



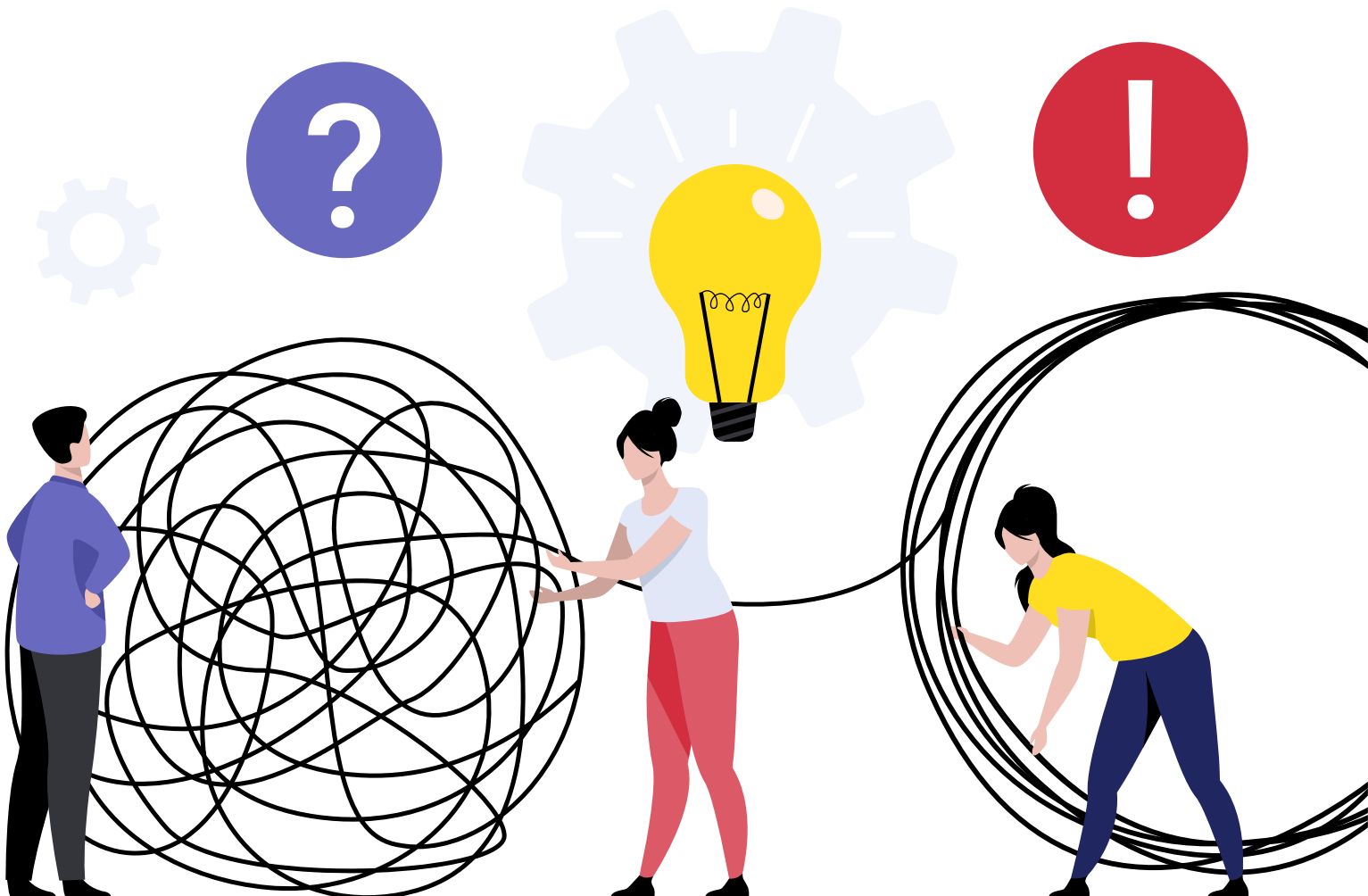
Єднання
заради дії

АЛГОРИТМИ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ЩОДО НЕДИСКРИМІНАЦІЇ ТА ПРОТИДІЇ ЕКСПЛУАТАЦІЇ ВПО

Ця збірка містить практичні алгоритми міжсекторальної взаємодії, напрацьовані під час серії майстеркласів для представників регіональних органів влади й місцевого самоврядування в межах програми «Єднання заради дії».

Мета розробки цих алгоритмів – створити і впровадити стандартизований механізм скоординованого реагування на складні й перехресні ситуації в царині недискримінації та протидії експлуатації внутрішньо переміщених людей за допомогою чіткого розмежування повноважень, синхронізації державних установ, органів місцевого самоврядування та громадського сектора, а також описати єдиний і зрозумілий шлях підтримки людини від моменту ідентифікації її потреби до повного розв'язання кейсу на рівні громади та регіону.

Кожен алгоритм адаптовано до специфіки конкретного регіону (зокрема логістики, інфраструктури МТП та особливостей місцевого контексту). Ці напрацювання мають стати практичним інструментом побудови інклюзивного та безпечного середовища для ВПО в Україні.



ЗМІСТ

Регіональні алгоритми міжсекторальної взаємодії

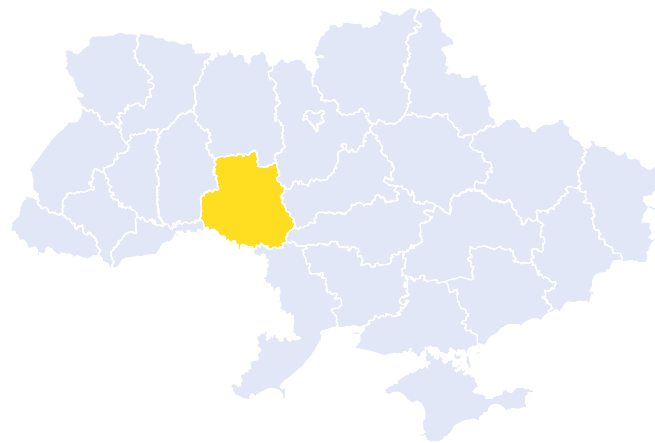
Вінницька область	3
Волинська область	4
Дніпропетровська область	7
Житомирська область	8
Закарпатська область	11
Івано-Франківська область	14
Київська область	17
Кіровоградська область	18
Львівська область	19
Миколаївська область	22
Одеська область	23
Полтавська область	30
Рівненська область	31
Тернопільська область	32
Хмельницька область	35
Черкаська область	36
Чернівецька область	38
Чернігівська область	41

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ

- БПД – безоплатна правнича допомога
- ВПО – внутрішньо переміщені особи
- ГО – громадська організація
- ДМС – Державна міграційна служба
- ДПСУ – Державна прикордонна служба України
- ЗСУ – Збройні Сили України
- КУ – комунальна установа
- МТП – місце тимчасового проживання (шелтери, гуртожитки тощо)
- НГО (NGO) – неурядова організація
- ОВА / ОДА – обласна військова адміністрація / обласна державна адміністрація
- ОМС – органи місцевого самоврядування
- СЖО – складні життєві обставини
- ССД – Служба у справах дітей
- УСЗН – Управління соціального захисту населення
- ЦЗ / ЦЗН – Центр зайнятості (населення)
- ЦНАП – Центр надання адміністративних послуг

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

Мета: створити механізм скоординованого реагування на складні ситуації ВПО, що вимагають участі кількох секторів, із чітким розмежуванням дій на рівні громади та регіону.



ФАЗА 1. ВИЯВЛЕННЯ ВРАЗЛИВОСТЕЙ ВПО

Мета: ідентифікувати ознаки вразливості та ризиків, незалежно від сектора звернення.

Крок	Дія фахівця першої ланки (на рівні громади)	Дія на регіональному рівні (ОВА)	Відповідальний підрозділ ОВА/ОМС
1. Виявлення індикаторів вразливості	Фахівець (ЦНАП, освіта, медицина тощо) фіксує індикатори ризику (дискримінація, експлуатація, відсутність документів)	Усі відповідні підрозділи ОВА забезпечують фахівців ОМС уніфікованими інструкціями та переліком індикаторів	Заклади освіти, медицини, надавач соціальних послуг, ЦНАП, поліція
2. Негайна реакція	Фахівець надає мінімальну допомогу, первинну консультацію і дорожню карту ВПО	ОВА (Департамент соціальної та молодіжної політики) створює, затверджує та регулярно актуалізує дорожню карту послуг і перелік партнерів (НГО, БО)	Усі підрозділи, які надають послуги
3. Документування та облік	Фахівець реєструє факт виявлення вразливості та сповіщає керівника	ОВА забезпечує синхронізацію та агрегацію даних від ОМС, запобігаючи дублюванню допомоги (наприклад, муніципальної та міжнародної гуманітарної)	Усі підрозділи

ФАЗА 2. МІЖСЕКТОРАЛЬНЕ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ТА КООРДИНАЦІЯ (РЕФЕРАЛЬНИЙ МЕХАНІЗМ)

Мета: забезпечити комплексне та узгоджене реагування на проблему.

Крок	Дія фахівця/керівника (на рівні громади)	Дія на регіональному рівні (ОВА)	Відповідальний підрозділ ОВА/ОМС
4. Офіційне перенаправлення	Керівник підрозділу ОМС / закладу офіційно перенаправляє інформацію до профільного координаційного органу на регіональному рівні (соцзахист або ССД)	Створення гарячої лінії / єдиного електронного каналу для прийому офіційних перенаправлень із громад	Підрозділ соціального захисту населення ОМС або Служба у справах дітей
5. Призначення координатора	Фахівець ОМС/громади залишається першим контактом для ВПО, поки його замінить кейсменеджер. Приймальний орган (соцзахист або ССД) призначає фахівця / кейсменеджера для супроводу ВПО та координації дій	ОВА (Департамент соціальної та молодіжної політики) здійснює методологічний нагляд, контролює дотримання термінів вирішення комплексних кейсів та мобілізує ресурси	Підрозділ соціального захисту населення ОМС або Служба у справах дітей
6. Формування міжвідомчої команди	Кейсменеджер ОМС залучає локальні ресурси громади (представників освіти, поліції, ЦЗН)	Структурні підрозділи ОВА залучаються для вирішення питань, що виходять за межі повноважень громади (фінансування, складне медичне лікування, великі інвестиційні проекти)	Кейсменеджер, структурні підрозділи ОВА

ФАЗА 3. ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМИ, МОНІТОРИНГ ТА АДАПТАЦІЯ

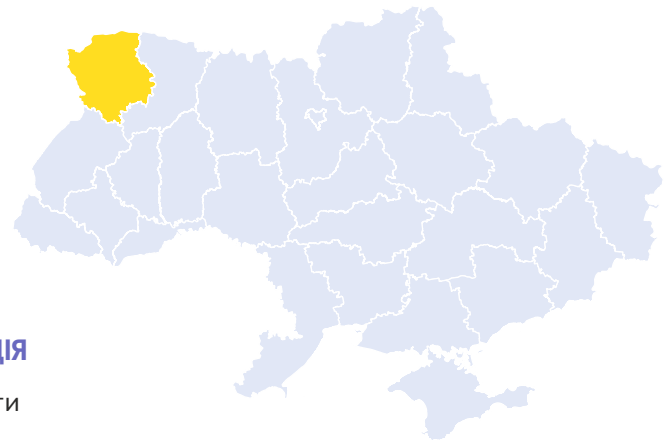
Мета: остаточно вирішити проблему та забезпечити підзвітність.

Крок	Дія на рівні громади	Дія на регіональному рівні (ОВА)	Відповідальний підрозділ ОВА/ОМС
7. Розробка спільного плану дій	Кейсменеджер ОМС реалізує завдання й координує дії локальних партнерів (супровід до житла, допомога з працевлаштуванням)	ОВА забезпечує міжрегіональну та міжнародну координацію (з міжнародними гуманітарними проектами) для залучення ресурсів (наприклад, грантів) для виконання плану дій	Міжвідомча команда (ОМС та ОВА)
8. Збір відгуків та моніторинг	Фахівець громади (первинна ланка) отримує інформацію про остаточне вирішення проблеми для її закриття	ОВА (Департамент соцзахисту) забезпечує залучення Ради ВПО для моніторингу якості послуг та збору відгуків	Координатор кейсу та Рада ВПО
9. Аналіз та адаптація алгоритму	ОМС регулярно звітує про найпоширеніші перехресні виклики та системні проблеми взаємодії на місцях	Визначений дорадчий орган при ОВА регулярно аналізує дані та ухвалює рішення про коригування політики, стандартизацію процедур та усунення системних прогалин	Дорадчий орган при ОВА

Примітка: Службу у справах дітей (у випадках що стосується захисту прав дітей) / Департамент соціальної та молодіжної політики ОВА слід зробити кінцевими координаторами в більшості комплексних кейсів, аби забезпечити чіткість і підзвітність у Вінницькій області.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Мета: забезпечити скоординоване й недискримінаційне надання послуг ВПО, мінімізувати нерозуміння, дублювання та незрозумілості в повноваженнях.



ФАЗА 1. ПРОАКТИВНЕ ВИЯВЛЕННЯ ТА ПЕРВИННА ФІКСАЦІЯ

Мета: вчасно ідентифікувати проблемні питання та сформувані первинну доказову бази для подальшого кейсменеджменту.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
1. Виявлення проблеми	Працівник установи (соцслужба, ОМС, ГО, медзаклад тощо) фіксує проблему, документує базову інформацію про ситуацію людини/сімі ВПО	Неповні або неточні первинні дані можуть ускладнити подальше реагування
2. Первинна фіксація	Базові потреби документуються з акцентом на доступ до житла й дошкільної освіти	Слід забезпечити актуальну інформацію про ВПО регіону

Примітка: брак якісної та актуальної інформації про проблематику ВПО визначено одним із ключових викликів у Волинській області.

ФАЗА 2. КОМПЛЕКСНА ОЦІНКА РИЗИКІВ І ПРІОРИТЕТНІСТЬ

Мета: визначити пріоритетні категорії ВПО (діти, ветерани, безробітні) та застосувати норми законодавства про недискримінацію.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
3. Перевірка ризиків	Фахівці оцінюють ситуацію на предмет дискримінації, експлуатації, загрози безпеці й визначають рівень терміновості та потреби негайно реагувати	Недооцінка чи суб'єктивна оцінка ризиків може призвести до запізненого втручання
4. Визначення пріоритетів	Фахівці фокусуються на дітях (Служба у справах дітей) та ветеранах (Управління ветеранської політики)	Адресність допомоги забезпечується відповідно до спеціалізації органів

Примітка: визначення пріоритетних категорій допомагає забезпечити адресність допомоги відповідно до спеціалізації органів.

ФАЗА 3. ОПЕРАТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

Мета: забезпечення миттєвого зв'язку з компетентними органами для мобілізації необхідних ресурсів.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
5. Комунікація з відповідальним сектором	За допомогою офіційної карти контактів Волинської області або спеціалізованих міжвідомчих каналів зв'язку (Telegram/WhatsApp) фахівці забезпечують оперативне інформування	Слід вирішити проблему відсутності швидких і надійних каналів горизонтальної комунікації

Примітка: горизонтальна комунікація ускладнена через відсутність налагодженої координації між Луцьком (обласним центром) та іншими містами області. Тому швидко перенаправляти людей між громадами тут непросто.

ФАЗА 4. БЕЗПЕЧНА ПЕРЕДАЧА ІНФОРМАЦІЇ

Мета: регламентувати обмін даними з суворим дотриманням права людини на конфіденційність і захист персональних даних.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
6. Передача інформації	Фахівці передають мінімально необхідний обсяг даних із дотриманням протоколів безпеки. Для подальшого супроводу призначають відповідальну людину	Слід запобігти порушенню конфіденційності та виключити дублювання звернень у різні інстанції

Примітка: через неузгодженість механізмів розподілу коштів між бюджетами різних рівнів передача кейсу з міста в область часто супроводжується «бюджетним вакуумом», де фінансовий супровід ВПО стає неочевидним.

ФАЗА 5. СИНХРОНІЗОВАНЕ МІЖСЕКТОРНЕ РЕАГУВАННЯ

Мета: консолідувати зусилля різних служб для системного вирішення проблеми та усунення її причин.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
7. Спільне планування	Фахівці налагоджують міжвідомчий обмін інформацією для розробки інтегрованого плану допомоги з урахуванням компетенцій кожного суб'єкта	Слід мінімізувати ризики витоку даних та оптимізувати функції (уникаючи дублювання)
8. Реалізація плану	Слід упровадити узгоджений алгоритм дій із чітким розподілом ролей, термінів виконання та очікуваних результатів	Слід перейти від стихійного реагування до структурованої та послідовної підтримки

Примітка: спільне планування має обов'язково відбуватися за участі представників ГО та благодійних фондів, оскільки реальний ресурсний пакет (продукти, гігієна, облаштування побуту) забезпечують саме вони, а не держава.

ФАЗА 6. ДОКУМЕНТУВАННЯ ТА МОНІТОРИНГ

Мета: скласти аналітичний звіт про вжиті заходи для забезпечення прозорості та оцінки ефективності втручання.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
9. Документування результатів	Усі етапи, рішення та надані послуги слід зафіксувати у внутрішній системі або спільному реєстрі	Слід ліквідувати дефіцит аналітичних даних та запобігти системним помилкам у майбутньому
10. Спільний моніторинг	Координація супроводу: соціальний захист забезпечує кейсменеджмент, освіта й медицина – доступ до послуг, ГО – додатковий ресурс	Потрібно забезпечити комплексний та цілісний підхід замість розрізнених однопланових рішень

Примітка: моніторинг має фіксувати не лише надані послуги, а й фактичну динаміку наявності місць у прихистках, щоб оперативно реагувати на переповненість закладів у Волинській області.

ФАЗА 7. ПОДАЛЬШИЙ СУПРОВІД ТА ІНТЕГРАЦІЯ

Мета: забезпечити сталість досягнутих результатів, запобігти повторним кризам та сприяти повній соціальній адаптації.

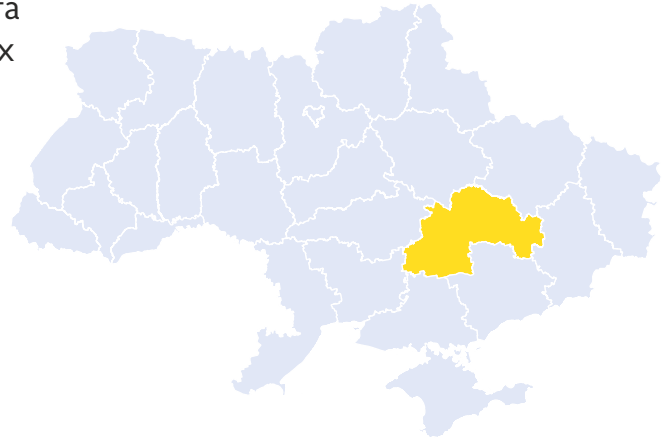
Крок	Дії фахівців	Пояснення
11. Моніторинг стабілізації	Фахівці забезпечують тривалий міжсекторальний супровід людини/сімі до моменту повної стабілізації ситуації з регулярною переоцінкою потреб	Слід запобігти повторному потраплянню бенефіціара у кризові обставини

Примітка: Ефективність реагування залежить від швидкості та якості міжсекторальної взаємодії. Всі учасники й учасниці процесу відповідають за збереження персональних даних згідно з чинним законодавством. У разі виявлення критичних загроз життю чи здоров'ю етапи «Перевірка ризиків» та «Комунікація» мають відбуватися невідкладно.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

У ході групової роботи визначено системні прогалини, що формують ризики дискримінації та підвищують вразливість внутрішньо переміщених людей до різних форм експлуатації. Ключовими бар'єрами названо надмірно ускладнені бюрократичні процедури відновлення документів, а також складність отримання спеціальних статусів для дітей у громадах.

Учасниці й учасники майстеркласу розробили алгоритми міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики.



ВИКЛИК «ПРАВОВА НЕВИДИМІСТЬ» (ВІДСУТНІСТЬ ОРИГІНАЛІВ ДОКУМЕНТІВ І ДОВІДОК ВПО)

ВПО часто потрапляють у ситуацію замкненого кола: без паспорта не можна отримати довідку ВПО, а без довідки — гуманітарну та фінансову допомогу. Несвоєчасне вирішення таких проблем істотно підвищує ризики трудової та сексуальної експлуатації людей, які залишаються без засобів до існування.

Ідентифікація (НУО / соціальні служби / шелтери):

- виявлення людини без документів;
- первинний скринінг ризиків торгівлі людьми та надання базової гуманітарної допомоги без вимоги пред'явлення документів.

Юридичний супровід і встановлення особи (БПД + Національна поліція + ДМС):

- перенаправлення в систему безоплатної правничої допомоги для забезпечення супроводу;
- взаємодія з Національною поліцією (реєстрація заяви про втрату документів) та Державною міграційною службою;
- за неможливості адміністративного підтвердження особи – ініціювання судової процедури встановлення юридичного факту за участі свідків та/або родичів.

Отримання статусу та доступ до послуг (ЦНАП + УСЗН):

- після отримання тимчасового посвідчення або паспорта — реєстрація в ЦНАП як ВПО;
- відкриття доступу до державних соціальних виплат;
- запровадження механізму кризового супроводу, за якого під час відновлення документів громадський сектор покриває базові потреби людини, запобігаючи вимушеному погодженню на ризиковані пропозиції працевлаштування.

ВИКЛИК «ЗАХИСТ ПРАВ ДІТЕЙ» (НАДАННЯ СТАТУСУ «ДИТИНИ ВІЙНИ»)

Отримання статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій, та забезпечення відповідного соціального захисту потребує складної й скоординованої взаємодії між заявником, службою у справах дітей та фінансовими органами громади. У цьому контексті існує ризик дискримінації дітей-ВПО через дефіцит бюджетних ресурсів громад, спрямованих на реалізацію соціальних програм.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Адвокація та бюджетування (місцева рада + фінансовий відділ):

- аналіз потреб громади та ініціювання змін до місцевого бюджету для забезпечення соціальних виплат і послуг;
- формування резервного фонду для реагування на екстрені випадки у сфері захисту прав дітей.

Кейсменеджмент дитини (служба у справах дітей + освіта + медицина):

- звернення законного представника або виявлення дитини без супроводу та її перенаправлення до служби у справах дітей;
- збір доказової бази (медичні довідки, підтвердження перебування в зоні бойових дій, свідчення очевидців) із залученням закладів освіти для підтвердження відповідних фактів;
- підготовка проекту рішення органу опіки та піклування.

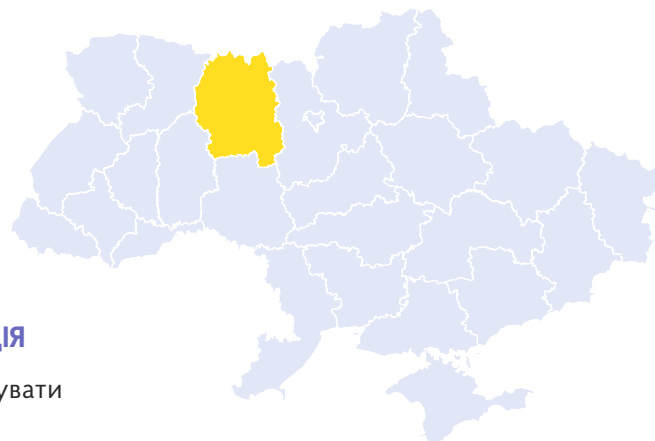
Прийняття рішення та подальший моніторинг:

- надання статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій;
- включення дитини до місцевих програм психосоціальної підтримки;
- розробка уніфікованих локальних протоколів, що гарантують рівний пріоритет для дітей-ВПО та місцевих дітей у черзі на отримання статусу і послуг, а також компенсацію відсутності окремих документальних підтверджень через рішення комісії та акти обстеження.

Запропоновані алгоритми допомагають перетворити фрагментарні дії на чітко структуровані механізми перенаправлення. Ключова умова ефективності – функціонування координаційних рад при громадах, які забезпечують системну взаємодію між ЦНАП, органами соціального захисту, правоохоронними органами та неурядовими організаціями для оперативного вирішення індивідуальних кейсів.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У ЖИТОМИРСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Мета: забезпечити скоординоване та недискримінаційне надання послуг ВПО, мінімізувати нерозуміння, дублювання та плутанину в повноваженнях.



ФАЗА 1. ПРОАКТИВНЕ ВИЯВЛЕННЯ ТА ПЕРВИННА ФІКСАЦІЯ

Мета: своєчасно ідентифікувати проблемні питання та сформувати первинну доказову базу для подальшого кейсменеджменту.

Крок	Дії фахівців (ОВА, Центр зайнятості, поліція, БПД)	Пояснення
1. Виявлення проблеми	Працівник установи (соцслужба, ОМС, ГО, медзаклад тощо) фіксує проблему, документує базову інформацію про ситуацію людини / сім'ї ВПО	Треба доповнювати неповні або неточні первинні дані, які можуть ускладнити подальше реагування
2. Первинна фіксація	Документування базових потреб із акцентом на доступ до житла й дошкільної освіти	Слід ліквідувати дефіцит актуальної інформації про ВПО в регіоні

Примітка: брак якісної та актуальної інформації про ВПО визначено одним із ключових викликів у Житомирській області.

ФАЗА 2. КОМПЛЕКСНА ОЦІНКА РИЗИКІВ І ПРІОРИТЕТНІСТЬ

Мета: визначити пріоритетні категорії (діти, ветерани, безробітні) та застосувати норми законодавства про недискримінацію.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
3. Перевірка ризиків	Оцінка ситуації: перевірка на дискримінацію, експлуатацію, загрозу безпеці. Визначення рівня терміновості та потреб у негайному реагуванні	Недооцінка ризиків або суб'єктивна оцінка може призвести до запізнілого втручання
4. Визначення пріоритетів	Фокус на дітях (Служба у справах дітей) та ветеранах (Управління ветеранської політики)	Слід забезпечити адресність допомоги відповідно до спеціалізації органів

Примітка: Житомирщина як логістичний вузол потребує миттєвої фільтрації ризиків безпеки (дискримінація чи загроза насильства).

ФАЗА 3. ОПЕРАТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

Мета: забезпечити миттєвий зв'язок із компетентними органами для мобілізації необхідних ресурсів.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
5. Комунікація з відповідальним сектором	Використання офіційної карти контактів Житомирської області або спеціалізованих міжвідомчих каналів зв'язку (Telegram/WhatsApp) для оперативного інформування	Слід вирішити проблему відсутності швидких та надійних каналів горизонтальної комунікації

Примітка: через ускладнену горизонтальну комунікацію й нескоординованість Житомира (обласного центру) з іншими містами області важче швидко перенаправляти людей між громадами.

ФАЗА 4. БЕЗПЕЧНА ПЕРЕДАЧА ІНФОРМАЦІЇ

Мета: регламентувати обмін даними з суворим дотриманням права людини на конфіденційність і захист персональних даних.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
6. Передача інформації	Передача мінімально необхідного обсягу даних із дотриманням протоколів безпеки й призначення відповідальних за подальший супровід	Слід запобігти порушенню конфіденційності та виключити дублювання звернень у різні інстанції

Примітка: через неузгодженість механізмів розподілу коштів між бюджетами різних рівнів передача кейсу з міста в область часто супроводжується «бюджетним вакуумом», де фінансовий супровід ВПО стає неочевидним.

ФАЗА 5. СИНХРОНІЗОВАНЕ МІЖСЕКТОРНЕ РЕАГУВАННЯ

Мета: консолідувати зусилля різних служб для системного вирішення проблеми та усунення її причин.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
7. Спільне планування	Міжвідомчий обмін інформацією для розробки інтегрованого плану допомоги з урахуванням повноважень кожного суб'єкта	Слід мінімізувати ризик витоку даних та оптимізувати функції (уникнення дублювання)
8. Реалізація плану	Впровадження узгодженого алгоритму дій із чітким розподілом ролей, термінів виконання та очікуваних результатів	Слід перейти від стихійного реагування до структурованої та послідовної підтримки

Примітка: у спільному плануванні обов'язково мають брати участь представники ГО та фондів, оскільки реальний ресурсний пакет (продукти, гігієна, облаштування побуту) забезпечують саме вони, а не держава.

ФАЗА 6. ДОКУМЕНТУВАННЯ ТА МОНІТОРИНГ

Мета: створити аналітичний звіт про вжиті заходи для забезпечення прозорості та оцінки ефективності втручання.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
9. Документування результатів	Фіксація всіх етапів, рішень і наданих послуг у внутрішній системі або спільному реєстрі	Треба ліквідувати дефіцит аналітичних даних та запобігти майбутнім системним помилкам
10. Спільний моніторинг	Координація супроводу: соціальний захист забезпечує кейсменеджмент, освіта й медицина – доступ до послуг, ГО – додатковий ресурс	Замість розрізнених однопланових рішень слід запровадити комплексний цілісний підхід

Примітка: вчасне закриття кейсу в обласній базі дозволяє ОВА бачити реальну кількість вільних місць у режимі реального часу.

ФАЗА 7. ПОДАЛЬШИЙ СУПРОВІД ТА ІНТЕГРАЦІЯ

Мета: забезпечити сталість досягнутих результатів, запобігти повторним кризам та сприяти повній соціальній адаптації.

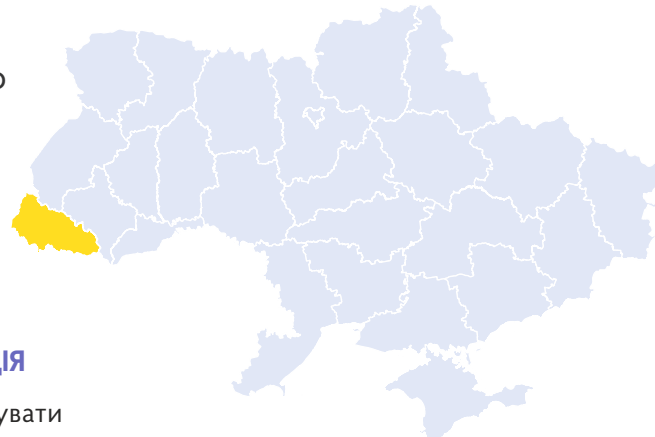
Крок	Дії фахівців	Пояснення
11. Моніторинг стабілізації	Тривалий міжсекторальний супровід людини/сім'ї до моменту повної стабілізації ситуації з регулярною переоцінкою потреб	Слід унеможливити повторне потрапляння бенефіціара в кризові обставини

Примітка: процес вважається завершеним лише після успішної адаптації людини в громаді Житомирщини, а не в момент видачі довідки ВПО.

Примітка: оскільки Житомирська область є стратегічним логістичним вузлом для евакуаційних маршрутів, успіх алгоритму залежить від актуальності даних Департаменту соціального захисту населення ОВА. Розподіл людей у громади робиться винятково на основі даних про реальні ресурси цих громад, щоб забезпечити людям стале розселення, а не просто тимчасове перебування.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Мета: встановити єдиний порядок ідентифікації, супроводу та комплексної підтримки внутрішньо переміщених осіб (ВПО) через координацію зусиль органів державної влади, місцевого самоврядування та інститутів громадянського суспільства.



ФАЗА 1. ПРОАКТИВНЕ ВИЯВЛЕННЯ ТА ПЕРВИННА ФІКСАЦІЯ

Мета: своєчасно ідентифікувати проблемні питання та сформувати первинну доказову базу для подальшого кейсменеджменту.

Крок	Дії фахівців першої ланки (соцзахист, освіта, медицина, ЦНАП, ГО)	Пояснення
1. Виявлення проблеми	Фахівець у рамках своїх повноважень (навчальний процес, медичний огляд, надання адмінпослуг) верифікує ознаки соціальної вразливості: нестабільність, дискримінацію чи перешкоди в доступі до послуг	Слід боротися з невидимістю перехресних викликів, із якими стикаються ВПО у нових громадах
2. Первинна фіксація	Документування базового профілю сім'ї: статус ВПО, склад домогосподарства, анамнез звернень та ідентифікація першочергових ризиків	Потрібно запобігти втраті критичної інформації та фрагментарності даних на етапі входу в систему допомоги

Примітка: на етапі фіксації слід врахувати, що державне фінансування часто обмежене, тому треба буде залучати ресурси міжнародних фондів, а Раді ВПО бути активною.

ФАЗА 2. КОМПЛЕКСНА ОЦІНКА РИЗИКІВ І ПРІОРИТЕТНІСТЬ

Мета: визначити ступінь загрози життю та здоров'ю людини, встановити терміновість та інтенсивність втручання.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
3. Перевірка ризиків	Проведення поглибленої оцінки ознак насильства, експлуатації, системної дискримінації або загрози фізичній безпеці	Слід запобігти запізненому реагуванню на кризові ситуації, що загрожують життю та здоров'ю
4. Визначення терміновості	Класифікація кейсу за рівнями: терміновий, середній або плановий. У разі критичного рівня – негайна мобілізація екстрених служб	Треба забезпечити узгодженість дій різних секторів та відомств

Примітка: визначаючи терміновість розселення, фахівці мають зважати на критичну нестачу вільних місць у прихистках. Пріоритет надається найбільш вразливим категоріям через обмеженість.

ФАЗА 3. ОПЕРАТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

Мета: забезпечити миттєвий зв'язок із компетентними органами для мобілізації необхідних ресурсів.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
5. Комунікація з відповідальним сектором	Використання офіційної карти контактів Закарпатської області або спеціалізованих міжвідомчих каналів зв'язку (Telegram/WhatsApp) для оперативного інформування	Слід вирішити проблему відсутності швидких та надійних каналів горизонтальної комунікації

Примітка: через ускладнену горизонтальну комунікацію й нескоординованість Ужгорода (обласного центру) з іншими містами області важче швидко перенаправляти людей між громадами.

ФАЗА 4. БЕЗПЕЧНА ПЕРЕДАЧА ІНФОРМАЦІЇ

Мета: регламентувати обмін даними з суворим дотриманням права людини на конфіденційність і захист персональних даних.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
6. Передача інформації	Передача мінімально необхідного обсягу даних із дотриманням протоколів безпеки, фіксація відповідальних за подальший супровід	Слід запобігти порушенню конфіденційності та виключити дублювання звернень у різні інстанції

Примітка: через неузгодженість механізмів розподілу коштів між бюджетами різних рівнів передача кейса від міста до області часто супроводжується «бюджетним вакуумом», де фінансовий супровід ВПО стає неочевидним.

ФАЗА 5. СИНХРОНІЗОВАНЕ МІЖСЕКТОРНЕ РЕАГУВАННЯ

Мета: консолідувати зусилля різних служб для системного вирішення проблеми та усунення її причин.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
7. Спільне планування	Міжвідомчий обмін інформацією для розробки інтегрованого плану допомоги з урахуванням компетенцій кожного суб'єкта	Слід мінімізувати ризик витоку даних та оптимізувати функції (уникнути дублювання)
8. Реалізація плану	Впровадження узгодженого алгоритму дій із чітким розподілом ролей, термінів виконання та очікуваних результатів	Мета – перейти від стихійного реагування до структурованої та послідовної підтримки

Примітка: у спільному плануванні обов'язково мають брати участь представники ГО та фондів, оскільки реальний ресурсний пакет (продукти, гігієна, облаштування побуту) забезпечують саме вони, а не держава.

ФАЗА 6. ДОКУМЕНТУВАННЯ ТА МОНІТОРИНГ

Мета: створити аналітичний звіт про вжиті заходи для забезпечення прозорості та оцінки ефективності втручання.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
9. Документування результатів	Фіксація всіх етапів, рішень та наданих сервісів у внутрішній системі або спільному реєстрі	Слід ліквідувати дефіцит аналітичних даних та запобігати системним помилкам у майбутньому
10. Спільний моніторинг	Координація супроводу: соціальний захист забезпечує кейсменеджмент, освіта й медицина – доступ до послуг, ГО – додатковий ресурс	Замість розрізнених однопланових рішень слід забезпечити комплексний та цілісний підхід

Примітка: моніторинг має фіксувати не лише надані послуги, а й динаміку наявності місць у прихистках, щоб оперативно реагувати на переповненість закладів у Закарпатській області.

ФАЗА 7. ПОДАЛЬШИЙ СУПРОВІД ТА ІНТЕГРАЦІЯ

Мета: забезпечити сталість досягнутих результатів, запобігти повторним кризам та сприяти соціальній адаптації.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
11. Моніторинг стабілізації	Тривалий міжсекторальний супровід людини / сім'ї до моменту повної стабілізації ситуації з регулярною переоцінкою потреб	Слід запобігти повторному потраплянню бенефіціара у кризові обставини

Примітка:

Ключові виклики та рекомендації щодо підтримки ВПО

За результатами майстеркласу визначено:

Ключові виклики:

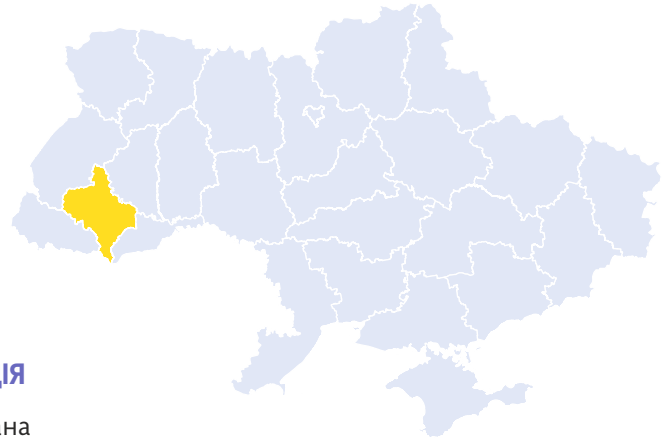
трансгранична мобільність (складність контролю за перебуванням отримувачів допомоги), інфраструктурна неготовність (брак інклюзивних рішень у віддалених громадах), необхідність системної підтримки релокованого бізнесу як основного рушія інтеграції.

Рекомендації:

запровадити механізм оперативного обміну даними між громадами та ДПСУ, розробити цільові грантові програми для адаптації інфраструктури під потреби маломобільних ВПО, масштабувати модель «Краматорськ – Перечин» на інші громади Закарпаття, включити представників релокованого бізнесу до координаційних рад при ОВА.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У ІВАНО-ФРАНКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Мета: встановити єдиний порядок ідентифікації та підтримки ВПО в умовах скорочення донорського фінансування за допомогою координації Департаменту соцполітики й вузькоспеціалізованих хабів.



ФАЗА 1. ПРОАКТИВНЕ ВИЯВЛЕННЯ ТА ПЕРВИННА ФІКСАЦІЯ

Мета: диференціювати потоки ВПО (самостійна/централізована евакуація) та зафіксувати специфічні потреби.

Крок	Дії фахівців (соцзахист, хаби, ЦНАП)	Пояснення
1. Виявлення проблеми	Розмежування супроводу: для мешканців конкретних регіонів – перенаправлення до профільних хабів («ЯМаріуполь» тощо), для інших – через департамент	Подолання розпорошеності зусиль та адресна підтримка через земляцтва
2. Первинна фіксація	Документування шляху прибуття та правового статусу (в т. ч. людей з деокупованих територій)	Слід налагодити чітку логістику допомоги залежно від способу прибуття

Примітка: людям, що приїхали з окупованих територій, слід надавати первинну психологічну підтримку.

ФАЗА 2. КОМПЛЕКСНА ОЦІНКА РИЗИКІВ І ПРІОРИТЕТНІСТЬ

Мета: виявити людей з особливими потребами (маломобільних, колишніх засуджених, ВІЛ-позитивних).

Крок	Дії фахівців	Пояснення
3. Перевірка ризиків	Поглиблена оцінка потреб маломобільних груп та людей з вразливим здоров'ям (ВІЛ)	Слід виявити групи, що потребують спеціалізованих умов проживання
4. Визначення терміновості	Аналіз можливості розміщення чоловіків призовного віку та людей з кримінальним минулим у МТП	Так можна досягнути зменшення відмов у розселенні через «складні» категорії

Примітка: пріоритет надається маломобільним ВПО, проте існує гостра проблема дефіциту місць, адаптованих під їхні потреби.

ФАЗА 3. ОПЕРАТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

Мета: використовувати гарячі лінії та дорожні карти для швидкого реагування.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
5. Комунікація	Використання обласної гарячої лінії з питань розміщення ВПО як основного диспетчера	Так можна мінімізувати час на пошук вільного ліжко-місця

Примітка: оскільки один орган не закриває всі напрями, фахівець має використовувати актуальні дорожні карти ГО та міжнародних фондів.

ФАЗА 4. БЕЗПЕЧНА ПЕРЕДАЧА ІНФОРМАЦІЇ

Мета: захистити дані при перенаправленні між державними структурами та хабами.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
6. Передача інформації	Перенаправлення кейсу у відповідний хаб із дотриманням конфіденційності	Слід уникнути дублювання послуг різними організаціями

Примітка: передача інформації між державним сектором та вузькоспеціалізованими хабами має відбуватися виключно після отримання письмової згоди людини на обробку персональних даних. Важливо використовувати захищені канали зв'язку та єдину систему обліку (якщо її інтегровано в регіоні) для відстеження шляху без повторного збору ідентичних довідок у різних інстанціях.

ФАЗА 5. СИНХРОНІЗОВАНЕ МІЖСЕКТОРНЕ РЕАГУВАННЯ

Мета: об'єднати ресурси в умовах дефіциту фінансування.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
7. Спільне планування	Фіксація всіх етапів, рішень та наданих сервісів Розробка плану з залученням програм співфінансування (громада + держбюджет + донор)	Так можна компенсувати скорочення міжнародної допомоги
8. Реалізація плану	Пошук варіантів довготривалого житла через програми «ЄОселя» та стимулювання працевлаштування	Так долається страх ВПО перед офіційним працевлаштуванням

Примітка: важливо проводити тренінги з недискримінації для персоналу МТП щодо розселення чоловіків та людей з ВІЛ.

ФАЗА 6. ДОКУМЕНТУВАННЯ ТА МОНІТОРИНГ

Мета: контролювати процес будівництва та заповнення МТП.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
9. Моніторинг	Верифікація стану будівництва нових МТП та їхньої доступності для маломобільних людей	Усе це підвищує прозорість використання ресурсів та формування черги на житло

Примітка: моніторинг має передбачати регулярні виїзні перевірки не лише технічного стану будівель, а й реальної відповідності умов проживання стандартам гідності та інклюзивності (наявність пандусів, ширина дверних отворів, доступність санітарних вузлів для людей на колісних кріслах). Отримані дані повинні оновлюватися в обласному реєстрі вільних місць у режимі реального часу для уникнення ситуацій, коли людей скеровують до об'єктів, які ще не введені в експлуатацію або не мають належних умов для конкретної категорії ВПО.

ФАЗА 7. ПОДАЛЬШИЙ СУПРОВІД ТА ІНТЕГРАЦІЯ

Мета: перейти від тимчасового прихистку до постійного житла.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
10. Супровід інтеграції	Юридичне та фінансове консультування щодо державних програм доступного житла	Консультування допоможе остаточно вирішити житлову проблему та стабілізувати ситуацію в громаді

Примітка

1. Фінансовий та ресурсний контекст

- Через зменшення обсягів фінансування з боку міжнародних фондів і донорів треба раціональніше розподіляти внутрішні ресурси.
- Процес евакуації залишається змішаним: частина людей прибуває самостійно, частина – через централізовані державні механізми.

2. Ефективність управління та координація

- Департамент соцполітики демонструє високу ефективність у межах своїх повноважень і добре справляється з поточними викликами.
- Важливо розуміти, що жоден окремий орган не може закрити всі напрями роботи одночасно. Система працює через взаємодоповнення різних структур.
- Надзвичайно ефективно працює система «гарячої лінії» з питань розміщення ВПО, що забезпечує оперативний пошук житла.

3. Мережа підтримки та хаби

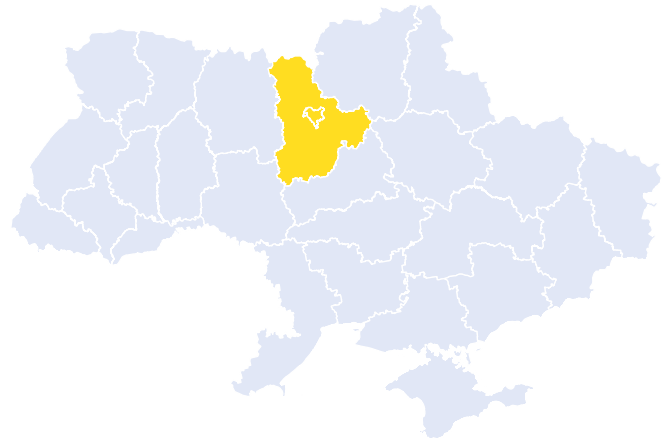
- Співпраця з громадським сектором і релокованими громадами дуже допомагає адаптувати людей до нових умов.
- ГО та фонди розробили чіткі алгоритми дій (дорожні карти) для різних категорій переселенців.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРЕДСТАВНИКІВ КИЇВСЬКОГО РЕГІОНАЛЬНОГО УРЯДУ З ВИРІШЕННЯ ПЕРЕХРЕСНИХ ВИКЛИКІВ ЩОДО НЕДИСКРИМІНАЦІЇ ТА ПРОТИДІЇ ЕКСПЛУАТАЦІЇ ВПО

Учасники та учасниці майстеркласу домовились, що міжсекторальна взаємодія – це ключовий підхід до вирішення перехресних викликів ВПО, який має передбачати системний підхід до співпраці різних секторів (державного, громадського, бізнесового) для вирішення спільних завдань.

Головна особливість організації міжсекторальної взаємодії в Київській області – особливий статус Києва та структури столичних органів виконавчої влади й місцевого самоврядування. Наявність двох самостійних та сильних представників влади (Києва та Київської області) слід враховувати під час вирішення кола дотичних суб'єктів та визначення відповідальних.

Учасники та учасниці заходу вирішили, що головним ініціатором міжсекторальної взаємодії буде виступати Київська обласна військова адміністрація.



ПІД ЧАС МАЙСТЕРКЛАСУ БУЛО НАПРАЦЬОВАНО ТАКИЙ АЛГОРИТМ:

1. Створення робочої групи

- рішення суб'єкта-ініціатора міжсекторальної взаємодії про створення робочої групи;
- пошук усіх дотичних суб'єктів, які можуть допомогти вирішити проблему: частина за принципом визначення (вертикаль влади), інші – за згодою (органи місцевого самоврядування, НУО тощо);
- залучення цих суб'єктів до робочої групи;
- визначення правил роботи та взаємодії: прийняття розпорядження про затвердження складу, положення про робочу групу та інших необхідних організаційних документів

2. Визначення проблеми

- ідентифікація проблеми, яку потрібно вирішити;
- пошук причини існування цієї проблеми;
- деталізація потреби

3. Планування роботи групи

- визначення цілей і проблем, над вирішенням яких буде працювати робоча група;
- розробка дорожньої карти (конкретних кроків до подолання виявленої проблеми);
- визначення відповідальних за напрямками;
- встановлення строків та індикаторів успішності виконання

4. Спільні кроки

- спільне виконання: активна співпраця за визначеним планом, обмін ресурсами та інформацією;
- залучення громадськості

5. Моніторинг і контроль виконання

- аналіз досягнутих результатів та ефективності співпраці;
- коригування плану (за потреби)

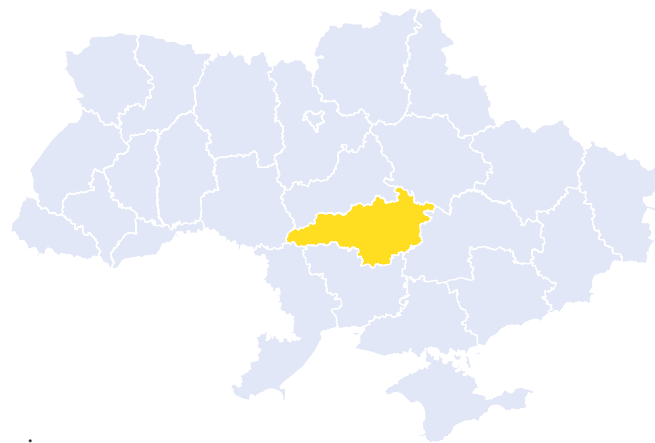
6. Систематичне (проміжне і підсумкове) звітування про зроблене

Учасники та учасниці заходу домовилися, що робота такої групи в царині вирішення перехресних викликів ВПО має бути ефективною, бюрократизацію слід звести до мінімуму, і всі мають працювати на результат. Тому варто дотримуватись таких принципів взаємодії:

- **Рівноправне партнерство:** відсутність домінування одного з суб'єктів;
- **Інклюзивність:** залучення всіх зацікавлених сторін, включно з ВПО;
- **Компетентність:** залучення фахівців;
- **Взаємодоповнення та чіткий розподіл ролей;**
- **Належна та дієве реагування кожного відомства;**
- **Прозорість:** відкритість процесів та звітування.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У КІРОВОГРАДСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Мета: сформувати механізм скоординованого реагування ОВА та її підрозділів на складні ситуації ВПО, що вимагають участі кількох секторів.



ФАЗА 1. ВИЯВЛЕННЯ ВРАЗЛИВОСТІ СЕРЕД ВПО

Мета: ідентифікувати ознаки вразливості та ризиків незалежно від сектора звернення.

Крок	Дія фахівця першої ланки (ЦНАП, освіта, медицина, служба зайнятості)	Відповідальний підрозділ ОВА
1. Виявлення індикаторів вразливості	При зверненні ВПО фахівець фіксує індикатори підвищеної вразливості або ризику дискримінації/експлуатації (наприклад, ознаки примусової праці, відсутність документів у дитини, небезпечні умови проживання, відмова у послугах без законних підстав)	Заклади освіти, медицини, надавач соціальних послуг, Центр зайнятості, ЦНАП, поліція
2. Надання допомоги	Надання мінімальної допомоги на місці та первинної консультації (наприклад надання дорожньої карти ВПО)	Усі підрозділи
3. Документування та облік	Фахівець реєструє факт виявлення вразливості (або ризик) та наданої допомоги у внутрішній системі обліку й сповіщає керівника	Усі підрозділи

ФАЗА 2. МІЖСЕКТОРАЛЬНЕ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ТА КООРДИНАЦІЯ (РЕФЕРАЛЬНИЙ МЕХАНІЗМ)

Мета: забезпечити комплексне та злагоджене реагування на проблему.

Крок	Дія	Відповідальний підрозділ/орган
4. Офіційне перенаправлення	Керівник підрозділу/закладу, фахівець із якого виявив вразливість, офіційно спрямовує інформацію до профільного координаційного органу (враховуючи пріоритетність проблеми: права ВПО, соціальні послуги чи захист прав дитини)	Підрозділ соціального захисту населення ОМС або Служба у справах дітей (якщо є питання щодо опіки/дитини)
5. Призначення координатора	Приймальний орган (соцзахист або ССД) призначає відповідального фахівця/кейс-менеджера, який буде супроводжувати ВПО та координувати дії	Підрозділ соціального захисту населення ОМС або Служба у справах дітей
6. Формування міжвідомчої команди	Координатор кейсу скликає робочу групу / команду з представників інших секторів, необхідних для вирішення проблеми	Координатор кейсу

ФАЗА 3. ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМИ, МОНІТОРИНГ ТА АДАПТАЦІЯ

Мета: досягти стійкого вирішення проблеми та забезпечити підзвітність.

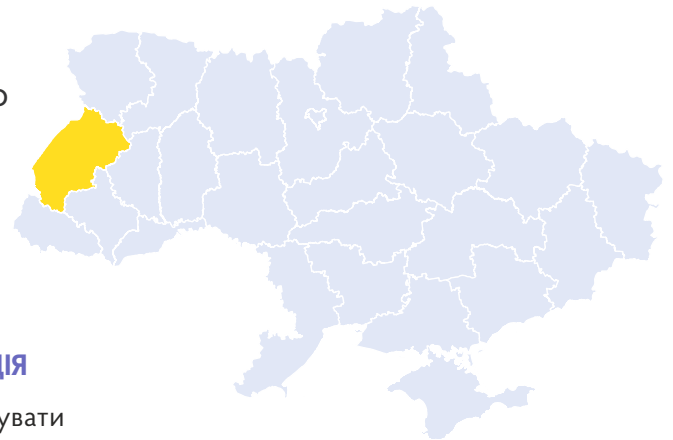
Крок	Дія	Відповідальний підрозділ/орган
7. Розробка спільного плану дій	Команда розробляє покроковий план із чітким розподілом завдань	Міжвідомча команда
8. Відгуки та моніторинг	Координатор кейсу забезпечує зв'язок із фахівцем, відповідальним за перенаправлення, та моніторить виконання плану дій	Координатор кейсу
9. Аналіз та адаптація алгоритму	Координаційний штаб (або Координаційна рада при ОВА) регулярно аналізує дані щодо забезпечення потреб ВПО для коригування алгоритму та усунення системних «сірих зон» повноважень	Координаційний штаб або регіональна міжсекторальна координаційна рада (у складі ОВА, НГО, тощо)

Примітки:

- Усі фахівці й фахівчині мають знати й використовувати єдиний протокол дій при виявленні індикаторів вразливості (СЖО, дискримінація, торгівля людьми, домашнє насильство).
- Департамент соціального захисту населення або Служба у справах дітей мають бути кінцевими координаторами в більшості комплексних кейсів, забезпечуючи чіткість і підзвітність.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Мета: встановити єдиний порядок ідентифікації, супроводу та комплексної підтримки внутрішньо переміщених осіб (ВПО) через координацію зусиль органів державної влади, місцевого самоврядування та інститутів громадянського суспільства.



ФАЗА 1. ПРОАКТИВНЕ ВИЯВЛЕННЯ ТА ПЕРВИННА ФІКСАЦІЯ

Мета: своєчасно ідентифікувати проблемні питання та сформулювати первинну доказову базу для подальшого кейсменеджменту.

Крок	Дії фахівців першої ланки (соцзахист, освіта, медицина, ЦНАП, ГО)	Пояснення
1. Виявлення проблеми	Фахівець під час виконання професійних обов'язків (навчальний процес, медичний огляд, надання адмінпослуг) верифікує ознаки соціальної вразливості: фінансової нестабільності, дискримінації чи бар'єрів у доступі до послуг	Подолання «невидимості» перехресних викликів, із якими стикаються ВПО у нових громадах
2. Первинна фіксація	Документування базового профілю сім'ї: статус ВПО, склад домогосподарства, анамнез звернень та ідентифікація першочергових ризиків	Запобігання втраті критичної інформації та фрагментарності даних на етапі входу в систему допомоги

Примітка: На етапі фіксації потреб у МТП (місці тимчасового проживання) слід враховувати, що державне фінансування часто залишається декларативним. Основним ресурсом для забезпечення базових потреб ВПО у Львові та області залишаються міжнародні фонди й гуманітарні організації.

ФАЗА 2. КОМПЛЕКСНА ОЦІНКА РИЗИКІВ І ПРІОРИТЕТНІСТЬ

Мета: визначити ступінь загрози життю та здоров'ю людини, встановити терміновість та інтенсивність втручання.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
3. Перевірка ризиків	Поглиблена оцінка ознак насильства, експлуатації, системної дискримінації або загрози фізичній безпеці	Слід запобігти запізнілому реагуванню на кризові ситуації, що загрожують життю та здоров'ю
4. Визначення терміновості	Класифікація кейсу за рівнями: терміновий, середній або плановий. У разі критичного рівня – негайна мобілізація екстрених служб	Слід усунути неузгодженість дій різних секторів і відомств

Примітка: Житомирщина як логістичний вузол потребує миттєвої фільтрації ризиків безпеки (дискримінація чи загроза насильства).

ФАЗА 3. ОПЕРАТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

Мета: забезпечити миттєвий зв'язок із компетентними органами для мобілізації необхідних ресурсів.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
5. Комунікація з відповідальним сектором	Використання офіційної карти контактів Львівської області або спеціалізованих міжвідомчих каналів зв'язку (Telegram/WhatsApp) для оперативного інформування	Слід вирішити проблему відсутності швидких та надійних каналів горизонтальної комунікації

Примітка: відсутність налагодженої координації між Львовом (обласним центром) та іншими містами області ускладнює горизонтальну комунікацію і швидке перенаправлення людей між громадами.

ФАЗА 4. БЕЗПЕЧНА ПЕРЕДАЧА ІНФОРМАЦІЇ

Мета: регламентувати обмін даними з суворим дотриманням права людини на конфіденційність і захист персональних даних.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
6. Передача інформації	Передача мінімально необхідного обсягу даних з дотриманням протоколів безпеки й фіксація відповідальних за подальший супровід	Слід запобігти порушенню конфіденційності та дублюванню звернень у різні інстанції

Примітка: через неузгодженість механізмів розподілу коштів між бюджетами різних рівнів передача кейсу з міста в область часто супроводжується «бюджетним вакуумом», де фінансовий супровід ВПО стає неочевидним.

ФАЗА 5. СИНХРОНІЗОВАНЕ МІЖСЕКТОРНЕ РЕАГУВАННЯ

Мета: консолідувати зусилля різних служб для системного вирішення проблеми та усунення її причин.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
7. Спільне планування	Міжвідомчий обмін інформацією для розробки інтегрованого плану допомоги з урахуванням компетенцій кожного суб'єкта	Мінімізація ризиків витоку даних та оптимізація функцій (уникнення дублювання)
8. Реалізація плану	Впровадження узгодженого алгоритму дій із чітким розподілом ролей, термінів виконання та очікуваних результатів	Перехід від стихійного реагування до структурованої та послідовної підтримки

Примітка: у спільному плануванні обов'язково мають брати участь представники ГО та фондів, оскільки реальний ресурсний пакет (продукти, гігієна, облаштування побуту) забезпечують саме вони, а не держава.

ФАЗА 6. ДОКУМЕНТУВАННЯ ТА МОНІТОРИНГ

Мета: створити аналітичний звіт про вжиті заходи для забезпечення прозорості та оцінки ефективності втручання.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
9. Документування результатів	Фіксація всіх етапів, ухвалених рішень та наданих послуг у внутрішній системі або спільному реєстрі	Ліквідація дефіциту аналітичних даних допоможе запобігти системним помилкам у майбутньому
10. Спільний моніторинг	Координація супроводу: соціальний захист забезпечує кейменеджмент, освіта й медицина – доступ до послуг, ГО – додатковий ресурс	Забезпечення комплексного та цілісного підходу замість розрізнених однопланових рішень

Примітка: моніторинг має фіксувати не лише надані послуги, а й фактичну наявність місць у прихистках, щоб оперативно реагувати на переповненість закладів у Львівській області.

ФАЗА 7. ПОДАЛЬШИЙ СУПРОВІД ТА ІНТЕГРАЦІЯ

Мета: забезпечити сталість досягнутих результатів, запобігти повторним кризам та сприяти соціальній адаптації.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
11. Моніторинг стабілізації	Тривалий міжсекторальний супровід людини/сімі до моменту повної стабілізації ситуації з регулярною переоцінкою потреб	Слід запобігти повторному потраплянню бенефіціара у кризові обставини

У ході майстеркласу визначено основні системні проблеми та шляхи їхнього вирішення:

Основні проблеми

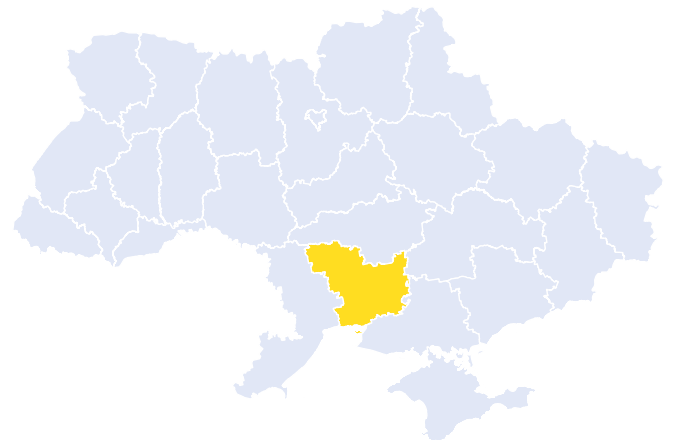
- Криза фінансування МТП: основний тягар утримання місць проживання лежить на громадських організаціях і фондах через недостатню державну підтримку
- Слабкість міжмуніципальної співпраці: брак координації між Львовом і областю щодо перерозподілу потоків ВПО
- Ресурсний дисбаланс: непрозорий розподіл коштів, що не враховує реальне навантаження на громади
- Дефіцит прихистків: брак місць для вразливих категорій (люди з інвалідністю, старші люди).

Рекомендації

1. Створити механізм міжмуніципальної координації для розселення ВПО в межах області.
2. Запровадити чіткий алгоритм державної компенсації витрат на утримання МТП.
3. Посилити роль обласної влади як головного координатора між громадами та NGO.
4. Включити питання МТП до порядку денного регулярних міжвідомчих зустрічей.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У МИКОЛАЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Після опрацювання теоретичної частини тренінгу й під час розгляду практичних кейсів учасники та учасниці разом із тренером проаналізували типові виклики, з якими стикаються ВПО в Миколаївській області, а також особливості реагування різних служб на ці виклики. На основі спільних напрацювань, обговорень та узагальнення результатів групової роботи було розроблено алгоритм міжсекторальної взаємодії для вирішення перехресних викликів у царині недискримінації та протидії експлуатації ВПО. Нижченаведений алгоритм відображає спільну позицію учасників, учасниць і тренера щодо того, якою має бути ефективна, прозора та скоординована система реагування на регіональному рівні.



1. ОТРИМАННЯ ПОВІДОМЛЕННЯ ЧИ ЗВЕРНЕННЯ

Первинною точкою входу може бути будь-яка установа, що має контакт із людиною: ЦНАП, соціальна служба, поліція, медичний заклад, органи місцевого самоврядування, заклад освіти, громадська організація, міжнародна гуманітарна організація тощо.

Завдання вказаних органів:

- прийняти повідомлення чи звернення;
- зафіксувати базову інформацію (без надмірної деталізації);
- гарантувати недискримінаційний підхід і безпечне спілкування.

2. ПЕРВИННА ОЦІНКА СИТУАЦІЇ

Відповідальний фахівець проводить коротку оцінку відповідно до своєї компетенції, щоб визначити, чи є в ситуації ознаки дискримінації або експлуатації й чи задоволені невідкладні потреби (безпека, медична допомога, житло, документи, правовий захист тощо), а також оцінює ризики для здоров'я, життя, прав людини.

3. ВИЗНАЧЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОЇ СЛУЖБИ ТА ІНФОРМУВАННЯ ПАРТНЕРІВ

Після первинної оцінки визначається відповідальний суб'єкт реагування:

- соціальні служби: випадки вразливості, потреби у супроводі, житло, допомога;
- поліція: ознаки експлуатації, торгівлі людьми, шахрайства, психологічного чи фізичного насильства;
- центри зайнятості: порушення трудових прав ВПО, нелегальна праця, невиплата зарплати;
- БПД / Омбудсмен: порушення прав, юридичні конфлікти;
- медичні заклади: стан здоров'я, потреба в невідкладній допомозі;
- освітні установи: проблеми доступу до школи, цькування дітей ВПО;
- НУО та міжнародні організації: гуманітарна підтримка, юридичні консультації, психосоціальна допомога.

Інформацію слід передавати швидко, чітко та з дотриманням вимог захисту персональних даних.

4. ДОПОМОГА І ЗАХИСТ

Відповідальна служба проводить поглиблену оцінку ситуації; призначає фахівця або команду супроводу, надає послуги відповідно до своєї компетенції (юридичні, соціальні, медичні, інформаційні тощо) й за потреби залучає додаткових партнерів. Усі рішення ухвалюються з урахуванням прав людини та антидискримінаційних принципів.

5. КООРДИНАЦІЯ ТА МІЖВІДОМЧЕ РЕАГУВАННЯ

У складних чи багатокомпонентних випадках ініціюється координація служб (інформування відповідальних структур, короткі міжвідомчі консультації (онлайн або офлайн), узгодження спільного плану дій, визначення відповідального координатора). За потреби питання виносяться на розгляд Регіональної ради з питань ВПО при Миколаївській ОВА.

6. СУПРОВІД ДО ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМИ

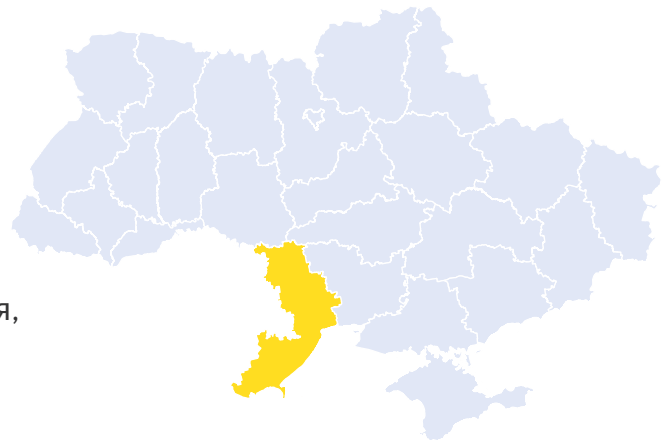
- регулярний контакт із людиною і службами;
- контроль виконання запланованих дій;
- фіксацію змін у ситуації;
- за необхідності – перегляд маршруту допомоги.

7. МОНІТОРИНГ, ЗБІР ВІДГУКІВ ТА КОМЕНТАРІВ

Після вирішення проблеми відповідальна служба дає загальний коментар. Визначаються успішні рішення та бар'єри, формується коротка довідка для внутрішнього використання. За потреби коригуються внутрішні інструкції.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ОДЕСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Мета: вирішити перехресні проблеми, досягти недискримінації та протидіяти експлуатації ВПО через узгоджене інформування, безпечне перенаправлення і супровід.



1. ЄДИНА ТОЧКА КООРДИНАЦІЇ ТА «ПЕРШОГО КОНТАКТУ» В ОДЕСІ

Єдине вікно (вул. Косовська/Косівська, 2Д, м. Одеса) – зі слів учасників та учасниць, це спільна «точка входу», де клієнт/клієнтка може отримати/ініціювати адміністративні й соціальні запити, а персонал за потреби переспрямує його/її в потрібну службу. За цією адресою функціонує головний офіс Департаменту надання адмінпослуг (ЦНАП), а також соціальні відділення міста/департаменту; в публічних повідомленнях ця локація також згадується як «Єдине вікно ветерана» (Косівська, 2-Д) та як точка надання підтримки/консультацій у форматі «єдиного вікна».

2. ВХІД У СИСТЕМУ: 3 РІВНОЦІННІ КАНАЛИ

Канал А – служба зайнятості (первинний вхід за запитами у сфері зайнятості). Звернення приймається, коли основний запит стосується працевлаштування та/або економічної самостійності: підбір вакансій, складання / оновлення резюме, підготовка до співбесіди, професійна орієнтація, навчання/перенавчання, участь у програмах підтримки зайнятості, отримання консультацій щодо грантових можливостей для започаткування чи розвитку власної справи та інших інструментів активної політики зайнятості.

Канал В – соціальна служба (первинний вхід за запитами соціального захисту та вразливості). Звернення приймається, коли запит пов'язаний із потребою в соціальних послугах, підтримці або супроводі: оцінка потреб, соціальний супровід сім'ї/людини, кризове втручання, доступ до програм соціальної підтримки, подолання складних життєвих обставин, перенаправлення до профільних служб (правова, психологічна допомога тощо), а також у ситуаціях, коли виявлено ознаки підвищеної вразливості або ризику експлуатації/насилства, що потребують координації захисного реагування.

Канал С – «Єдине вікно» (вул. Косовська/Косівська, 2Д, м. Одеса) як інтегрована точка входу.

Звернення приймаються, коли:

- клієнту/клієнтці складно визначити, до якої установи звертатися;
- комплексний запит потребує одночасного вирішення адміністративних, соціальних та/або зайнятисних питань;
- необхідна швидка маршрутизація між установами без повторних звернень і втрати часу.

Результат

За підсумками первинного звернення визначається відповідальна установа-ініціатор (lead institution), яка:

- починає вести випадок/запит;
- координує первинне перенаправлення до партнерських служб за необхідності;
- забезпечує узгодженість подальших дій та комунікації між залученими сторонами в межах повноважень.

3. ШВИДКИЙ СКРИНІНГ ПЕРЕХРЕСНИХ РИЗИКІВ (3–5 ХВ, БЕЗ ДЕТАЛІЗАЦІЇ)

У кожній точці первинного звернення (служба зайнятості / соціальна служба / «Єдине вікно») фахівець/фахівчиня проводить стандартизований короткий скринінг для виявлення перехресних ризиків, що можуть впливати на безпеку клієнта/клієнтки та доступ до послуг. Мета скринінгу – не встановлення фактів чи «розслідування», а оперативне визначення потреби, рівня ризику та безпечного маршруту підтримки.

3.1. Сигнали ризику дискримінації (бар'єри доступу до послуг/роботи)

Фахівець звертає увагу на ознаки нерівного ставлення чи обмеження прав:

- відмова у прийомі на роботу, стажуванні, навчанні або послугі без обґрунтування чи з натяком на статус ВПО;
- вимоги, які не застосовуються до інших (додаткові документи, «особливі умови», упереджені запитання);
- приниження, стигматизаційна риторика, знецінення досвіду («ви приїжджі», «вам і так допомагають» тощо);
- ознаки гендерної дискримінації, ейджизму, дискримінації за інвалідністю, сімейним станом, наявністю дітей;
- скарги на нерівні умови (оплата, графік, доступ до навчання/вакансій, обмеження у виборі професії).

Завдання фахівця: зафіксувати ризик/ознаки дискримінації та запропонувати безпечні варіанти реагування (консультація, перенаправлення до правової допомоги/профільних інституцій, альтернативні можливості працевлаштування).

3.2. Сигнали ризику експлуатації (в т. ч. трудової, економічної, сексуальної)

Слід перевірити, чи не містять робота/умови взаємодії елементи примусу, шахрайства або використання вразливості, зокрема:

- пропозиції роботи без договору/оформлення, виплати «в конверті», незрозумілі посередники;
- утримання / вимога передати паспорт, документи, банківські картки, «застава» або підписання порожніх бланків;
- «штрафи», борги, примусові «відпрацювання», маніпуляції («ти нам винна/винен»);
- невиплата зарплати, постійне відтермінування виплат, примус до понаднормової праці;
- небезпечні умови (відсутність засобів безпеки, загроза здоров'ю, проживання/робота в ризикованих умовах);
- контроль пересування, погрози, тиск, ізоляція, нав'язування «залежності» від роботодавця/посередника;
- сексуальні домагання, натяки на «послуги» в обмін на роботу/оплату, тиск на близькість.

Завдання фахівця: визначити рівень ризику (низький/середній/високий), надати інформацію про безпечні кроки, а за високого ризику – ініціювати невідкладне перенаправлення до профільних служб реагування та соціального супроводу.

3.3. Ознаки вразливості, що підсилюють ризики дискримінації/експлуатації

Фахівець уточнює фактори, які можуть підвищувати вразливість і впливати на здатність людини захистити свої права або самостійно пройти шлях працевлаштування:

- відсутність стабільного житла, доходу, документів, доступу до медичних/соціальних послуг;
- наявність утриманців (діти, літні родичі), статус самотнього батька/матері;
- інвалідність, хронічні захворювання, вагітність, післяпологовий період;
- неповнолітні в сім'ї / потреба в догляді / обмежена мобільність;
- ознаки виснаження, страху, дезорієнтації, високий стрес, який може ускладнювати прийняття рішень;
- попередній досвід насильства/експлуатації (без збору деталей).

Завдання фахівця: визначити необхідність соціального супроводу/кейсменеджменту, можливість кризової підтримки, адаптувати рекомендації до реальних ресурсів людини.

Стандарт роботи під час скринінгу (обов'язкове правило)

- Не просити «докази» і не перевіряти «правдивість» історії.
- Не вимагати деталізації травматичних подій. Уточнювати лише факти, необхідні для безпечного маршруту: що потрібно зараз, які ризики, який контакт і який спосіб зв'язку безпечний.
- Фіксувати тільки мінімально необхідну інформацію (потреба + рівень ризику + куди/коли перенаправлено).
- Комунікація нейтральна та підтримуюча: підтвердження права на безпеку і допомогу, пояснення наступних кроків, отримання згоди на перенаправлення.

Результат скринінгу

За підсумком короткої перевірки фахівець/фахівчиня:

1. визначає рівень ризику (низький/середній/високий);
2. фіксує ключову потребу;
3. обирає безпечний маршрут підтримки (стандартна послуга / супровід / невідкладне реагування) і призначає відповідальних для подальшого ведення.

4. ЗГОДА + МІНІМУМ ДАНИХ (КОНФІДЕНЦІЙНО)

Перед будь-яким міжсекторальним контактом:

- пояснюємо, куди і навіщо передаємо інформацію;
- отримуємо усну/письмову згоду (як заведено у вашій установі);
- передаємо мінімум: ПІБ/контакт, суть запиту, рівень ризику, бажаний спосіб зв'язку.

5. РОЗПОДІЛ ЗА РІВНЕМ РИЗИКУ (ТРИ «КОРИДОРИ»)

Класифікація звернення за рівнем ризику та порядок дій (зелений/жовтий/ червоний)

Після короткого скринінгу «сигналів ризику» звернення класифікується за трьома операційними рівнями. Так легше швидко обрати маршрут підтримки, визначити відповідальну установу й забезпечити принципи недискримінації, конфіденційності й нешкодження.

1) Зелений рівень (стандартний маршрут)

Критерії (типові ознаки)

- запит стосується працевлаштування, навчання, адміністративних або соціальних послуг
- відсутні ознаки примусу, експлуатації, насильства або невідкладної загрози
- людина має базову можливість самостійно ухвалювати рішення та підтримувати контакт.

Дії фахівця/фахівчині (стандарт)

- надання консультації та підбір відповідної послуги:
 - кар'єрні послуги (резюме, вакансії, профорієнтація, навчання/перенавчання, грантові можливості)
 - адміністративні послуги (через ЦНАП/«Єдине вікно» – за потреби)
 - соціальні послуги (інформування, разова підтримка, доступ до програм).
- за потреби – просте перенаправлення (без кейсменеджменту), із мінімумом даних і узгодженим каналом зв'язку.

Очікуваний результат

Людина отримує послугу в межах стандартного процесу без додаткових процедур, фіксується факт звернення та наданої консультації/напрямку.

2) Жовтий рівень (підвищена увага / захисна маршрутизація)

Критерії (є сигнали ризику, але без негайної загрози життю/здоров'ю)

- ознаки можливої дискримінації (упереджене ставлення, системні відмови, приниження, нерівні умови)
- ознаки потенційної експлуатації або високої імовірності шахрайства (робота без договору, небезпечні умови, утримання документів, тиск/маніпуляції, «штрафи/борги», сексуальні домагання/натяки, посередники з непрозорими умовами)
- підвищена вразливість, що може змусити людину погодитися на небезпечні умови (відсутність доходу/житла, утриманство, інвалідність, сильне виснаження, страх).

Дії фахівця/фахівчині (обов'язкові елементи)

- Пояснення ризику нейтрально і без стигми («важливо, щоб було безпечно, тому пропоную додаткову підтримку»).
- Погодження безпечного способу зв'язку та отримання згоди на перенаправлення.
- Швидке перенаправлення до профільних служб (залежно від потреби):
 - соціальна служба – для кейс-супроводу / оцінки потреб / плану підтримки;
 - правова допомога – коли є ознаки дискримінації, порушення трудових прав, шахрайства;
 - психологічна підтримка – якщо є ознаки сильного стресу/страху (за наявності відповідних сервісів у партнерській мережі).
- Мінімальний «план наступного кроку»: що робимо протягом 24–72 годин, хто телефонує, куди звертається людина.
- Фіксація рівня ризику та маршруту (без деталей подій), контроль першого контакту профільної служби.

Очікуваний результат

Кейс не залишається на одному фахівці, а переходить у захисний маршрут із супроводом та координацією, щоб не допустити погіршення ситуації та експлуатації.

3) Червоний рівень (невідкладно / кризове реагування)

Критерії (ознаки негайної загрози)

- загроза життю або здоров'ю, фізичне насильство або прямі погрози
- ознаки примусу, утримання, ізоляції, неможливості вільно піти/відмовитися
- підозра в торгівлі людьми, сексуальне насильство/примус, тяжкі форми експлуатації
- ситуації, де зволікання може призвести до невідвротної шкоди.

Дії фахівця/фахівчині (пріоритет – безпека)

- Негайне звернення до екстрених служб:
 - 102 – поліція (загроза, насильство, утримання, примус, торгівля людьми);
 - 103 – екстрена медична допомога (травми, стан здоров'я, невідкладні медичні ризики).

- Паралельне залучення захисних служб (у локальній мережі):
 - соціальна служба – кризовий/екстрений супровід, безпечний маршрут;
 - профільні служби захисту (за потреби – служба у справах дітей, якщо є ризики для неповнолітніх);
 - правова та психологічна допомога – після стабілізації ситуації (коли це безпечно).
- Гарантія безпечної комунікації: не говорити, якщо є імовірність контролю з боку кривдника/експлуататора, домовитися про безпечний канал / час контакту.
- Документування лише службової мінімальної інформації: що стало підставою для «червоного» рівня (без деталізації), які служби залучено, час виклику, відповідальний контакт.

Очікуваний результат

Ситуація переходить у режим кризового реагування, де першочергово дбають про безпеку людини, а потім – забезпечують соціальний супровід і відновлення (у т.ч. економічну стабілізацію / працевлаштування).

6. МАРШРУТИЗАЦІЯ ЧЕРЕЗ «ЄДИНЕ ВІКНО» (КОСОВСЬКА/КОСІВСЬКА, 2Д) У ФОРМАТІ ХАБУ

Використання «Єдиного вікна» (м. Одеса, вул. Косовська/Косівська, 2Д) як координаційного хабу маршрутизації

Учасники й учасниці тренінгу домовилися, що локація за адресою м. Одеса, вул. Косовська/Косівська, 2Д використовується як практична інтегрована точка входу («єдине вікно») для клієнтів і клієнок, зокрема для ВПО, які мають комплексні або змішані запити. Саме тут зручно зібрати звернення, уточнити потребу за коротким алгоритмом, визначити рівень ризику та оперативно розвести запит за функціональними треками: адміністративним, соціальним, зайнятісним, захисним. Це мінімізує повторні звернення, зменшує навантаження на клієнта/клієнтку та знижує ризики втрати кейсу на стику між установами.

Ключова логіка роботи хабу:

- одна точка первинного прийому → коротке уточнення потреб → визначення відповідальної установи-ініціатора → перенаправлення на відповідний трек / комбінацію треків;
- пріоритет безпеки: якщо є ризик експлуатації/насильства, спочатку активується захисний трек, а вже потім – адміністративні й зайнятісні компоненти;
- мінімізація даних: передається лише необхідний обсяг інформації, без деталізації травматичних подій.

6.1. Трек «Адміністративні та статусні питання» (ЦНАП-сервіси)

Призначення: забезпечити швидке закриття адміністративних бар'єрів, які блокують доступ до соціальних послуг, працевлаштування або підтримки.

Типові запити, що маршрутизуються в цей трек:

- оформлення/уточнення адміністративних послуг, необхідних для подальшого отримання сервісів;
- питання документів, реєстрацій, довідок, звернень, які є умовою доступу до програм;
- соціальні адміністративні послуги, які можуть надаватися/ініціюватися через ЦНАП-сервіси (за усталеними процедурами та компетенціями).

Очікуваний результат: зняті формальні перешкоди (документи/статус/реєстраційні питання) дають змогу перейти до соціального й зайнятісного треків без затримок.

6.2. Трек «Соціальний супровід / підтримка» (міські соціальні структури)

Призначення: оцінити потреби та організувати соціальну підтримку/супровід для людей і сімей, які мають підвищену вразливість, живуть у складних обставинах або потребують кейсменеджменту.

Типові завдання:

- первинна оцінка потреб (фактори вразливості, бар'єри, пріоритети підтримки);
- підбір і запуск соціальних послуг (консультування, супровід, кризове втручання, перенаправлення);
- координація з іншими службами (правова/психологічна допомога, захист дітей тощо) у межах партнерської мережі;
- визначення соціальної служби як провідної сторони кейсу на жовтому/червоному рівнях ризику.

Операційна прив'язка: учасники й учасниці зазначили, що за цією адресою є можливість взаємодії/контакту з міськими соціальними структурами (через інфраструктуру міста та відповідні підрозділи), що спрощує запуск супроводу без розриву між першим контактом і фактичним наданням послуги.

Очікуваний результат: клієнт/клієнтка отримує не разову консультацію, а узгоджену підтримку, яка знижує ризики та стабілізує ситуацію для подальшого працевлаштування/навчання.

6.3. Трек «Працевлаштування» (через службу зайнятості / партнерську модель)

Призначення: забезпечити системний рух до зайнятості чи самозайнятості з урахуванням реальних можливостей людини, ринку праці та індивідуальних обмежень/ресурсів.

Компоненти індивідуального плану працевлаштування:

- визначення цілі (робота/перенавчання/самозайнятість) і «найближчого кроку»;
- підготовка або оновлення резюме, профілю, портфоліо;
- підбір вакансій і підготовка до співбесіди (скрипти, самопрезентація);
- навчання/перенавчання (короткі курси, підвищення кваліфікації);
- підтримка підприємницьких ініціатив (консультації щодо грантів/програм підтримки бізнесу – у межах доступних інструментів);
- за потреби – координація з соціальним треком (догляд за дітьми, транспортні/побутові бар'єри, документи).

Принцип, узгоджений учасниками: якщо є ознаки вразливості або ризик експлуатації, працевлаштування реалізується паралельно із соціальним супроводом, щоб людина не потрапляла в небезпечні умови «через терміновість».

Очікуваний результат: клієнт/клієнтка отримує зрозумілий план дій і реальні інструменти виходу на ринок праці/навчання/самозайнятість.

6.4. Трек «Захист від експлуатації / дискримінації» (профільне перенаправлення)

Призначення: забезпечити безпечне реагування у випадках, коли є ознаки порушення прав, дискримінації або експлуатації, а також запобігти повторній травматизації та поглибленню ризиків.

6.4.1. Правова допомога

Застосовується, якщо:

- є ознаки дискримінації (відмова в роботі/послугі, нерівні умови, упереджене ставлення);
- є договірні або інші правові питання (умови праці, виплати, документи);
- потрібні консультації щодо механізмів захисту прав.

Канали: БПД та/або юристи партнерських громадських організацій (відповідно до локальної мережі контактів).

6.4.2. Реагування на порушення трудових прав

Застосовується, якщо:

- є ознаки порушення трудового законодавства (неоформлена праця, невиплата зарплати, незаконні утримання/штрафи, небезпечні умови, примусова понаднормова робота);
- є потреба формалізувати звернення або проконсультуватися щодо подальших дій.

Маршрут: перенаправлення до територіальних інституцій, що реагують на порушення трудових прав (згідно з вашим погодженим локальним переліком контактів).

6.4.3. Ризики насильства / торгівлі людьми / примусу (невідкладний компонент)

Застосовується, якщо:

- є загроза безпеці, насильство, утримання, примус, можливі ознаки торгівлі людьми або тяжкої експлуатації.

Порядок дій:

- негайне залучення екстрених служб (102/103) залежно від ситуації;
- паралельно – підключення профільних сервісів підтримки та соціального супроводу (з місцевої мережі партнерів).

Очікуваний результат: людина отримує захист прав і безпечний маршрут, ризики знижуються, подальші кроки (адмін/соц/працевлаштування) будуються вже в безпечних умовах.

7. ЄДИНА ФОРМА ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ + КОНТРОЛЬ СТРОКІВ

Коротка форма міжсекторального перенаправлення (1 сторінка / електронна нотатка)

Учасники та учасниці погодили впровадження уніфікованої короткої форми перенаправлення, щоб не втрачати кейси між установами, забезпечити мінімізацію даних і чітку відповідальність.

Поля форми:

- Код випадку (Case ID)
- Дата/час фіксації та перенаправлення
- Ініціатор (установа, ПІБ/посада фахівця, службовий контакт)
- Клієнт/клієнтка (мінімум): ПІБ/ініціали, телефон/канал зв'язку, безпечний спосіб контакту і зручний час
- Суть запиту (1–2 речення, без деталей)
- Рівень ризику: зелений / жовтий / червоний
- Куди перенаправлено (установа/контактна людина)
- Відповідальний за перший контакт (case lead)
- Строк першого контакту (SLA): рекомендовано 24–72 год
- Згода на перенаправлення: так/ні (усна/письмова)
- Службові примітки щодо безпеки контакту (за потреби)

Зв'язок між службами (статус):

- «Контакт встановлено»
- «У процесі»
- «Не вийшли на зв'язок».

8. РЕГУЛЯРНА КООРДИНАЦІЯ (ОБЛАСНИЙ/МІСЬКИЙ РІВЕНЬ)

Раз на місяць (або частіше) коротка зустріч/дзвінок між партнерами:

- що «ламається» в маршруті;
- які кейси типові (без персональних даних);
- які бар'єри дискримінаційні/системні;
- що змінюємо в алгоритмі.

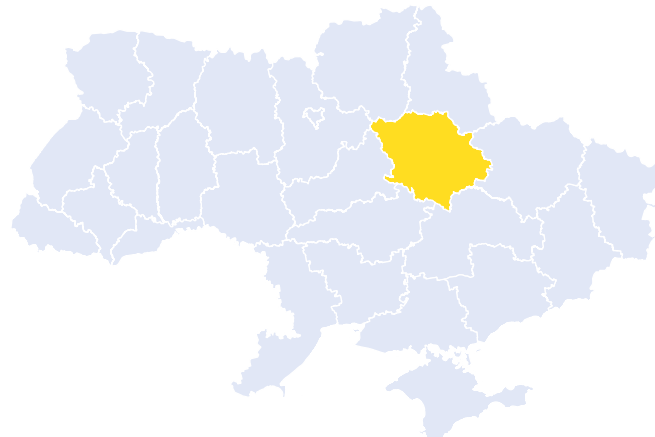
Місце для очних координаційних зустрічей учасники та учасниці пропонують прив'язати до «Єдиного вікна» на Косовській/Косівській, 2Д як найбільш зрозумілої спільної точки.

Висновки:

1. Погоджено спільний алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на перехресні виклики (недискримінація + ризики експлуатації ВПО): від первинного скринінгу до перенаправлення, супроводу та контакту між службами.
2. Визначено «Єдине вікно» (м. Одеса, вул. Косовська/Косівська, 2Д) як ключову точку входу та координації для клієнтів і клієнток зі змішаними запитами (адмін/соц/працевлаштування), щоб зменшити «ходіння по колу» та втрати часу.
3. Узгоджено мінімальний безпечний скринінг ризиків (без деталізації травматичних подій) і принципи нешкодження, конфіденційності та недискримінації як обов'язкову рамку для всіх точок входу.
4. Домовлено, хто веде кейс: у стандартних запитах кейс веде служба зайнятості, а якщо є ознаки вразливості чи ризиків експлуатації – соціальна служба з підключенням служби зайнятості як треку економічного відновлення.
5. Визначено потребу в єдиній формі перенаправлення та контрольних строках першого контакту (24–72 год), щоб кейси не «губилися» на стику між установами.
6. Погоджено необхідність регулярної короткої координації (щомісяця / за потреби) для аналізу типових бар'єрів, удосконалення маршруту та попередження системних проявів дискримінації й експлуатації.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У ПОЛТАВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Учасники та учасниці майстеркласу домовилися, що міжсекторальна взаємодія — це ключовий підхід до вирішення перехресних викликів ВПО, що передбачає системну співпрацю різних секторів (державного, громадського, бізнесового) для вирішення спільних завдань.



ПІД ЧАС МАЙСТЕРКЛАСУ БУЛО НАПРАЦЬОВАНО ТАКИЙ АЛГОРИТМ:

1. Підготовчий етап:

- ідентифікація проблеми, яку потрібно вирішити;
- пошук причини існування цієї проблеми;
- виявлення ініціативного суб'єкта (того, хто має достатньо повноважень і володіє репутацією, яка дає змогу об'єднати людей навколо проблеми)

2. Створення робочої групи:

- пошук усіх дотичних суб'єктів, які можуть допомогти вирішити проблему;
- залучення цих суб'єктів до робочої групи;
- визначення правил взаємодії в робочій групі

3. Планування роботи групи:

- визначення цілей і проблем, над вирішенням яких буде працювати робоча група;
- розробка дорожньої карти (конкретних кроків);
- визначення відповідальних за напрями;
- встановлення строків та індикаторів успішності виконання;
- визначення головного суб'єкта, який керуватиме процесом

4. Спільні дії (безпосереднє виконання):

- активна співпраця за визначеним планом, обмін ресурсами та інформацією;
- залучення громадськості

5. Моніторинг і контроль виконання

- аналіз досягнутих результатів та ефективності співпраці;
- коригування плану (за потреби)

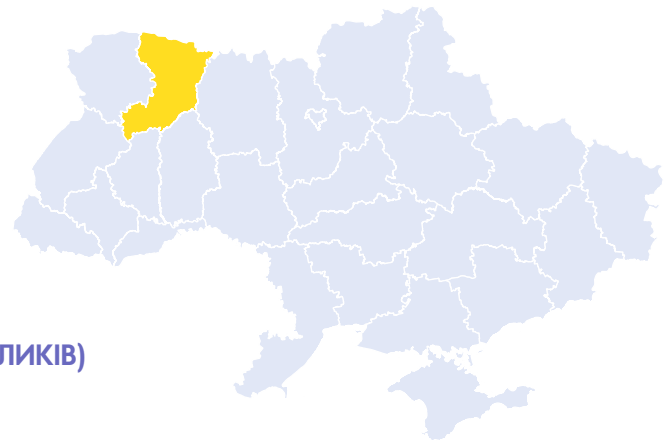
6. Систематичне (проміжне і підсумкове) звітування про зроблене

Учасники та учасниці заходу домовилися, що робота такої групи в царині вирішення перехресних викликів ВПО має бути ефективною, бюрократизацію слід звести до мінімуму, і всі мають працювати на результат. Тому варто дотримуватись таких принципів взаємодії:

- **Рівноправне партнерство:** відсутність домінування одного з суб'єктів;
- **Інклюзивність:** залучення всіх зацікавлених сторін, включно з ВПО;
- **Компетентність:** залучення фахівців;
- **Взаємодоповнення та чіткий розподіл ролей;**
- **Належна та дієве реагування кожного відомства;**
- **Прозорість:** відкритість процесів та звітування.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У РІВНЕНСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Мета: забезпечити скоординоване та недискримінаційне надання послуг ВПО, мінімізуючи дублювання та усуваючи «сірі зони» повноважень.



ФАЗА 1. ВИЯВЛЕННЯ ВРАЗЛИВОСТІ СЕРЕД ВПО (ПОДОЛАННЯ КОМУНІКАЦІЙНИХ ТА ОПЕРАЦІЙНИХ ВИКЛИКІВ)

Мета: Запобігти недостатньому інформуванню та забезпечити уніфіковане виявлення вразливості.

Крок	Дія фахівця першої ланки (ЦНАП, Відділ освіти ОМС, Центр зайнятості)	Пояснення
1. Уніфіковане виявлення індикаторів вразливості	Фахівець, незалежно від сектора, фіксує індикатори вразливості (ризик бездомності / житлової кризи, відмова зарахувати дитину до ДНЗ/школи, ознаки дискримінації при працевлаштуванні, додаткові ознаки СЖО)	На заваді стають різні стандарти та процедури, неефективна комунікація
2. Негайні дії та інформування	Надання мінімальної підтримки (зокрема через залучення НКО) та забезпечення ВПО повною інформацією про доступні послуги для задоволення першочергових потреб (житло, працевлаштування, освіта) передбачає наявність постійно оновлюваної дорожньої карти	На заваді стає інформаційний вакуум
3. Документування факту звернення та облік	Фіксація інформації про звернення та виявлену потребу (наприклад, потребу місця в дитячому садочку) у внутрішній системі	На заваді стають проблеми з даними та обліком

ФАЗА 2. МІЖСЕКТОРАЛЬНЕ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ТА КООРДИНАЦІЯ (ПОДОЛАННЯ СИСТЕМНИХ ТА ОПЕРАЦІЙНИХ ВИКЛИКІВ)

Мета: усунути дублювання зусиль і створити єдину платформу для вирішення проблем.

Крок	Дія	Відповідальний підрозділ/орган	Пояснення
4. Офіційне перенаправлення (реферальний протокол)	Фахівець сам (або через керівника) надсилає офіційне перенаправлення до профільного координатора кейсу (зазвичай це Департамент соціального захисту ОВА, який слід зробити головним координатором питань ВПО в місцевому порядку взаємодії)	Суб'єкти взаємодії	На заваді стає відсутність єдиного механізму координації
5. Призначення координатора та формування команди	Координатор кейсу (соцзахист/ССД) призначає відповідального фахівця і формує міжвідомчу команду (за потреби залучає НКО/ та Раду ВПО)	Визначено місцевим порядком взаємодії	Перешкоди: розрив між секторами й відсутність єдиної платформи
6. Спільна розробка комплексного плану дій	Команда розробляє комплексний план для вирішення перехресних викликів (наприклад, житло + працевлаштування (Центр зайнятості) + дошкільна освіта (Департамент освіти)	ОМС	На заваді стають різні цілі та пріоритети, дублювання зусиль
7. Обмін знеособленими даними про допомогу	Усі учасники команди (як державні органи, так і НГО) обмінюються інформацією про вже надану або заплановану допомогу, використовуючи узгоджені форми обліку	Соцзахист, суб'єкти	На заваді може стати складність обміну даними, їхня ненадійність і неповнота

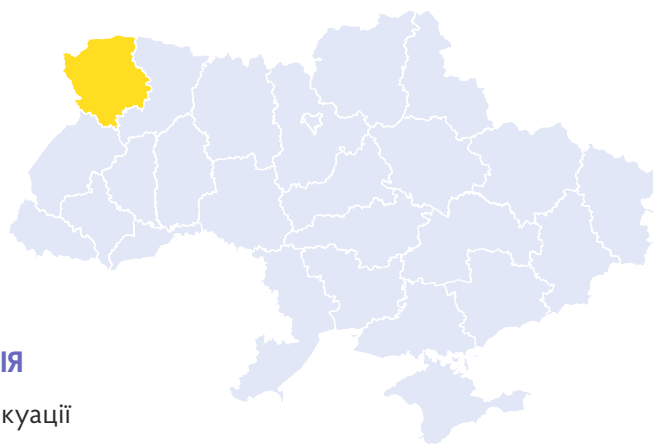
ФАЗА 3. МОНІТОРИНГ ТА АДАПТАЦІЯ (ПОДОЛАННЯ ІНСТИТУЦІЙНИХ ТА КОМУНІКАЦІЙНИХ ВИКЛИКІВ)

Мета: забезпечити підзвітність, гнучкість та стійкість системи.

Крок	Дія	Відповідальний підрозділ/орган	Пояснення
8. Залучення ВПО та відгуки	Забезпечення можливості для Ради ВПО та окремих ВПО надавати свої відгуки щодо якості та доступності послуг	Залучення ВПО	
9. Моніторинг виконання та ресурси	Регулярний моніторинг виконання плану дій (Крок 6). ОВА використовує цей моніторинг для обґрунтування запитів на цільову підтримку від міжнародних партнерів	Соцзахист	Слід звернути увагу на брак ресурсів у місцевих громадах
10. Оцінка та аналіз	Регіональна координаційна рада аналізує системні проблеми (наприклад, прогалини в регулюванні доступу до житла) та ухвалює рішення про коригування алгоритму	Коордрада / соцзахист	На заваді можуть стати недосконалість і неузгодженість законодавчої бази

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Мета: забезпечити сталий розвиток громад через пріоритетну економічну інтеграцію ВПО, залучення рекрутингових відділів на етапі евакуації та розвиток прямого партнерства між містами.



ФАЗА 1. ПРОАКТИВНЕ ВИЯВЛЕННЯ ТА ПЕРВИННА ФІКСАЦІЯ

Мета: ідентифікувати професійні навички ВПО ще на етапі евакуації для максимального використання їхнього потенціалу.

Крок	Дії фахівців (Центр зайнятості, рекрутери, ОМС)	Пояснення
1. Виявлення потенціалу	Анкетування ВПО на етапі евакуації щодо професійного досвіду та кваліфікації	Подолання «пасивності» – фокус на пошуку роботи як першочерговому кроці інтеграції
2. Рекрутинг у громадах	Залучення відділів рекрутингу безпосередньо в громади, куди планується централізована евакуація	Дуже важливо налагодити прямий зв'язок між роботодавцем та переселенцем без бюрократичних зволікань

Примітка: Робота з ВПО на Тернопільщині починається не з реєстрації довідки, а в потягах або на вузлах пересадки, де фахівці вже мають пропонувати конкретні вакансії.

ФАЗА 2. КОМПЛЕКСНА ОЦІНКА РИЗИКІВ І ПРІОРИТЕТНІСТЬ

Мета: визначити ступінь загрози життю та здоров'ю людини, встановити терміновість та інтенсивність втручання.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
3. Перевірка ризиків	Поглиблена оцінка ознак насильства, експлуатації, системної дискримінації або загрози фізичній безпеці	Слід запобігти запізнілому реагуванню на кризові ситуації, що загрожують життю та здоров'ю
4. Визначення терміновості	Класифікація кейсу за рівнями: терміновий, середній або плановий. У разі критичного рівня – негайна мобілізація екстрених служб	Слід усунути неузгодженість дій різних секторів і відомств

Примітка: При визначенні терміновості розселення фахівці мають зважати на критичну нестачу вільних місць у прихистках (МТП). Пріоритет надається найбільш вразливим категоріям через обмеженість МТП.

ФАЗА 3. ОПЕРАТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

Мета: забезпечити миттєвий зв'язок із компетентними органами для мобілізації необхідних ресурсів.

Крок	Професійні дії фахівців	Пояснення
5. Міжмуніципальна співпраця	Пряма комунікація між громадами (напр. Мирноград – Велика Березовиця)	Адресна підготовка житла під конкретні групи людей має відбуватися зі збереженням їхніх спільнот
6. Реновація житла	Ремонт і адаптація порожніх будівель у громадах-партнерах для довготривалого проживання	Вирішити питання можна через програми співфінансування

Примітка: модель «Мирноград – Велика Березовиця» у пріоритеті: громада ремонтує будівлі спеціально для мешканців міста-партнера, що приїжджають під евакуацію.

ФАЗА 4. БЕЗПЕЧНА ПЕРЕДАЧА ІНФОРМАЦІЇ

Мета: регламентувати обмін даними з суворим дотриманням прав людини на конфіденційність і захист персональних даних.

Крок	Професійні дії фахівців	Пояснення
7. Передача інформації	Передача мінімально необхідного обсягу даних із дотриманням протоколів безпеки, фіксація відповідальних за подальший супровід	Слід запобігти порушенню конфіденційності та виключення дублювання звернень у різні інстанції

Примітка: через неузгодженість механізмів розподілу коштів між бюджетами різних рівнів передача кейсу від міста в область часто супроводжується «бюджетним вакуумом», де фінансовий супровід ВПО стає неочевидним.

ФАЗА 5. СИНХРОНІЗОВАНЕ МІЖСЕКТОРНЕ РЕАГУВАННЯ

Мета: консолідувати зусилля різних служб для системного вирішення проблеми та усунення її причин.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
7. Спільне планування	Міжвідомчий обмін інформацією для розробки інтегрованого плану допомоги з урахуванням компетенцій кожного суб'єкта	Мінімізація ризиків витоку даних та оптимізація функцій (уникнення дублювання)
8. Реалізація плану	Впровадження узгодженого алгоритму дій із чітким розподілом ролей, термінів виконання та очікуваних результатів	Перехід від стихійного реагування до структурованої та послідовної підтримки

Примітка: у спільному плануванні обов'язково мають брати участь представники ГО та фондів, оскільки реальний ресурсний пакет (продукти, гігієна, облаштування побуту) забезпечують саме вони, а не держава.

ФАЗА 6. ДОКУМЕНТУВАННЯ ТА МОНІТОРИНГ

Мета: створити аналітичний звіт про вжиті заходи для забезпечення прозорості та оцінки ефективності втручання.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
9. Документування результатів	Фіксація всіх етапів, прийнятих рішень та наданих сервісів у внутрішній системі або спільному реєстрі	Ліквідація дефіциту аналітичних даних та запобігання системним помилкам у майбутньому
10. Спільний моніторинг	Координація супроводу: соціальний захист забезпечує кейс-менеджмент, освіта та медицина – доступ до послуг, ГО – додатковий ресурс	Забезпечення комплексного та цілісного підходу замість розрізнених однопланових рішень

Примітка: моніторинг має фіксувати не лише надані послуги, а й динаміку наявності місць у прихистках, щоб можна було оперативного реагувати на перепоповненість закладів у Тернопільській області.

ФАЗА 7. ПОДАЛЬШИЙ СУПРОВІД ТА ІНТЕГРАЦІЯ

Мета: забезпечити сталість досягнутих результатів, запобігти повторним кризам та сприяти соціальній адаптації.

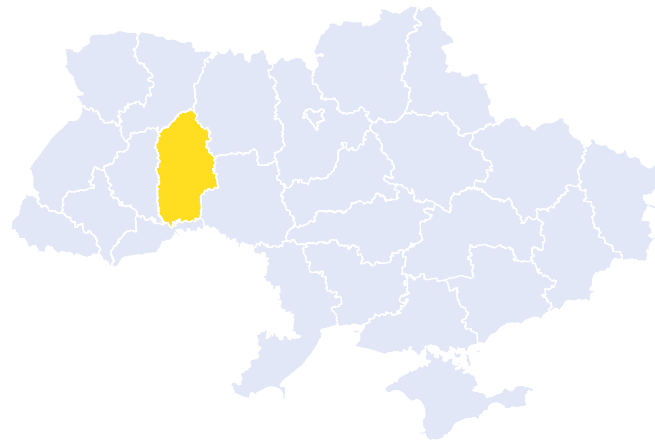
Крок	Дії фахівців	Пояснення
11. Моніторинг стабілізації	Тривалий міжсекторальний супровід людини/сім'ї до моменту повної стабілізації ситуації з регулярною переоцінкою потреб	Превенція повторного потрапляння бенефіціара у кризові обставини

Примітки:

- Пріоритет працевлаштування. Алгоритм діє за принципом «спочатку робота, потім – усе інше». Економічна стабільність людини є передумовою успішного розв'язання МТП та соціальних питань.
- Економічна вигода регіону. Фокус на залученні ВПО як ресурсу для розвитку промислового та аграрного потенціалу громад.
- Довготривале МТП. Замість тимчасових МТП акцент робиться на будівництві та капітальному ремонті об'єктів для постійного проживання, щоб ВПО вкорінювалися в громаді через програми на кшталт «Оселя».
- Міста-партнери. Важливим елементом є горизонтальна взаємодія громад-донорів (звідки евакуюються люди) та громад-реципієнтів (куди вони евакуюються) для цільового облаштування побуту.
- Дискримінація та рекрутинг. Необхідно проводити додаткові тренінги для ОМС щодо недискримінаційного підходу при працевлаштуванні чоловіків призовного віку та вразливих груп.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ХМЕЛЬНИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

Мета: забезпечити скоординоване управління міжсекторальною взаємодією в регіоні, стандартизувати реагування на перехресні виклики (дискримінація, експлуатація) та усунути системні прогалини.



ФАЗА 1. ВИЯВЛЕННЯ ВРАЗЛИВОСТІ

Крок	Дія на регіональному рівні (Хмельницька ОВА)	Основна функція ОВА	Відповідальний підрозділ ОВА
1. Уніфікація індикаторів вразливості	Департамент соціальної політики розробляє, затверджує та поширює серед ОМС уніфіковані інструкції та перелік індикаторів вразливості для раннього виявлення ризиків (експлуатація, дискримінація)	Методологічне забезпечення, стандартизація	Департамент соціального захисту населення
2. Актуалізація регіональної дорожньої карти	ОВА створює, затверджує та регулярно актуалізує дорожню карту послуг і перелік надійних партнерів (НГО, БО, міжнародні партнери) для інформування ВПО з захисту прав та забезпечення потреб	Інформаційне забезпечення, комунікація	Департамент соціального захисту населення
3. Агрегація та синхронізація даних	ОВА забезпечує збір та агрегацію даних ОМС та партнерів про виявлені потреби та надану допомогу, щоб запобігти дублюванню та планувати заходи й розподіл ресурсів	Управління даними, контроль	Департамент соціального захисту населення

ФАЗА 2. МІЖСЕКТОРАЛЬНЕ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ТА КООРДИНАЦІЯ

Крок	Дія на регіональному рівні (Хмельницька ОВА)	Основна функція ОВА	Відповідальний підрозділ ОВА
4. Запровадження єдиного протоколу перенаправлення	ОВА створює єдиний електронний або комунікаційний протокол для офіційного перенаправлення складних або міжгромадських кейсів від ОМС до регіонального рівня та шаблону для порядку взаємодії на рівні громади	Системна координація	Департамент соціального захисту населення / апарат
5. Моніторинг кейсменеджменту	ОВА здійснює методологічний нагляд за кейсменеджментом на рівні громад, контролює дотримання термінів вирішення комплексних кейсів та надає необхідну консультативну підтримку	Управлінський контроль, нагляд	Департамент соціального захисту населення
6. Мобілізація регіональних ресурсів	ОВА мобілізує департаменти (економіки, охорони здоров'я, освіти) та партнерів для вирішення питань, що виходять за межі повноважень ОМС (наприклад, залучення інвестицій для створення соціального житла, закупівля медичного обладнання)	Міжсекторальна координація, ресурсне забезпечення	Заступник голови ОВА (координатор соціальної сфери)

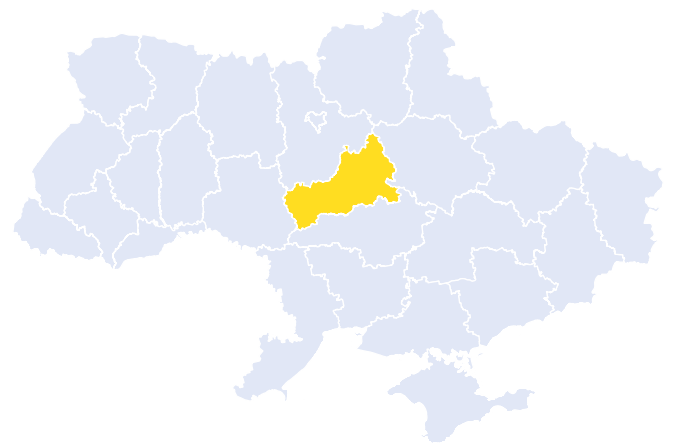
ФАЗА 3. ВИРІШЕННЯ KEYСУ, МОНІТОРИНГ ТА АДАПТАЦІЯ

Крок	Дія на регіональному рівні (Хмельницька ОВА)	Основна функція ОВА	Відповідальний підрозділ ОВА
7. Міжрегіональна та міжнародна координація	ОВА забезпечує міжрегіональну та міжнародну координацію для залучення ресурсів (гранти, технічна допомога) на виконання спільних регіональних планів дій	Залучення ресурсів, партнерство	Відділ міжнародної співпраці / Департамент економіки
8. Інституціоналізація відгуків	ОВА забезпечує залучення Ради ВПО та інших дорадчих органів для моніторингу якості послуг, збору відгуків та забезпечення підзвітності	Підзвітність, моніторинг	Департамент соціального захисту населення / Рада ВПО при ОВА
9. Аналіз та адаптація політики	Координаційний штаб при ОВА з залученням Ради ВПО регулярно аналізує дані та системні проблеми, ухвалює рішення щодо коригування регіональної політики, стандартизації процедур та усунення системних прогалин у взаємодії	Адаптація політики, системні зміни	Координаційні утворення при ОВА (у складі керівництва ОВА, ключових департаментів та партнерів)

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ЧЕРКАСЬКІЙ ОБЛАСТІ

За результатами групової роботи учасники й учасниці ідентифікували системні прогалини, що спричиняють ризики дискримінації та підвищують вразливість внутрішньо переміщених людей до різних форм експлуатації. Серед ключових бар'єрів було визначено ускладнену комунікацію та інституційну роз'єднаність між органами влади у Черкаській області, прояви професійного вигорання серед працівників і працівниць органів влади, а також дефіцит житлових ресурсів для ВПО.

У ході роботи учасники й учасниці сесії ідентифікували ключові розриви в системі підтримки ВПО в Черкаській області. На підставі обговорення розроблено алгоритм міжсекторальної взаємодії, який базується на вирішенні пріоритетних викликів.



1. ІНСТИТУЦІЙНА РОЗ'ЄДНАНІСТЬ ТА СЛАБКА КОМУНІКАЦІЯ

Опис проблеми (за результатами МК)

- Відсутність наскрізної взаємодії між соцзахистом, ЦНАП, Центром зайнятості та ОМС
- Громади не імплементують обласні програми через брак коштів
- ВПО «губляться» між інстанціями через відсутність механізму перенаправлення

Алгоритм дій

- Впровадження регулярних координаційних нарад під головуванням заст. голови ОВА, підписання Меморандумів про співпрацю між надавачами послуг (ЦЗ → соцзахист → Міграційна служба), створення «маршруту клієнта» – автоматичне перенаправлення людини до суміжних служб
- Виїзні зустрічі з депутатами місцевих рад для обґрунтування фінансування програм

Відповідальні

- Черкаська ОВА (профільний заступник)
- Департамент соцзахисту
- голови ТГ
- керівники регіональних служб (ЦЗ, ДМС)

Потреба у підтримці

- Фінансування роботи секретаріату координаційної ради, організація стратегічних сесій для налагодження неформальних зв'язків, проведення тренінгів для ОМС з комунікації та переговорів

2. ДЕФІЦИТ ЖИТЛА

Опис проблеми (за результатами МК)

- Місця компактного поселення (гуртожитки) переповнені
- У селах є покинуті будинки («відумерла спадщина»), але юридичний процес їхнього оформлення триває від 6 місяців
- Сільські бюджети не можуть покрити витрати на ремонти
- Дискримінація при видачі житлових сертифікатів (відсутні для ВПО 2014 р.)

Алгоритм дій

- Інвентаризація житлового фонду громадами (виявлення відумерлої спадщини, гуртожитків під реконструкцію)
- Судовий супровід процесу визнання спадщини відумерлою та передачі у комунальну власність
- Залучення зовнішніх коштів на ремонтні роботи (вікна, дах, комунікації)
- Прозоре надання житла через житлові комісії

Відповідальні

- відділи ЖКГ та містобудування громад
- юридичні відділи ОМС
- місцеві депутати (виділення співфінансування)

Потреба у підтримці

- гранти на будівельні матеріали для об'єктів комунальної власності,
- оплата судових зборів та послуг юристів для громад, що не мають власних фахівців, експертиза технічного стану будівель

3. ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ

Опис проблеми (за результатами МК)

- Хронічний стрес працівників соціальної сфери (соцзахист, ЦНАП, освіта)
- Низька мотивація через невеликі зарплати та надмірне навантаження
- Зниження емпатії, що провокує конфлікти з бенефіціарами (ВПО)

Алгоритм дій

- Моніторинг психоемоційного стану колективів
- Впровадження днів психологічного розвантаження, збільшення штату (де це критично)
- Адвокація муніципальних надбавок до зарплати
- Регулярні супервізії та навчання саморегуляції

Відповідальні

- Керівники установ (Центри надання соцпослуг, ЦНАП, ЦЗ тощо)
- Громадські організації
- HR-відділи держструктур

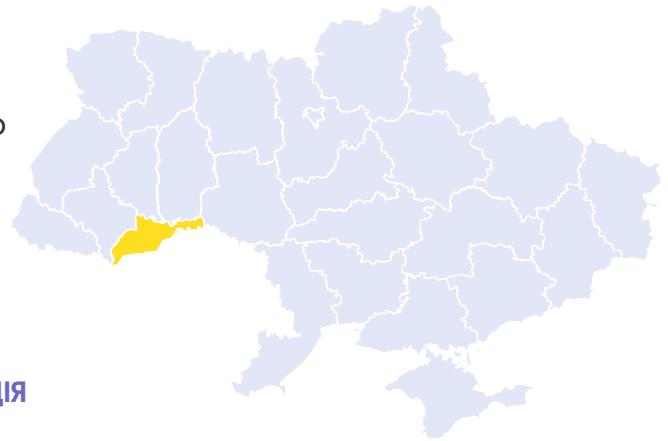
Потреба у підтримці

- Оплата роботи зовнішніх супервізорів та психологів для персоналу
- Організація ретритів та відновлювальних тренінгів
- Розробка рекомендацій з психогієни праці

За результатами групової роботи учасники й учасниці не лише окреслили ключові системні бар'єри у сфері підтримки ВПО в Черкаській області, а й перейшли до формування практичних рішень. Ідентифіковані виклики – інституційна роз'єднаність, дефіцит житла та професійне вигорання працівників органів влади – структуровано у вигляді пріоритетних напрямів реагування. На цій основі учасники й учасниці розробили алгоритм міжсекторальної взаємодії, який визначає чіткі дії, відповідальні сторони та потреби в підтримці. Напрацьовані рішення мають прикладний характер і можуть стати основою для посилення координації на рівні області, підвищення ефективності системи захисту прав ВПО та зменшення ризиків дискримінації і експлуатації.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ЧЕРНІВЕЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

Мета: встановити єдиний порядок ідентифікації, супроводу та комплексної підтримки внутрішньо переміщених осіб (ВПО) через координацію зусиль органів державної влади, місцевого самоврядування та інститутів громадянського суспільства.



ФАЗА 1. ПРОАКТИВНЕ ВИЯВЛЕННЯ ТА ПЕРВИННА ФІКСАЦІЯ

Мета: своєчасно ідентифікувати проблемні питання та сформулювати первинну доказову базу для подальшого кейсменеджменту.

Крок	Дії фахівців першої ланки (соцзахист, освіта, медицина, ЦНАП, ГО)	Пояснення
1. Виявлення проблеми	Фахівець/фахівчиня в рамках професійних повноважень (навчальний процес, медичний огляд, надання адмінпослуг) верифікує ознаки соціальної вразливості: нестабільності, дискримінації чи бар'єрів у доступі до послуг	Це допомагає долати «невидимість» перехресних викликів, із якими стикаються ВПО у нових громадах
2. Первинна фіксація	Документування базового профілю сім'ї: статус ВПО, склад домогосподарства, анамнез звернень та ідентифікація першочергових ризиків	Слід запобігти втраті критичної інформації та фрагментарності даних на етапі входу в систему допомоги

Примітка: на етапі фіксації слід урахувати, що державне фінансування часто обмежене, тому залучаються ресурси міжнародних фондів, для отримання якого необхідна активна позиція Ради ВПО.

ФАЗА 2. КОМПЛЕКСНА ОЦІНКА РИЗИКІВ І ПРІОРИТЕТНІСТЬ

Мета: визначити ступінь загрози життю та здоров'ю людини, встановити терміновість та інтенсивність втручання.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
3. Перевірка ризиків	Поглиблена оцінка на наявність ознак насильства, експлуатації, системної дискримінації або загрози фізичній безпеці	Запобігання запізненому реагуванню на кризові ситуації, що загрожують життю та здоров'ю
4. Визначення терміновості	Класифікація кейсу за рівнями: терміновий, середній або плановий. У разі критичного рівня – негайна мобілізація екстрених служб	Усунення неузгодженості дій різних секторів і відомств

Примітка: Визначаючи терміновість розселення, слід зважати на критичну нестачу вільних місць у прихистках. Пріоритет надається найбільш вразливим категоріям.

ФАЗА 3. ОПЕРАТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

Мета: забезпечити миттєвий зв'язок із компетентними органами для мобілізації необхідних ресурсів.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
5. Комунікація з відповідальним сектором	Використання офіційної карти контактів Чернівецької області або спеціалізованих міжвідомчих каналів зв'язку (Telegram / WhatsApp) для оперативного інформування	Вирішення проблеми відсутності швидких та надійних каналів горизонтальної комунікації

Примітка: Через ускладненість горизонтальної комунікації й нескоординованість Чернівців (обласного центру) з іншими містами області важче швидко перенаправляти людей між громадами.

ФАЗА 4. БЕЗПЕЧНА ПЕРЕДАЧА ІНФОРМАЦІЇ

Мета: Регламентация обміну даними з суворим дотриманням прав особи на конфіденційність та захист персональних даних.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
6. Передача інформації	Передача мінімально необхідного обсягу даних із дотриманням протоколів безпеки, фіксація відповідальних за подальший супровід	Слід запобігти порушенню конфіденційності та виключити дублювання звернень у різні інстанції

Примітка: через неузгодженість механізмів розподілу коштів між бюджетами різних рівнів передача кейсу з міста в область часто супроводжується «бюджетним вакуумом», де фінансовий супровід ВПО стає неочевидним.

ФАЗА 5. СИНХРОНІЗОВАНЕ МІЖСЕКТОРНЕ РЕАГУВАННЯ

Мета: консолідувати зусилля різних служб для системного вирішення проблеми та усунення її причин.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
7. Спільне планування	Міжвідомчий обмін інформацією для розробки інтегрованого плану допомоги з урахуванням компетенцій кожного суб'єкта	Мінімізація ризиків витоку даних та оптимізація функцій (уникнення дублювання)
8. Реалізація плану	Впровадження узгодженого алгоритму дій із чітким розподілом ролей, термінів виконання та очікуваних результатів	Перехід від стихійного реагування до структурованої та послідовної підтримки

Примітка: до спільного планування слід обов'язково залучати представників ГО та фондів, оскільки реальний ресурсний пакет (продукти, гігієна, облаштування побуту) забезпечують вони, а не державний бюджет.

ФАЗА 6. ДОКУМЕНТУВАННЯ ТА МОНІТОРИНГ

Мета: створити аналітичний звіт про вжиті заходи для забезпечення прозорості та оцінки ефективності втручання.

Крок	Дії фахівців	Пояснення
9. Документування результатів	Фіксація всіх етапів, ухвалених рішень і наданих сервісів у внутрішній системі або спільному реєстрі	Це допоможе ліквідувати дефіцит аналітичних даних та запобігти системним помилкам у майбутньому
10. Спільний моніторинг	Координація супроводу: соціальний захист забезпечує кейсменеджмент, освіта й медицина – доступ до послуг, ГО – додатковий ресурс	Забезпечення комплексного й цілісного підходу замість розрізнених однопланових рішень

Примітка: моніторинг має фіксувати не лише надані послуги, а й динаміку фактичної кількості місць у прихистках, щоб оперативно реагувати на переповненість закладів у Чернівецькій області.

ФАЗА 7. ПОДАЛЬШИЙ СУПРОВІД ТА ІНТЕГРАЦІЯ

Мета: забезпечити сталість досягнутих результатів, запобігти повторним кризам і досягти повної соціальної адаптації.

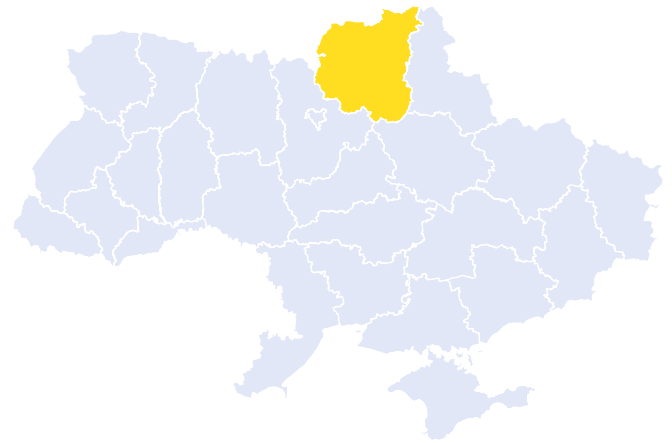
Крок	Дії фахівців	Пояснення
11. Моніторинг стабілізації	Тривалий міжсекторальний супровід людини/сімі до моменту повної стабілізації ситуації з регулярною переоцінкою потреб	Превенція повторного потрапляння бенефіціара у кризові обставини

Примітка:

Ключові виклики та рекомендації щодо підтримки ВПО

За результатами майстеркласу визначено основні системні проблеми. У Чернівецькій області міжсекторальний алгоритм взаємодії реалізується з активною координаційною роллю Ради ВПО при міській раді. Рада ВПО реально впливає на процеси прийняття рішень, її позицію враховують органи місцевого самоврядування, і це забезпечує ефективну комунікацію між владою, громадськими організаціями та іншими залученими секторами. Особливість регіону – посилений фокус на потребах людей старшого віку та людей, які потребують додаткових умов підтримки, що враховуються при плануванні заходів і наданні допомоги.

АЛГОРИТМ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ



Мета: забезпечити скоординоване та недискримінаційне надання послуг ВПО, мінімізуючи дублювання та усуваючи «сірі зони» повноважень.

ФАЗА 1. ВИЯВЛЕННЯ ВРАЗЛИВОСТІ

Крок	Дія на регіональному рівні (Чернігівська ОВА)	Основна функція ОВА	Відповідальний підрозділ ОВА
1. Уніфікація індикаторів вразливості	ОВА (Департамент соціальної політики) розробляє, затверджує та поширює серед ОМС уніфіковані інструкції та перелік індикаторів вразливості для раннього виявлення ризиків (експлуатація, дискримінація)	Методологічне забезпечення, стандартизація	ОВА, Департамент соціального захисту населення
2. Актуалізація регіональної дорожньої карти	ОВА створює, затверджує та регулярно актуалізує дорожню карту послуг та перелік надійних партнерів (НГО, БО, міжнародні партнери) для інформування ВПО про захист прав та забезпечення потреб	Інформаційне забезпечення, комунікація	ОВА, визначений структурний підрозділ
3. Агрегація та синхронізація даних	ОВА забезпечує збір та агрегацію даних від ОМС і партнерів про виявлені потреби та надану допомогу, щоб запобігти дублюванню та планувати заходи і розподіл ресурсів	Управління даними, контроль	ОВА, визначений структурний підрозділ

ФАЗА 2. МІЖСЕКТОРАЛЬНЕ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ТА КООРДИНАЦІЯ

Крок	Дія на регіональному рівні (Чернігівська ОВА)	Основна функція ОВА	Відповідальний підрозділ ОВА
4. Запровадження єдиного протоколу перенаправлення	ОВА створює єдиний електронний або комунікаційний протокол для офіційного перенаправлення складних або міжгромадських кейсів від ОМС до регіонального рівня та шаблону для порядку взаємодії на рівні громади	Системна координація	ОВА., визначений структурний підрозділ
5. Моніторинг кейсменеджменту	ОВА здійснює методологічний нагляд за кейсменеджментом на рівні громад, контролює дотримання термінів вирішення комплексних кейсів та надає необхідну консультативну підтримку	Управлінський контроль, нагляд	Департамент соціального захисту населення
6. Мобілізація регіональних ресурсів	ОВА мобілізує департаменти (економіки, охорони здоров'я, освіти) та партнерів для вирішення питань, що виходять за межі повноважень ОМС (наприклад, залучення інвестицій для створення соціального житла, закупівля медичного обладнання)	Міжсекторальна координація, ресурсне забезпечення	Заступник голови ОВА (координатор соціальної сфери)

ФАЗА 3. ВИРІШЕННЯ KEYСУ, МОНИТОРИНГ ТА АДАПТАЦІЯ

Крок	Дія на регіональному рівні (Чернігівська ОВА)	Основна функція ОВА	Відповідальний підрозділ ОВА
7. Міжрегіональна та міжнародна координація	ОВА забезпечує міжрегіональну та міжнародну координацію для залучення ресурсів (гранти, технічна допомога) для виконання спільних регіональних планів дій	Залучення ресурсів, партнерство	Відділ міжнародної співпраці / Департамент економіки
8. Інституціоналізація відгуків	ОВА забезпечує залучення Ради ВПО та інших дорадчих органів для моніторингу якості послуг, збору відгуків і забезпечення підзвітності	Підзвітність, моніторинг	Департамент соціального захисту населення / Рада ВПО при ОВА
9. Аналіз та адаптація політики	Координаційний штаб при ОВА з залученням Ради ВПО регулярно аналізує дані та системні проблеми, ухвалює рішення щодо коригування регіональної політики, стандартизації процедур та усунення системних прогалин у взаємодії	Адаптація політики, системні зміни	Координаційні утворення при ОВА (у складі керівництва ОВА, ключових департаментів і партнерів)

Ця збірка стала можливою завдяки програмі «Єднання заради дії», що впроваджується міжнародною організацією IREX разом з українським благодійним фондом «Стабілізуєш Суппорт Сервісез» та за підтримки Державного департаменту США. Вміст збірки є виключно відповідальністю українського благодійного фонду «Стабілізуєш Суппорт Сервісез» та необов'язково відображає погляди IREX і Державного департаменту США.