втрати в умовах погіршення безпеки та економічної нестабільності. Водночас відповіді на питання, чи надається гуманітарна допомога жителям у населеному пункті респондента в поточний момент, свідчать, що біля третини респондентів або не бачать допомоги, або не можуть сказати, чи вона надається саме зараз.

**Малюнок 4.** Розподіл відповідей щодо наявності програм допомоги в громаді в поточний момент



Наступний блок відповідей респондентів був присвячений оцінці кожного з форматів отримуваної допомоги. Через поодинокі відповіді щодо досвіду використання ваучерів, фактична оцінка надана для двох основних типів допомоги - грошової та in-kind.

#### **1) Оцінка досвіду використання грошової допомоги: зручність, безпека**

Загальна картина формується за підвибіркою з понад 100 респондентів (n=107 отримувачів грошової допомоги протягом останніх років).

Оцінка зручності грошового переказу виглядає дуже однозначно: для більшості респондентів цей формат сприймається як максимально комфортний і практичний. Негативні оцінки майже відсутні, а «середні» відповіді трапляються епізодично. Це важливий сигнал: коли допомога доходить у формі переказу, для людей це, як правило, простий і зрозумілий механізм, який не створює додаткових бар'єрів.

**Таблиця 3.** Оцінка досвіду використання грошової допомоги

Бали / Параметри оцінки	Зручність	Безпека при отриманні
5	87%	75%
4	11%	15%
3	1%	6%
2	1%	4%
1		

Отримані дані демонструють, що грошовий переказ як формат допомоги має дуже високий рівень прийнятності серед отримувачів: майже 9 із 10 оцінюють його як максимально зручний, а частка критичних оцінок статистично мінімальна. Це означає, що сам механізм переказу для більшості людей не створює додаткового навантаження і, навпаки, сприймається як гнучкий інструмент, який дозволяє самостійно розподіляти ресурси відповідно до актуальних потреб домогосподарства. Стабільно високі оцінки зафіксовані у кожній віковій категорії.

На відміну від зручності (яка в попередньому питанні була майже однотайно максимальною), відчуття безпеки під час отримання грошової допомоги виглядає високим, але не «ідеальним». Питання безпеки включає не лише сам факт переказу, а й дорогу до банку, перебування в публічному просторі, зняття готівки та комунікації, коли людина потенційно відчуває вразливість. Сумарно 90% оцінили процес як безпечний або радше безпечний (4–5). При цьому 10% залишаються в зоні невизначеності або дискомфорту (1–3).

**Важливо:** попри дослідницькі очікування, жінки частіше говорять про «максимальну безпеку» (**79% проти 65% у чоловіків**). Чоловіки частіше, ніж жінки, обирають обережнішу оцінку або (імовірно) фіксують свою увагу на ризиках. При проектуванні гуманітарних програм це означає, що жінки вимагають більшої уваги і супроводу, оскільки частково можуть нехтувати наявними ризиками.

Загальна оцінка досвіду грошової допомоги є переважно позитивною. Майже дві третини респондентів, які отримували грошову підтримку, зазначають, що вони повністю задоволені (67%). Якщо додати відповідь «скоріше задоволений/-на» (15%), частка позитивних оцінок зростає до 82%. Водночас 16% займають нейтральну позицію «50/50», і лише 2% висловлюють скоріше незадоволення. Випадків абсолютної незадоволеності не зафіксовано, так само як і відповідей «важко сказати».

## 2) Оцінка досвіду використання наборів in-kind: зручність, безпека

Загальна картина формується за підвибіркою з майже 200 респондентів (n=194 отримувачів натуральної допомоги протягом останніх років).

Оцінки зручності наборів загалом високі: для більшості респондентів цей формат працює як зрозумілий і простий у використанні спосіб підтримки. Водночас, на відміну від грошового переказу, тут виразнішим є середній сегмент оцінок (3–4), тобто частина людей сприймає набори як зручні, але з певними практичними нюансами (логістика отримання, вага/обсяг, відповідність складу потребам домогосподарства).

**Таблиця 4.** Оцінка досвіду використання грошової допомоги

Бали / Параметри оцінки	Зручність	Безпека при отриманні
5	66%	43%
4	17%	17%
3	10%	27%
2	4%	12%
1		
<b>Важко сказати</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>

На відміну від зручності (де домінували максимальні оцінки), безпека процесу отримання допомоги сприймається обережніше. Розподіл відповідей формує плато в середніх значеннях: люди не стільки говорять, що було небезпечно, скільки фіксують, що ситуація залежала від обставин. Значна частка відповідей з середнім балом і наявність значущої групи з низькими оцінками (12%) свідчать: ризики сприймаються як реальні, імовірно пов'язані з чергами/скупченнями та загальною небезпечною ситуацією. Таким чином, при організації натуральної допомоги пріоритетного значення набуває управління ризиками та потоком отримувачів (часові вікна, розведення черг,

інформування, вибір локацій, мінімізація скупчень), бо саме ці параметри найбільше формують відчуття контролю або навпаки – вразливості.

Оцінки досвіду отримання допомоги у вигляді наборів загалом залишаються переважно позитивними, але виглядають більш стриманими і розшарованими, ніж у випадку грошової допомоги. Трохи більше половини отримувачів наборів зазначають, що вони повністю задоволені (51%). Ще 21% обирають варіант «скоріше задоволений/-на». У підсумку частка позитивних оцінок становить 72%. Водночас досить помітною є частка нейтральної позиції «50/50» – 23%, тобто майже кожен четвертий респондент оцінює досвід як змішаний. Негативні оцінки трапляються рідко, але вони вже присутні: 4% «скоріше незадоволені» і 1% «абсолютно незадоволені».

**Таблиця 5.** Порівняння загальної задоволеності різними форматами допомоги

Категорія оцінки	Грошова допомога (n=107)	Набори (n=194)
Задоволені (повністю задоволені + скоріше задоволені)	82%	72%
50/50	16%	23%
Незадоволені (скоріше незадоволені + абсолютно незадоволені)	2%	5%
<b>Разом</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

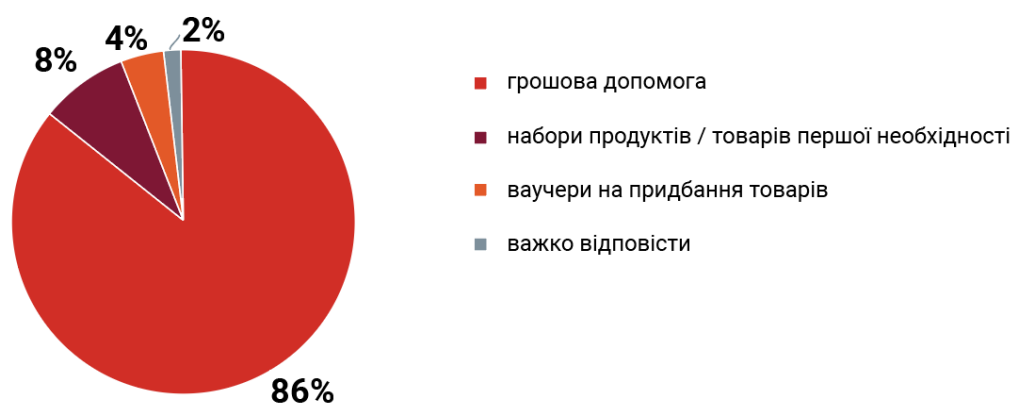
Ця структура зазвичай свідчить, що сам формат наборів сприймається як потрібний і корисний, але його якість для людей частіше залежить від конкретних організаційних деталей: своєчасності видачі, логістики, складу набору, відповідності потребам домогосподарства, зручності отримання. Профіль задоволеності у чоловіків і жінок загалом подібний, але є декілька нюансів: чоловіки частіше обирають максимальну оцінку: 71% «повністю задоволений», тоді як серед жінок вона сягає 66%. Жінки частіше ставлять м'яко позитивну оцінку: 18% «скоріше задоволена» проти 6% серед чоловіків.

**При цьому на питання про вибір оптимального для себе формату допомоги абсолютна більшість опитаних обирає грошову допомогу як найкращий формат.**

Інші варіанти значно менш поширені й радше відображають потребу в готовому рішенні (набори) або в більш керованій витраті (ваучери), але залишаються нішевыми.

Грошова допомога сприймається як найбільш гнучка й така, що найкраще підлаштовується під реальну структуру потреб домогосподарства. Набори частіше обирають чоловіки (13% проти 6% жінок), можливо як більш визначений і справедливий формат без ризику, що коштів не вистачить всім бенефіціарам).

**Малюнок 5.** Розподіл відповідей щодо бажаного формату допомоги

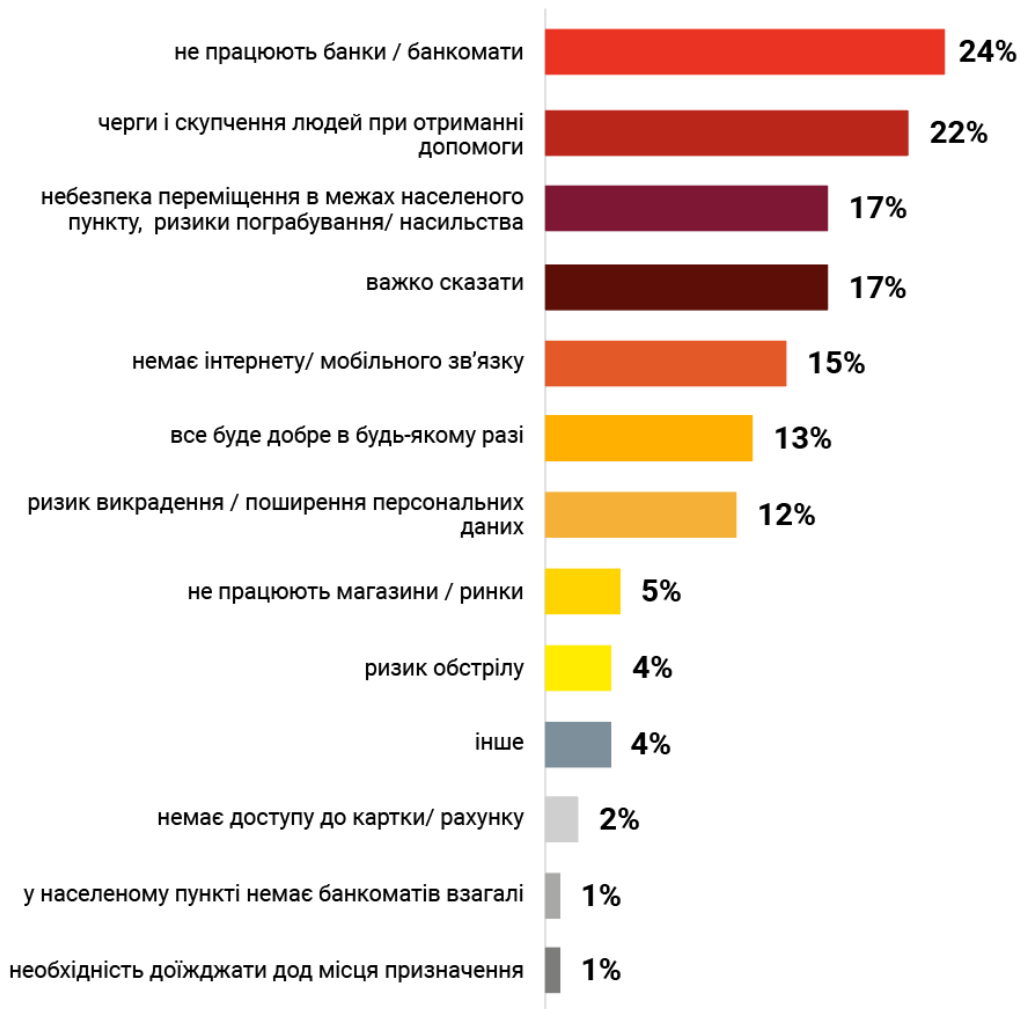


Запит на грошовий формат є майже універсальним, але в групі 35–44 помітніша потреба в альтернативних / більш структурованих форматах (набори/ваучери) – не виключно, що через досвід, коли респонденти не відповідали критеріям включення до програм допомоги або через самостигму (сором отримувати гроші, коли вони можуть знадобитися більш вразливим бенефіціарам). Пояснення вибору найкращого формату майже повністю зводиться до двох ключових чинників: гнучкість і контроль над потребами та побутова зручність. Безпека та гідність звучать як другорядні аргументи, а не ключовий драйвер.

**Малюнок 6.** Ключові переваги грошової допомоги

Для жінок кращий формат частіше означає максимальний контроль над структурою витрат (що купити, коли і в якій пропорції). Для чоловіків трохи сильніше звучить прагматична зручність/портативність.

Щодо обставин, які можуть зробити грошову допомогу незручною або ризикованою, респонденти зазначають, що ризиками для них виступає не стільки недовіра до грошового формату, скільки вразливість інфраструктури та безпекові/логістичні збої, які здатні унеможливити доступ до коштів саме в момент потреби. Тобто грошова допомога сприймається як найкраща, але її крихкість пов'язують із тим, що може зупинити можливість скористатися грошима.

**Малюнок 7.** Обставини, що роблять грошову допомогу незручною або ризикованою

На відміну від грошової допомоги (де ризик “вмикається” через доступ до банків/зв’язку), у випадку наборів ключова вразливість лежить у моменті видачі: фізична присутність, скупчення людей, черги, а також географія доступу до пунктів. Тобто набори сприймаються як матеріальна гарантія, але саме момент їх отримання часто асоціюється з подією під підвищеним ризиком.

**Малюнок 8.** Обставини, що роблять грошову допомогу незручною або ризикованою

**Важливо:** ризик пограбування/насильства тут майже не звучить, натомість домінує ризик масових зібрань (черги + обстріли). Жінки гостріше відчувають ризик черг (42% vs 33% чоловіки) та небезпеки обстрілів при видачі (жінки 46% vs чоловіки 40%).

Таким чином, у питанні про найкращий для респондента формат допомоги за наявності вибору фіксується максимально однозначна домінанта: грошову допомогу обрали 86% опитаних, тоді як набори продуктів/товарів першої необхідності – 8%, а ваучери – 4%. За логікою кількісного аналізу, така концентрація відповідей свідчить про структурну перевагу формату в очах населення: грошова допомога сприймається як рішення першого вибору, тоді як набори й ваучери – як допоміжні або ситуативні механізми.

Порівняння з наборами (in-kind) демонструє іншу логіку сприйняття. По-перше, набори суттєво рідше називають “найкращим форматом” (8%). По-друге, хоча зручність наборів загалом позитивна, вона статистично нижча, ніж у грошовій допомозі: оцінку “5” обрали 66% проти 87% у грошовому форматі, а частка нейтральних відповідей вища. Це узгоджується з фундаментальною характеристикою in-kind допомоги: стандартизований склад набору не може повністю відображати індивідуальну структуру потреб різних домогосподарств,

що й проявляється у вищому рівні нейтральності та сумнівів щодо влучання допомоги в реальні пріоритети.

На основі узагальнення всіх наведених даних найбільш актуальним і пріоритетним форматом гуманітарної підтримки для більшості респондентів є грошова допомога (cash assistance). Цей висновок ґрунтується не на одному показнику, а на узгодженості кількох незалежних блоків даних: прямої заявленої переваги формату, причин вибору, позитивних оцінок зручності/безпечності та вищого рівня загальної задоволеності порівняно з альтернативами.

**Важливо,** що домінування грошової допомоги пояснюється не лише побажанням «мати гроші», а конкретними змістовними чинниками, які респонденти називають причинами такого вибору. Найчастіше вказуваний мотив – гнучкість: можливість самостійно обирати, що саме потрібно придбати, 76% згадувань. Це означає, що для значної частини населення гуманітарна підтримка оцінюється крізь призму адаптивності до мінливих потреб домогосподарства (харчі, ліки, гігієна, дрібні ремонти, транспортні витрати, сезонні потреби тощо). Другим за поширеністю поясненням є «зручність» (40%), а «безпечність» як аргумент зустрічається рідше (11%), що вказує на важливий нюанс: у свідомості респондентів перевага грошової допомоги полягає передусім у контролі та свободі вибору. Окремо, хоч і з меншою частотою, фіксується ціннісна компонента («дозволяє почуватися гідно» – 8%), яка інтерпретується як зменшення стигматизуючих ефектів допомоги та відновлення суб'єктності отримувача.

Перевага грошової допомоги підтверджується також оцінками реального досвіду респондентів: зручність формату грошового переказу має вкрай високі значення – 87% респондентів обрали «5 – максимально зручно», ще 11% – «4». Негативні оцінки фактично поодинокі, що свідчить про стабільне позитивне сприйняття механіки отримання коштів серед тих, хто мав такий досвід. Аналогічно, безпечність процесу отримання грошової допомоги з урахуванням дороги до банку, зняття коштів і комунікацій оцінюється переважно як висока: 75% обрали «5 – максимально безпечно», ще 15% – «4». У сукупності ці показники фіксують, що для більшості респондентів грошова допомога є не лише бажаною, а й процедурно комфортною та відносно безпечною.

Відповідно, загальна задоволеність досвідом отримання грошової допомоги також є вищою порівняно з альтернативами: 67% вказали «повністю задоволений/-на», 15% – «скоріше задоволений», і лише 2% – «скоріше незадоволений/-на». Важливим аналітичним маркером є частка нейтральної позиції «50/50» (16%): вона сигналізує, що навіть найбільш ефективний формат

не завжди дає ідеальний результат, і на рівні практичної реалізації існують умови, які можуть “знижувати” якість досвіду.

Окремий критичний пласт результатів – аналіз ризиків і бар’єрів, які можуть нівелювати переваги будь-якого формату. Для грошової допомоги основними чинниками ризику виступають не недовіра до механізму, а інфраструктурні й безпекові обмеження. Таким чином, грошова допомога є найбільш актуальною, але її ефективність значною мірою залежить від працездатності банківської мережі, наявності каналів зв’язку та умов безпечного переміщення.

Для наборів ризикова структура ще більш “воєнно детермінована” і прив’язана до фізичної видачі: небезпека обстрілів під час видачі, при скупченні людей, черги/натовпи при отриманні. Далі йдуть логістичні чинники (“далека дорога до пункту видачі” – 20%, “великі габарити або вага набору” – 14%) і структурний недолік формату (“фіксований склад наборів, неможливість адаптувати під потреби” – 24%). Це означає, що в умовах погіршення безпекової ситуації саме in-kind допомога може створювати для частини населення додаткові ризики – через необхідність фізичної присутності в місцях скупчення та транспортування.

Соціально-демографічний контекст вибірки додатково пояснює, чому грошова допомога виявляється найбільш актуальною. Вибірка має значну частку людей старшого віку та пенсіонерів, а також високу частку домогосподарств без дітей, які проживають разом із респондентом. Це підвищує чутливість до будь-яких форматів, що вимагають фізичного зусилля, транспортування та довгих очікувань, які для групи людей з інвалідністю.

**Підсумковий висновок:** з огляду на домінуючу заявлену перевагу (86%), провідний мотив вибору – гнучкість (76%), найвищі показники зручності (87% “максимально зручно”), високі оцінки безпечності (75% “максимально безпечно”) та вищий рівень загальної задоволеності порівняно з альтернативами (67% “повністю задоволені”), грошова допомога є найбільш актуальним і пріоритетним форматом гуманітарної підтримки для населення в межах цього дослідження. Водночас результати чітко показують, що реалізація грошового формату потребує системного врахування інфраструктурних і безпекових ризиків. Набори доцільно розглядати як важливий механізм для ситуацій, коли фінансова інфраструктура не працює або коли доступ до ринків/магазинів порушений, однак їхня логістика потребує особливої уваги з позиції безпеки (ризик обстрілів і скупчень) та доступності для маломобільних і вразливих груп.

---

## Додаток С. ОПИТУВАЛЬНИК ДЛЯ ПРЕДСТАВНИКІВ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ. БАЗОВА ВЕРСІЯ, ДО ТЕСТУВАННЯ

(етап екстреного реагування)

---

для швидкої оцінки ситуації за наслідками впливу надзвичайної події – бойових дій, стихійного лиха чи техногенної аварії.

Доброго дня! Ми представляємо організацію Українського Червоного Хреста і звертаємося до Вас, щоб швидко зрозуміти, що відбувається у громаді, і як ми можемо надати потрібну допомогу людям. Просимо Вас коротко описати поточну ситуацію, щоб ми могли надати найбільш потрібну допомогу якнайшвидше.

### **0. Профіль респондента**

ПІБ респондента: \_\_\_\_\_

Посада / роль в громаді: \_\_\_\_\_

Контактний телефон: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

### **1. Загальний профіль громади**

Назва громади: \_\_\_\_\_

Кількість населення: \_\_\_\_\_

Кількість дітей: \_\_\_\_\_

Кількість людей похилого віку: \_\_\_\_\_

Кількість осіб з інвалідністю: \_\_\_\_\_

## **2. Безпека і доступ**

1. Опишіть поточну ситуацію у громаді. Що саме сталося? Чи є постраждалі? Якою є обстановка зараз?

---

2. Чи є зараз загроза фізичної небезпеки для жителів?

- a) Загроза минула (++)
- b) Загроза минула, але може поновитися, треба долати наслідки (+)
- c) Зберігається часткова загроза (-)
- d) Є постійна загроза / обстріли / мінування (--)
- e) Інше: \_\_\_\_\_

3. Чи можна зараз дістатися до громади (дороги, мости, транспорт)?

- a) Так, без обмежень (++)
- b) Так, але є певні обмеження (довше, важче, але немає фізичної загрози) (+)
- c) Можна, але зі значними ризиками, у т.ч. фізична загроза (-)
- d) Ні, проїзд заблокований / небезпечний (--)

## **3. Мобільність населення**

4. Люди залишають громаду чи залишаються?

- a) Більшість залишаються (++)
- b) Біля половини виїжджає, але ж половина лишається (+)
- c) Біля третини виїжджає (-)
- d) Майже всі намагаються виїхати, не можуть лишатися (--)

5. Чи організована евакуація?

- a) Так (++)
- b) Частково, для вразливих категорій (діти, літні люди, люди з інвалідністю) (+)
- c) Є лише допомога з евакуацією від гуманітарних організацій, але повноцінної евакуації немає (-)
- d) Ні / люди евакуюються самостійно (--)

## **4. Робота ринків і забезпечення базових потреб**

6. Чи працюють зараз магазини, аптеки, базари у Вашій громаді?

- a) Так в звичному режимі (++)
- b) Так, але окремі магазини не працюють /не мають товарів (+)
- c) Працюють лише окремі торгові точки, є значний дефіцит найбільш необхідних продуктів, ліків (-)
- d) Не працюють (--)

7. Що з основних речей зараз найбільше потрібно людям?

- a) Вода
- b) Продукти харчування
- c) Ліки
- d) Гігієна
- e) Теплі речі
- f) Паливо
- g) Інше: \_\_\_\_\_

8. Опишіть коротко, своїми словами, чи є можливість у людей придбати необхідне на місці. Наприклад: «Магазини відкриті, але ціни високі», або «Товарів немає, привозять волонтери»

---

9. Чи залишилися місцеві постачальники або фермери, які можуть забезпечити населенню продукти, воду, паливо на найближчий тиждень?

- a) Так (++)
- b) Скоріше так (+)
- c) Скоріше ні (-)
- d) Ні (--)
- e) Важко сказати /не знаю

## **5. Робота системи зв'язку та фінансових провайдерів. Ризики отримання допомоги**

10. Чи працює зараз мобільний зв'язок і інтернет?

- a) Так (++)
- b) Так, але є перебої (+)
- c) Час від часу, суттєві проблеми зі зв'язком(-)
- d) Майже не працює, сильні перебої (--)

е) Важко сказати /не знаю

11. Чи є банкомати або відділення банків, які реально працюють?

- а) Так (++)
- б) Так, з незначними труднощами (+)
- в) Частково, значні перебої (-)
- г) Немає (--)
- е) Важко сказати /не знаю

12. Чи працюють поштові відділення?

- а) Так (++)
- б) Так, з незначними труднощами (+)
- в) Частково, значні перебої (-)
- г) Ні (--)
- е) Важко сказати /не знаю

13. Опишіть ситуацію своїми словами, чи можуть наразі люди в громаді отримати гроші? Переводом на картку, готівкою, через пошту?

---

14. Чи є ситуація в громаді достатньо безпечною для людей, які отримують гроші? Маються на увазі випадки мародерства, пограбувань, нападів після надзвичайної ситуації

- а) Так, цілком безпечно (++)
- б) Скоріше безпечно (+)
- в) Скоріше небезпечно (-)
- г) Небезпечно (--)
- е) Важко сказати /не знаю

15. Чи у більшості людей є при собі документи (паспорт, ідентифікаційний код, картка)?

- а) Так (++)
- б) Скоріше так (+)
- в) Скоріше ні (-)
- г) Ні (--)
- е) Важко сказати /не знаю

## **6. Загальна оцінка потреб та вибір форми допомоги**

16. Якщо наразі громада вже отримує допомогу, то яку саме, в якій формі? (гроші, продуктові набори, одяг, паливо, транспортні послуги)?

---

17. Якої допомоги на Вашу думку, наразі найбільше бракує в громаді?

---

18. В якій формі на Вашу думку, людям буде зручно і безпечно отримати допомогу?

- a) Продуктами / наборами
- b) Ваучерами на отримання потрібних товарів в магазинах аптеках
- c) Грошима на картку
- d) Готівкою
- e) Інше

Дякуємо! Ваші відповіді допоможуть швидше визначити потреби громади та доставити допомогу туди, де вона потрібна найбільше.



DANISH  
RED CROSS

## ОПИТУВАЛЬНИК ДЛЯ ПРЕДСТАВНИКІВ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ (етап екстреного реагування)

*для оперативної оцінки ситуації та наслідків надзвичайних ситуацій природного, техногенного або воєнного характеру.*

Доброго дня! Ми представляємо Товариство Червоного Хреста України і звертаємося до Вас, щоб зрозуміти, що відбувається у громаді, і як ми можемо надати потрібну допомогу людям. Просимо Вас коротко описати поточну ситуацію, щоб ми могли надати найбільш потрібну допомогу якнайшвидше.

### 0. Профіль респондента

ПІБ респондента: \_\_\_\_\_

Посада / роль в громаді: \_\_\_\_\_

Контактний телефон: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

### 1. Загальний профіль громади

Назва громади: \_\_\_\_\_

Кількість населення: \_\_\_\_\_

Кількість дітей (орієнтовно): \_\_\_\_\_

Кількість людей похилого віку (орієнтовно): \_\_\_\_\_

Кількість маломобільних людей (орієнтовно): \_\_\_\_\_

### 2. Безпека і доступ

1. Опишіть поточну ситуацію у громаді. Що саме сталося?  
Чи є постраждалі? Якою є обстановка зараз?



DANISH  
RED CROSS

## 2. Чи є зараз загроза фізичної небезпеки для жителів?

- a) Загроза минула (++)
- b) Загроза минула, але може поновитися, долаємо наслідки (-)
- c) Зберігається часткова загроза (-)
- d) Є постійна загроза / обстріли / мінування (- -)
- e) Інше: \_\_\_\_\_
- f) Важко відповісти

## 3. Чи можна зараз дістатися до громади (дороги, мости, транспорт)?

- a) Так, без обмежень (++)
- b) Так, але є певні обмеження (довше, важче, але немає фізичної загрози) (+)
- c) Можна, але зі значними ризиками, у т.ч. фізична загроза (-)
- d) Ні, проїзд заблокований / небезпечний (- -)
- e) Важко відповісти

## 4. Чи є в громаді безпечні місця, де може проводитись видача допомоги (наприклад, школа, сільська рада, будинок культури тощо), з обладнанням укриттям або місцем для перебування під час тривоги?

- a) Так, з укриттям в цій самій будівлі (++)
- b) Так, але укриття є поруч (до 5-10 хвилин пішки) (+)
- c) Так, але укриття на відстані більше 10 хв пішки (-)
- d) Ні, укриття недоступні або відсутні (- -)
- e) Важко відповісти

4.1. За наявності укриття – запишіть, де саме воно розташоване (адреса, за неможливості пригадати – тип будівлі, ознаки – наприклад, будинок культури, школа №...):



DANISH  
RED CROSS

**4.2. За наявності укриття уточнює питання: Чи доступне воно для маломобільних людей (люди з інвалідністю, літні, батьки з дітьми тощо)?**

- a) Так (++)
- b) Скоріше так (+)
- c) Скоріше ні (-)
- d) Ні (++)
- e) Важко відповісти

**5. Який стан електропостачання у Вашій громаді?**

- a) Працює стабільно
- b) Є періодичні відключення, але більшу частину часу електрика є
- c) Є часті та тривалі відключення
- d) Електропостачання майже відсутнє
- e) Повністю відсутнє
- f) Важко відповісти

**6. Який стан водопостачання у Вашій громаді?**

- a) Працює стабільно
- b) Є періодичні перебої, але більшу частину часу вода є
- c) Є часті та тривалі перебої
- d) Водопостачання відсутнє
- e) Важко відповісти

### **3. Мобільність населення**

**7. Люди залишають громаду чи залишаються?**

- a) Більшість залишаються (++)
- b) Біля половини виїжджає, але ж половина лишається (+)
- c) Біля третини виїжджає (-)
- d) Майже всі намагаються виїхати, не можуть лишатися (- -)
- e) Важко відповісти



DANISH  
RED CROSS

## 8. Чи організована евакуація?

- a) Так (++)
- b) Частково, для вразливих категорій (діти, літні люди, люди з інвалідністю) (+)
- c) Є лише допомога з евакуацією від гуманітарних організацій, але повноцінної евакуації немає (-)
- d) Ні / люди евакуюються самостійно (- -)
- e) Евакуація не потрібна
- f) Важко відповісти

## 4. Робота ринків і забезпечення базових потреб

### 9. Чи працюють зараз магазини у Вашій громаді?

- a) Так в звичному режимі (++)
- b) Так, але окремі магазини не працюють /не мають товарів (+)
- c) Працюють лише окремі торгові точки, є значний дефіцит найбільш необхідних продуктів (-)
- d) Не працюють (- -)
- e) Важко відповісти

### 10. Що з основних речей зараз найбільше потрібно людям?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> a) Вода                | <input type="checkbox"/> e) Теплі речі             |
| <input type="checkbox"/> b) Продукти харчування | <input type="checkbox"/> f) Паливо                 |
| <input type="checkbox"/> c) Ліки                | <input type="checkbox"/> g) Важко сказати /не знаю |
| <input type="checkbox"/> d) Гігієна             | <input type="checkbox"/> h) Інше: _____            |

11. Опишіть коротко, своїми словами, чи є можливість у людей придбати необхідне на місці. Наприклад: «Магазини відкриті, але ціни високі», або «Товарів немає, привозять волонтери».



DANISH  
RED CROSS

## 5. Робота аптек та медичних установ

### 12. Чи працюють аптеки у громаді?

- a) Так
- b) Частково
- c) Переважно не працюють
- d) Не працюють
- e) Важко відповісти

### 13. Чи доступні необхідні ліки, включно з препаратами для хронічних захворювань?

- a) Переважно доступні
- b) Частково доступні
- c) Переважно недоступні
- d) Недоступні
- e) Важко відповісти

### 14. Чи мають мешканці громади доступ до медичної допомоги (лікарі / екстрена допомога/діагностика)?

- a) Доступ є
- b) Доступ обмежений
- c) Доступ дуже обмежений / майже відсутній
- d) Доступу немає
- e) Важко відповісти

## 6. Робота системи зв'язку та фінансових провайдерів. Ризики отримання допомоги

### 15. Чи працює зараз мобільний зв'язок і інтернет?

- a) Так (++)
- b) Так, але є перебої (+)
- c) Час від часу, суттєві проблеми зі зв'язком(-)
- d) Майже не працює, сильні перебої (- -)
- e) Важко відповісти



16. Чи є банкомати або відділення банків, які реально працюють?

- a) Так (++)
- b) Так, з незначними труднощами (+)
- c) Частково, значні перебої (-)
- d) Немає (- -)
- e) Важко відповісти

17. Чи працюють поштові відділення?

- a) Так (++)
- b) Так, з незначними труднощами (+)
- c) Частково, значні перебої (-)
- d) Ні (- -)
- e) Важко відповісти

18. Опишіть ситуацію своїми словами, чи можуть наразі люди в громаді отримати гроші? Переводом на картку, готівкою, через пошту?

19. Чи є ситуація в громаді достатньо безпечною для людей, які отримують гроші? Маються на увазі випадки мародерства, пограбувань, нападів після надзвичайної ситуації

- a) Так, цілком безпечно (++)
- b) Скоріше безпечно (+)
- c) Скоріше небезпечно (-)
- d) Небезпечно (- -)
- e) Важко відповісти



DANISH  
RED CROSS

## 7. Загальна оцінка потреб та вибір форми допомоги

20. Якщо наразі громада вже отримує допомогу, то яку саме, в якій формі? (гроші, продуктові набори, одяг, паливо, транспортні послуги)? мед

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> а) Гроші             | <input type="checkbox"/> е) Транспортні послуги |
| <input type="checkbox"/> б) Продуктові набори | <input type="checkbox"/> ф) Ліки                |
| <input type="checkbox"/> с) Одяг              | <input type="checkbox"/> г) Інше                |
| <input type="checkbox"/> д) Паливо            |   |

21. Якої допомоги, на Вашу думку, наразі найбільше бракує в громаді?

22. В якій формі, на Вашу думку, людям буде зручно і безпечно отримати допомогу?

- а) Продуктами / наборами
- б) Ваучерами на отримання потрібних товарів в магазинах аптеках
- с) Грошима на картку;
- д) Готівкою;
- е) Інше;
- ф) Важко відповісти

**Дякуємо!** Ваші відповіді допоможуть швидше визначити потреби громади та доставити допомогу туди, де вона потрібна найбільше.



DANISH  
RED CROSS

## ОПИТУВАЛЬНИК ДЛЯ ПРЕДСТАВНИКІВ ГРОМАДИ

### резервний варіант (етап екстреного реагування)

*для оперативної оцінки ситуації та наслідків надзвичайних ситуацій природного, техногенного або воєнного характеру.*

Доброго дня! Ми представляємо Товариство Червоного Хреста України і звертаємося до Вас, щоб зрозуміти, що відбувається у громаді, і як ми можемо надати потрібну допомогу людям. Просимо Вас коротко описати поточну ситуацію, щоб ми могли надати найбільш потрібну допомогу якнайшвидше.

### 0. Профіль респондента

ПІБ респондента: \_\_\_\_\_

Контактний телефон: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

### 1. Загальний профіль громади

Назва громади: \_\_\_\_\_

Кількість населення (якщо знає, орієнтовно): \_\_\_\_\_

### 2. Безпека і доступ

1. Опишіть поточну ситуацію у громаді. Що саме сталося? Чи є постраждалі? Якою є обстановка зараз?

2. Чи є зараз загроза фізичної небезпеки для жителів?

- а) Загроза минула (++)
- б) Загроза минула, але може поновитися, долаємо наслідки (-)
- в) Зберігається часткова загроза (-)
- г) Є постійна загроза / обстріли / мінування (- -)
- е) Інше: \_\_\_\_\_
- ф) Важко сказати / не знаю



DANISH  
RED CROSS

### 3. Чи можна зараз дістатися до громади (дороги, мости, транспорт)?

- а) Так, без обмежень (++)
- б) Так, але є певні обмеження (довше, важче, але немає фізичної загрози) (+)
- в) Можна, але зі значними ризиками, у т.ч. фізична загроза (-)
- г) Ні, проїзд заблокований / небезпечний (- -)
- е) Важко сказати /не знаю

### 4. Чи є в громаді безпечні місця, де може проводитись видача допомоги (наприклад, школа, сільська рада, будинок культури тощо), з обладнанням укриттям або місцем для перебування під час тривоги?

- а) Так, з укриттям в цій самій будівлі (++)
- б) Так, але укриття є поруч (до 5-10 хвилин пішки) (+)
- в) Так, але укриття на відстані більше 10 хв пішки (-)
- г) Ні, укриття недоступні або відсутні (- -)
- е) Важко сказати /не знаю

#### 4.1. За наявності укриття – запишіть, де саме воно розташоване (адреса, за неможливістю пригадати – тип будівлі, ознаки – наприклад, будинок культури, школа №...):

### 5. Який стан електропостачання у Вашій громаді?

- а) Працює стабільно
- б) Є періодичні відключення, але більшу частину часу електрика є
- в) Є часті та тривалі відключення
- г) Електропостачання майже відсутнє
- е) Повністю відсутнє
- ф) Важко сказати /не знаю



DANISH  
RED CROSS

## 6. Який стан водопостачання у Вашій громаді?

- а) Працює стабільно
- б) Є періодичні перебої, але більшу частину часу вода є
- в) Є часті та тривалі перебої
- г) Водопостачання відсутнє
- д) Важко сказати /не знаю

## 3. Мобільність населення

### 7. Люди залишають громаду чи залишаються?

- а) Більшість залишаються (++)
- б) Біля половини виїжджає, але ж половина лишається (+)
- в) Біля третини виїжджає (-)
- г) Майже всі намагаються виїхати, не можуть лишатися (- -)
- д) Важко сказати /не знаю

### 8. Чи організована евакуація?

- а) Так (++)
- б) Частково, для вразливих категорій (діти, літні люди, люди з інвалідністю) (+)
- в) Ні / люди евакуюються самостійно (- -)
- г) Евакуація не потрібна
- д) Важко сказати /не знаю

## 4. Робота ринків і забезпечення базових потреб

### 9. Чи працюють зараз магазини у Вашій громаді?

- а) Так в звичному режимі (++)
- б) Так, але окремі магазини не працюють /не мають товарів (+)
- в) Працюють лише окремі торгові точки, є значний дефіцит найбільш необхідних продуктів (-)
- г) Не працюють (- -)
- д) Важко сказати /не знаю



DANISH  
RED CROSS

## 10. Що з основних речей зараз найбільше потрібно людям?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> a) Вода                | <input type="checkbox"/> e) Теплі речі             |
| <input type="checkbox"/> b) Продукти харчування | <input type="checkbox"/> f) Паливо                 |
| <input type="checkbox"/> c) Ліки                | <input type="checkbox"/> g) Важко сказати /не знаю |
| <input type="checkbox"/> d) Гігієна             | <input type="checkbox"/> h) Інше: _____            |

11. Опишіть коротко, своїми словами, чи є можливість у людей придбати необхідне на місці. Наприклад: «Магазини відкриті, але ціни високі», або «Товарів немає, привозять волонтери».

## 5. Робота аптек та медичних установ

### 12. Чи працюють аптеки у громаді?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> a) Так                   | <input type="checkbox"/> d) Не працюють            |
| <input type="checkbox"/> b) Частково              | <input type="checkbox"/> e) Важко сказати /не знаю |
| <input type="checkbox"/> c) Переважно не працюють |  |

## 6. Робота системи зв'язку та фінансових провайдерів. Ризики отримання допомоги

### 13. Чи працює зараз мобільний зв'язок?

- a) Так (++)
- b) Так, але є перебої (+)
- c) Час від часу, суттєві проблеми зі зв'язком(-)
- d) Майже не працює, сильні перебої (- -)
- e) Важко сказати /не знаю



DANISH  
RED CROSS

#### 14. Чи працюють поштові відділення?

- a) Так (++)
- b) Так, з незначними труднощами (+)
- c) Частково, значні перебої (-)
- d) Ні (- -)
- e) Важко сказати /не знаю

#### 15. Чи є банкомати або відділення банків, які реально працюють?

- a) Так (++)
- b) Так, з незначними труднощами (+)
- c) Частково, значні перебої (-)
- d) Немає (- -)
- e) Важко сказати /не знаю

#### 16. Чи є ситуація в громаді достатньо безпечною для людей, які отримують гроші? Маються на увазі випадки мародерства, пограбувань, нападів після надзвичайної ситуації

- a) Так, цілком безпечно (++)
- b) Скоріше безпечно (+)
- c) Скоріше небезпечно (-)
- d) Небезпечно (- -)
- e) Важко сказати /не знаю

### 7. Загальна оцінка потреб та вибір форми допомоги

#### 17. В якій формі, на Вашу думку, людям буде зручно і безпечно отримати допомогу?

- a) Продуктами / наборами
- b) Ваучерами на отримання потрібних товарів в магазинах аптеках
- c) Грошима на картку
- d) Готівкою
- e) Інше
- f) Важко сказати /не знаю

**Дякуємо!** Ваші відповіді допоможуть швидше визначити потреби громади та доставити допомогу туди, де вона потрібна найбільше.



DANISH  
RED CROSS

## Примітка для інтерв'юєра / особи, що приймає рішення про вибір модальності допомоги

Для остаточного прийняття рішення про модальність допомоги скористайтеся рекомендованою матрицею вибору (**Decision Matrix**)

№	Критерій	Cash	Voucher	In-kind	Додатково: Сервіси*
1.	Ринки працюють і можуть масштабуватись (стабільна робота магазинів, є електропостачання)				
2.	Доступна платіжна інфраструктура (працюють банки /банкомати, Укрпошта, є зв'язок, електропостачання)				
3.	Можливі виплати без ризиків ідентифікації (у людей не втрачені документи)				
4.	Безпечність і низькі ризики захисту (невисока соціальна напруга, немає випадків мародерства, пограбувань тощо)				
5.	Логістична спроможність для організації допомоги (можна дістатися до громади, працюють логістичні оператори, перевізники)				
6.	Безпекова спроможність для організації допомоги (можна безпечно організувати допомогу на місцях – укриття в місці видачі, безпека переміщення в громаді тощо)				
5.	Специфічні потреби (медикаменти, транспорт, оренда – зазначте особливості)				



## Оцініть кожен критерій по Cash / Voucher / In-kind:

- ++ – максимально сприятлива ситуація / чинник впливу,
- + – достатньо сприятлива ситуація / чинник впливу,
- 0 – відсутність проявів або відсутність інформації,
- – недостатньо сприятлива ситуація/ чинник впливу,
- - – несприятлива та /або небезпечна ситуація / чинник впливу.

**Важливо:** частина питань в опитувальнику є придатною для безпосереднього заповнення матриці (варіанти відповідей мають позначки від - до ++). Інші питання присутні у опитувальнику як допоміжні, для більш точної оцінки ситуації та визначення потреб населення (критерій 7, а також стовпець «Сервіси»).