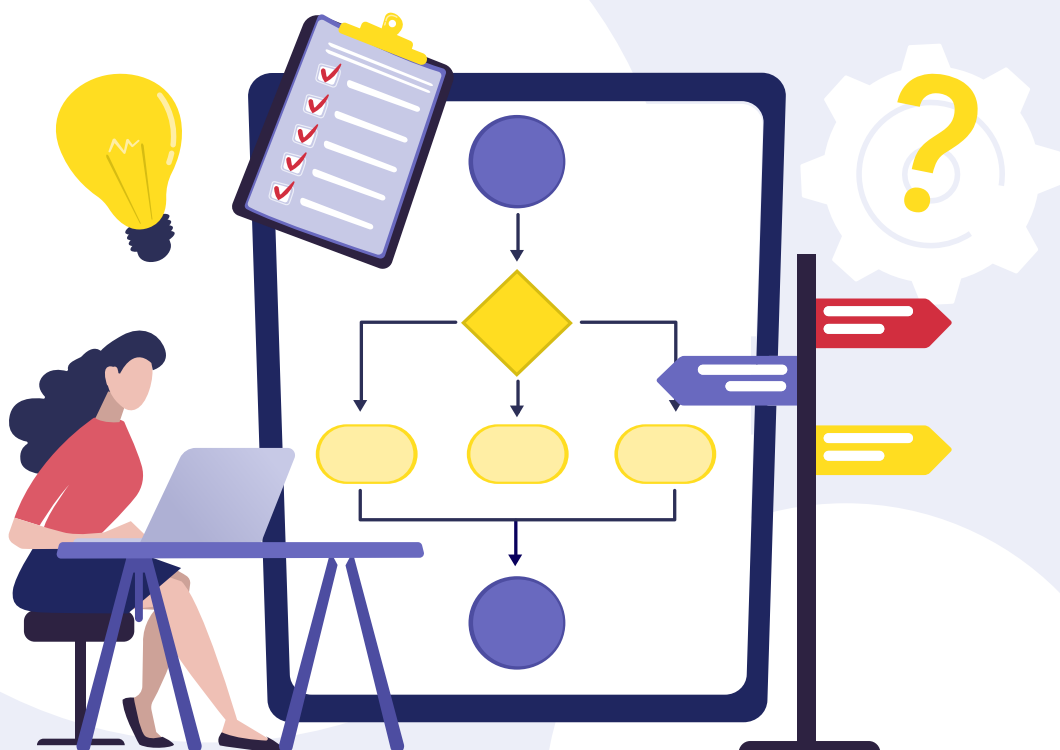




Єднання
зароди дії

АЛГОРИТМИ МІЖСЕКТОРАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З ВИРІШЕННЯ ПЕРЕХРЕСНИХ ВИКЛИКІВ ЩОДО НЕДИСКРИМІНАЦІЇ ТА ПРОТИДІЇ ЕКСПЛУАТАЦІЇ ВПО



Ця збірка містить практичні алгоритми міжсекторальної взаємодії, напрацьовані під час серії майстер-класів для 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 у сфері недискримінації та протидії експлуатації внутрішньо переміщених людей. Такого реагування найлегше досягнути, чітко розмежувавши повноваження й синхронізувавши роботу державних установ, органів місцевого самоврядування та громадського сектора. Алгоритми описують єдиний і зрозумілий шлях підтримки людини: від моменту ідентифікації потреби до повного розв'язання кейсу на рівні громади та регіону.

Кожен алгоритм адаптовано до регіональної специфіки (логістики, інфраструктури місць тимчасового проживання та особливостей місцевого контексту). Ці напрацювання мають стати практичним інструментом побудови інклюзивного й безпечного середовища для ВПО в Україні.

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 – місця тимчасового проживання (шелтери, гуртожитки тощо)

НУО (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, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО у Вінницькій міській територіальній громаді

Назва: майстер-клас з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО.

Місце: м. Вінниця, вул. Театральна, 15, Молодіжний центр «Квадрат».

Форма: офлайн.

Мета: визначити теми на основі аналізу регіонального контексту та потреб, навчити представників і представниць влади та державних установ ідентифікувати й долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



УЧАСНИКИ:

- представники й представниці структурних підрозділів Вінницької міської ради: Вінницького міського центру соціальних служб, Служби у справах дітей, Відділу адресних допомог та соціального забезпечення УСЗН, Відділу організаційного забезпечення та документообігу Департаменту соціальної політики й Відділу молодіжної політики
- представники й представниці структурних підрозділів місцевих рад у громадах області: Служби у справах дітей та сім'ї Сутисківської селищної ради, Немирівської міської ради та Агрономічної сільської ради, Відділу освіти, культури, молоді та спорту Літинської селищної ради, Центру соціальних служб Немирівської міської ради, Відділу соціального захисту населення та охорони здоров'я Лука-Мелешківської сільської ради
- представники й представниці інших суб'єктів у Вінницькій міській громаді: Координаційної ради з питань ВПО у Вінницькій ТГ, Центру ментального здоров'я, Відокремленого підрозділу Червоного хреста України у Вінниці.

Короткий опис: огляд законодавства щодо протидії дискримінації та експлуатації, обмін досвідом організації міжсекторальної взаємодії протидії дискримінації ВПО, аналіз практичних ситуацій та напрацювання рекомендацій / алгоритму міжсекторальної взаємодії, формування висновків, рефлексія / обговорення, вихідне анкетування.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проєкту?

Треновані навички сприятимуть глибшому розумінню питань, пов'язаних із реагуванням на випадки дискримінації ВПО, — учасники й учасниці вчилися розрізняти пряму й непряму дискримінацію, розпізнавати гендерні стереотипи, виявляти причини й наслідки дискримінації, а також координувати й розробляти чіткі алгоритми дій у громадах, критично важливі для створення дієвого алгоритму допомоги ВПО, де кожна служба знає свою роль у вирішенні проблеми.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 1. СОЦІАЛЬНА ІЗОЛЯЦІЯ ТА НИЗЬКИЙ РІВЕНЬ ІНТЕГРАЦІЇ ВПО У ЖИТТЯ ГРОМАДИ

Опис проблематики

Тривале життя внутрішньо переміщених людей у нових громадах часто оприявнює ефект соціальної сегрегації, коли переселенці й переселенки спілкуються лише між собою, не беруть участі в місцевих заходах і процесах прийняття рішень. Проблема соціальної ізоляції ВПО часто буває комплексною і виникає на перетині психологічних, економічних та системних бар'єрів.

Ризики невирішення

Зростання соціальної напруги й конфліктності в громаді, поява взаємних стереотипів і упереджень, відчуження від процесів прийняття рішень. Економічні ризики, що супроводжуються професійною деградацією ВПО, які не інтегруються в місцевий ринок праці. Соціально ізольовані групи легше піддаються маніпуляціям, ворожій пропаганді або залученню до нелегальних схем, оскільки не відчувають захищеності та зв'язку з офіційними інституціями громади. Всі ці фактори створюють бар'єри для повноцінної інтеграції та заважають формуванню єдиного соціального простору громади.

Ідентифікація (ради ВПО + НУО + соціальні служби + шелтери):

- виявлення груп або окремих сімей ВПО з ознаками глибокої ізоляції через моніторинг МТП, результати соціологічних опитувань, звернення до гуманітарних штабів і громадських організацій що працюють з ВПО
- оцінка причин ізоляції (мовний бар'єр, депресивний стан, негативний досвід взаємодії з громадою або фізична недоступність заходів), що перешкоджають інтеграції
- базова інформаційна підтримка прав і можливостей участі в житті громади незалежно від рівня попередньої активності
- передача інформації про виявлені групи ризику до Департаменту соціальної політики для подальшого кейс-менеджменту.

Міжсекторальна взаємодія та створення інклюзивного простору (Департамент соціальної політики + відділ молоді + НУО + бізнес + підліткові клуби + рада ВПО):

- розробка та впровадження спільних програм соціальної дії (фестивалі, толоки, нетворкінги, освітні хаби), що базуються на принципах недискримінації, де ВПО та місцеві мешканці рівноправні
- залучення бізнес-спільнот для нетворкінгу місцевих підприємців та релокованого бізнесу, стимуляція залучення ВПО до місцевих бізнес-спільнот
- робота Центру соціальних служб, відділу молоді та підліткових клубів із дітьми та молоддю, фахова фасилітація для запобігання конфліктам.

Рішення й подальший моніторинг (структурні підрозділи ОМС + рада ВПО):

- затвердження плану інтеграційних заходів, як частини стратегії розвитку громади з визначенням відповідальних департаментів
- щоквартальний аналіз ефективності за індикаторами: кількість ВПО у громадських проєктах, рівень залученості дітей до гуртків, динаміка конфліктів у медіапросторі
- коригування муніципальних програм на основі відгуків ради ВПО та результатів моніторингу.

Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення:

- запровадження чіткої процедури взаємодії між соціальними службами, закладами культури та молодіжними центрами за принципом «єдиного вікна» для інтеграційних запитів
- затвердження алгоритму маршрутизації при виявленні випадків гострої соціальної ізоляції або мобінгу (маршрут: виявлення → психосоціальна підтримка → залучення до роботи → моніторинг стану).

Такий алгоритм дозволяє перетворити ВПО з об'єктів соціального захисту на активних учасників і учасниць життя громади, мінімізуючи ризики соціального виключення та посилюючи згуртованість населення.

ВИКЛИК 2. ДИСКРИМІНАЦІЯ ВПО ПРИ ПРАЦЕВЛАШТУВАННІ

Опис проблематики

Під час пошуку роботи внутрішньо переміщені люди часто стикаються з проявами прямої та непрямої дискримінації. Їм негласно відмовляють через тимчасовість перебування в громаді й відсутність місцевої реєстрації або упереджено ставляться до кваліфікації, здобутої на тимчасово окупованих територіях. Професійна ізоляція посилюється через брак соціальних зв'язків на новому місці, що змушує фахівців високого рівня погоджуватися на низькокваліфіковану роботу чи залишатися поза ринком праці.

Ризики невіршення

Зростання рівня безробіття та посилення фінансової залежності ВПО від соціальних виплат, відтік кваліфікованих кадрів, які шукають кращих умов у інших регіонах або за кордоном, високий ризик потрапляння в ситуації трудової експлуатації через безвихідь, зростання соціальної напруги та формування стійкого відчуття несправедливості серед нових мешканців громади, що гальмує процеси згуртованості.

Етап ідентифікації та юридичний супровід (НУО + центри зайнятості + рада ВПО + Центр БПД):

- збір інформації про випадки дискримінації через звернення до центру зайнятості, ради ВПО чи НУО, що надають юридичну допомогу, моніторинг оголошень про вакансії з дискримінаційними вимогами
- кейс-аналіз: оцінка відмови, пошук ознак дискримінації (упередженого ставлення), скринінг на предмет мобінгу чи порушення трудового законодавства
- юридичний супровід, направлення клієнта до системи БПД для підготовки пакета захисту, збору доказової бази факту дискримінації та, за потреби, супровід оскарження відмови у суді, залучення управління Держпраці до превентивних візитів до роботодавця.

Рішення та подальший моніторинг (центр зайнятості + Держпраця + БПД):

- медіація та врегулювання, організація тристоронніх зустрічей (роботодавець — Держпраця — кандидат) для зняття штучних бар'єрів
- консультативний супровід роботодавців, роз'яснення фінансових переваг працевлаштування ВПО: компенсації ЄСВ, оплати праці за працевлаштування ВПО або ваучерів на перенавчання під конкретне робоче місце
- якщо ВПО відмовили через брак навичок, цю людину можна направити на професійне навчання або видати їй ваучери на освіту
- після працевлаштування — нагляд за дотриманням прав працівника/працівниці протягом випробувального терміну
- щоквартальний аналіз кількості працевлаштованих ВПО та динаміки звернень щодо порушення трудових прав.

Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення (Центр зайнятості + Держпраця + БПД):

- запровадження протоколу взаємодії, встановлення чітких часових регламентів для кожного етапу перенаправлення кейсу між суб'єктами та каналів передачі інформації між Центром зайнятості, Держпрацею та БПД при виявленні ознак дискримінації
- створення цифрового каналу зв'язку (чатбот або гаряча лінія) для швидкої передачі запиту від ВПО до профільного суб'єкта за схемою «скарга → кейс-менеджер → юридичний/інспекційний супровід → результат»

- регулярний обмін даними між соціальними службами та центром зайнятості для пріоритетного супроводу сімей ВПО, де тривале безробіття загрожує добробуту дітей.

Цей алгоритм перетворює процес працевлаштування ВПО на прозорий механізм, де захист прав поєднується з економічними стимулами для бізнесу, що сприяє професійній самореалізації переселенців у Вінницькій громаді.

ВИКЛИК 3. ДИСКРИМІНАЦІЯ ВПО НА РИНКУ ПРИВАТНОЇ ОРЕНДИ ЖИТЛА

Опис проблематики

Виникнення критичних ситуацій, коли орендодавці в односторонньому порядку, без судового рішення та з порушенням договору (або без нього) примусово виселяють ВПО, застосовуючи психологічний тиск чи блокуючи доступ до приміщення (заміна замків, відключення комунікацій). Часта причина таких ситуацій — дискримінаційне бажання здати житло місцевим або раптове підвищення ціни з думкою, що в умовах ризику залишитись на вулиці переселенці погодяться на будь-які умови.

Ризики невирішення

Сім'ї (часто з дітьми) ризикують опинитися на вулиці без засобів існування, втратити майно та документи. У них посилюється відчуття незахищеності в громаді, вони вимушено погоджуються на експлуататорські умови праці або небезпечне житло заради даху над головою.

Ідентифікація та припинення правопорушення (поліція + соціальні служби + БПД):

- отримання сигналу про примусове виселення в Національній поліції
- документування факту блокування доступу до житла через повідомлення до соціальних служб
- складання протоколу про адміністративне правопорушення або реєстрація заяви про вчинення кримінального правопорушення (ст. 162 ККУ — порушення недоторканості житла), поліція фіксує факт блокування доступу до речей та документів.

Соціальний скринінг і кризова підтримка (соціальні служби):

- соціальні служби прибувають на місце (або отримують повідомлення від поліції) для оцінки стану сім'ї й звертають особливу увагу на дітей, людей з інвалідністю чи літніх людей
- представники/представниці соцслужб складають акт обстеження житлово-побутових умов, у якому фіксується факт неможливості доступу до житла, критично важливий для підтвердження статусу людини у складних життєвих обставинах

- альтернативний варіант: термінове рішення про негайне направлення сім'ї до муніципального шелтера або МТП на термін відновлення доступу до майна або на термін вирішення спору.

Юридичний супровід і перехід до правового захисту (БПД):

- **Первинна консультація.** Екстрене залучення юриста системи безоплатної правничої допомоги (БПД) для роз'яснення ВПО їхніх прав на проживання (навіть без паперового договору, якщо факт проживання можна довести свідченнями чи оплатами)
- **Превентивний вплив.** Юрист БПД проводить бесіду з орендодавцем, роз'яснюючи наслідки незаконного виселення та можливість стягнення збитків або направляє офіційну претензію орендодавцю з вимогою добровільно усунути перешкоди в користуванні житлом та попередженням про адміністративну / кримінальну відповідальність
- **Підготовка позову.** Збір доказів (протоколи поліції, акти соцслужб, відеофіксація) для подання позову про вселення або відшкодування моральної та матеріальної шкоди
- **Судовий супровід.** У разі недосягнення згоди — підготовка та супровід позову до суду про вселення людини, відшкодування збитків за втрачене/пошкоджене майно та моральної шкоди.

Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення:

- розробка та впровадження регламенту взаємодії: Національна поліція (фіксація / безпека) → Департамент соціальної політики (поселення в шелтер) → БПД (юридичний супровід)
- диспетчер служби Національної поліції за визначеним скриптом ідентифікує ознаки незаконного виселення
- на місце події виїжджає Національна поліція, яка має гарантувати фізичну безпеку ВПО, припинити протиправні дії орендодавця, забезпечити відеофіксацію, скласти протокол про адміністративне порушення (якщо є підстави) та зафіксувати ознаки кримінального правопорушення (якщо воно сталося)
- якщо орендодавець відмовляється пустити людину в житло, представник Національної поліції сповіщає соціальну службу, а та забезпечує негайне транспортування сім'ї до одного з визначених муніципальних шелтерів або кризових центрів
- сім'ю може бути взято під соціальний супровід, де їй забезпечується доступ до соціальних послуг та допомоги
- протягом 12 годин з моменту інциденту Департамент соціальної політики направляє повідомлення до системи БПД про виявлений випадок незаконного виселення для призначення відповідального юриста.

Запропоновані алгоритми дають змогу перетворити фрагментарні дії на чітко структуровані механізми перенаправлення. Ключова умовою 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.

ЦИТАТИ УЧАСНИЦЬ:

«Хочу підкреслити, що дискримінація часто буває прихованою, тому виявляти її ознаки в нашій роботі з ВПО дуже важливо. А подолання стереотипів щодо ВПО — базова умова безпеки регіону».

Ганна Ковбенко

«ВПО часто стають жертвами експлуатації через незнання своїх прав. Важливою частиною роботи є не лише адміністративні заходи, а й широка інформаційна кампанія про безпечне працевлаштування та ознаки торгівлі людьми».

Тетяна Семенюк-Сотник

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

Учасники та учасниці заходу дійшли висновку про необхідність застосування комплексного підходу для подолання дискримінації ВПО, оскільки ці явища впливають на інтеграцію ВПО у громаду. Всі визнали важливість «гендерних окулярів» при розробці місцевих програм і необхідність враховувати специфічні потреби різних груп населення та усвідомили роль міжсекторальної співпраці як єдиного дієвого способу протидії торгівлі людьми й трудовій експлуатації. Завдяки навчанню представники й представниці різних структурних підрозділів органів влади отримали інструменти, що дають змогу ефективніше вирішувати конфліктні ситуації на місцях. Захід сприяв налагодженню зв'язків між різними структурами, критично важливих для комплексної переселенської підтримки.

Тренерська оцінка результатів

Майстер-клас показав, що тема захисту переселенських прав дуже важлива для нашого регіону. Ми побачили готовність фахової співпраці, але потрібні чіткіші інструкції та більше практики. Під час заходу неодноразово наголошували, що напрацьовані алгоритми міжсекторальної взаємодії (зокрема у сферах працевлаштування та соціальної інтеграції) слід перевести у площину офіційних регламентів. Рекомендовано проводити додаткові навчання для представників і представниць громад, які навчатися ефективніше захищати права переселенців та професійно надавати допомогу вразливим категоріям населення. Головне завдання — об'єднати зусилля різних служб у спільну команду.

Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перекресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО у Луцькій міській територіальній громаді (Волинська область)

Назва: майстер-клас з вирішення перекресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО.

Місце: м. Луцьк, Київський майдан, 13.

Форма: офлайн.

Мета: визначити теми на основі аналізу регіонального контексту та потреб, навчити представників і представниць влади та державних установ ідентифікувати й долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



УЧАСНИКИ:

- представники й представниці департаментів соціальної та ветеранської політики, відділу освіти Луцької міської ради, Луцької філії Волинського обласного центру зайнятості, громадських та благодійних організацій, ради ВПО.

Короткий опис майстер-класу: учасники й учасниці ознайомилися з актуальною нормативно-правовою базою у сфері недискримінації та протидії експлуатації внутрішньо переміщених людей, проаналізували практичні кейси та визначили ключові бар'єри, що ускладнюють доступ ВПО до послуг. Захід проводився у прикладному форматі з акцентом на відпрацювання алгоритмів міжсекторальної взаємодії, спрямованих на ефективне опрацювання індивідуальних випадків.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проекту?

Учасники й учасниці тренували навички ідентифікації вразливих категорій ВПО, зокрема виявлення прихованих форм дискримінації, застосування міжсекторального підходу та налагодження ефективної взаємодії різних установ. Окрему увагу приділено практичному відпрацюванню трансформації нормативно-правових положень та чітким покроковим алгоритмам дій.

Набуті навички критично важливі, оскільки більшість випадків, пов'язаних із ВПО, потребують комплексного підходу й координації між різними суб'єктами, а не вирішення в межах однієї інституції.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 1. ВІДМОВА У ЗАРАХУВАННІ ДИТИНИ-ВПО ДО ЗАКЛАДУ ОСВІТИ

Алгоритм міжсекторальної взаємодії (маршрут перенаправлення)

Крок 1. Первинне виявлення випадку

У разі звернення батьків ВПО щодо відмови у зарахуванні дитини до закладу освіти (через відсутність місць, документів або реєстрації) будь-яка установа (заклад освіти, орган місцевого самоврядування, ЦНАП, соціальна служба, громадська організація) фіксує цей випадок і проводить коротку оцінку: оцінює причина відмови, наявність документів у дитини й доступ до альтернативного навчання.

Крок 2. Інформування батьків

Батькам роз'яснюють, що дитина має право на освіту незалежно від статусу ВПО та місця реєстрації, а відсутність окремих документів не є підставою для відмови у зарахуванні, й надають інформацію про подальші дії та відповідальні органи.

Крок 3. Перенаправлення до органу управління освіти

Батьки або відповідальні люди скеровуються до управління освіти громади. За потреби звернення супроводжується соціальним працівником або представником ГО, формується офіційне звернення/скарга.

Крок 4. Розгляд випадку органом управління освіти

Управління освіти перевіряє підстави відмови, визначає можливість зарахування дитини до найближчого закладу освіти, за потреби пропонує альтернативний заклад.

Крок 5. Юридичний супровід (за потреби)

У разі безпідставної відмови людину перенаправляють до системи безоплатної правничої допомоги, готують письмове звернення або скаргу, за потреби — подають заяву до відповідних органів контролю.

Крок 6. Забезпечення доступу до освіти

Після вирішення питання дитина зараховується до закладу освіти, за потреби організовується додаткова підтримка (психологічна, адаптаційна, освітня).

Крок 7. Соціальний супровід сім'ї (за потреби)

Якщо випадок пов'язаний із складними життєвими обставинами, сім'ю може бути взято під соціальний супровід і забезпечено їй доступ до соціальних послуг та допомоги.

Крок 8. Завершення кейсу та моніторинг

Кейс вважається завершеним після фактичного зарахування дитини до закладу освіти. Після зарахування робиться короткий моніторинг адаптації дитини.

Крок 9. Організаційні умови впровадження алгоритму

Для ефективності визначається контактна людина в управлінні освіти, формується перелік закладів із вільними місцями, забезпечується комунікація між освітою, соцслужбами та ГО, а координація здійснюється за участі органів місцевого самоврядування та Ради ВПО.

ВИКЛИК 2. ВІДМОВА У ВИПЛАТАХ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ВПО

Алгоритм міжсекторальної взаємодії (маршрут перенаправлення)

Крок 1. Первинне виявлення випадку

У разі звернення внутрішньо переміщеної людини щодо відмови у виплаті соціальної допомоги (компенсацій за проживання, допомоги на дітей, допомоги малозабезпеченим) працівник будь-якої установи (ЦНАП, соціальна служба, громадська організація) фіксує цей випадок і проводить первинну оцінку: чи є всі необхідні документи; чи правильно оформлено заяву; чи є термінова потреба фінансової підтримки.

Крок 2. Інформування отримувача

Людина отримує консультацію про документи й дані, потрібні для поновлення виплати, можливі терміни та процедури та місця отримання тимчасової гуманітарної допомоги (продуктові набори, фінансова підтримка від ГО/БФ) у разі затримки виплат.

Крок 3. Перенаправлення до компетентного органу

Випадок направляється до управління соціального захисту, ЦНАП (якщо послуга призначається через електронну систему), фахівця ГО/БФ, який супроводжує кейс. У разі складнощів залучають юриста для перевірки законності відмови.

Крок 4. Аналіз причин відмови та корекція

Компетентний орган перевіряє підстави відмови, уточнює недоліки в документах, надає рекомендації щодо їхнього усунення. Якщо відмова незаконна — готується письмова скарга або звернення до вищого органу / служби контролю.

Крок 5. Юридичний супровід (за потреби)

У разі безпідставної відмови кейс передається юристу чи юристці / потрапляє в систему безоплатної правничої допомоги, а юрист(ка) готує заяву або оскарження й забезпечує комунікацію між отримувачем та органом соцзахисту.

Крок 6. Забезпечення тимчасової підтримки

До моменту відновлення виплат людина може отримати гуманітарну або тимчасову фінансову допомогу від громадських організацій; їй забезпечується базовий соціальний супровід (харчування, житло, медикаменти).

Крок 7. Відновлення виплат та закриття кейсу

Після усунення причин відмови та отримання рішення виплати призначаються та надаються, а соціальні служби та ГО контролюють отримання допомоги.

Крок 8. Моніторинг і навчання

Кейс вважається завершеним після отримання виплат; Проводиться короткий моніторинг, щоб уникнути повторних відмов. Виявлені бар'єри документуються для вдосконалення процедур.

Крок 9. Організаційні умови впровадження алгоритму

Визначається контактна особа у ЦНАП/соцслужбі; Створюється перелік контактів соціальних служб, громадських організацій, юристів; Координація здійснюється за участі Ради ВПО, щоб гарантувати супровід кейсу та недискримінаційний доступ до виплат.

ВИКЛИК 3. ПРОБЛЕМИ З ОТРИМАННЯМ ТИМЧАСОВОГО ЖИТЛА ВПО

Алгоритм міжсекторальної взаємодії (маршрут перенаправлення)

Крок 1. Первинне виявлення випадку

У разі звернення внутрішньо переміщеної людини щодо відсутності житла або проблем із наданням тимчасового житла (відмова від поселення, затримка з отриманням орендованого житла) працівник будь-якої установи (ЦНАП, соціальна служба, громадська організація, місце тимчасового проживання) фіксує цей випадок. Проводиться первинна оцінка: перевіряється наявність документів, що підтверджують статус ВПО, житлові потреби сім'ї (кількість людей, наявність дітей, інвалідність, потреби в доступності), термінова необхідність у житлі (люди без даху над головою).

Крок 2. Інформування та первинна підтримка

Людина отримує консультацію про доступні варіанти тимчасового житла (громадські заклади, орендоване житло, хостели, гуртожитки), про необхідні документи для оформлення, в разі негайної потреби її направляють до тимчасового притулку або забезпечують гуманітарну підтримку (набір базових речей, їжа, медикаменти).

Крок 3. Перенаправлення до компетентного органу

Випадок передається до: департаменту соціальної політики / управління соцзахисту, місцевого органу, який відповідає за розподіл тимчасового житла, за потреби — до громадської організації, яка супроводжує ВПО.

Крок 4. Аналіз та усунення причин проблеми

Компетентний орган перевіряє наявність вільного житла, аналізує, чи правильно оформлено заяву, виявляє перешкоди (черги, документи, технічні проблеми). Якщо відмова необґрунтована – готується звернення до вищого органу чи соціальної комісії.

Крок 5. Координація та супровід

Єдиний координатор кейсу (соцпрацівник або фахівець ГО) забезпечує супровід ВПО, допомагає підготувати документи, направляє до відповідного закладу й відстежує процес, щоб уникнути затримок.

Крок 6. Надання житла та забезпечення базових потреб

Після виділення житла забезпечується заселення та оформлення документів, організовується надання допомоги для адаптації (постіль, меблі, гуманітарна допомога, за потреби психологічна підтримка), якщо є діти, їм допомагають із доступом до освіти та послуг.

Крок 7. Завершення кейсу та моніторинг

Кейс вважається завершеним після заселення та забезпечення базових потреб. Соціальні служби та ГО проводять короткий моніторинг, щоб уникнути повторних проблем та виявити системні бар'єри.

Крок 8. Організаційні умови впровадження алгоритму

Визначення контактної особи у соцслужбі або ЦНАП, надання переліку контактів закладів тимчасового проживання, ГО, юристів, впровадження простого механізму комунікації (телефон, месенджер, електронна пошта), координація через Раду ВПО для системного супроводу та недискримінаційного доступу до житла.

Запропоновані алгоритми допомагають трансформувати фрагментарні дії в чітко структуровані механізми перенаправлення. Ключовою умовою ефективності визначено функціонування координаційних рад при громадах, які забезпечують системну взаємодію між ЦНАП, органами соціального захисту, правоохоронними органами та неурядовими організаціями для оперативного вирішення індивідуальних кейсів.

ЦИТАТИ УЧАСНИЦЬ:

«Я ВПО і розумію, як важливо супроводжувати людину до отримання результату, навіть якщо це потребує часу та взаємодії з іншими установами».

Інна Прокопець

«Ми в роботі благодійного фонду часто бачимо, що для ефективної роботи з ВПО, особливо новоприбулими, потрібна комплексна робота фахівців багатьох відділів та структур».

Юлія Пашкова

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

Майстер-клас сприяв формуванню спільного бачення підходів до міжсекторальної взаємодії в громаді та заклав основу для впровадження практичних алгоритмів реагування на кейси ВПО.

У ході навчання учасники та учасниці дійшли спільного висновку, що основним викликом у роботі з ВПО стає не обмеженість ресурсів, а недостатній рівень координації залучених установ.

Представники й представниці органів місцевого самоврядування наголосили на необхідності впровадження механізму єдиного координатора кейсу, а представники й представниці громадського сектора акцентували увагу на важливості системного супроводу випадків та ефективного перенаправлення між установами.

Напрацьовані в межах заходу алгоритми — практична основа для вдосконалення локальних процедур і підвищення доступності соціальних послуг для ВПО.

Тренерська оцінка результатів

Результати майстер-класу тренер оцінює як високі. Всі продемонстрували активну залученість, належний рівень розуміння тематики та готовність застосовувати отримані знання на практиці. Важливим результатом стало учасницьке усвідомлення власної ролі в забезпеченні недискримінаційного доступу до послуг, а також підвищення відповідальності за супровід індивідуальних випадків. Для подальшої реалізації проекту доцільно проводити додаткове навчання: впроваджувати локальні протоколи міжсекторальної взаємодії, розвивати навички кейс-менеджменту, посилювати механізми координації між установами на рівні громади.

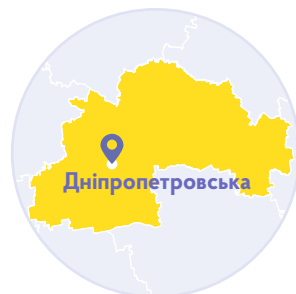
Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО у Самарівській міській територіальній громаді

Назва: майстер-клас з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО.

Місце: Дніпропетровська область, м. Самар,
вул. Паланкова, 6.

Форма: офлайн.

Мета: визначити теми на основі аналізу регіонального контексту та потреб; навчити представників органів влади та державних установ ідентифікувати й долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



УЧАСНИКИ:

- представники й представниці органів місцевого самоврядування, державних установ місцевого рівня та громадського сектора, які працюють із ВПО.

Короткий опис майстер-класу: огляд законодавства щодо протидії дискримінації та експлуатації; досвід організації міжсекторальної взаємодії протидії дискримінації ВПО; аналіз практичних ситуацій та напрацювання рекомендацій / алгоритму міжсекторальної взаємодії; формування висновків; рефлексія, обговорення; вихідне анкетування.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проекту?

Учасники й учасниці майстер-класу тренувалися виявляти випадки дискримінації та експлуатації, аналізували кейси й ухвалення рішень, міжсекторальну взаємодію та комунікацію з вразливими групами, проводили оцінку потреб і ризиків.

Ці навички забезпечують своєчасне реагування, підвищують якість допомоги, зменшують ризики повторної експлуатації, забезпечують недискримінацію, підвищують довіру до організації.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 1. ЖИТЛОВА ВРАЗЛИВІСТЬ (ВІДСУТНІСТЬ ДОСТУПУ ДО СОЦІАЛЬНОГО ЖИТЛА В ГРОМАДІ)

ВПО часто стикаються з ситуацією житлової пастки: відсутність реєстрації місця проживання або офіційного статусу в громаді ускладнює доступ до соціального житла, а відсутність житла не дозволяє стабілізувати своє становище, працевлаштуватися та оформити необхідні послуги. Тривале перебування в нестабільних або тимчасових умовах (переповнені шелтери, неформальна оренда, проживання «в борг») підвищує ризики виселення, дискримінації, а також трудової та сексуальної експлуатації.

Крок 1. Ідентифікація (НУО / соціальні служби / шелтери):

- виявлення людей/сімей ВПО, які не мають постійного або безпечного житла;
- оцінка житлових умов (перенаселеність, загроза виселення, непридатність для проживання);
- первинний скринінг на ризики експлуатації та насильства;
- надання базової гуманітарної допомоги (тимчасове розміщення, харчування, гігієнічні набори).

Крок 2. Соціальний супровід та постановка на облік (УСЗН + ЦНАП):

- інформування про можливість отримання соціального житла або тимчасового розміщення;
- допомога з подачею заяви на квартирний облік або включення до програм забезпечення житлом;
- сприяння реєстрації місця проживання (по змозі — за адресою шелтера/громади);
- координація з органами місцевого самоврядування щодо вільного житлового фонду.

Крок 3. Міжсекторальна взаємодія (ОМС + НУО + донорські організації):

- залучення ресурсів для розширення фонду соціального житла (ремонт, облаштування, модульні будинки);
- формування прозорих критеріїв відбору отримувачів житла (вразливі категорії: багатодітні сім'ї, люди з інвалідністю, жінки з дітьми, люди старшого віку);
- моніторинг дискримінації або зловживань при розподілі житла;
- забезпечення тимчасових альтернатив (грошова допомога на оренду, ваучери, програми «гроші ходять за людиною»).

Крок 4. Отримання житла та довгострокова інтеграція (ОМС + служби зайнятості + НУО):

- надання соціального житла чи місця у фондї тимчасового проживання;
- супровід у підписанні договорів (оренди/користування);
- сприяння працевлаштуванню та економічній самостійності ВПО;
- впровадження кейс-менеджменту для поступового виходу з житлової кризи;
- запобігання повторній втраті житла через соціальний супровід і підтримку.

Крок 5. Кризовий механізм:

- за відсутності доступного житла — негайне забезпечення тимчасового прихистку;
- покриття базових витрат (оренда, комунальні послуги) за підтримки НУО /донорів;
- індивідуальний план виходу з кризи з урахуванням потреб і ризиків;
- постійний моніторинг безпеки для запобігання експлуатації.

Такий алгоритм допомагає уникнути ситуації, коли ВПО змушені погоджуватись на небезпечні умови проживання чи праці через відсутність житла, та забезпечує системний підхід до вирішення житлової вразливості.

ВИКЛИК 2. ПРАВОВА НЕВИДИМІСТЬ (ВІДСУТНІСТЬ ОРИГІНАЛІВ ДОКУМЕНТІВ ТА ДОВІДОК ВПО)

ВПО часто потрапляють у ситуацію замкненого кола: відсутність паспорта унеможливорює отримання довідки ВПО, а відсутність довідки блокує доступ до гуманітарної та фінансової допомоги. Несвоєчасне вирішення таких проблем істотно підвищує ризики трудової та сексуальної експлуатації людей, які залишаються без засобів до існування.

Крок 1. Ідентифікація (НУО / соціальні служби / шелтери):

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

Крок 2. Юридичний супровід і встановлення особи (БПД + Національна поліція + ДМС):

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

Крок 3. 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
- впровадження механізму кризового супроводу, за якого під час відновлення документів громадський сектор покриває базові потреби постраждалої людини, щоб вона не погоджувалася на ризиковані пропозиції працевлаштування.

ВИКЛИК 3. ЗАХИСТ ПРАВ ДІТЕЙ (НАДАННЯ СТАТУСУ «ДИТИНИ ВІЙНИ»)

Отримання статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій («дитини війни») та забезпечення її соціального захисту вимагає складної взаємодії між заявником, службою у справах дітей та фінансовими органами громади. Існує ризик дискримінації дітей-ВПО через дефіцит бюджетних коштів громади на соціальні програми.

Алгоритм міжсекторальної взаємодії

Крок 1. Адвокація та бюджетування (місцева рада + фінансовий відділ):

- аналіз потреб громади та внесення змін до місцевого бюджету для забезпечення соціальних виплат/послуг
- забезпечення резервного фонду для екстрених випадків захисту дітей.

Крок 2. Кейс-менеджмент дитини (служба у справах дітей + освіта + медицина):

- звернення законного представника (або виявлення дитини без супроводу) до ССД
- збір доказової бази (медичні виписки, підтвердження перебування в зоні бойових дій, покази свідків), залучення закладів освіти для надання фактів
- підготовка проекту рішення органу опіки та піклування.

Крок 3. Ухвалення рішення та моніторинг:

- надання статусу дитини, постраждалої внаслідок воєнних дій
- включення дитини до місцевих програм психосоціальної підтримки
- розробка уніфікованих локальних протоколів, які гарантують, що діти-ВПО мають такий самий пріоритет у черзі на отримання статусу та послуг, як і місцеві діти, а відсутність певних паперових доказів компенсується роботою комісії (акти обстеження).

Запропоновані алгоритми трансформують дії у структуровані механізми перенаправлення. Ключовим елементом успіху стає підтримка координаційних рад при громадах, які об'єднують ЦНАП, соцзахист, поліцію та НУО для оперативного вирішення кейсів.

ЦИТАТИ УЧАСНИЦЬ:

«Було корисно працювати з деревом рішень, яке дало можливість подивитися на різні ситуації в контексті вирішення проблеми, і усвідомити потребу більше взаємодіяти з іншими службами заради вирішення проблеми, бо саме взаємодія служб і відомств дасть кращі результати».

Наталя Шульга, директорка центру надання соціальних послуг Магдалинівської селищної ради

«Завдяки таким майстер-класам та участі в них представників органів місцевого самоврядування які саме працюють з внутрішньо переміщеними особами, та мають можливості зрозуміти що тільки спільними зусиллями та координацією між різними установами та органами влади можливо вирішувати проблемні питання щодо ВПО більш ефективно та швидше».

Ірина Шиліна, голова громадської організації «Шлях до майбутнього»

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

Учасники та учасниці майстер-класу зазначили що комплексний підхід критично необхідний для вирішення проблем ВПО, тому реагування має бути міжсекторальним і узгодженим. Ефективна допомога можлива лише за тісної співпраці між соціальними службами, органами влади, правоохоронними органами, НУО та гуманітарними організаціями. Важливо мати чіткі алгоритми взаємодії.

Тренерська оцінка результатів

Успішний результат майстер-класу — формування бачення власної ролі у протидії дискримінації та посилення відчуття залученості, а ключовий індикатор успіху — готовність учасників та учасниць брати на себе зобов'язання змін у органах влади.

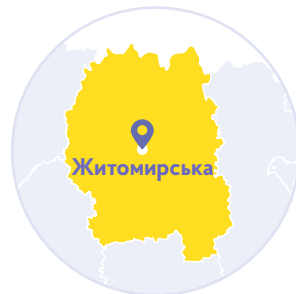
Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО у Житомирській міській територіальній громаді

Назва: майстер-клас з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО.

Місце: м. Житомир, вул. Шевченка, 18-а.

Форма: офлайн.

Мета: визначення тем на основі аналізу регіонального контексту та потреб; навчання представників і представниць органів влади та державних установ для розбудови їхньої спроможності ідентифікувати й долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



УЧАСНИКИ:

- посадові особи місцевого самоврядування Житомирської області та члени й членкині ради ВПО.

Короткий опис майстер-класу: огляд законодавства щодо протидії дискримінації та експлуатації, обмін досвідом організації міжсекторальної взаємодії протидії дискримінації ВПО, аналіз практичних ситуацій та напрацювання рекомендацій / алгоритму міжсекторальної взаємодії, формування висновків, рефлексія, обговорення, вихідне анкетування.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проєкту?

Ідентифікація випадків дискримінації, первинна оцінка ризиків, міжсекторальна взаємодія, кейс-менеджмент, перенаправлення та супровід. Ці навички допомагають забезпечити своєчасне реагування на порушення прав ВПО та формувати ефективні локальні механізми захисту.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 1. ДИСКРИМІНАЦІЯ ВПО ПРИ ОТРИМАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Опис проблематики. Внутрішньо переміщена людина повідомляє про відмову у наданні адміністративної або соціальної послуги через статус ВПО. Такі випадки можуть виникати через відсутність чітких процедур реагування або упереджене ставлення.

Ризики невирішення:

- порушення прав внутрішньо переміщених осіб
- обмеження доступу до базових послуг
- зростання соціальної напруги
- втрата довіри до органів влади
- підвищення рівня вразливості та ризиків експлуатації.

Крок 1. Ідентифікація (НУО, соціальні служби, шелтери) та юридичний супровід

Випадок може зафіксувати:

- адміністратор(ка) ЦНАП
- спеціаліст(ка) управління соціального захисту
- комендант(ка) місця тимчасового проживання
- представник/представниця громадської організації
- член(киня) ради ВПО.

Випадок може зафіксувати:

- фіксується звернення або факт порушення
- збирається первинна інформація
- проводиться первинна оцінка ризиків (дискримінація, потреба в терміновій допомозі, фактори вразливості).

Юридичний супровід:

- перенаправлення в систему безоплатної правової допомоги
- надання консультацій щодо захисту прав
- за потреби — підготовка звернень або скарг.

Крок 2. Ухвалення рішення й подальший моніторинг

Залежно від ситуації людину перенаправляють до:

- Управління соціального захисту населення
- ЦНАП
- поліції / офіцера громади
- осередку безоплатної правової допомоги
- громадських організацій / кейс-менеджерів

Для ВПО забезпечено:

- міжсекторальну координацію
- обмін інформацією між установами
- супровід до отримання послуги
- визначення відповідального за ведення випадку
- моніторинг вирішення ситуації.

Крок 3. Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення

Після вирішення випадку:

- здійснюється його фіксація
- проводиться аналіз ситуації
- напрацьовуються пропозиції для вдосконалення локальних політик
- формуються або оновлюються уніфіковані алгоритми реагування
- за потреби інформація передається на рівень області.

Роль Ради ВПО:

- посередництво між ВПО та органами влади
- участь у медіації конфліктів
- підтримка комунікації та адвокації прав ВПО.

ВИКЛИК 2. ОБМЕЖЕНИЙ ДОСТУП ВПО ДО ЖИТЛА ТА РИЗИКИ ЕКСПЛУАТАЦІЇ

Опис проблематики

Для внутрішньо переміщених людей доступ до безпечного та доступного житла обмежений. Відсутність офіційних договорів оренди, дискримінаційні відмови або фінансова неспроможність призводять до проживання в неналежних умовах або залежності від третіх осіб.

Ризики невирішення:

- трудова чи сексуальна експлуатація
- бездомність або проживання в небезпечних умовах
- залежність від неформальних домовленостей
- порушення прав дітей
- погіршення психоемоційного стану.

Крок 1. Ідентифікація (НУО, соціальні служби, шелтери) та юридичний супровід

Відповідальні за виявлення випадку:

- соціальні служби
- комендант(к)и місць тимчасового проживання
- громадські організації
- кейс-менеджери
- члени та членкині ради ВПО.

На етапі ідентифікації:

- фіксується відсутність житла або ризиковані умови проживання
- проводиться оцінка потреб
- визначаються фактори вразливості (наявність дітей, інвалідність, насильство).

Юридичний супровід:

- консультування щодо прав на житло
- допомога з оформленням договорів оренди
- звернення до органів влади або правоохоронців у разі порушень.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг

Перенаправлення до:

- органів місцевого самоврядування (житлові програми)
- соціального захисту
- громадських організацій
- гуманітарних програм.

Для ВПО забезпечено:

- підбір тимчасового або постійного житла
- соціальний супровід
- міжсекторальну координацію
- моніторинг умов проживання.

Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення:

- створення локальних баз доступного житла
- впровадження прозорих механізмів його розподілу
- розробка алгоритмів реагування на випадки виселення або експлуатації
- посилення ролі координаційних рад.

ВИКЛИК 3. ОБМЕЖЕНИЙ ДОСТУП ДІТЕЙ ВПО ДО ОСВІТИ ТА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ

Опис проблематики

Діти-ВПО стикаються з труднощами у доступі до освіти, соціальних послуг та отримання відповідних статусів. Відсутність документів, перевантаженість системи або нестача ресурсів у громадах створюють бар'єри для реалізації їхніх прав.

Ризики невіршення:

- переривання освітнього процесу
- соціальна ізоляція дітей
- дискримінація в доступі до послуг
- погіршення психоемоційного стану
- довгострокові втрати розвитку.

Крок 1. Ідентифікація (НУО, соціальні служби, шелтери) та юридичний супровід

Відповідальні за виявлення випадку:

- заклади освіти
- служби у справах дітей
- соціальні служби
- громадські організації

На етапі ідентифікації:

- виявляється дитина, не охоплена освітою чи послугами
- збирається інформація про обставини
- оцінюються потреби дитини та сім'ї.

Юридичний супровід:

- допомога у відновленні документів;
- супровід у отриманні статусу;
- консультування батьків/опікунів.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг

Перенаправлення до:

- служби у справах дітей
- закладів освіти
- медичних установ
- соціальних служб.

Дитині забезпечується:

- включення до освітнього процесу
- доступ до соціальних послуг
- кейс-менеджмент
- регулярний моніторинг ситуації.

Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення:

- впровадження локальних алгоритмів зарахування дітей-ВПО
- створення міжсекторальних протоколів взаємодії
- забезпечення рівного доступу до послуг
- розробка механізмів компенсації відсутності документів.

Запропоновані алгоритми допомагають трансформувати фрагментарні дії в чітко структуровані механізми перенаправлення. Ключовою умовою ефективності визначено функціонування координаційних рад при громадах, які забезпечують системну взаємодію між ЦНАП, органами соціального захисту, правоохоронними органами та неурядовими організаціями для оперативного вирішення індивідуальних кейсів.

ЦИТАТИ УЧАСНИЦЬ:

«Під час майстер-класу ми зрозуміли, що багато випадків дискримінації можуть залишатися непомітними у щоденній роботі, й тепер маємо інструменти, як їх виявляти».

Людмила, представниця
органу місцевого самоврядування

«Дуже корисно було практично напрацювати алгоритм взаємодії між службами. Він допоможе швидше реагувати на складні ситуації з ВПО у громаді».

Ірина,
представниця соціальної служби

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

Захід продемонстрував високий рівень зацікавленості учасників та актуальність теми для громад, які приймають значну кількість внутрішньо переміщених людей.

Учасники та учасниці активно долучалися до обговорень, аналізували кейси й пропонували власні рішення в царині покращення взаємодії між службами.

Доцільно провести додаткові навчальні заходи щодо:

- практичної медіації конфліктів у громадах
- розробки локальних протоколів реагування на випадки дискримінації
- посилення ролі Рад ВПО у системі підтримки переміщених людей.

Тренерська оцінка результатів

Результати майстер-класу практично орієнтовані, вони мають високий потенціал до впровадження на рівні громад. Учасники й учасниці продемонстрували розуміння міжсекторального підходу, активну залученість до роботи з кейсами та здатність спільно напрацьовувати рішення.

У ході роботи вдалося перейти від обговорення проблем до формування конкретних алгоритмів реагування, які враховують ролі різних суб'єктів та механізми взаємодії між ними. Особливо цінно, що напрацьовані рішення базуються на реальних ситуаціях у громадах.

Майстер-клас також показав потребу подальшого розвитку локальних протоколів, посилення координації між службами та систематизації практик реагування. Учасники та учасниці висловили готовність застосовувати отримані знання у своїй роботі та впроваджувати напрацьовані алгоритми на практиці.

Загалом захід досяг поставленої мети й створив основу для посилення системного підходу до захисту прав ВПО у громадах.

Світлана Воскресенська,
регіональна координаторка в Житомирській області

Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО в Ужгородській міській територіальній громаді

Назва: майстер-клас з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО.

Місце: м. Ужгород, вул. Курортна, 29, готель «Унгварський»

Форма: офлайн.

Мета: визначити теми на основі аналізу регіонального контексту та потреб; навчити представників органів влади та державних установ для розбудови їхньої спроможності ідентифікувати й долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



УЧАСНИКИ:

- представники й представниці організацій, які працюють з ВПО в Ужгородській громаді, — Департаменту соціальної політики, відділу освіти, центру соціальних служб, служби у справах дітей Ужгородської міської ради, регіонального офісу Уповноваженого Верховної Ради з прав людини, поліції, гуманітарного хабу для ВПО, Координаційної ради з питань ВПО, Ужгородського національного університету.

Короткий опис майстер-класу: огляд законодавства щодо протидії дискримінації та експлуатації, обмін досвідом організації міжсекторальної взаємодії протидії дискримінації ВПО, аналіз практичних ситуацій та напрацювання рекомендацій / алгоритму міжсекторальної взаємодії, формування висновків, рефлексія, обговорення, вихідне анкетування.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проєкту?

Тренували навички аналізу законодавства у сфері недискримінації та протидії експлуатації, зокрема щодо прав внутрішньо переміщених людей; роботи з практичними кейсами; розробки рекомендацій і алгоритмів реагування.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 3. ОБМЕЖЕНИЙ ДОСТУП ДІТЕЙ ВПО ДО ОСВІТИ ТА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ

I блок — виклики у сфері житлового забезпечення ВПО в Ужгородській громаді для представників і представниць вразливих категорій ВПО, які мешкають у 10 офіційно зареєстрованих місцях тимчасового проживання (близько 1000 людей).

II блок — ризики: накопичення заборгованості за комунальні послуги, дефіцит коштів на утримання таких МТП (передусім тих 5, що на балансі УжНУ), перекладання частини витрат на мешканців неможливе через недосконалу законодавчу базу.

III блок — ідентифікація у МТП (УжНУ та інші балансоутримувачі), з'ясування невідповідності нормативно-правової бази, наразі відпрацьовується.

IV блок — повторне винесення питання на розгляд Координаційної ради з питань ВПО з подальшою адвокацією (звернення до відповідних державних інституцій центрального рівня за підтримки Ужгородської міської ради) щодо приведення у відповідність нормативно-правових актів відносно компенсації за комунальні послуги.

V блок — ініціювання розробки уніфікованих протоколів на державному рівні.

ВИКЛИК 2. ДИСКРИМІНАЦІЯ ВПО ПІД ЧАС ЗВЕРНЕННЯ ЩОДО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ, МЕДИЧНИХ ЧИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

I блок — останнім часом почастишали випадки упередженого ставлення чи відмови ВПО у процесі отримання медичних, соціальних чи адміністративних послуг. Причина — статус, стереотипи та відсутність місцевої реєстрації.

II блок — ризики: зростання соціальної напруги у громаді, неотримання базових послуг, визначених чинним законодавством, недовіра до органів влади.

III блок — НУО, регіональний офіс омбудсмена фіксують звернення, консультують та за потреби здійснюють юридичний супровід (допомагають написати скаргу).

IV блок — розгляд кейсу на засіданні Координаційної ради ВПО, відновлення доступу до послуг / службова перевірка чиновників, які вчинили неправомірні дії, висвітлення результатів.

V блок — проведення роз'яснювальної роботи щодо неприпустимості упередженого ставлення до ВПО у відповідних підрозділах міської ради, за необхідності — навчання роботи з вразливими категоріями населення, зокрема ВПО.

ВИКЛИК 3. БУЛІНГ ДІТЕЙ-ВПО

I блок — діти-ВПО часто опиняються в новому середовищі, де змушені адаптуватися до інших умов навчання, нових колективів і соціальних норм. Через це вони можуть стати мішенню для булінгу з боку однокласників. Основні причини — відмінності в мовленні, поведінці, культурних звичках, зовнішності або соціально-економічному підґрунті.

II блок — ризики: булінг не тільки поглиблює наслідки переміщення, а й суттєво ускладнює соціальну адаптацію та повноцінний розвиток, формує у місцевих дітей викривлені соціальні норми, які можуть негативно вплинути на їхню поведінку, цінності та взаємодію з іншими.

III блок — фіксація звернень (через НУО, поліцію, освіту, соціальні служби, МТП, регіональний офіс омбудсмена, тощо), консультування, переадресація для надання психологічної підтримки та за потреби соціальний супровід.

IV блок — опрацювання випадку робочою групою з питань правового захисту та інклюзії Координаційної ради з питань ВПО, рішення щодо порядку роботи, медіація за потреби, посилення профілактичної роботи у відповідному освітньому закладі з акцентом не тільки на дітей, а й на педагогів та батьківську спільноту, моніторинг результатів.

V блок — розробка уніфікованих протоколів і механізму перенаправлення, додаткові навчання з педагогічною спільнотою громади.

Запропоновані алгоритми допомагають трансформувати фрагментарні дії в чітко структуровані механізми перенаправлення. Ключовою умовою ефективності визначено функціонування координаційної ради з питань ВПО у м. Ужгороді, яка забезпечує системну взаємодію між суб'єктами взаємодії, задіяними у роботі з ВПО, для оперативного вирішення індивідуальних кейсів.

ЦИТАТИ УЧАСНИЦЬ:

«Якщо не помічати проблем, їх не вийде вирішити. Завдяки такій актуальній темі можна зрозуміти, що, тільки об'єднавши зусилля, на підставі окремих кейсів можна не лише дослідити проблеми ВПО у динаміці, а й знайти дієві шляхи їх вирішення завдяки нашій взаємодії та, головне, бажанню це зробити».

Олена Радченко,
членкиня Ради ВПО

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

Питання недискримінації та протидії експлуатації внутрішньо переміщених людей потребують комплексного та скоординованого підходу й міжсекторальної взаємодії, чіткого розподілу ролей і постійного підвищення професійної ефективності залучень всіх суб'єктів.

Тренерська оцінка результатів

Результати тренінгу позитивні та практично орієнтовані. Всі продемонстрували підвищення рівня обізнаності щодо питань недискримінації та протидії використанню ВПО, а також розуміння чинного законодавства у цій сфері.

Було відзначено активну залученість учасників та учасниць до обговорення, аналізу практичних кейсів та розробки рішень і алгоритмів міжсекторальної взаємодії. Загалом майстер-клас досяг поставленої мети та створив основу для подальшого вдосконалення таких практик.

Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО у Надвірнянській міській територіальній громаді

Місце: м. Надвірна, Івано-Франківська область

Форма: офлайн.

Мета: визначити теми на основі аналізу регіонального контексту та потреб; навчити представників і представниць органів влади та державних установ задля розбудови їхньої спроможності ідентифікувати та долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



УЧАСНИКИ:

- представники управлінь та відділів Надвірнянської міської ради (управління освіти, відділ інвестицій та промисловості, відділ молоді та спорту, управління ЖКГ), Офісу надання соціальних послуг, Міського центру соціальних служб, Ради з питань ВПО при виконавчому комітеті Надвірнянської міської ради, ЦНАПу, Надвірнянської філії Івано-Франківського обласного центру зайнятості, Надвірнянського бюро безоплатної правничої допомоги, Надвірнянського відділу поліції, БО «БФ «Карітас-Надвірна»».

Короткий опис: огляд законодавства щодо протидії дискримінації та експлуатації, досвід організації міжсекторальної взаємодії протидії дискримінації ВПО, аналіз практичних ситуацій та напрацювання рекомендацій/алгоритму міжсекторальної взаємодії, формування висновків, рефлексія, обговорення, вихідне анкетування.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проєкту?

Учасники та учасниці тренували навички ідентифікації форм дискримінації внутрішньо переміщених людей та пошуку рішень для вирішення проблем, які виникають у зв'язку з такою дискримінацією. Ці навички дуже важливі для проєкту посилення спроможності громад у реагуванні на виклики щодо прав ВПО.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 1. ВІДСУТНІСТЬ ЖИТЛА У ВПО

Опис проблематики

Багато ВПО вимушені орендувати досить дороге приватне житло. Ті, хто не може собі дозволити оренду, мусять жити в МТП малої площі. Купити власне житло більшості ВПО не під силу.

У громаді нема вільних ділянок під забудову і приміщень, які б можна було перепланувати під соціальне житло. Забудовники не зацікавлені у виділенні частини житла під соціальне. На загальнодержавному рівні відсутні безвідсоткові кредити на придбання житла для ВПО й відповідні державні програми будівництва. Загалом пріоритети націлені передусім на оборону країни.

Ризики не вирішення: збільшення кількості безпритульних, конфлікти між ВПО та місцевими жителями, повернення ВПО додому, міграція ВПО в інші громади або за кордон, погіршення психоемоційного стану і здоров'я ВПО.

Крок 1. Ідентифікація (НУО, соціальні служби, шелтери) та юридичний супровід:

- при прибутті ВПО в громаду Офіс соціальних послуг розподіляє людей старшого віку, людей з інвалідністю та сімей з дітьми до шелтерів з вільними місцями
- усіх ВПО направляють у ЦНАП для реєстрації та отримання довідки
- усіх ВПО перенаправляють до системи БПД для забезпечення супроводу, якщо треба відновити втрачені документи на житло
- виявлення потреб (УСЗН + ЦНАП + Центр соціальних служб) та
- проведення оцінки потреб сім'ї:
 - склад сім'ї
 - наявність вразливостей (інвалідність, діти, люди старшого віку)
 - наявність/відсутність житла
- проходить ресурсів громади (управління ЖКГ + комунальне майно + архітектура):
- проходить інвентаризація комунального житла, гуртожитків, недобудов; вільних приміщень (школи, садки, адмінбудівлі)

- створюється реєстр доступного житла
- відбувається оцінка придатності: технічний стан; потреба в ремонті
- залучаються ресурси (відділ економіки + міжнародної співпраці + НГО):
 1. Підготовка проєктів для донорів (UNHCR, IOM, USAID) та державних програм
 2. Залучення грантів, інвесторів, приватного сектору (оренда, державно-приватне партнерство)
 3. Співпраця з забудовниками, готелями/хостелами.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг:

- направлення в ЦНАП для подання заяви щодо взяття ВПО на соціальний квартирний облік
- ОМС ухвалює рішення про взяття людини на соціальний квартирний облік
- широке інформування БПД / НГО / відділи житлової та молодіжної політики про можливості для пільгового придбання житла ВПО (єОселя, кредитування від KfW, будівництво на селі)
- рішення щодо кейсу (міжвідомча комісія):
 - розгляд кожного випадку
 - визначення варіанту: тимчасове поселення (МТП) / компенсація оренди / соціальне житло
 - ухвалення рішення + протокол
- реалізація рішень: ЖКГ + соцзахист + партнери
 - поселення у МТП / укладення договору оренди / ремонт/реконструкція об'єктів / будівництво модульного житла
- моніторинг та оцінка рішень (відділ аналітики/соцзахист):
 - регулярний моніторинг умов проживання; задоволеності
 - оновлення реєстрів; коригування політики.

Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення:

ВПО → ЦНАП → соцзахист → реєстр → комісія → ЖКГ/партнери → житло → супровід.

ВИКЛИК 2. НИЗЬКИЙ РІВЕНЬ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ ВПО

Опис проблематики

У громаді багато безробітних ВПО та ВПО, які отримують низьку заробітну плату, й мало підприємств, які б могли їх працевлаштувати. Крім того, ціни зараз високі, а доходи низькі.

Ще два ускладнювальні фактори — гірський рельєф і менталітет, який може породжувати конфлікти, зокрема мовні.

У громаді відсутні заклади для тимчасового перебування дітей з інвалідністю, й це ускладнює працевлаштування батьків.

Ризики невіршення:

- еміграція або повернення додому
- безробіття — зменшення поповнень бюджету
- боргова кабала
- утискання дитячих потреб
- зростання рівня злочинності.

Алгоритм міжсекторальної взаємодії

Крок 1. Координація та управління (Надвірнянська міська рада (виконком))

Учасники:

- управління соціального захисту
- відділ економіки та інвестицій
- відділ освіти
- служба у справах дітей
- КУ «Центр надання соціальних послуг»
- Державна служба зайнятості України (Надвірнянська філія)
- місцеві роботодавці
- громадські та благодійні організації.

Кроки:

1. Створення робочої групи з працевлаштування ВПО
2. Визначення відповідальних
3. Затвердження плану дій і регулярних зустрічей (1 раз на місяць).

Крок 2. Виявлення потреб і профілювання ВПО (соцзахист + ЦНАП + центр зайнятості)

Кроки:

1. Формування реєстру ВПО працездатного віку
2. Анкетування: освіта; професія; досвід роботи; бажаний рівень доходу; бар'єри (догляд за дітьми, житло, здоров'я).

Крок 3. Розподіл на групи:

- готові до роботи одразу
- потребують навчання
- потребують соціальної підтримки

Результат: база даних для підбору вакансій і програм.

Крок 4. Аналіз ринку праці громади (відділ економіки + центр зайнятості)

1. Визначення дефіцитних професій і сезонних робіт (будівництво, туризм, агро)
2. Формування банку вакансій
3. Аналіз потреб бізнесу: кого не вистачає; які навички потрібні.

Крок 5. Активація роботодавців (економічний відділ + центр зайнятості)

1. Зустрічі з бізнесом
2. Інформування про державні програми:
 - компенсації за працевлаштування ВПО
 - гранти на бізнес
3. Створення локального середовища для роботодавців
4. Підписання меморандумів співпраці.

Крок 6. Підготовка та перенавчання ВПО (центр зайнятості + відділ освіти + НУО)

1. Організація: короткострокових курсів (1–3 міс); перекваліфікації
2. Пріоритетні напрями:
 - будівельні професії; сфера обслуговування
 - дистанційна робота (ІТ, підтримка клієнтів)
3. Залучення: профтехосвіти; онлайн-платформ.

Крок 7. Індивідуальний супровід (кейс-менеджмент) (центр соціальних послуг + центр зайнятості)

1. Закріплення кейс-менеджера за сім'єю
2. Розробка індивідуального плану працевлаштування
3. Супровід: підготовка CV, підготовка до співбесіди, направлення на вакансії.

Крок 8. Усунення бар'єрів для працевлаштування (соцзахист + освіта + НГО)

Ключові бар'єри і рішення:

- догляд за дітьми → створення місць у садках / групи короткотривалого перебування
- відсутність житла → інтеграція з житловими програмами
- психологічний стан → психосоціальна підтримка
- транспорт → організація підвозу або компенсації.

Крок 9. Підтримка самозайнятості (економічний відділ + центр зайнятості)

1. Консультації щодо відкриття ФОП
2. Допомога в отриманні грантів: «єРобота»
3. Навчання підприємництва
4. Менторство від місцевого бізнесу.

Крок 10. Працевлаштування та інтеграція (роботодавці + центр зайнятості)

1. Направлення на вакансії
2. Супровід протягом перших 1–3 місяців
3. Моніторинг адаптації.

Крок 11. Моніторинг і оцінка ефективності (соцзахист + аналітичний відділ + ЦЗ)

Показники:

- % працевлаштованих ВПО
- кількість ВПО після навчання
- тривалість утримання роботи; рівень доходу.

Крок 12. Комунікація (відділ комунікацій + ЦЗ + рада ВПО + НГО)

1. Інформування ВПО про вакансії й можливості навчання
2. Інформування бізнесу
3. Ярмарки вакансій.

Схема взаємодії: ВПО → ЦНАП/соцзахист → центр зайнятості → роботодавці / навчання → працевлаштування → супровід.

Запропоновані алгоритми допомагають трансформувати фрагментарні дії в чітко структуровані механізми перенаправлення. Ключовою умовою ефективності визначено функціонування координаційних рад при громадах, які забезпечують системну взаємодію між ЦНАП, органами соціального захисту, правоохоронними органами та неурядовими організаціями для оперативного вирішення індивідуальних питань.

ЦИТАТА УЧАСНИЦІ

«Завдяки майстер-класу я зовсім по-іншому подивилася на існуючі проблеми і зрозуміла, що я не одна тут намагаюсь їх вирішити. Побачила наскільки важлива налагоджена міжсекторальна взаємодія задля ефективного вирішення проблеми».

Представниця БФ «Карітас-Надвірна»

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

Будь-яка проблема потребує злагодженої міжсекторальної взаємодії. Перекладати відповідальність тільки на один профільний відділ чи установу — помилковий крок. Набагато ефективніше створити міжвідомчі комісії та напрацювати алгоритм міжсекторальної взаємодії з чітким розподілом ролей. Учасники й учасниці дійшли згоди, що напрацьовані алгоритми будуть основою для вирішення викликів у громаді задля покращення рівня життя ВПО.

Тренерська оцінка результатів

Тренер оцінює результати тренінгу позитивно, оскільки кожній групі вдалось напрацювати унікальний алгоритм міжсекторальної взаємодії щодо подолання викликів, які виникають у зв'язку з дискримінацією ВПО в громаді. Учасники й учасниці брали активну участь у пошуку рішень поточних викликів і продемонстрували високу залученість і обізнаність у проблемних питаннях.

Проведений захід сприяв посиленню міжсекторальної взаємодії у громаді з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО, а напрацьовані алгоритми стануть основою для ефективного розв'язання проблем.

Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО у Сквирській міській територіальній громаді

Назва: майстер-клас з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО в Сквирській міській територіальній громаді Київської області

Місце: Київська область, Білоцерківський район, м. Сквир, вул Соборна, 2

Форма: офлайн.

Мета: визначення тем на основі аналізу регіонального контексту та потреб, навчання представників органів місцевої влади та державних установ і розбудова їхньої спроможності визначати та долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



УЧАСНИКИ:

- представники органів місцевого самоврядування та державних установ міського рівня, які працюють із ВПО, представники Ради ВПО Сквирської МТГ.

Короткий опис: знайомство з учасниками й учасницями, вхідне анкетування, огляд законодавства щодо протидії дискримінації та експлуатації, обмін досвідом організації міжсекторальної взаємодії протидії дискримінації ВПО, аналіз практичних ситуацій, виявлення викликів на місцевому рівні та напрацювання рекомендацій / алгоритму міжсекторальної взаємодії, формування висновків, рефлексія, обговорення, вихідне анкетування.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проєкту?

На майстер-класі всі мали можливість опрацювати навички виявлення дискримінації та ризиків експлуатації ВПО, а також алгоритми реагування і перенаправлення для розв'язання проблем уповноваженими суб'єктами. Окрему увагу приділили не-дискримінаційній комунікації та роботі з вразливими групами, зокрема ВПО, а також відпрацювали взаємодію між різними службами та організаціями.

Ці навички допомагають своєчасно виявляти порушення прав ВПО та ефективно реагувати на них. Вони сприяють підвищенню якості соціальних послуг і зменшенню соціальної напруги та конфліктів у громадах. Усе це посилює захист і комфорт інтеграції ВПО.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 1. ПОГІРШЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО СТАНУ ВПО

Опис проблематики

ВПО відчують пригнічення, стрес і тривогу, які впливають на психічне здоров'я та здатність до швидкої комфортної адаптації та інтеграції у нову громаду.

Ризики невирішення:

- розвиток депресії
- соціальна ізоляція
- непорозуміння /сварки в сім'ї
- конфлікти в громаді.

Крок 1. Ідентифікація:

- виявлення через соціальних працівників, НУО, медиків
- первинна оцінка стану та потреб
- інформація про доступні послуги в громаді
- супровід у доступі до допомоги.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг:

- відвідування психолога (центр надання соціальних послуг, шкільний психолог тощо)
- відвідування заходів (кола підтримки / ретрити / психологічні тренінги) для цієї категорії постраждалого населення
- формування партнерства між переселенцями та місцевими мешканцями
- створення сприятливого середовища для спілкування, обміну досвідом і взаємної допомоги.

Крок 3. Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення:

- чітко регламентовані стандарти психологічної підтримки
- визначений алгоритм перенаправлення

- міжсекторальна взаємодія відповідальних структур (соціальні працівники та психолог центру надання соціальних послуг, служби захисту дітей, соціальний захист, медици, НУО).

На практиці така взаємодія реалізується через тісну співпрацю соціальних служб і громади, які разом формують інституційне середовище підтримки ВПО. Особливо важлива тут узгодженість між зусиллями держави та ініціативами громадянського суспільства. Саме вона забезпечує своєчасне виявлення проблеми, чітку процедуру взаємодії між службами та ефективний супровід ВПО, які потребують допомоги.

ВИКЛИК 3. ОБМЕЖЕНИЙ ДОСТУП ДІТЕЙ ВПО ДО ОСВІТИ ТА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ

Опис проблематики

Частина дітей-переселенців вимушена жити за межами звичного середовища, часто в розбитих сім'ях, де хтось із різних причин залишився на окупованій території. Це ускладнює адаптацію до нових умов життя, таким дітям важко інтегруватися в нове соціальне оточення (поширення мови ворожнечі, залякування, цькування місцевими дітьми, які пережили жах війни).

Ризики невирішення

Для дітей-ВПО психологічні проблеми проявляються в порушенні психоемоційного стану здоров'я (погіршення комунікативного спілкування, поява дратівливості, агресивності, тривожності, відсутність довіри до інших, відчуття самотності, ізолюваності та власної неповноцінності, ускладнення процесу соціалізації та якості виховання (порушення шкільної дисципліни, поява проблем у навчанні), що призводить до ускладнення формування особистості).

Крок 1. Ідентифікація:

- виявлення через учителів, шкільних психологів
- інформування про доступні послуги в громаді
- надання допомоги й супровід дитини.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг:

- відвідування психолога (шкільного)
- робота з сім'єю для забезпечення умов оптимального розвитку дитини та можливостей розкриття її здібностей
- стимулювання розвитку через підтримку: забезпечення індивідуальним психологічним супроводом дітей, вихованців, учнів, студентів зазначених категорій та надання їм необхідної корекційної, реабілітаційної та соціально-педагогічної допомоги; залучення постраждалих дітей до участі в роботі закладів поза-шкільної освіти й створення умов для самореалізації: психологічна діагностика та корекційно-відновлювальна робота з дітьми цієї категорії; залучення вихованців, учнів, студентів зазначених категорій до активної виховної і розвиткової роботи в позаурочний час.

Крок 3. Розробка уніфікованих протоколів і механізму перенаправлення:

- регламентовані стандарти психологічної підтримки
- чітко визначена процедура перенаправлення
- застосування міжсекторальної взаємодії та мультидисциплінарного підходу до вирішення проблем: залучення висококваліфікованих фахівців: практичних психологів, соціальних педагогів, служби захисту дітей представників НГУ.

Проблеми більшості дітей-ВПО переважно стосуються адаптації до нових навчальних колективів, а вирішити їх можна, створивши сприятливий соціально-психологічний клімат у закладах освіти. Шкільна адаптація, в свою чергу, тісно пов'язана з соціальною, яка зумовлена змінами соціальної реальності та життєвими обставинами і потребує особливої мобілізації та оптимізації зусиль і напрацювання механізмів спільних дій органами місцевої влади, закладами освіти, зокрема й позашкільної, та громадськими організаціями для підтримки дітей-ВПО та допомоги їм у подоланні проблем розвитку, викликаних пережитим досвідом вимушеного внутрішнього переміщення.

ВИКЛИК 3. ДИСКРИМІНАЦІЯ ВПО ЩОДО ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Опис проблематики

Трапляються випадки відмови при зверненні ВПО щодо отримання адміністративних послуг. Серед причин — відсутність потрібних документів чи реєстрації за новим місцем проживання та неможливість її отримати.

Ризики невирішення:

- неможливість реалізувати передбачені чинним законодавством права та законні інтереси та отримати належні ВПО послуги
- зростання соціальної напруги в громаді
- низький ступінь довіри до влади.

Крок 1. Ідентифікація:

Звернення може бути зафіксовано адміністратором/адміністраторкою ЦНАПу, спеціалістом/спеціалісткою управління соцзахисту, регіонального офісу омбудсмена, відділу звернення громадян місцевої ради, терпредставництва БПД. Після фіксації надається консультація юриста НУО/БПД, а за потреби оформляється звернення та/або скарга.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг:

- розгляд звернення уповноваженим органом влади в межах компетенції
- з'ясування обставин звернення: проведення перевірок, направлення запитів
- поновлення порушених прав і надання доступу до послуг
- інформування ВПО.

Крок 3. Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення:

- розробка інструкцій і проведення роз'яснювальної роботи щодо недискримінаційного обслуговування
- додаткове навчання суб'єктів владних повноважень для підвищення професійної компетентності
- створення дієвого / прозорого / зрозумілого / доступного алгоритму звернення / перенаправлення / оскарження.

ЦИТАТА УЧАСНИЦІ

«Органи місцевого самоврядування відіграють ключову роль у практичній реалізації державної політики підтримки ВПО на місцях. Від нашої спроможності, ініціативності та ресурсної забезпеченості значною мірою залежить ефективність інтеграційних процесів. Цей майстер-клас розширив знання щодо практичних інструментів та взаємодії усіх владних структур громади, громадського сектора й бізнесу в царині практичного та ефективного реагування на вирішення викликів щодо внутрішнього переміщення».

Тетяна Мамотюк, начальник управління праці,
соціального захисту та ветеранської політики Сквирської МТГ

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

У ході майстер-класу учасники й учасниці (представники та представниці соціальних служб, ОМС та ради ВПО) дійшли висновку, що за випадки дискримінації та експлуатації ВПО у громаді відповідає влада разом із громадськістю. Оскільки ці випадки комплексні («перехресні»), то й вирішувати їх слід із урахуванням міжсекторального підходу.

Фахівці соціальної сфери відзначили, що чіткий порядок міжвідомчої взаємодії дає змогу виробити спільні цінності й бачення не лише в соціальній, а і в гуманітарній сфері загалом, і саме вони забезпечать цілісний розвиток громади.

Представники й представниці органів місцевого самоврядування зауважили, що міжсекторальна взаємодія стала ефективним інструментом підвищення якості публічного управління, що сприяє модернізації державного сектора та забезпечує ефективність управлінських рішень. Для досягнення позитивних результатів необхідно формувати сприятливі умови співпраці, розвивати інституційний потенціал і впроваджувати сучасні методи комунікації. Завдяки цьому публічне управління стане більш гнучким, прозорим та орієнтованим на потреби ВПО.

Усі погодилися, що міжсекторальне партнерство дуже допомагає розв'язувати складні соціальні питання, як-от надання послуг ВПО. Самих зусиль влади часто недостатньо для вирішення проблем, із якими стикаються ВПО, тому потрібна спільна відповідь усіх верств суспільства. Створення мереж регіональних центрів із залученням співпраці між громадським та неурядовим секторами може допомогти задовольнити такі нагальні потреби ВПО, як житло, пошук роботи й доступ до послуг соціальної інфраструктури.

Тренерська оцінка результатів

Результати проведеного майстер-класу вважаю позитивними. Учасники поглибили розуміння перехресних викликів, пов'язаних із недискримінацією та ризиками експлуатації ВПО та відпрацювали конкретні алгоритми реагування. Сформовано єдині підходи до співпраці й перенаправлення для різних суб'єктів (соціальні служби, ради ВПО, ОМС, громадський сектор). Акцентовано увагу на концептуальних засадах багатостороннього партнерства і співпраці між органами влади, бізнесом та громадянським суспільством для ефективного вирішення проблем внутрішнього переміщення шляхом об'єднання ресурсів, накопичення експертного досвіду та знань, а також усвідомлених зусиль для генерації та втілення обґрунтованих, взаємовідповідальних і взаємовигідних рішень, заснованих на довірі, для комфортної адаптації ВПО у громаду.

Тому результати тренінгу я вважаю практично цінними й безпосередньо застосовними у професійній царині.

Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО в Приютівській ОТГ (Кіровоградська область)

Назва: майстер-клас з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО.

Місце: Кіровоградська область, Приютівська ОТГ, с. Войнівка, вул. Лісна, 1

Форма: офлайн.

Мета: визначення тем на основі аналізу регіонального контексту та потреб, навчання представників органів влади та державних установ задля розбудови спроможності ідентифікувати та долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



УЧАСНИКИ:

● ОМС, МТП та члени ради ВПО.

Короткий опис: Учасники й учасниці ознайомилися з актуальною нормативно-правовою базою у сфері недискримінації та протидії експлуатації внутрішньо переміщених людей, проаналізували практичні кейси та визначили ключові бар'єри, що ускладнюють доступ ВПО до послуг. Захід проводився у прикладному форматі з акцентом на відпрацювання алгоритмів міжсекторальної взаємодії, спрямованих на забезпечення ефективного реагування на індивідуальні випадки.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проєкту?

Учасники й учасниці майстер-класу розвивали навички ідентифікації вразливих категорій ВПО, виявлення прихованих форм дискримінації, застосування міжсекторального підходу та налагодження ефективної взаємодії між різними установами. Окрему увагу приділено практичному відпрацюванню трансформації нормативно-правових положень та чітким покроковим алгоритмам дій.

Набуті навички критично важливі, оскільки більшість випадків, пов'язаних із ВПО, потребують комплексного підходу й координації між різними суб'єктами, а не вирішення в межах однієї інституції.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 1. Внутрішньо переміщена людина звертається до представників громади з повідомленням про відмову у працевлаштуванні. За словами заявника, роботодавець пояснив відмову «тимчасовістю» ВПО у громаді: новий працівник може в будь-який момент переїхати, тому він ненадійний

Алгоритм міжсекторальної взаємодії (маршрут перенаправлення)

Крок 1. Первинне виявлення випадку

Випадок може бути виявлено під час звернення до:

- центру надання адміністративних послуг
- центру зайнятості
- управління соціального захисту населення
- громадської організації
- ради ВПО
- іншого структурного підрозділу органу місцевого самоврядування.

Фахівець, який приймає звернення:

- вислуховує заявника
- фіксує основну інформацію про ситуацію: коли та де відбулася співбесіда; назву роботодавця (за можливості); формулювання причини відмови; наявність письмових повідомлень або іншого підтвердження; наявність свідків ситуації.

Отримана інформація фіксується у журналі звернень або робочих матеріалах для подальшого реагування.

Крок 2. Первинна оцінка ситуації

Після отримання інформації фахівець/фахівчиня проводить первинну оцінку й визначає, чи містить відмова ознаки дискримінації за статусом ВПО, чи перебуває людина у складній життєвій ситуації через відсутність роботи, чи має вона додаткові

фактори вразливості: дітей; інвалідність; літній вік, чи є в неї стабільний дохід, а також чи існують для неї інші соціальні ризики.

За потреби визначається терміновість реагування, якщо відсутність роботи створює ризики втрати житла, погіршення матеріального становища, соціальної ізоляції.

Крок 3. Інформування заявника

Заявник/заявниця отримує консультацію щодо правового захисту від дискримінації, можливостей працевлаштування у громаді, програм підтримки зайнятості для ВПО, можливостей перекваліфікації або навчання, доступних соціальних програм підтримки.

Також надається інформація, куди звернутися для юридичної допомоги й які документи можуть бути потрібні для захисту прав можливості тимчасової соціальної або гуманітарної підтримки.

Крок 4. Перенаправлення до відповідних служб

Залежно від ситуації людину перенаправляють до:

- центру зайнятості — для підбору вакансій, участі у програмах зайнятості
- системи безоплатної правничої допомоги — для оцінки ознак дискримінації та захисту прав
- управління соціального захисту населення — для оцінки соціальних потреб
- громадських організацій або кейс-менеджерів — для соціального супроводу
- ради з питань ВПО — для посередництва та комунікації на рівні громади

У разі потреби до супроводу одночасно залучається декілька служб.

Крок 5. Міжсекторальна координація

Представники й представниці різних установ обмінюються інформацією за згодою заявника, визначають відповідальних за супровід кейсу та узгоджують план підтримки. За можливості ініціюється комунікація з роботодавцем, надаються роз'яснення щодо недискримінації, проводиться інформування про переваги працевлаштування ВПО. Також роботодавцю може бути надано інформацію щодо державних програм підтримки роботодавців, компенсацій за працевлаштування ВПО й програм перекваліфікації працівників.

Крок 6. Юридичний супровід (за потреби)

За наявності ознак дискримінації кейс передається до системи безоплатної правничої допомоги; юрист(ка) надає консультацію.

За необхідності готується звернення до роботодавця, скарга до Держпраці, звернення до Уповноваженого Верховної Ради з прав людини чи задіюються інші правові механізми захисту.

Крок 7. Супровід і вирішення ситуації

Відповідальна людина чи організація допомагає ВПО шукати альтернативні вакансії, сприяє участі в програмах зайнятості, організовує медіацію з роботодавцем (за потреби) й забезпечує соціальний супровід до працевлаштування.

За необхідності ВПО може бути надано психологічну підтримку, тимчасову гуманітарну допомогу й консультації щодо перекваліфікації.

Крок 8. Фіксація та аналіз випадку

Після завершення роботи випадок документується, аналізуються причини виникнення ситуації, формуються рекомендації для запобігання подібним випадкам.

За результатами може бути ініційовано інформаційні зустрічі з роботодавцями, консультації для бізнесу, тренінги щодо недискримінації, заходи з підвищення обізнаності.

Крок 9. Організаційні умови впровадження алгоритму

Для ефективної реалізації алгоритму визначається контактна людина у громаді, формується перелік контактів служб підтримки, налагоджується механізм міжсекторальної взаємодії, а рада ВПО залучається до супроводу кейсів.

Роль ради з питань ВПО

Рада з питань ВПО може виступати посередницею між ВПО та роботодавцями, ініціювати обговорення проблем працевлаштування, сприяти проведенню інформаційних заходів, брати участь у розробці місцевих програм підтримки зайнятості.

Очікуваний результат

Реалізація алгоритму допомагає оперативно реагувати на випадки дискримінації, сприяти працевлаштуванню ВПО, підвищувати обізнаність роботодавців, формувати інклюзивний ринок праці у громаді, посилювати міжсекторальну взаємодію.

ВИКЛИК 2. Внутрішньо переміщена людина повідомляє про відмову в призначенні або припинення виплати соціальної допомоги (допомога ВПО, допомога малозабезпеченим, компенсація за проживання, допомога на дітей тощо)

Алгоритм міжсекторальної взаємодії (маршрут перенаправлення)

Крок 1. Реєстрація звернення

Звернення може надійти до органу місцевого самоврядування, ЦНАП, управління соціального захисту населення, громадської організації, ради з питань ВПО, системи безоплатної правничої допомоги

Фахівець/фахівчиня приймає звернення, уточнює обставини відмови, фіксує ключову інформацію (вид допомоги, дата і причина відмови, наявність письмового рішення, соціальний стан заявника/заявниці).

Результат: випадок зареєстровано для подальшого реагування.

Крок 2. Визначення потреб та рівня ризику

Проводиться оцінка ситуації: чи є відмова повною, чи втратила людина єдине джерело доходу, чи має вона додаткові фактори вразливості: дітей, інвалідність, літній вік, відсутність житла, поганий стан здоров'я.

Якщо існує ризик погіршення життєвих умов — випадок визначається як терміновий.

Крок 3. Надання первинної консультації

Заявнику/заявниці пояснюють можливі причини відмови, порядок поновлення виплат, строки розгляду, перелік необхідних документів, альтернативні джерела підтримки.

Також надається інформація щодо гуманітарної допомоги, тимчасової фінансової підтримки й соціального супроводу.

Крок 4. Залучення відповідних служб

Залежно від ситуації до вирішення залучаються:

- Управління соціального захисту населення (перевірка підстав відмови)
- ЦНАП (уточнення поданих документів)
- Система безоплатної правничої допомоги (правова оцінка)
- Громадські організації (соціальний супровід)
- рада з питань ВПО (координація та посередництво)

У кожному випадку визначається відповідальна людина за супровід кейсу.

Крок 5. Перевірка законності відмови

Компетентний орган перевіряє документи, аналізує підстави відмови, уточнює технічні або документальні помилки.

У разі необхідності там допомагають подати повторну заяву, дооформити документи, оновити інформацію в реєстрах.

Крок 6. Юридичне реагування (за потреби)

Якщо відмова безпідставна, готується письмове звернення, подається скарга до вищого органу, залучається юрист або система БПД, здійснюється супровід до моменту рішення.

Можливі механізми: адміністративне оскарження, звернення до органів контролю, судове оскарження.

Крок 7. Тимчасова заявницька підтримка

До відновлення виплат людина може отримати гуманітарну допомогу, продуктові набори, фінансову підтримку, соціальний супровід, консультаційну допомогу.

Цю підтримку забезпечують органи місцевого самоврядування, громадські організації та благодійні фонди.

Крок 8. Відновлення виплат

Після усунення причин виплати поновлюються, людина отримує повідомлення, відповідальний працівник / відповідальна працівниця перевіряє отримання коштів.

Кейс переходить до завершальної стадії.

Крок 9. Моніторинг і попередження повторних випадків

Після завершення: аналізуються причини відмови, фіксуються системні проблеми й готуються рекомендації.

Може бути ініційовано консультації для фахівців, інформаційні кампанії, вдосконалення процедур.

Роль ради з питань ВПО

Рада з питань ВПО:

- сприяє супроводу складних випадків
- ініціює міжвідомчу взаємодію
- виявляє системні бар'єри
- подає рекомендації органам місцевого самоврядування.

Очікуваний результат: ВПО отримує соціальну допомогу, скорочується кількість відмов, посилюється міжсекторальна взаємодія, покращується доступ до соціальних послуг, зменшуються соціальні ризики для ВПО.

ВИКЛИК 3. Внутрішньо переміщена людина звертається із повідомленням про відсутність доступу до тимчасового житла, відмову в наданні житла, тривале очікування у черзі або непридатні умови проживання.

Алгоритм міжсекторальної взаємодії (маршрут перенаправлення)

Крок 1. Первинне виявлення випадку

Випадок може бути виявлено під час звернення до органу місцевого самоврядування, ЦНАП, управління соціального захисту населення, громадської організації, ради з питань ВПО.

Фахівець/фахівчиня вислуховує заявника, уточнює ситуацію (чи є де жити зараз, скільки членів сім'ї, чи є діти, люди з інвалідністю, літні люди, чи існує ризик втрати поточного житла, чи подано заявку на тимчасове житло раніше).

Інформація фіксується для подальшого реагування.

Крок 2. Оцінка терміновості ситуації

Проводиться оцінка потреб. Слід визначити, чи є в людини житло, чи живе вона в небезпечних або непридатних умовах, чи існує ризик виселення, чи є додаткові фактори вразливості (діти, інвалідність, вагітність, старший вік, стан здоров'я).

За результатами визначається терміновість/плановість реагування.

Крок 3. Інформування заявника

Людина отримує консультацію щодо варіантів тимчасового житла, процедури постановки на облік, необхідних документів, строків розгляду заяви, можливостей отримання компенсації за оренду житла.

Також заявнику/заявниці повідомляють про наявні місця компактного проживання, програми підтримки ВПО, можливість тимчасового поселення.

Крок 4. Перенаправлення до відповідних служб

Залежно від ситуації людину направляють до органу місцевого самоврядування (для постановки на облік), управління соціального захисту (для оцінки соціальних потреб), балансоутримувача житла (для перевірки можливості заселення), громадських організацій (для тимчасової підтримки), гуманітарних організацій (для екстреного розміщення) і визначають відповідальних за супровід кейсу.

Крок 5. Міжсекторальна координація

Представники служб обмінюються інформацією, уточнюють інформацію про доступні житлові ресурси, визначають можливі варіанти розміщення.

За потреби розглядається можливість тимчасового розміщення у гуртожитках, комунальному житлі, місцях компактного проживання, тимчасових модульних містечках.

Крок 6. Тимчасове вирішення житлового питання

У разі термінової потреби людям можуть запропонувати тимчасове поселення, кризове житло, короткострокове розміщення, гуманітарну підтримку. Залучаються органи місцевого самоврядування, громадські організації, гуманітарні організації.

Крок 7. Юридичний супровід (за потреби)

У разі: безпідставної відмови, порушення черговості чи неналежних умов проживання залучається система безоплатної правничої допомоги, юрист(ка) громадської організації.

Можливі дії: звернення до органу місцевого самоврядування, скарга до вищого органу влади, правовий супровід.

Крок 8. Надання житла

Після визначення можливості: приймається рішення про поселення, формлюються документи, людина заселяється.

Відповідальні служби контролюють процес заселення, перевіряють умови проживання.

Крок 9. Моніторинг та супровід

Після заселення здійснюється соціальний супровід, оцінюються умови проживання, надається додаткова допомога (за потреби).

За результатами кейс закривається або продовжується супровід.

Роль ради з питань ВПО

Рада з питань ВПО сприяє вирішенню складних випадків, ініціює обговорення житлових проблем, сприяє пошуку додаткових ресурсів, подає рекомендації органам місцевого самоврядування.

Очікуваний результат: ВПО отримує тимчасове житло, зменшуються ризики бездомності, посилюється координація служб, підвищується доступність житлових рішень, формується системний підхід до забезпечення житлом ВПО.

Запропоновані алгоритми допомагають систематизувати реагування громади на індивідуальні виклики ВПО — відмову у працевлаштуванні, соціальних виплатах та отриманні тимчасового житла — і перейти від фрагментарних дій до чіткої міжсекторальної взаємодії. Ключовою умовою ефективності визначено координацію між органами місцевого самоврядування, ЦНАП, соціальними службами, центрами зайнятості, системою безоплатної правничої допомоги та громадськими організаціями, що забезпечує оперативний супровід кожного індивідуального кейсу до його вирішення, а також дозволяє виявляти системні бар'єри та вдосконалювати місцеві механізми підтримки внутрішньо переміщених осіб.

ЦИТАТИ УЧАСНИКІВ ТА УЧАСНИЦЬ

«Коли ми розклали типові проблеми ВПО на покрокові алгоритми, стало зрозуміло, хто і на якому етапі має реагувати. Це допоможе уникати ситуацій, коли людина залишається сам на сам зі своєю проблемою».

Віктор Сіняткін

«Найбільш цінним було напрацювання механізму міжсекторальної взаємодії, адже вирішення питань працевлаштування, житла чи соціальних виплат потребує координації різних служб, а не роботи однієї установи».

Тетяна Сакара

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

У ході майстер-класу учасники та учасниці дійшли висновку, що більшість проблем внутрішньо переміщених людей у громадах виникає через відсутність чітких механізмів міжсекторальної взаємодії та визначених маршрутів перенаправлення. Представники й представниці органів місцевого самоврядування зазначили, що напрацювання покрокових алгоритмів дозволяє систематизувати реагування на індивідуальні кейси та скоротити час вирішення проблем ВПО. Представники й представниці громадських організацій підкреслили важливість соціального супроводу та координації між службами, що допомагає уникнути дублювання функцій і забезпечити комплексну підтримку. У свою чергу, учасники й учасниці від соціальних служб наголосили на необхідності регулярного обміну інформацією між установами та залучення рад з питань ВПО до вирішення складних випадків. За результатами майстер-класу дійдено згоди, що впровадження розроблених алгоритмів сприятиме більш системному реагуванню на виклики ВПО, покращенню доступу до послуг та підвищенню ефективності роботи громади.

Тренерська оцінка результатів

Результати майстер-класу практично орієнтовані та корисні для подальшої роботи громад із питаннями підтримки внутрішньо переміщених осіб.

Усі продемонстрували активну залученість, готовність до міжсекторальної взаємодії та здатність працювати над реальними кейсами, з якими стикаються громади. Особливо цінним можна назвати напрацювання покрокових алгоритмів реагування, які можуть стати інструментами у щоденній роботі органів місцевого самоврядування, соціальних служб та громадських організацій.

Також варто підкреслити, що учасники й учасниці не лише визначили проблеми, але й запропонували практичні рішення та механізми координації, що свідчить про високий рівень розуміння потреб ВПО і готовність до впровадження напрацьованих підходів у громадах.

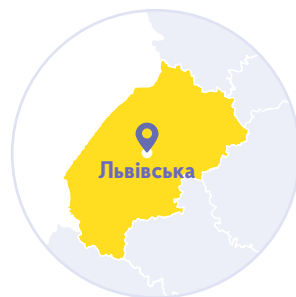
Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО у Пустомитівській територіальній громаді

Назва: майстер-клас з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО.

Місце: м. Пустомити, вул. Грушевського, 46

Форма: офлайн.

Мета: визначити теми на основі аналізу регіонального контексту та потреб; навчати представників органів влади та державних установ задля розбудови їхньої спроможності ідентифікувати та долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



УЧАСНИКИ:

- керівники та заступники органів влади.

Короткий опис: огляд законодавства щодо протидії дискримінації та експлуатації, досвід організації міжсекторальної взаємодії протидії дискримінації ВПО, аналіз практичних ситуацій та напрацювання рекомендацій/алгоритму міжсекторальної взаємодії, формування висновків, рефлексія, обговорення, вихідне анкетування.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проекту?

У межах майстер-класу учасники й учасниці розвивали навички ідентифікації складних випадків, зокрема тих, що містять ризики дискримінації та експлуатації, міжсекторальної комунікації та координації, кейс-менеджменту, прийняття управлінських рішень в умовах обмежених ресурсів та невизначеності, а також розробки локальних протоколів і механізмів перенаправлення. Зазначені навички критично важливі для громад Львівської області, які приймають значну кількість внутрішньо переміщених людей і стикаються з підвищеним навантаженням на систему соціального захисту.

У межах майстер-класу розроблено алгоритми міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики.

ВИКЛИК 1. «ПРАВОВА НЕВИДИМІСТЬ» (ВІДСУТНІСТЬ ОРИГІНАЛІВ ДОКУМЕНТІВ ТА ДОВІДОК ВПО)

У Львівській області внутрішньо переміщені люди часто опиняються у ситуації замкненого кола, коли відсутність паспорта або інших документів унеможливорює отримання довідки ВПО, а відсутність довідки, у свою чергу, блокує доступ до соціальних, гуманітарних та адміністративних послуг.

Така ситуація особливо характерна для тих, хто живе у місцях компактного поселення або не має підтримки родини. Невчасне вирішення цього питання суттєво підвищує ризики трудової, економічної та інших форм експлуатації, а також соціального виключення.

Крок 1. Ідентифікація (НУО / соціальні служби / шелтери):

- виявлення людей без документів під час надання соціальних послуг або проживання у шелтерах
- первинний скринінг на ризики експлуатації та торгівлі людьми
- надання базової гуманітарної допомоги незалежно від наявності документів.

Крок 2. Юридичний супровід та встановлення особи (БПД + Національна поліція + ДМС):

- перенаправлення людини до системи безоплатної правничої допомоги для супроводу
- взаємодія з Національною поліцією щодо реєстрації заяви про втрату документів
- взаємодія з Державною міграційною службою щодо відновлення документів
- у разі неможливості адміністративного підтвердження особи — ініціювання судової процедури встановлення юридичного факту.

Крок 3. Отримання статусу та доступ до послуг (ЦНАП + УСЗН):

- після отримання тимчасового посвідчення або паспорта - реєстрація в ЦНАП як ВПО
- відкриття доступу до соціальних виплат та послуг
- впровадження механізму кризового супроводу, коли громадський сектор забезпечує базові потреби особи на період відновлення документів.

Крок 4. Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення:

- затвердження чітких маршрутів взаємодії між НУО, соціальними службами, поліцією, ДМС, ЦНАП та УСЗН
- визначення відповідальних осіб на кожному етапі супроводу
- впровадження стандартів кризового реагування для запобігання експлуатації.

ВИКЛИК 2. «ДОСТУП ДО СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ГРОМАДАХ З ПЕРЕВАНТАЖЕНОЮ ІНФРАСТРУКТУРОЮ»

У громадах Львівської області, які прийняли значну кількість ВПО, дається взнаки перевантаження системи соціального захисту, ЦНАПів та інших сервісів. Все це призводить до затримок у наданні послуг, черг, зниження якості обслуговування та створює ризики непрямой дискримінації як для ВПО, так і для місцевих жителів.

Крок 1. Ідентифікація (НУО / соціальні служби / органи місцевого самоврядування):

- фіксація перевантаження установ через аналіз звернень громадян
- збір інформації про черги, відмови або затримки у наданні послуг
- виявлення системних бар'єрів у доступі до соціальних сервісів.

Крок 2. Юридичний супровід та організаційне реагування:

- аналіз відповідності практик надання послуг принципу недискримінації
- залучення неурядових організацій до надання додаткових сервісів
- розробка рішень щодо оптимізації роботи установ.

Крок 3. Ухвалення рішення та подальший моніторинг (органи місцевого самоврядування):

- перерозподіл ресурсів і навантаження між службами
- впровадження додаткових форматів надання послуг, зокрема виїзних прийомів
- регулярний моніторинг доступності та якості послуг.

Крок 4. Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення:

- запровадження єдиних стандартів обслуговування
- визначення прозорих механізмів черговості
- створення чітких маршрутів перенаправлення між установами.

ВИКЛИК 3. «ЖИТЛОВА НЕСТАБІЛЬНІСТЬ ТА РИЗИКИ ДИСКРИМІНАЦІЇ У ДОСТУПІ ДО ЖИТЛА»

У громадах Львівської області внутрішньо переміщені люди часто стикаються з обмеженим доступом до безпечного, доступного та гідного житла. Висока вартість оренди, відсутність достатнього фонду соціального житла, а також випадки відмови орендодавців через дітей, інвалідність чи статус ВПО створюють бар'єри на шляху реалізації базового права на житло.

Додатковим викликом є непридатність житлового фонду до потреб маломобільних груп населення (відсутність ліфтів, пандусів, доступних санітарних умов), що посилює соціальне виключення.

Невирішені житлові питання підвищують ризики експлуатації (зокрема економічної й трудової), сприяють нестабільності, погіршенню психоемоційного стану та ускладнюють інтеграцію ВПО в громаду.

Крок 1. Ідентифікація (НУО / соціальні служби / органи місцевого самоврядування):

- виявлення людей, які живуть у тимчасових або небезпечних житлових умовах (переповнені шелтери, неофіційна оренда, загроза виселення)
- збір інформації про випадки відмови в оренді за ознаками дискримінації
- оцінка потреб сімей (зокрема сімей з дітьми), людей з інвалідністю, людей старшого віку
- первинний скринінг ризиків експлуатації, пов'язаних із житловою нестабільністю.

Крок 2. Юридичний супровід та організаційне реагування (БПД / органи місцевого самоврядування / НУО):

- інформування ВПО про їхні права у сфері оренди житла та захисту від дискримінації
- надання правової допомоги у випадках незаконного виселення або дискримінаційних відмов
- посередництво між орендодавцями та ВПО (медіація)
- залучення програм компенсації оренди або інших механізмів фінансової підтримки
- взаємодія з благодійними організаціями щодо забезпечення тимчасового житла.

Крок 3. Ухвалення рішення та подальший моніторинг (органи місцевого самоврядування):

- формування та оновлення реєстрів людей, які потребують житла
- розвиток фонду соціального та тимчасового житла
- впровадження програм часткової компенсації оренди
- моніторинг умов проживання ВПО та реагування на випадки порушення прав
- інтеграція житлових рішень у місцеві програми соціального захисту.

Крок 4. Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення:

- визначення чітких алгоритмів взаємодії між НУО, соціальними службами, органами місцевого самоврядування та правозахисними структурами
- створення прозорих критеріїв надання житла або компенсацій
- впровадження механізмів швидкого реагування у кризових ситуаціях (ризик виселення, бездомність)
- забезпечення доступності житла для маломобільних груп населення (інклюзивні стандарти)
- формування системи перенаправлення між службами залежно від потреб сім'ї.

Запропоновані учасниками алгоритми допомагають трансформувати фрагментарні дії в чітко структуровані механізми перенаправлення. Ключовою умовою ефективності визначено функціонування координаційних рад при громадах, які забезпечують системну взаємодію між ЦНАП, органами соціального захисту, правоохоронними органами та неурядовими організаціями для оперативного вирішення індивідуальних кейсів.

ЦИТАТИ УЧАСНИЦЬ

«Майстер-клас допоміг нам побачити, що проблема ВПО — це не лише соціальний захист, а комплексна міжсекторальна відповідальність. Без чіткої взаємодії ми втрачаємо ефективність».

Любов Войтович, староста
Містківського старостинського округу

Які висновки зроблено в ході та результаті проведення майстер-класу?

«Особливо цінним було напрацювання конкретних алгоритмів дій. Це те, що ми реально можемо впровадити у своїй громаді вже найближчим часом».

Галина Паранчук, начальниця ЦНАП

Тренерська оцінка результатів

Учасники й учасниці майстер-класу, зокрема з органів місцевого самоврядування, соціальних служб та державних установ, дійшли спільного висновку: ключовим фактором ефективного реагування на виклики, пов'язані з ВПО, є налагоджена міжсекторальна взаємодія.

Було визначено, що відсутність чітких алгоритмів співпраці між установами призводить до затримок у наданні послуг, підвищує ризики дискримінації та експлуатації, а також ускладнює доступ ВПО до базових прав.

Усі зійшлися на необхідності:

- розробки та впровадження уніфікованих протоколів взаємодії
- визначення відповідальних на кожному етапі супроводу
- посилення ролі громадського сектора в кризовому реагуванні
- регулярного моніторингу доступності послуг та житлових умов ВПО.

Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО у Миколаївській територіальній громаді

Назва: майстер-клас з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО в Миколаївській області.

Місце: м. Миколаїв, вул. Шевченка, 19.

Форма: офлайн.



Мета: визначення тем на основі аналізу регіонального контексту та потреб; навчання представників органів влади та державних установ обласного рівня (всі відділи ОВА/ОДА, Центр зайнятості, регіональні представники Офісу Омбудсмена, БПД, Нацполіція, представники КУ, заклади освіти тощо) задля розбудови їхньої спроможності ідентифікувати та долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.

УЧАСНИКИ:

- представники органів влади та державних установ обласного рівня, які працюють з ВПО (відділи ОВА/ОДА, Центр зайнятості, регіональні представники Офісу Омбудсмена, БПД, Нацполіція, представники КУ, заклади освіти тощо).

Короткий опис: огляд законодавства щодо протидії дискримінації та експлуатації, досвід організації міжсекторальної взаємодії протидії дискримінації ВПО, аналіз практичних ситуацій та напрацювання рекомендацій / алгоритму міжсекторальної взаємодії, формування висновків, рефлексія, обговорення, вихідне анкетування.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проєкту?

У межах майстер-класу проведено інтерактивне навчання для представників органів влади, державних установ та інших дотичних інституцій Миколаївської області. Основна увага була зосереджена на посиленні міжсекторальної взаємодії та підвищенні спроможності фахівців ефективно реагувати на виклики, з якими стикаються внутрішньо переміщені особи (ВПО) в регіоні.

Під час практичного етапу учасники та учасниці визначили низку ключових викликів, з якими стикаються внутрішньо переміщені люди у Миколаївській області.

ВИКЛИК 1. ПИТАННЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЖИТЛОМ

Опис проблематики

Визначено обмежений доступ внутрішньо переміщених осіб (ВПО) до житла. Основними аспектами проблеми є нестача доступного житлового фонду, обмежені можливості довгострокового розміщення, а також складнощі з орендою житла через фінансові та бюрократичні бар'єри. Додатково розглядалися альтернативні варіанти, зокрема використання комунального житла й тимчасових програм підтримки.

Ризики невирішення

Зростання рівня соціальної вразливості ВПО, ризик бездомності, погіршення

психологічного стану, підвищення соціальної напруги в громадах та перевантаження тимчасових шелтерів.

Крок 1. Ідентифікація та юридичний супровід

Виявлення потреб здійснюється через НУО, соціальні служби, органи місцевого самоврядування та шелтери. Забезпечується первинна оцінка потреб, реєстрація статусу ВПО, а також юридичний супровід щодо отримання права на житло або участі в програмах підтримки.

Крок 2. Ухвалення рішення та моніторинг

Ухвалення рішень щодо розміщення (тимчасового або довгострокового) здійснюється спільно з органами влади та партнерами. Проводиться регулярний моніторинг умов проживання та актуальності потреб.

Крок 3. Протоколи та механізм перенаправлення

Розробка уніфікованих протоколів взаємодії між структурами, створення чітких маршрутів перенаправлення ВПО між організаціями та цифрових реєстрів доступного житла. Розробка уніфікованих протоколів взаємодії між структурами, створення чітких маршрутів перенаправлення ВПО між організаціями та цифрових реєстрів доступного житла.

ВИКЛИК 2. ДОСТУП ДО МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

Опис проблематики

ВПО стикаються з труднощами в доступі до медичних послуг через недостатню поінформованість, перевантаження медичних закладів та обмежений доступ до вузькопрофільних спеціалістів.

Ризики невирішення

Погіршення стану здоров'я ВПО, несвоєчасне виявлення захворювань, збільшення навантаження на екстрену медицину, зростання рівня хронічних захворювань.

Крок 1. Ідентифікація та юридичний супровід

Первинна ідентифікація потреб через соціальні служби, мобільні бригади та НУО. Надання консультацій щодо декларацій з лікарями, прав на безкоштовні послуги та супровід у взаємодії з медичними установами.

Крок 2. Ухвалення рішення та моніторинг

Направлення до відповідних медичних закладів, організація доступу до спеціалістів. Подальший моніторинг стану здоров'я та ефективності отриманих послуг.

Крок 3. Протоколи та механізм перенаправлення

Створення єдиних маршрутів пацієнтів, узгоджених протоколів між НУО та медичними закладами, впровадження системи електронного перенаправлення.

ВИКЛИК 3. ПИТАННЯ ФІНАНСОВОЇ ДОПОМОГИ

Опис проблематики

ВПО стикаються з труднощами в отриманні соціальних виплат та гуманітарної допомоги через складні процедури оформлення, часті зміни правил та недостатню поінформованість.

Ризики невіршення

Зниження рівня життя, фінансова нестабільність, підвищення залежності від неформальних джерел доходу, соціальна ізоляція.

Крок 1. Ідентифікація та юридичний супровід

Виявлення потреб через соціальні служби та гуманітарні організації. Надання допомоги в оформленні документів, консультації щодо доступних програм та супровід у процесі подання заявок.

Крок 2. Ухвалення рішення та моніторинг

Призначення відповідних видів допомоги, контроль отримання виплат та аналіз ефективності підтримки

Крок 3. Протоколи та механізм перенаправлення

Уніфікація процедур подачі заявок, створення зрозумілих алгоритмів доступу до допомоги та налагодження взаємодії між організаціями.

ВИКЛИК 4. БРАК ІНФОРМАЦІЇ

Опис проблематики

ВПО не мають повної та актуальної інформації щодо доступних послуг, можливостей отримання допомоги та контактів відповідних установ.

Ризики невіршення

Низький рівень доступу до послуг, неефективне використання ресурсів, дублювання запитів, підвищення рівня дезінформації.

Крок 1. Ідентифікація та юридичний супровід

Виявлення інформаційних прогалин через опитування, звернення до НУО та соціальних служб. Надання консультацій та правової інформації щодо доступних можливостей.

Крок 2. Ухвалення рішення та моніторинг

Розробка інформаційних кампаній, створення єдиних платформ або каналів комунікації, регулярне оновлення інформації.

Крок 3. Протоколи та механізм перенаправлення

Створення централізованих інформаційних ресурсів, чатботів, гарячих ліній та стандартизованих маршрутів інформування і перенаправлення ВПО.

ЦИТАТИ УЧАСНИКІВ ТА УЧАСНИЦЬ

«Особливо цінною для мене була практична вправа “дерево проблем”. Вона допомогла побачити не лише саму проблему, з якою звертаються внутрішньо переміщені люди, а й її глибинні причини – від нестачі інформації до недостатньої координації між установами. Під час обговорення ми змогли зрозуміти, як наші служби в Миколаївській області можуть ефективніше взаємодіяти між собою, щоб швидше реагувати на потреби людей».

Олена Шинкарук,
головна спеціалістка Миколаївської міської ради

«Практична робота під час майстер-класу, зокрема побудова “дерева проблем”, дозволила нам систематизувати ті виклики, з якими щодня стикаються внутрішньо переміщені особи в Миколаївській області. Завдяки спільному обговоренню з представниками різних служб ми побачили, як можна покращити алгоритм взаємодії між поліцією, органами влади та соціальними службами, щоб швидше вирішувати складні кейси та уникати ситуацій, коли людина змушена звертатися до кількох установ одночасно».

Павло Алокоз, заступник
начальника ВП УГІ ГУНП в Миколаївській області

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

Проведений майстер-клас став важливим елементом реалізації проєкту, оскільки сприяв підвищенню професійної спроможності представників органів влади, державних установ та інших дотичних інституцій ефективно реагувати на виклики, пов'язані з внутрішнім переміщенням населення. Захід створив платформу для конструктивного діалогу між різними секторами — органами державної влади, соціальними службами, правоохоронними органами, освітніми установами та представниками правозахисних інституцій.

Учасники й учасниці майстер-класу мали можливість проаналізувати актуальні виклики регіону Миколаївської області, обмінятися практичним досвідом та обговорити проблемні аспекти взаємодії між установами. Це дозволило не лише поглибити розуміння специфіки роботи з внутрішньо переміщеними людьми, а й визначити прогалини у координації між різними службами. В результаті всі отримали практичні інструменти ефективної міжсекторальної взаємодії, зокрема ідентифікації потреб ВПО, перенаправлення кейсів та організації спільного реагування на складні ситуації.

Тренерська оцінка результатів

«Тренерка оцінює результати як високі: учасники продемонстрували активну залученість, практичну орієнтованість та готовність впроваджувати напрацьовані рішення у своїх громадах. Рекомендовано проведення додаткових практичних тренінгів для фахівців «першої лінії контакту» (ЦНАП, соціальні служби, освітні та медичні заклади). Доцільними будуть спільні практичні навчання для представників

різних установ, де можна буде моделювати реальні ситуації, закріпити навички командної взаємодії та підвищити готовність до реагування на складні випадки на місцевому рівні».

Катерина Тлумак, регіональна координаторка
в Миколаївській області

Додатки

[Додаток 1. порядок денний](#)

[Додаток 3. фото](#)

[Додаток 2. список учасників](#)

[Додаток 4. презентація](#)

Алгоритм міжсекторальної взаємодії

Крок 1. Виявлення проблеми або потреби

На першому етапі представник будь-якої установи (органів влади, соціальних служб, закладів освіти, медичних установ, правоохоронних органів, громадських організацій тощо) ідентифікує проблему або потребу внутрішньо переміщеної людини чи громади. Це може бути запит щодо працевлаштування, соціальної допомоги, правового захисту, доступу до освіти, медицини, житла або інших базових послуг.

Крок 2. Первинна оцінка ситуації

Спеціаліст(ка) проводить коротку оцінку ситуації: визначає характер проблеми, з'ясовує, які саме потреби потребують реагування, визначає, чи може установа вирішити питання самостійно, а чи потрібне залучення інших інституцій.

Крок 3. Інформування та перенаправлення (реферал)

За необхідності спеціаліст(ка) інформує відповідні установи або служби, які можуть долучитися до вирішення питання:

- соціальні служби
- центр зайнятості
- органи місцевого самоврядування або структурні підрозділи ОВА/ОДА
- систему безоплатної правової допомоги
- Національну поліцію
- заклади охорони здоров'я
- освітні установи
- громадські або гуманітарні організації.

Перенаправлення здійснюється з урахуванням компетенції кожної установи та з дотриманням принципів конфіденційності.

Крок 4. Координація дій між установами

Після визначення задіяних сторін відбувається узгодження подальших кроків. Координація може здійснюватися через робочі зустрічі або міжвідомчі наради, обмін інформацією між відповідальними фахівцями, створення тимчасових робочих груп або координаційних платформ. На цьому етапі важливо чітко розподілити ролі та відповідальність кожної інституції.

Крок 5. Надання комплексної допомоги

Залучені установи надають необхідні послуги відповідно до своїх повноважень: соціальні, правові, освітні, медичні, психологічні тощо. Метою тут є комплексне вирішення проблеми, а не реагування лише в межах одного сектора.

Крок 6. Моніторинг і супровід кейсу

Після надання допомоги здійснюється моніторинг результатів. Відповідальні фахівці перевіряють, чи вирішено проблему, чи потребує людина або сім'я додаткової підтримки, чи виникли нові виклики. У разі потреби процес взаємодії повторюється або залучаються додаткові партнери.

Крок 7. Аналіз та узагальнення досвіду

На завершальному етапі учасники й учасниці взаємодії аналізують результати роботи: визначають ефективність застосованих механізмів, фіксують проблемні моменти у взаємодії, формують рекомендації для покращення міжсекторальної співпраці. Отриманий досвід може бути використано для вдосконалення регіональних алгоритмів взаємодії, розробки локальних протоколів співпраці та підвищення ефективності реагування на виклики, пов'язані з внутрішнім переміщенням.

Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО в Одеській територіальній громаді

Назва: майстер-клас із вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО в Одеській області.

Місце: м. Одеса, вул. Євгена Танцюри, 22

Форма: офлайн.



Мета: визначення тем на основі аналізу регіонального контексту та потреб; навчання представників органів влади й державних установ обласного рівня (всі відділи ОВА/ОДА, Центр зайнятості, регіональні представники Офісу Омбудсмена, БПД, Нацполіція, представники КУ, заклади освіти тощо) задля розбудови їхньої спроможності ідентифікувати та долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.

УЧАСНИКИ:

- представники органів влади та державних установ, які працюють із ВПО (Департамент праці та соціальної політики, Центр соціальних служб, центр зайнятості, рада ВПО тощо).

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проекту?

Під час майстер-класу учасники працювали над розвитком трьох ключових навичок. Насамперед вони вдосконалювали вміння розпізнавати приховані прояви дискримінації та застосовувати інтерсекційний підхід, що передбачає аналіз поєднання різних факторів вразливості. Такий підхід дозволяє глибше зрозуміти, що статус ВПО часто перетинається з іншими ознаками — віком, статтю, інвалідністю — і формує складні бар'єри, які не можна подолати універсальними рішеннями.

Другим важливим напрямом стало опрацювання навичок міжсекторальної взаємодії. Учасники й учасниці вчилися вибудовувати ефективну співпрацю між різними службами та інституціями, щоб уникнути дублювання функцій і ситуацій, коли людина фактично «випадає» з поля підтримки.

Третій блок був присвячений практичним аспектам — перетворенню норм законодавства на чіткі алгоритми дій. Зокрема йшлося про напрацювання покрокових рішень у випадках відмови в оренді житла чи працевлаштуванні.

За підсумками групової роботи учасники та учасниці окреслили низку системних прогалин, які підвищують ризики дискримінації та вразливості ВПО до експлуатації. Серед ключових бар'єрів — складні бюрократичні процедури відновлення документів, а також труднощі з отриманням спеціальних статусів для дітей в умовах обмежених ресурсів громад. Ще одна суттєва проблема — нестача соціального житла для ВПО, яке дозволило б їм жити у громаді досить довго для повноцінної інтеграції. Додатковим викликом залишається обмежена можливість інтеграції у сільські громади через недостатній розвиток інфраструктури, зокрема брак місць у дитячих садках, школах та обмежені можливості працевлаштування. Окремо варто підкреслити труднощі з працевлаштуванням, оскільки значна частина професій, які були затребувані в інших регіонах, для Одеської області неактуальні.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 1. НЕСТАЧА СОЦІАЛЬНОГО ЖИТЛА ДЛЯ ВПО, ПРИДАТНОГО ДЛЯ ДОВГОСТРОКОВОГО ПРОЖИВАННЯ ТА ІНТЕГРАЦІЇ В ГРОМАДУ

Опис проблематики

У громадах спостерігається гострий дефіцит соціального житла для ВПО, яке було б доступним не лише для короткострокового перебування, а й для довгого проживання, достатнього для повноцінної інтеграції. Наявні варіанти розміщення (шелтери, місця тимчасового проживання) здебільшого розраховані на тимчасове перебування й не забезпечують стабільності, необхідної для пошуку роботи, влаштування дітей у заклади освіти та налагодження соціальних зв'язків. Відсутність системного підходу до формування фонду соціального житла ускладнює перехід ВПО від кризового розміщення до самостійного життя.

Ризики невирішення

Нестача доступного довгострокового житла призводить до затягування кризового стану ВПО, підвищує ризики бідності та соціальної ізоляції. Люди змушені часто змінювати місце проживання або погоджуватися на невідгідні та небезпечні умови оренди. Це також негативно впливає на психоемоційний стан, ускладнює доступ до стабільної зайнятості та освіти, а також знижує рівень інтеграції в громаду. У довгостроковій перспективі все це створює додаткове навантаження на соціальні служби та гальмує розвиток громади.

Крок 1. Ідентифікація та юридичний супровід

Виявлення потреби в довгостроковому соціальному житлі здійснюється через органи соціального захисту, ЦНАП, служби у справах дітей, центри зайнятості, НУО та інші дотичні інституції. Проводиться оцінка житлової ситуації ВПО, рівня доходу, тривалості перебування у громаді, а також готовності до інтеграції. На цьому етапі надається правова підтримка щодо можливостей участі у програмах соціального житла, компенсаційних механізмів, державних і місцевих ініціатив.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг

На основі оцінки формується рішення щодо надання доступу до соціального житла або включення до відповідних черг і програм. У разі обмеженої кількості ресурсів застосовуються механізми пріоритезації найбільш вразливих категорій. Важливим є подальший супровід сімей — регулярний моніторинг житлових умов, підтримка у працевлаштуванні та соціальній інтеграції, а також сприяння переходу до самостійного забезпечення житлом.

Крок 3. Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення

Створення та ведення єдиного реєстру соціального житла і доступних житлових програм, визначення чітких критеріїв доступу та прозорих процедур розподілу. Необхідно запровадити механізми координації між органами місцевого самоврядування, державними структурами та партнерами (у тому числі міжнародними організаціями) для розширення житлового фонду. Важливо також забезпечити регулярний обмін інформацією, оновлення даних і впровадження ефективних маршрутів перенаправлення ВПО між програмами підтримки.

ВИКЛИК 2. ОБМЕЖЕНА МОЖЛИВІСТЬ ІНТЕГРАЦІЇ ВПО В СІЛЬСЬКІ ГРОМАДИ ЧЕРЕЗ НЕДОСТАТНІЙ РОЗВИТОК ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ОБМЕЖЕНІ МОЖЛИВОСТІ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

Опис проблематики

У сільських громадах інтеграція ВПО ускладнюється через недостатній рівень розвитку базової інфраструктури. Брак місць у дитячих садках і школах обмежує доступ дітей до освіти та ускладнює батькам можливість працевлаштування. Додатковою проблемою став обмежений ринок праці — нестача вакансій, невідповідність наявних робочих місць професійному досвіду ВПО та низький рівень розвитку місцевої економіки. Усі ці фактори знижують привабливість сільських громад для довгострокового проживання та інтеграції.

Ризики невирішення

Невирішення цієї проблеми призводить до соціальної ізоляції ВПО, зростання безробіття та економічної залежності від соціальної допомоги. ВПО можуть бути змушені залишати громади у пошуках кращих умов, що ускладнює демографічну та економічну стабільність сільських територій. Для дітей це означає обмежений доступ до освіти та соціалізації. Водночас зростає ризик неформальної зайнятості та експлуатації через відсутність альтернатив.

Крок 1. Ідентифікація та юридичний супровід

Виявлення бар'єрів інтеграції здійснюється через органи місцевого самоврядування, заклади освіти, служби зайнятості, соціальні служби та громадські організації. Проводиться оцінка потреб сімей ВПО — доступу до освіти, зайнятості, транспорту, соціальних послуг. На цьому етапі також надається правова та інформаційна підтримка щодо можливостей працевлаштування, перекваліфікації, доступу до освітніх послуг і програм розвитку в громадах.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг

За результатами оцінки визначаються індивідуальні маршрути підтримки: сприяння у влаштуванні дітей до освітніх закладів (за наявності місць або через альтернативні форми навчання), направлення на програми зайнятості чи перекваліфікації, а також залучення до місцевих ініціатив розвитку. Якщо забезпечити базові потреби в межах громади неможливо, вдаються до перенаправлення до інших громад із кращими умовами. Важливо вести регулярний моніторинг рівня інтеграції сімей та коригувати плани підтримки.

Крок 3. Розробка уніфікованих протоколів і механізму перенаправлення

Вона передбачає створення чітких алгоритмів взаємодії між освітніми установами, службами зайнятості, соціальними службами та органами місцевого самоврядування. Необхідно запровадити механізми обліку ресурсів (місця у школах і садочках, вакансії, програми підтримки) та прозорі процедури їхнього розподілу. Крім того, важливо розвивати партнерство з бізнесом і навчальними закладами для розширення можливостей працевлаштування й навчання, а також забезпечити ефективні маршрути перенаправлення ВПО до спроможніших громад.

ВИКЛИК 3. ТРУДНОЩІ З ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯМ ВПО ЧЕРЕЗ НЕВІДПОВІДНІСТЬ ПРОФЕСІЙНОГО ДОСВІДУ ПОТРЕБАМ РЕГІОНАЛЬНОГО РИНКУ ПРАЦІ (ОДЕСЬКА ОБЛАСТЬ)

Опис проблематики

ВПО, які перемістилися до Одеської області, часто стикаються з проблемою невідповідності свого професійного досвіду актуальним потребам місцевого ринку праці. Багато спеціальностей, затребуваних в інших регіонах (промислові або вузькоспеціалізовані професії) не мають попиту в регіоні з іншою економічною структурою, а можливості для перекваліфікації або підвищення кваліфікації обмежені або недостатньо адаптовані до потреб ВПО. Це ускладнює швидке працевлаштування та економічну самостійність.

Ризики невирішення

Відсутність стабільного працевлаштування призводить до зростання рівня безробіття серед ВПО, їхньої фінансової залежності від соціальної допомоги та підвищує ризик бідності. Зростає і ймовірність неофіційної або нестабільної зайнятості, що може супроводжуватися порушенням трудових прав та експлуатацією. Тривала відсутність роботи негативно впливає на психоемоційний стан та ускладнює інтеграцію у громаду.

Крок 1. Ідентифікація та юридичний супровід

Виявлення потреб у працевлаштуванні здійснюється через центри зайнятості, органи соціального захисту, ЦНАП, громадські організації та кар'єрні консультативні сервіси. Проводиться оцінка професійного досвіду, навичок, рівня освіти та готовності до зміни професії. На цьому етапі надається інформаційна й правова підтримка щодо трудових прав, можливостей офіційного працевлаштування, участі у програмах перекваліфікації, грантових ініціативах та підтримки підприємництва.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг

За результатами оцінки формуються індивідуальні плани працевлаштування, які можуть включати направлення на курси перекваліфікації, стажування, тимчасову зайнятість або підтримку започаткування власної справи. У разі обмежених можливостей у конкретній громаді може застосовуватися перенаправлення до інших регіонів або секторів із більшим попитом на відповідні навички. Важливий і подальший супровід – моніторинг зайнятості, стабільності доходу та адаптації на робочому місці.

Крок 3. Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення

Передбачає створення ефективної системи взаємодії між центрами зайнятості, освітніми установами, роботодавцями та органами місцевого самоврядування. Необхідно впровадити механізми регулярного оновлення інформації про потреби ринку праці та доступні можливості навчання. Важливо також розробити чіткі алгоритми перенаправлення ВПО до програм перекваліфікації, стажувань і вакансій, а також забезпечити координацію між регіонами для ефективного працевлаштування.

ЦИТАТИ УЧАСНИЦЬ

«Ми часто бачимо, що люди мають досвід і бажання працювати, але їхні професії просто не знаходять попиту в нашому регіоні. Без можливостей перекваліфікації вони залишаються поза ринком праці».

Олена Волкова,
представниця центру зайнятості

«Найбільший виклик — це не лише знайти роботу, а й адаптуватися до нових умов. Потрібна системна підтримка, щоб люди могли змінити професію і реально інтегруватися в громаду».

Ганна Гасюк,
представниця центру соціальних служб

Як цей майстер-клас вплинув на реалізацію проекту? Яких висновків дійшли учасники та учасниці?

Майстер-клас допоміг перейти від загального розуміння проблем ВПО до формування конкретних, практично орієнтованих рішень. Учасники та учасниці не лише поглибили знання, а й напрацювали чіткі алгоритми дій, які може бути інтегровано в щоденну роботу установ та організацій. Завдяки цьому проєкт отримав структурованіший підхід до реагування на виклики, зокрема у сферах доступу до житла, працевлаштування та міжвідомчої взаємодії.

У ході навчання зроблено кілька ключових висновків. Представники й представниці органів місцевого самоврядування дійшли висновку про необхідність посилення координації між службами та створення єдиних механізмів перенаправлення ВПО, щоб уникнути дублювання функцій і втрати людей між інституціями. Фахівці та фахівчині соціальної сфери наголосили на важливості індивідуального підходу до кожної сім'ї з урахуванням перехресних факторів вразливості, який підтверджує доцільність застосування інтерсекційного підходу. Представники й представниці громадських організацій підкреслили потребу довгострокових рішень, зокрема створення фонду соціального житла та розширення програм перекваліфікації для ВПО. А учасники та учасниці, які працюють у сфері зайнятості, підкреслили необхідність кращого узгодження освітніх програм із реальними потребами регіонального ринку праці.

Спільним висновком стало розуміння, що ефективна інтеграція ВПО потребує комплексного підходу — поєднання житлових рішень, доступу до працевлаштування, розвитку інфраструктури й налагодженої міжсекторальної співпраці. Отримані напрацювання стали основою для подальшого вдосконалення проєкту та впровадження більш системних і скоординованих рішень на рівні громад.

Тренерська оцінка результатів

Тренерка оцінює результати як позитивні та практично орієнтовані. Учасники та учасниці продемонстрували не лише розуміння ключових підходів (зокрема інтерсекційного аналізу та міжсекторальної взаємодії), а й здатність застосовувати їх

на практиці. Важливим досягненням стало те, що команди змогли трансформувати теоретичні положення у конкретні алгоритми дій, адаптовані до умов своїх громад. Також тренерка підкреслює високий рівень залученості та готовності до співпраці між різними секторами.

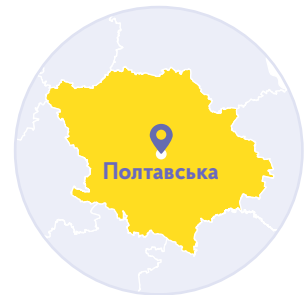
Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО у Полтавській територіальній громаді

Назва: майстер-клас з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО.

Місце: м. Полтава, вул. Сковороди 1/3

Форма: офлайн.

Мета: визначення тем на основі аналізу регіонального контексту та потреб; навчання представників органів влади й державних установ для розбудови спроможності ідентифікувати й долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



УЧАСНИКИ:

- представники й представниці органів місцевого самоврядування та державних установ (соціальний захист, освіта, охорона здоров'я, служби зайнятості), працівники й працівниці центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), лідер(к)и та активіст(к)и-ВПО, представники й представниці громадських організацій, що працюють у сфері прав людини та інтеграції ВПО, академічні експерт(к)и та викладачі й викладачки університетів, які досліджують соціальну політику та недискримінацію.

Короткий опис майстер-класу: огляд законодавства щодо протидії дискримінації та експлуатації, досвід організації міжсекторальної взаємодії протидії дискримінації ВПО, аналіз практичних ситуацій та напрацювання рекомендацій/алгоритму міжсекторальної взаємодії, формування висновків, рефлексія, обговорення, вихідне анкетування.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проєкту?

Уміння аналізувати регіональний контекст, потреби ВПО та законодавчу базу — важливі для формування реалістичних та дієвих рекомендацій. Навички комунікації

та співпраці між різними державними та громадськими структурами дозволяють ефективно координувати дії та уникати дублювання зусиль. Ідентифікація випадків дискримінації та експлуатації, практичне вміння розпізнавати проблемні ситуації та реагувати на них відповідно до законодавства — критичні для захисту прав ВПО. Розробка алгоритмів реагування створення покрокових механізмів дій у випадках дискримінації чи експлуатації забезпечує сталість та передбачуваність у роботі органів влади.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 1. ДИСКРИМІНАЦІЯ ПРИ НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Опис проблематики. Внутрішньо переміщені особи стикаються з відмовами у наданні послуг через свій статус, неправомірними діями під час звернень до ЦНАПів або управлінь соціального захисту.

Ризики. Відмова у виплатах, доступі до житла або медичної допомоги створює критичні загрози життєдіяльності. Невирішення проблеми веде до поглиблення соціальної ізоляції та порушення фундаментальних прав людини.

Крок 1. Ідентифікація та юридичний супровід

Випадки фіксують адміністратори ЦНАП, спеціалісти соцзахисту, НУО або рада ВПО. Для юридичного захисту людина направляється до системи безоплатної правової допомоги.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг

Відповідальні фахівці допомагають отримати послугу та комунікують зі службами. Після вирішення випадок фіксується у внутрішньому реєстрі громади для моніторингу.

Крок 3. Розробка протоколів та перенаправлення

Запровадження міжсекторальної координації та визначення відповідальних за супровід випадку. Створення єдиного координаційного чату або платформи для швидкого перенаправлення між установами.

ВИКЛИК 2: ОБМЕЖЕНИЙ ДОСТУП ДО ПОСЛУГ ТА ЗАХИСТУ У СІЛЬСЬКИХ ГРОМАДАХ

Опис проблематики. Значна кількість ВПО проживає у сільській місцевості Полтавщини, де фізичний доступ до установ та кваліфікованої допомоги суттєво обмежений.

Ризики. Відсутність своєчасного реагування на запити ВПО у віддалених районах призводить до системного ігнорування потреб вразливих груп (людей з інвалідністю, дітей).

Крок 1. Ідентифікація та юридичний супровід

За первинне виявлення відповідають коменданти МТП, офіцери громади або представники місцевих благодійних фондів. Юридичний супровід забезпечують мобільні групи реагування.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг

Залучення ради ВПО як посередника між громадою та органами влади. Моніторинг ситуації через регулярні звіти, що передаються на рівень області.

Крок 3. Розробка протоколів та перенаправлення

Створення алгоритму роботи мобільних груп та «гарячої лінії» для дистанційного консультування. Налагодження зв'язку між сільськими радами та РВА.

ВИКЛИК 3: СИСТЕМНІ КОНФЛІКТИ ТА НИЗЬКИЙ РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ ПРО ПРАВА ВПО

Опис проблематики. Відсутність налагодженої комунікації та стереотипне ставлення до ВПО, що породжує конфліктні ситуації в громадах та органах влади.

Ризики. Соціальна напруга, виникнення системних перешкод для інтеграції ВПО та неможливість розробки ефективної локальної політики через відсутність аналітичних даних.

Крок 1. Ідентифікація та юридичний супровід

Ідентифікація проблем через кейс-менеджерів НУО та активістів. Залучення університетів Полтави для наукового моніторингу та дослідження випадків дискримінації.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг

Рада ВПО ініціює громадські слухання або круглі столи для обговорення проблем. Узагальнені дані використовуються для розробки рекомендацій на рівні області.

Крок 3. Розробка протоколів та перенаправлення

Впровадження регулярних тренінгів для держслужбовців щодо принципів недискримінації. Публічне інформування про алгоритми дій через ЗМІ та соцмережі.

Запропоновані алгоритми допомагають трансформувати фрагментарні дії у чітко структуровані механізми перенаправлення. Ключовою умовою ефективності визначено функціонування координаційних рад при громадах, які забезпечують системну взаємодію між ЦНАП, органами соціального захисту, правоохоронними органами та неурядовими організаціями для оперативного вирішення індивідуальних питань.

ЦИТАТИ УЧАСНИЦЬ

«Рада ВПО виступає посередником між ВПО та органами влади та допомагає у медіації конфліктів».

«У Полтавській області доцільно створити єдиний координаційний чат/платформу між ЦНАПами, соціальними службами, Радою ВПО та громадськими організаціями».

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

Ефективне реагування можливе лише через обмін інформацією між установами та визначення відповідального за супровід кожного випадку.

Для подолання дискримінації необхідно проводити регулярні тренінги для працівників соцслужб та ЦНАПів, а також залучати університети до моніторингу ситуації.

Тренерська оцінка результатів

Учасникам і учасницям вдалося не просто перелічити проблеми, а вибудувати покорокову вертикаль від первинного виявлення випадку адміністратором ЦНАП чи комендантом до системного аналізу на обласному рівні. Це свідчить про глибоке розуміння того, що дискримінація — не приватна суперечка, а правопорушення, яке потребує документування обставин та виду відмовленої послуги. Результати тренінгу показують, що ми вийшли за межі загальних фраз. Учасники й учасниці ідентифікували специфічний ризик: багато ВПО на Полтавщині мешкає в сільських громадах із обмеженим доступом до послуг. Рішення щодо запровадження мобільних груп реагування та залучення місцевих університетів до моніторингу свідчить про високий рівень експертності аудиторії. Тренінг дозволив перетворити теоретичні норми захисту прав людини на «живий» інструмент. Розроблений алгоритм містить не лише механізми допомоги конкретним людям, а й інструменти впливу на локальну політику через ведення внутрішніх реєстрів та фіксацію проблемних випадків.

Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО у Рівненській міській територіальній громаді

Назва: майстер-клас з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО.

Місце: м. Рівне, вул. Словацького, 3а.

Форма: офлайн.

Мета: визначення тем на основі аналізу регіонального контексту та потреб, навчання представників органів влади та державних установ задля розбудови їхньої спроможності ідентифікувати та долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



УЧАСНИКИ:

- представники Департаменту соціальної та ветеранської політики Рівненської міської ради, Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради, Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості, громадських та благодійних організацій, зокрема ГО «Всеукраїнське об'єднання переселенців», БО «БФ “Рокада”», Центру «ЯМаріуполь», ГО «Центр інтеграції» та координаційної Ради з питань ВПО при виконавчому комітеті Рівненської міської ради.

Короткий опис: огляд законодавства щодо протидії дискримінації та експлуатації, досвід організації міжсекторальної взаємодії протидії дискримінації ВПО, аналіз практичних ситуацій та напрацювання рекомендацій/алгоритму міжсекторальної взаємодії, формування висновків, рефлексія, обговорення, вихідне анкетування.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проекту?

Учасники та учасниці відпрацьовували навички ідентифікації вразливих категорій ВПО, визначення ризиків експлуатації та дискримінації, побудови взаємодії між установами та організаціями, а також практичні підходи до супроводу кейсів. Ці навички важливі, оскільки більшість випадків, із якими звертаються ВПО, потребують комплексного реагування та координації між різними суб'єктами, а не вирішення в межах однієї установи. Переважно проблеми ВПО не є профільними для однієї установи — і без координації людина просто випадає з системи.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 1. ВІДСУТНІСТЬ ДОКУМЕНТІВ У ВПО (ПРАВОВА НЕВИДИМІСТЬ)

Алгоритм міжсекторальної взаємодії (маршрут перенаправлення)

Крок 1. Первинне виявлення випадку

У разі звернення людини без документів до будь-якої установи або організації (орган місцевого самоврядування, адміністративний сервіс, соціальна служба, громадська організація, місце тимчасового проживання) відповідальні фіксують цей випадок і проводять коротку первинну оцінку потреб (чи має людина будь-які документи, чи є загроза експлуатації, чи потребує вона термінової допомоги). Людині не відмовляють у наданні консультації через відсутність документів.

Крок 2. Інформування та первинна підтримка.

Людині надається базова інформація про подальші дії та доступні механізми відновлення документів. У разі вразливого стану (відсутність житла, коштів, їжі)

забезпечується перенаправлення до організацій або служб, які можуть надати первинну гуманітарну підтримку (БО «БФ “Рокада”», ГО «Центр інтеграції», Центр «ЯМаріуполь»).

Крок 3. Перенаправлення до системи безоплатної правничої допомоги.

Установа або організація, яка виявила випадок, спрямовує людину до системи безоплатної правничої допомоги (контакт передається одразу, за можливості з попереднім інформуванням фахівця). Відповідальність за координацію переходить до юриста/юристики, який відкриває кейс.

Крок 4. Юридичний супровід і запуск процедури відновлення документів

Юрист(ка) аналізує ситуацію та визначає оптимальний шлях відновлення документів. У разі втрати документів організовується звернення до правоохоронних органів для фіксації факту втрати. Паралельно ініціюється процедура відновлення документів через уповноважені органи. У складних випадках (відсутність будь-яких підтверджень особи) ініціюється процедура встановлення особи або юридичного факту, зокрема в судовому порядку. Система безоплатної правничої допомоги координує взаємодію з Рівненським районним управлінням Національної поліції (у частині фіксації втрати документів) і територіальним підрозділом Державної міграційної служби у Рівненській області щодо відновлення документів або встановлення особи.

Крок 5. Супровід у процесі відновлення документів

Департамент соціальної та ветеранської політики Рівненської міської ради спільно з громадськими організаціями (БО «БФ “Рокада”», ГО «Центр інтеграції», Центр «ЯМаріуполь») забезпечують соціальний супровід, допомогу з підготовкою документів і закриття базових потреб. Важливою складовою є паралельне закриття базових потреб (житло, харчування, доступ до допомоги), щоб зменшити ризики експлуатації.

Крок 6. Отримання документів і доступ до послуг

Після відновлення документів людина звертається до ЦНАП для оформлення довідки ВПО та до Департаменту соціальної та ветеранської політики для призначення соціальних виплат, а також (за потреби) до Рівненської філії центру зайнятості.

Крок 7. Завершення кейсу та моніторинг

Кейс вважається завершеним після отримання ВПО документів та доступу до базових послуг. Соціальні служби або громадські організації, які супроводжували випадок, ведуть короткостроковий моніторинг ситуації.

Крок 8. Організаційні умови впровадження алгоритму

Для ефективного функціонування маршруту визначається відповідальна контактна особа у громаді (або точка входу), формується перелік контактів ключових установ та організацій, а також запроваджується простий механізм комунікації між ними (телефон / месенджер / електронна пошта). Координація забезпечується через взаємодію структурних підрозділів міської ради та за участі Ради ВПО як консультативно-дорадчого органу.

ВИКЛИК 2. ОБМЕЖЕНИЙ ДОСТУП ДІТЕЙ-ВПО ДО СОЦІАЛЬНИХ ГАРАНТІЙ І СТАТУСІВ (ЗОКРЕМА СТАТУСУ ДИТИНИ, ЯКА ПОСТРАЖДАЛА ВНАСЛІДОК ВОЄННИХ ДІЙ)

Алгоритм міжсекторальної взаємодії (маршрут перенаправлення)

Крок 1. Первинне виявлення випадку

Випадок виявляється під час звернення батьків або законних представників до органів місцевого самоврядування, освітніх закладів, соціальних служб або громадських організацій, а також у процесі роботи з сім'ями ВПО. Відповідальний фахівець / відповідальна фахівчиня фіксує звернення та з'ясовує базову інформацію: наявність документів, обставини переміщення, наявність підстав для отримання статусу, поточні потреби дитини.

Крок 2. Первинна оцінка потреб та інформування

Проводиться коротка оцінка ситуації дитини та сім'ї, зокрема щодо потреб у соціальному захисті, освіті, медичній або психосоціальній підтримці. Батькам або законним представникам надається чітке роз'яснення щодо процедури отримання статусу, переліку необхідних документів та подальших кроків.

Крок 3. Перенаправлення до відповідальної служби

Людину скеровують до служби у справах дітей як ключового суб'єкта, уповноваженого розглядати такі кейси. За можливості здійснюється не просто інформування, а передача контакту або попереднє погодження звернення з відповідальним спеціалістом.

Крок 4. Організація кейс-менеджменту та збір документів

Служба у справах дітей відкриває кейс і координує подальші дії. Організовується збір необхідних документів, що підтверджують статус дитини, обставини її проживання та перебування в зоні бойових дій. До процесу може бути залучено освітні заклади (для підтвердження навчання), медичні установи (для надання довідок), а також громадські організації (для підтримки сім'ї). У разі відсутності частини документів застосовуються альтернативні механізми підтвердження, зокрема акти обстеження або свідчення.

Крок 5. Підготовка та ухвалення рішення

На основі зібраних матеріалів готується проєкт рішення та передається на розгляд уповноваженого органу. Після ухвалення рішення дитині надається відповідний статус, що відкриває доступ до передбачених законодавством соціальних гарантій.

Крок 6. Забезпечення доступу до послуг

Департамент соціальної та ветеранської політики забезпечує включення дитини до програм підтримки за участі громадських організацій. Після отримання статусу дитина та її сім'я отримують і доступ до відповідних програм підтримки, соціальних послуг і освітніх можливостей, а також психосоціальну допомогу. За необхідності відбувається додаткове перенаправлення до інших установ або організацій.

Крок 7. Подальший супровід і моніторинг

Служба у справах дітей спільно з соціальними службами та громадськими організаціями здійснює супровід.

Крок 8. Організаційні умови впровадження алгоритму

Для ефективної реалізації алгоритму необхідно забезпечити чітку комунікацію між службою у справах дітей, освітніми закладами, соціальними службами та громадськими організаціями. Рекомендується визначити контактних людей у кожній установі, сформувати їхній перелік і впровадити простий механізм перенаправлення випадків без зайвих бюрократичних процедур. Координація забезпечується через взаємодію структурних підрозділів міської ради та за участі Ради ВПО як консультативно-дорадчого органу.

ВИКЛИК 3. ОБМЕЖЕНИЙ ДОСТУП ВПО ДО СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ (ФРАГМЕНТОВАНІСТЬ СИСТЕМИ ТА «ХОДІННЯ ПО КОЛУ»)

Алгоритм міжсекторальної взаємодії (маршрут перенаправлення)

Крок 1. Первинне виявлення випадку

Випадок фіксується в Департаменті соціальної та ветеранської політики, ЦНАП, Рівненській філії центру зайнятості або громадських організаціях (ГО «Всеукраїнське об'єднання переселенців», БО «БФ "Рокада"», Центр «ЯМаріуполь», ГО «Центр інтеграції»).

Крок 2. Первинна оцінка потреб і бар'єрів

Проводиться короткий аналіз ситуації, аби з'ясувати, яку саме послугу намагається отримати людина, які установи вже залучені, які документи є, а яких нема, і які фактори перешкоджають отриманню послуги (відсутність інформації, складність процедур, міжвідомча неузгодженість). Людині надається базове роз'яснення можливого алгоритму вирішення ситуації.

Крок 3. Визначення відповідального суб'єкта (єдина точка координації)

У межах алгоритму визначається одна установа або спеціаліст, який бере на себе координацію кейсу (принцип одного відповідального). Саме ця сторона забезпечує подальшу взаємодію з іншими установами й супровід, щоб уникнути повторного перенаправлення без результату. Департамент соціальної та ветеранської політики або інша установа, яка першою прийняла звернення, визначається як координатор кейсу.

Крок 4. Запуск міжсекторальної взаємодії

Відповідальний координатор встановлює контакт з іншими залученими установами (органи соціального захисту, адміністративні сервіси, служби зайнятості, громадські організації тощо) для узгодження подальших дій. Важливою складовою є обмін інформацією між суб'єктами без перекладання відповідальності на

заявника. За необхідності організовується спільне опрацювання кейсу (зокрема в телефонному або онлайн-форматі).

Крок 5. Формування індивідуального маршруту отримання послуги

На основі зібраної інформації визначається чітка послідовність дій для вирішення проблеми, а також складається перелік необхідних документів, установ та строків. Цей маршрут доводиться до відома дотичної людини у зрозумілій формі. За можливості координатор забезпечує супровід на ключових етапах (консультаційний або комунікаційний).

Крок 6. Отримання послуги

Після виконання необхідних кроків людина отримує відповідну соціальну послугу або доступ до неї. У разі виникнення додаткових перешкод координатор(ка) повторно залучає відповідні установи для оперативного вирішення ситуації.

Крок 7. Завершення кейсу та моніторинг

Кейс вважається завершеним після фактичного отримання послуги. Передбачається короткостроковий моніторинг (повторний контакт) для перевірки якості наданої послуги та відсутності повторних бар'єрів.

Крок 8. Організаційні умови впровадження алгоритму

Для ефективної реалізації необхідно визначити механізм єдиного координатора кейсу, сформувати перелік контактних осіб у ключових установах, а також впровадити прості інструменти комунікації між ними. Рекомендується також періодично аналізувати типові випадки «ходіння по колу» для вдосконалення локальних процедур та усунення системних бар'єрів. Координаційна роль Ради ВПО при виконавчому комітеті Рівненської міської ради — ключова платформа для узгодження міжсекторальної взаємодії

Запропоновані алгоритми допомагають трансформувати фрагментарні дії в чітко структуровані механізми перенаправлення. Ключовою умовою ефективності визначено функціонування координаційних рад при громадах, які забезпечують системну взаємодію між ЦНАП, органами соціального захисту, правоохоронними органами та неурядовими організаціями для оперативного вирішення індивідуальних кейсів.

ЦИТАТИ УЧАСНИЦЬ

«Найбільш цінним для мене стало розуміння, що проблему не потрібно передавати далі, а важливо супроводжувати людину до результату, навіть якщо це потребує взаємодії з іншими установами».

Вікторія Рудник

«Ми часто працюємо паралельно, але не разом. Цей формат дозволив побачити повний маршрут людини та зрозуміти, як зробити його коротшим і ефективнішим».

Любов Зоріна

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

Учасники та учасниці майстер-класу дійшли спільного висновку, що ключовим викликом у роботі з ВПО є не відсутність ресурсів, а недостатній рівень координації між суб'єктами, залученими до надання послуг. Представники й представниці органів місцевого самоврядування відзначили необхідність впровадження механізму єдиного координатора кейсу для уникнення фрагментованого реагування. Представники й представниці громадських організацій наголосили на важливості супроводу та посилення ролі міжсекторальної взаємодії. За результатами роботи всі погодилися, що напрацьовані алгоритми можуть стати основою для вдосконалення локальних процедур і підвищення доступності послуг для ВПО у громаді.

Тренерська оцінка результатів

Результати проведення майстер-класу оцінюються як високі. Всі продемонстрували значний рівень залученості, практичне розуміння проблематики та готовність до впровадження напрацьованих інструментів у щоденну діяльність. Завдяки своїй ефективності інтерактивний формат роботи дав змогу не лише обговорити виклики, а й сформувати прикладні алгоритми реагування. Захід сприяв посиленню міжсекторальної взаємодії у громаді та створив передумови для впровадження більш системного підходу до роботи з кейсами внутрішньо переміщених людей.

Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО в Тернопільській міській територіальній громаді

Назва: майстер-клас для представників регіонального уряду з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО в Тернопільській міській територіальній громаді.

Місце: м. Тернопіль, вул. Шпитальна, 7, каб. 47 (приміщення тренінгового центру при Тернопільському обласному центрі соціальних служб).

Форма: офлайн.

Мета: визначення тем на основі аналізу регіонального контексту та потреб; навчання представників органів влади та державних установ задля розбудови їхньої спроможності ідентифікувати та долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



УЧАСНИКИ:

- представники й представниці органів місцевого самоврядування та державних установ місцевого рівня, які працюють із ВПО (управління ТМР, Центр зайнятості, регіональні представники Офісу Омбудсмана, БПД, Нацполіція, представники КУ, ОГС тощо).

Короткий опис майстер-класу: знайомство, вхідне анкетування, фіксація очікувань групи, огляд законодавства щодо протидії дискримінації та експлуатації, досвід організації міжсекторальної взаємодії протидії дискримінації ВПО, аналіз практичних ситуацій та напрацювання рекомендацій/алгоритму міжсекторальної взаємодії, формування висновків, рефлексія, обговорення, вихідне анкетування.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проекту?

Учасники й учасниці майстер-класу розвивали комплекс практичних і аналітичних навичок, необхідних для ефективної роботи з внутрішньо переміщеними людьми в умовах перехресних викликів. Зокрема опрацьовано такі навички: ідентифікація проявів дискримінації та ризиків експлуатації (всі навчалися розпізнавати як явні, так і приховані форми упередженого ставлення та вразливості ВПО), аналіз кейсів і прийняття рішень (через розбір практичних ситуацій усі відпрацьовували здатність оцінювати ризики та визначати оптимальні алгоритми реагування), міжсекторальна комунікація та взаємодія (учасники й учасниці тренували навичку ефективної взаємодії між різними суб'єктами (органи влади, соціальні служби, правоохоронні органи, громадські організації), розробка локальних алгоритмів (учасники й учасниці формували практичні підходи до координації дій на рівні Тернопільської міської громади), критичне мислення та рефлексія (через обговорення та рефлексію учасники й учасниці переосмислювали власні підходи до роботи з ВПО).

Зазначені навички ключові для реалізації проекту «Єднання заради дії», оскільки він передбачає посилення спроможності громад до комплексного реагування на виклики, з якими стикаються ВПО. Ефективна міжсекторальна взаємодія, своєчасне виявлення ризиків дискримінації та експлуатації, а також здатність діяти узгоджено на основі спільних алгоритмів безпосередньо впливають на якість надання послуг, рівень безпеки та соціальної інтеграції ВПО.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 1. ВІДСУТНІСТЬ БЕЗКОШТОВНОГО ПОСЕЛЕННЯ ДЛЯ НОВОПРИБУЛИХ ВПО

Опис проблематики

У Тернопільській міській територіальній громаді обмежена кількість місць для безкоштовного тимчасового проживання новоприбулих ВПО, що не відповідає реальній потребі. Часто відсутній єдиний координаційний механізм оперативного

розподілу доступних ресурсів, що ускладнює швидке реагування у кризових випадках (прибуття сімей з дітьми, людей похилого віку, людей з інвалідністю). Внаслідок цього ВПО змушені самостійно вирішувати житлове питання в умовах обмежених фінансових можливостей.

Ризики невіршення

Невіршення питання доступу до тимчасового житла підвищує ризик потрапляння ВПО у ситуації експлуатації (зокрема недобросовісної оренди), погіршення їхнього фізичного та психоемоційного стану, а також створює додаткове навантаження на соціальні служби. Окрім цього, зростає рівень соціальної напруги в громаді та знижується рівень довіри до інституцій.

Крок 1. Ідентифікація та юридичний супровід

Виявлення ВПО, які потребують житла, має здійснюватись через Управління соціальної політики, ЦНАП, соціальні служби, НУО, шелтери та гарячі лінії. На цьому етапі проводиться первинна оцінка потреб (склад сім'ї, рівень вразливості, наявність доходу, особливі потреби). Паралельно надається базова правова інформація щодо можливостей отримання допомоги, компенсацій та доступу до програм підтримки житла.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг

На основі оцінки потреб здійснюється оперативне перенаправлення до доступних варіантів тимчасового розміщення. У випадку відсутності місць активується між-громадська або партнерська взаємодія. Важливим компонентом є подальший супровід сім'ї — регулярний моніторинг житлових умов і підтримка переходу до довгострокового рішення (оренда, програми підтримки).

Крок 3. Розробка уніфікованих протоколів і механізму перенаправлення

Передбачає створення єдиного реєстру місць проживання, визначення відповідальних осіб та чітких маршрутів перенаправлення. Також важливо закріпити алгоритм швидкого реагування у кризових випадках та забезпечити регулярне оновлення інформації між усіма залученими суб'єктами.

ВИКЛИК 2. НИЗЬКА ІНТЕГРАЦІЯ ДІТЕЙ ВПО У ОСВІТНІЙ ПРОЦЕС

Опис проблематики

Значна частина дітей-ВПО продовжує дистанційно вчитись у школах за попереднім місцем проживання, й це обмежує їхню соціалізацію та інтеграцію у нову громаду. Батьки не завжди володіють інформацією про можливості локальної системи освіти або мають побоювання щодо адаптації дитини.

Ризики невіршення

Тривале дистанційне навчання без інтеграції в місцеве середовище може призводити до соціальної ізоляції, зниження мотивації до навчання та труднощів у психоемоційній адаптації. У довгостроковій перспективі це ускладнює інтеграцію дітей у громаду.

Крок 1. Ідентифікація та юридичний супровід

Ідентифікація здійснюється через заклади освіти, соціальні служби, Управління соціальної політики, НУО та безпосередню комунікацію з батьками. Важливо зібрати інформацію про формат навчання дитини та причини відмови від офлайн-освіти. Батькам має надаватись роз'яснення щодо права на освіту, процедури зарахування та доступних форм навчання.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг

Після оцінки ситуації має бути задіяно індивідуальний підхід: сприяння зарахуванню до школи, залучення до позашкільних видів роботи, підключення психологічної підтримки, запровадження днів відкритих дверей. Важливим лишається регулярний моніторинг адаптації дитини та взаємодія з родиною.

Крок 3. Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення

Передбачає створення чіткої процедури взаємодії між школами, соціальними службами та НУО, визначення відповідальних за супровід дитини та впровадження механізму раннього виявлення дітей, які залишаються поза локальною освітньою системою.

ВИКЛИК 3. СКЛАДНОЩІ У ПРАЦЕВЛАШТУВАННІ ВПО, ЯКІ САМОСТІЙНО ВИХОВУЮТЬ ДІТЕЙ

Опис проблематики

ВПО, які самостійно виховують дітей, стикаються з комплексом бар'єрів при працевлаштуванні: обмежений час для роботи, відсутність доступного догляду за дітьми, невідповідність вакансій їхнім умовам та наявність стереотипів з боку роботодавців.

Ризики не вирішення

Відсутність стабільного працевлаштування призводить до фінансової нестабільності, залежності від соціальної допомоги, а також підвищує ризик потрапляння у неформальну зайнятість або експлуатацію. Це також негативно впливає на добробут дітей.

Крок 1. Ідентифікація та юридичний супровід

Ідентифікація здійснюється через центри зайнятості, соціальні служби, НУО. Важливо проводити оцінку навичок, досвіду та потреб, зокрема й потреби догляду за дитиною. На цьому етапі має надаватись правова інформація щодо трудових прав, соціальних гарантій та можливостей отримання допомоги.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг

На цьому етапі потрібно формувати індивідуальний план підтримки: підбір вакансій із гнучким графіком, залучення до навчання або перекваліфікації, вирішення питання догляду за дитиною. Після працевлаштування має вестись супровід та оцінка стабільності зайнятості.

Крок 3. Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення

Для вирішення виклику важливо мати узгоджений механізм взаємодії між центрами зайнятості, соціальними службами, освітніми установами та роботодавцями, а також впровадити кейс-менеджмент для комплексного супроводу таких сімей.

Запропоновані алгоритми допомагають трансформувати фрагментарні дії у чітко структуровані механізми перенаправлення. Ключовою умовою ефективності визначено функціонування координаційних рад при громадах, які забезпечують системну взаємодію між ЦНАП, органами соціального захисту, правоохоронними органами та неурядовими організаціями для оперативного вирішення індивідуальних кейсів.

ЦИТАТИ УЧАСНИЦЬ

«У своїй щоденній роботі ми часто бачимо, що ВПО стикаються не лише з матеріальними труднощами, а й із прихованими формами дискримінації. Цей майстер-клас допоміг глибше усвідомити, як важливо враховувати різні фактори вразливості та посилювати співпрацю між службами, щоб надавати справді ефективну підтримку».

Представниця Управління соціальної політики
Тернопільської міської ради

«Для нас було цінно подивитися на питання працевлаштування ВПО ширше – не лише як на пошук роботи, а як на процес подолання бар'єрів, зокрема інформаційних та соціальних. Це змінює підхід до роботи з клієнтами і підсилює розуміння необхідності міжвідомчої взаємодії».

Представниця Тернопільської філії
Тернопільського обласного центру зайнятості

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

Внутрішньо переміщені люди у громадах регулярно стикаються з різними комплексними проявами упередженого ставлення та дискримінації, які не можна ефективно подолати в межах одного сектора. У зв'язку з цим було наголошено на необхідності посилення міжвідомчої взаємодії та координації між ключовими суб'єктами, зокрема представниками правоохоронних органів, системи соціального захисту та громадського сектора.

Окремо учасники підкреслили наявність системних бар'єрів, серед яких обмежений доступ до інформації, юридичні прогалини, а також недостатня комунікація між установами.

Зі свого боку, тренерка підсумувала, що усвідомлення перехресного характеру викликів дозволяє формувати більш комплексні, справедливі та безпечні підходи до підтримки ВПО. Такий підхід передбачає врахування не лише формального статусу людини, але й сукупності її індивідуальних обставин і вразливостей.

Тренерська оцінка результатів

Вважаю результати майстер-класу позитивними. Ключовим досягненням стало формування чіткого розуміння власної ролі у процесах запобігання дискримінації та протидії експлуатації внутрішньо переміщених людей. Дається взяти їхню більша залученість до вирішення окреслених проблем.

Основним індикатором ефективності заходу є готовність учасників брати на себе конкретні зобов'язання щодо впровадження змін у роботі своїх установ та органів влади.

Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО у Хмельницькій територіальній громаді

Назва: майстер-клас з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО.

Місце: м. Хмельницький, вул. Подільська, 50/1 (приміщення ТПП).

Форма: офлайн.

Мета: визначення тем на основі аналізу регіонального контексту та потреб; навчання представників органів місцевого самоврядування, державних установ та громадського сектора задля розбудови їхньої спроможності ідентифікувати й долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



Учасники:

- представники органів місцевого самоврядування, соціального захисту, служби у справах дітей, закладів освіти, ЦНАП, громадських організацій та ВПО.

Короткий опис: огляд законодавства щодо забезпечення прав ВПО та механізмів участі у житті громади, аналіз практики взаємодії органів влади та ВПО у Хмельницькій громаді, розбір типових кейсів (житлова вразливість, відсутність документів, доступ до послуг), напрацювання алгоритмів міжсекторальної взаємодії, формування спільних підходів до перенаправлення кейсів, рефлексія та вихідне анкетування.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проєкту?

Під час тренінгу відпрацьовано навички ідентифікації вразливих категорій ВПО, визначення компетенції органів влади, побудови алгоритмів реагування, підготовки звернень, міжсекторальної взаємодії та кейс-менеджменту. Зазначені навички забезпечують своєчасне реагування на виклики, підвищують ефективність використання інструментів громадської участі, зменшують ризики дискримінації та сприяють інтеграції ВПО у громаду.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 1. ЖИТЛОВА ВРАЗЛИВІСТЬ ВПО (ВІДСУТНІСТЬ ДОСТУПУ ДО СОЦІАЛЬНОГО ЖИТЛА ТА СТАБІЛЬНИХ УМОВ ПРОЖИВАННЯ)

Опис проблематики. У Хмельницькій громаді частина ВПО перебуває у тимчасових або нестабільних умовах проживання, що ускладнюють доступ до соціальних послуг, працевлаштування та інтеграції.

Ризики невирішення: підвищення ризиків виселення, експлуатації, соціальної ізоляції, втрати доступу до базових послуг.

Крок 1. Ідентифікація (НУО / соціальні служби / місця компактного проживання / старости):

- виявлення людей/сімей ВПО, які не мають постійного або безпечного житла, зокрема через взаємодію з МТП, освітніми закладами та ЦНАП
- оцінка житлових умов (перенаселеність, загроза виселення, непридатність для проживання, відсутність договорів оренди)
- проведення первинного скринінгу на ризики експлуатації, насильства та соціальної ізоляції
- надання базової гуманітарної допомоги незалежно від наявності документів (тимчасове розміщення, харчування, гігієнічні набори).

Крок 2. Соціальний супровід і постановка на облік (Департамент соціального захисту + ЦНАП):

- інформування ВПО про доступні в громаді механізми забезпечення житлом (МТП, компенсації, місцеві програми)
- допомога у подачі заяви на квартирний облік або включення до місцевих програм підтримки
- сприяння реєстрації місця проживання (зокрема за адресою МТП або фактичного проживання відповідно до чинних процедур)
- формування кейсу та передача на розгляд виконавчих органів міської ради
- координація з органами місцевого самоврядування щодо актуального житлового фонду громади.

Крок 3. Міжсекторальна взаємодія (ОМС + НУО + донорські організації):

- інвентаризація та оновлення даних щодо житлового фонду (комунального, тимчасового, модульного)
- залучення донорських ресурсів для розширення житлових можливостей (ремонт, облаштування, підтримка оренди)
- формування та застосування прозорих критеріїв відбору отримувачів (вразливі категорії відповідно до політик громади)
- моніторинг випадків дискримінації або зловживань при розподілі житла
- впровадження альтернативних інструментів підтримки (грошова допомога на оренду, ваучерні програми, механізми співфінансування).

Крок 4. Отримання житла та довгострокова інтеграція (ОМС + служба зайнятості + НУО):

- надання житла у фонді тимчасового проживання або сприяння оренді
- супровід у підписанні договорів та роз'яснення прав та обов'язків
- сприяння працевлаштуванню через центр зайнятості або місцеві програми
- впровадження кейс-менеджменту з чітким планом виходу з житлової вразливості
- регулярний моніторинг ситуації з метою запобігання повторній втраті житла.

Крок 5. Кризовий механізм:

- за відсутності доступного житла — негайне забезпечення тимчасового прихистку в межах ресурсів громади або партнерських організацій
- покриття базових витрат (оренда, комунальні послуги) за підтримки НУО/донорів
- розробка індивідуального плану виходу з кризи з урахуванням ризиків
- постійний моніторинг безпеки для недопущення експлуатації.

Такий алгоритм забезпечує системне реагування на житлову вразливість ВПО в Хмельницькій громаді, мінімізує ризики експлуатації та формує передумови для довгострокової інтеграції.

Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення: визначення чіткої процедури взаємодії між ЦНАП, соцзахистом, ОМС та НУО, впровадження єдиного підходу до відбору отримувачів допомоги.

ВИКЛИК 2. ПРАВОВА НЕВИДИМІСТЬ (ВІДСУТНІСТЬ ДОКУМЕНТІВ АБО СТАТУСУ ВПО)

Опис проблематики. Частина ВПО не має документів або не завершила процедури реєстрації, що блокує доступ до послуг та допомоги. ВПО у громаді стикаються з ситуацією обмеженого доступу до адміністративних та соціальних послуг через відсутність документів або незавершені процедури реєстрації, що формує системний бар'єр до отримання допомоги та підвищує ризики експлуатації.

Крок 1. Ідентифікація (НУО / соціальні служби / місця компактного проживання):

- виявлення людей без документів або з втраченими документами
- первинний скринінг ризиків торгівлі людьми та соціальної вразливості
- надання базової гуманітарної допомоги незалежно від документального статусу
- інформування про подальші кроки відновлення документів.

Крок 2. Юридичний супровід і встановлення особи (БПД + Нацполіція + ДМС):

- перенаправлення до системи безоплатної правничої допомоги для супроводу кейсу
- взаємодія з Національною поліцією щодо фіксації втрати документів
- взаємодія з Державною міграційною службою щодо відновлення документів
- за необхідності — ініціювання судової процедури встановлення особи або юридичних фактів.

Крок 3. Отримання статусу та доступ до послуг (ЦНАП + УСЗН):

- після отримання посвідчення особи — реєстрація як ВПО через ЦНАП
- відкриття доступу до державних та місцевих програм підтримки
- забезпечення доступу до соціальних виплат
- застосування механізму кризового супроводу, за якого базові потреби покриваються на період відновлення документів, що зменшує ризик залучення до експлуатаційних практик.

Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення: Запровадження чіткої процедури взаємодії між ЦНАП, БПД, ДМС, соцзахистом та НУО; визначення строків реагування.

ВИКЛИК 3. ЗАХИСТ ПРАВ ДІТЕЙ ВПО (ДОСТУП ДО СТАТУСІВ ТА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ)

Опис проблематики. У Хмельницькій громаді діти-ВПО стикаються з бар'єрами в доступі до статусів, соціальних послуг та програм підтримки через складність процедур, недостатню координацію між суб'єктами та обмеженість ресурсів. Відсутність своєчасного реагування може призводити до погіршення психоемоційного стану, соціальної ізоляції та дискримінації.

Крок 1. Ідентифікація (НУО / соціальні служби / заклади освіти / місця компактного проживання):

- виявлення дітей, які потребують захисту або мають ознаки вразливості
- фіксація випадків (зокрема через освітні заклади, медичні установи, соціальні служби)
- первинна оцінка потреб дитини та сім'ї
- інформування законних представників про можливості отримання статусів та допомоги.

Крок 2. Юридичний супровід та кейс-менеджмент (служба у справах дітей + освіта + медицина + БПД):

- перенаправлення до служби у справах дітей
- збір доказової бази (довідки, медичні висновки, підтвердження перебування в зоні бойових дій, акти обстеження)
- залучення закладів освіти та охорони здоров'я до підтвердження обставин
- підготовка проєкту рішення органу опіки та піклування.

Крок 3. Ухвалення рішення та подальший моніторинг (ОМС + служба у справах дітей):

- рішення про надання статусу
- включення дитини до місцевих програм підтримки (психосоціальна допомога, освіта, соціальні послуги)
- регулярний моніторинг стану дитини та ефективності наданих послуг.

Крок 4. Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення:

- впровадження єдиного алгоритму взаємодії між службою у справах дітей, освітою, медициною, соціальним захистом та НУО
- забезпечення рівного доступу дітей ВПО до послуг незалежно від наявності повного пакету документів
- використання актів обстеження та рішень комісій як альтернативи документальним підтвердженням у складних випадках.

Запропоновані алгоритми дозволяють трансформувати фрагментарні дії в чітко структуровані механізми перенаправлення. Ключовою умовою ефективності визначено функціонування координаційних механізмів при громаді, які забезпечують взаємодію між ЦНАП, органами соціального захисту, службою у справах дітей, правоохоронними органами та неурядовими організаціями для оперативного вирішення кейсів.

ЦИТАТИ УЧАСНИЦЬ

«Тренінг дав розуміння чіткої послідовності дій і взаємодії між установами».

Галина Шамаге

«Найбільш цінним було напрацювання алгоритмів, які можна застосовувати у щоденній роботі».

Христина Рештовська

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

Ефективне реагування на виклики ВПО можливе лише за умови міжсекторальної взаємодії та чіткого розподілу ролей між суб'єктами. Представники органів місцевого самоврядування та соціальних служб підкреслили необхідність впровадження уніфікованих алгоритмів та посилення координації на рівні громади.

Тренерська оцінка результатів

Результати тренінгу свідчать про формування прикладного розуміння механізмів взаємодії та підвищення спроможності працювати з комплексними кейсами ВПО. Ключовим індикатором ефективності є готовність учасників та учасниць застосовувати напрацьовані алгоритми на практиці та ініціювати зміни.

Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО у Золотоніській територіальній громаді

Назва: майстер-клас з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО в Золотоніському районі Черкаської області.

Місце: Черкаська область, Золотоніський район, м. Золотоноша, провулок Садовий проїзд, 4.

Форма: офлайн.

Мета: визначити регіональний контекст і потреби; навчити представників органів влади та державних установ ідентифікувати та долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



УЧАСНИКИ:

- представники органів місцевого самоврядування та державних установ районного рівня, які працюють із ВПО, представники координаційних Рад ВПО при територіальних громадах та Золотоніського району.

Короткий опис: знайомство, вхідне анкетування, огляд законодавства щодо протидії дискримінації та експлуатації, досвід організації міжсекторальної взаємодії протидії дискримінації ВПО, аналіз практичних ситуацій та напрацювання рекомендацій/алгоритму міжсекторальної взаємодії, формування висновків, рефлексія, обговорення, вихідне анкетування.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проєкту?

На майстер-класі учасники та учасниці мали можливість опрацювати навички виявлення дискримінації та ризиків експлуатації ВПО, а також алгоритми реагування і перенаправлення до відповідних служб. Особливу увагу приділили недискримінаційній комунікації та роботі з вразливими групами. Також відпрацьовували взаємодію між різними службами та організаціями.

Ці навички важливі, оскільки допомагають своєчасно виявляти порушення прав ВПО та ефективно реагувати на них. Вони сприяють підвищенню якості соціальних послуг і зменшенню конфліктів у громадах. У підсумку це посилює захист і інтеграцію ВПО.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 1. ПОГІРШЕННЯ ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я ВПО

Опис проблематики. ВПО часто переживають тривогу, стрес, втрату, що впливає на психічне здоров'я та здатність до адаптації та інтеграції. Єдиного підходу до відбору отримувачів допомоги.

Ризики невирішення:

- розвиток депресії
- соціальна ізоляція
- конфлікти в родині
- конфлікти в громаді.

Крок 1. Ідентифікація:

- виявлення через соціальних працівників, НУО, медиків
- первинна оцінка стану та потреб
- інформація про доступні послуги в громаді
- супровід у доступі до допомоги.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг:

- направлення до психолога (центр надання соціальних послуг, шкільний психолог, тощо)
- відвідування індивідуальних та групових консультацій
- регулярний супровід (соціальні працівники центру надання соціальних послуг)
- оцінка змін стану.

Крок 3. Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення:

- стандарти психосоціальної підтримки
- чіткий маршрут перенаправлення
- міжсекторальна взаємодія між службами (соціальні працівники та психолог центру надання соціальних послуг, служби захисту дітей, соціальний захист, медики, НУО).

Такий алгоритм забезпечує своєчасне виявлення проблеми, чітку взаємодію між службами та ефективний супровід ВПО, які потребують допомоги.

ВИКЛИК 2. РИЗИК ТРУДОВОЇ ЕКСПЛУАТАЦІЇ ВПО

Опис проблематики. ВПО часто працевлаштовуються неофіційно, отримують нижчу зарплатню без укладання договорів, і це створює ризик експлуатації.

Ризики невирішення:

- фінансова нестабільність
- порушення трудових прав
- залежність від роботодавця
- ризик потрапляння в ситуацію обмеження волі та торгівлі людьми.

Крок 1. Ідентифікація:

- виявлення через соціальних працівників, сільських старост, заяви мешканців громади
- індивідуальні консультації (співробітники центрів надання соціальних послуг, тощо)
- юридична оцінка ситуації (БПД, поліція)
- інформування про права та можливості захисту (БПД, НУО).

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг:

- звернення до управління Держпраці, поліції (за потреби)
- допомога у зміні роботи та/або легалізації
- соціальний та юридичний супровід ВПО (соціальні служби, БПД, НУО)
- контроль, повторний моніторинг та оцінка.

Крок 3. Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення:

- створення алгоритму реагування на випадки експлуатації
- співпраця із центрами зайнятості
- налагодження системи моніторингу, інформування та перенаправлення до правничої допомоги.

Цей алгоритм забезпечує своєчасне виявлення проблеми, чітку процедуру взаємодії між службами та ефективний супровід ВПО, які потребують допомоги.

ВИКЛИК 3. ДИСКРИМІНАЦІЯ ВПО ПРИ ДОСТУПІ ДО ПОСЛУГ

Опис проблематики. ВПО стикаються з відмовами або упередженим ставленням при зверненні до соціальних, медичних чи адміністративних послуг (через статус, реєстрацію та стереотипи).

Ризики невирішення:

- обмеження доступу до базових послуг
- недовіра до органів влади
- зростання соціальної напруги
- сегрегація та ізоляція ВПО.

Крок 1. Ідентифікація:

- НУО, БПД та соціальні служби фіксують випадки через звернення
- консультація юриста НУО/БПД
- за потреби – підготовка звернення та/або скарги.

Крок 2. Ухвалення рішення та подальший моніторинг:

- розгляд кейсу органами влади
- проведення службових перевірок
- відновлення доступу до послуг
- моніторинг повторних випадків
- інформування ВПО та представників ОМС.

Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення:

- розробка інструкцій та проведення роз'яснювальної роботи щодо недискримінаційного обслуговування
- додаткове навчання персоналу
- створення механізму скарг і перенаправлення.

Запропоновані алгоритми допомагають трансформувати фрагментарні дії в чітко структуровані механізми перенаправлення. Ключовою умовою ефективності визначено функціонування координаційних рад при громадах, які забезпечують системну взаємодію між ЦНАП, органами соціального захисту, правоохоронними органами та неурядовими організаціями для оперативного вирішення індивідуальних кейсів.

ЦИТАТИ УЧАСНИЦЬ

«Для мене цей майстер-клас був про те, як побачити проблему ширше: не лише як окремий випадок, а як систему ризиків для ВПО. Тепер є чітке розуміння, як діяти в таких ситуаціях».

Вікторія Гамій, психологиня центру надання соціальних послуг, членкиня районної Ради ВПО, голова Ради ВПО Чорнобаївської ОТГ

«Найцінніше — це практичні алгоритми реагування. Ми проговорили, що робити крок за кроком, і це додає впевненості у роботі з випадками дискримінації та експлуатації».

Вікторія Капля, головна спеціалістка управління соціального захисту Золотоніської РДА

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

Учасники та учасниці (представники соціальних служб, ОМС та Рад ВПО) дійшли висновку, що випадки дискримінації та експлуатації ВПО часто мають комплексний (перехресний) характер і потребують міжсекторального підходу.

Фахівці й фахівчині соціальної сфери відзначили необхідність чітких алгоритмів дій і налагоджених механізмів перенаправлення, оскільки саме їх відсутність ускладнює ефективне реагування на кейси.

Представники та представниці органів місцевого самоврядування підкреслили потребу посилити координацію між установами та інтеграцію принципів недискримінації у місцеві політики.

За результатами заходу всі погодилися, що ключем до ефективної реалізації проекту є **системна взаємодія, уніфіковані протоколи реагування та постійний обмін інформацією між залученими суб'єктами.**

Тренерська оцінка результатів

Я оцінюю результати майстер-класу як позитивні. Слід відзначити високий рівень залученості й практичну спрямованість роботи. Учасники та учасниці не лише поглибили розуміння перехресних викликів, пов'язаних із недискримінацією та ризиками експлуатації ВПО, але й відпрацювали конкретні алгоритми реагування.

Також під час заходу вдалося сформувати спільне бачення різних суб'єктів (соціальні служби, ради ВПО, ОМС) у царині механізмів взаємодії та перенаправлення. У цілому результати тренінгу мають практичну цінність і можуть стати корисними у професійній роботі учасників та учасниць.

Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО у Чернівецькій територіальній громаді

Назва: майстер-клас з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО.

Місце: м. Чернівці, вул. Банкова, 3, Центр розвитку підприємництва.

Форма: офлайн.

Мета: визначити теми на основі аналізу регіонального контексту та потреб, навчити представників органів влади та державних установ розбудовувати спроможність ідентифікувати та долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



УЧАСНИКИ:

- представники структурних підрозділів Чернівецької міської ради, зокрема міського центру соціальних служб, Департаменту соціального захисту населення, центру зайнятості, представники Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини в Чернівецькій області, Головного управління Національної соціальної сервісної служби у Чернівецькій області,

ГУНП в Чернівецькій області, ГУ ДСНС у Чернівецькій області, Регіонального сервісного центру ГСЦ МВС, комунальної установи «Турбота».

Короткий опис майстер-класу: знайомство, вхідне анкетування, огляд законодавства щодо протидії дискримінації та експлуатації, досвід організації міжсекторальної взаємодії протидії дискримінації ВПО, аналіз практичних ситуацій та напрацювання рекомендацій / алгоритму міжсекторальної взаємодії, формування висновків, рефлексія, обговорення, вихідне анкетування.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проєкту?

Учасники й учасниці опанували комплекс практичних та аналітичних навичок, необхідних для ефективної роботи з внутрішньо переміщеними людьми в умовах сучасних викликів. Особливу увагу приділено розвитку здатності ідентифікувати прояви дискримінації та ризики експлуатації, навчанню розпізнавати як явні, так і приховані форми упередженого ставлення, прямої та непрямой дискримінації, а також гендерних стереотипів. Через детальний аналіз практичних кейсів учасники та учасниці відпрацювали навички ухвалення рішень, оцінки ризиків та визначення оптимальних алгоритмів реагування на випадки порушення прав ВПО. Важливим етапом роботи стало тренування міжсекторальної комунікації, що допомогла синхронізувати взаємодію між органами влади, соціальними службами, правоохоронними органами та громадськими організаціями. На основі отриманого досвіду сформовано практичні підходи до розробки локальних алгоритмів координації дій Завдяки вправам на критичне мислення та рефлексію учасники й учасниці переосмислили власні підходи до роботи, й це переосмислення сприятиме підвищенню якості надання послуг, зміцненню безпеки та прискоренню соціальної інтеграції внутрішньо переміщених людей у громаду.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 1. ДОСТУП ВПО ДО РИНКУ ДОСТУПНОГО ЖИТЛА

Опис проблематики. У громадах Чернівецької області внутрішньо переміщені люди стикаються з гострим дефіцитом доступного та гідного житла. Швидкі темпи зростання вартості оренди в Чернівцях та прилеглих громадах, відсутність достатнього муніципального житлового фонду, а також випадки відмов орендодавців через наявність дітей, тварин або статус ВПО створюють відповідні перепони.

Ризики невирішення. Невирішеність житлового питання призводить до збільшення фінансового навантаження, психоемоційного виснаження, підвищує ризики соціального виключення та змушує ВПО перебувати в стані постійної нестабільності, підвищує ризик економічної та трудової дискримінації, гальмує розвиток людського потенціалу в межах громад.

Ідентифікація (НУО / соціальні служби / ОМС) та юридичний супровід

Громадські організації й соціальні служби здійснюють моніторинг житлових умов ВПО, створюючи бази даних для тих хто потребує допомоги. Виявлення людей, які довго живуть у МТП, модульних містечках або в умовах неофіційної оренди з ризиком раптового виселення. Збір даних про дискримінаційні відмови в оренді та оцінка потреб вразливих категорій (багатодітні сім'ї, особи з інвалідністю, самотні люди похилого віку).

Юридичний супровід

Інформування ВПО про їхні права на ринку нерухомості та захист від дискримінації. Надання правової допомоги при незаконному виселенні та посередництво (медіація) між орендодавцями та орендарями-ВПО.

Ухвалення рішення та подальший моніторинг (органи місцевого самоврядування)

У межах реалізації житлової політики громади впроваджується комплексний підхід до забезпечення внутрішньо переміщених людей житлом, що ґрунтується на принципах прозорості та соціальної справедливості. Ключовим інструментом є формування Управлінням комунального господарства черги з чітким визначенням пріоритетності для найбільш вразливих категорій (зокрема родин із дітьми, сімей загиблих захисників, старших людей, людей з інвалідністю та ветеранів). На основі цих пріоритетів сформовано реєстри людей, які потребують першочергового відселення з місць тимчасового проживання (МТП) у більш комфортні умови. Паралельно ОМС активно розширює фонд соціального житла й тимчасового проживання через реконструкцію об'єктів комунальної власності та повну інвентаризацію приміщень, які мають потенціал для переобладнання. Соціальна підтримка підсилюється впровадженням місцевих програм співфінансування оренди, наданням пільгових кредитів та активною популяризацією державних і донорських програм компенсації на оренду житла

Для забезпечення ефективності цих заходів запроваджено систему постійного моніторингу, що передбачає регулярний збір даних про кількість забезпечених житлом людей, аналіз рівня їхньої задоволеності та недопущення будь-яких проявів дискримінації чи порушення прав людини.

Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення

Створення чітких алгоритмів взаємодії та перенаправлень між ОМС, ЦНАП, соціальними службами та НУО. Розробка прозорих критеріїв розподілу житла у соціальному житлі, модульних містечках та реконструйованих (збудованих) об'єктах. Забезпечення інклюзивності житлових рішень для маломобільних груп (ЦНАП – соцзахист – Фонд комунального майна – черга/реєстр – ОМС – комісії – партнери/донори/гранти/програми – житло/ремонт/будівництво/супровід).

ВИКЛИК 2: ОБМЕЖЕНИЙ ДОСТУП ДІТЕЙ ВПО ДО ОСВІТИ

Опис проблематики. Внутрішньо переміщені діти нерідко стикаються з бар'єрами у здобутті освіти: відсутність документів, перевантаженість навчальних закладів та обмежені ресурси громад ускладнюють реалізацію їхніх освітніх прав.

Ризики невирішення. Труднощі з навчанням, постійні перерви в освіті та неможливість повноцінно відвідувати уроки. Відчуження дітей, дитина втрачає друзів, замикається в собі та важче знаходить спільну мову з однолітками. Нерівний доступ до допомоги; постійний стрес, тривога та пригнічений стан, що шкодять фізичному та психічному здоров'ю. Загроза того, що нинішні проблеми завадять дитині реалізувати себе в дорослому житті.

Ідентифікація (НУО, соціальні служби, шелтери) та юридичний супровід

Виявлення дітей, які не охоплені освітою або соціальними послугами, здійснюється через заклади освіти (фіксують відсутність дитини у навчальному процесі), служби у справах дітей (отримують інформацію про можливі порушення прав та інтересів дітей), соціальні служби (проводять первинну оцінку потреб сім'ї), громадські організації та НУО. Керівники МТП повідомляють про випадки, виявлені під час роботи з ВПО.

На етапі ідентифікації встановлюється, що дитина не охоплена освітою чи соціальними послугами, збирається інформація про життєві обставини та середовище, проводиться оцінка потреб дитини та сім'ї для визначення необхідних форм підтримки.

Юридичний супровід: допомога у відновленні документів, оформленні статусів, отриманні необхідних довідок, консультації батьків/опікунів або людей, які супроводжують дитину, щодо правових процедур, соціальних гарантій та можливостей отримання допомоги.

Ухвалення рішень та подальший моніторинг

- Ухвалення рішень щодо подальших дій та визначення відповідальних установ. Дитина та її сім'я можуть бути перенаправлені до:
- служби у справах дітей — для захисту прав та інтересів дитини, організації соціального патронажу та контролю за умовами проживання
- закладів освіти — для включення дитини до навчального процесу, забезпечення доступу до освітніх програм та адаптації у шкільному середовищі
- за необхідності до медичних установ — для медичного огляду, отримання необхідного лікування чи реабілітаційних послуг
- соціальних служб — для соціальної підтримки, матеріальної допомоги, психологічного консультування та інших послуг, що відповідають потребам сім'ї.

На цьому етапі гарантується комплексна допомога та супровід:

- включення дитини до освітнього процесу, забезпечення доступу до навчання, адаптаційних програм та підтримки педагогів

- доступ до соціальних послуг у вигляді отримання допомоги: соціальних виплат, консультацій, програм підтримки сімей у складних життєвих обставинах
- кейс-менеджмент — призначення відповідального спеціаліста, який координує дії різних служб, супроводжує дитину та сім'ю, контролює виконання плану допомоги
- регулярний моніторинг ситуації — систематичне відстеження змін у житті дитини та сім'ї, оцінка ефективності наданих послуг, коригування плану підтримки у разі потреби.

Отже, процес ухвалення рішень та моніторингу спрямований на створення безпечного середовища для дитини, забезпечення її права на освіту, охорону здоров'я та соціальний захист, а також на довгострокову стабілізацію сімейної ситуації.

Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення

Для забезпечення системності й прозорості у роботі з дітьми та сім'ями у складних життєвих обставинах необхідно впровадити єдині стандарти взаємодії між усіма залученими структурами. Ось елементи цього процесу:

1. Розробка чітких процедур прийому дітей до закладів освіти незалежно від місця реєстрації чи наявності документів. Алгоритми мають враховувати особливості місцевих громад, забезпечувати швидке включення дитини до освітнього процесу та мінімізувати бюрократичні бар'єри.
2. Створення міжсекторальних протоколів взаємодії:
 - Формування узгоджених правил співпраці між освітніми закладами, соціальними службами, медичними установами та громадськими організаціями. Такі протоколи визначають порядок обміну інформацією, відповідальність кожної сторони та механізми спільного прийняття рішень щодо підтримки дитини.
 - Забезпечення рівного доступу до послуг. Розробка механізмів, які гарантують, що всі діти, незалежно від соціального статусу, місця проживання чи наявності документів, отримують однакові можливості для доступу до освіти, медичної допомоги та соціальної підтримки. Рівний доступ передбачає усунення дискримінаційних практик та створення інклюзивного середовища.
 - Розробка механізмів компенсації відсутності документів. Впровадження процедур, які дозволяють тимчасово замінити або компенсувати відсутність офіційних документів (свідоцтва про народження, довідки про місце проживання тощо). Це може бути використання довідок від органів місцевого самоврядування, підтвердження від соціальних служб чи спеціальні тимчасові реєстраційні механізми.

Уніфіковані протоколи та механізми перенаправлення створюють єдину систему реагування, яка забезпечує швидке включення дитини до освітнього та соціального середовища, гарантує її права та сприяє ефективній міжсекторальній взаємодії.

ВИКЛИК 3 «ПРАВОВА НЕВИДИМІСТЬ» (ВІДСУТНІСТЬ ОРИГІНАЛІВ ДОКУМЕНТІВ ТА ДОВІДОК ВПО)

Опис проблематики. Внутрішньо переміщені люди часто опиняються у правовому вакуумі: відсутність документів (паспорта громадянина України) унеможливорює реєстрацію статусу ВПО, що в свою чергу, закриває доступ до соціальних виплат та гуманітарної підтримки. Така незахищеність підвищує вразливість до трудової та сексуальної експлуатації через відсутність альтернативних джерел існування.

Етап ідентифікації (НУО / соціальні служби / шелтери):

- Виявлення людей без документів у місцях компактного проживання (шелтерах) або через мобільні бригади.
- Скринінг. Проведення невідкладного інтерв'ю для виявлення ознак торгівлі людьми (експлуатація, примус, вилучення документів третіми особами).
- Безумовна допомога: надання екстреної гуманітарної підтримки соціальними службами або НУО (їжа, ліки, нічліг) на базі принципу довіри, без вимоги пред'явлення паспорта.

Юридичний супровід та встановлення особи (БПД/НУО – Національна поліція – ДМС)

Скерування/перенаправлення до безоплатної правничої допомоги для забезпечення супроводу в оформленні документів. Для маломобільних людей та людей із порушеннями здоров'я забезпечується соціальний фахівець.

Ухвалення рішень і подальший моніторинг

- Звернення до Національної поліції: реєстрація заяви про втрату документів, отримання відповідної довідки, яка підтверджує факт втрати.
- Взаємодія з Державною міграційною службою (ДМС): подання заяви на відновлення паспорта або отримання тимчасового посвідчення особи.
- Альтернативний шлях підтвердження особи: якщо адміністративне підтвердження неможливе, ініціюється судова процедура встановлення юридичного факту особи за участі свідків та/або родичів.

Отримання статусу та доступу до послуг ЦНАП–УСЗН

- Реєстрація в ЦНАП після отримання тимчасового посвідчення або паспорта.
- Відкриття доступу до державних соціальних виплат через Управління соціального захисту населення (УСЗН).

Надання базових послуг та кризового супроводу: громадські організації забезпечують тимчасову підтримку (харчування, житло, медичні послуги), щоб уникнути ситуацій, коли людина змушена погоджуватися на небезпечні чи ризиковані пропозиції працевлаштування. Соціальні служби здійснюють подальший контроль за процесом. Забезпечується інформування про статус заяв та можливості отримання допомоги.

Розробка уніфікованих протоколів та механізму перенаправлення

Первинне звернення та перенаправлення (соціальний працівник/ЦНАП) – БПД/НУО – Національна поліція – ДМС – альтернатива (суд) – ЦНАП – УТСЗН – соціальні служби.

Запропоновані алгоритми дозволяють трансформувати фрагментарні дії в чітко структуровані механізми перенаправлення. Ключовою умовою ефективності визначено функціонування координаційних рад при громадах, які забезпечують системну взаємодію між ЦНАП, органами соціального захисту, правоохоронними органами та неурядовими організаціями для оперативного вирішення індивідуальних кейсів.

ЦИТАТИ УЧАСНИКІВ І УЧАСНИЦЬ

«Цікавим та корисним було сьогодні обговорення такого актуального питання, як взаємодія у випадках виявлення дискримінації ВПО, якому інколи навіть не завжди надавали значення. Завдяки наданій інформації маю чіткі інструменти та план для визначення таких випадків та подальшого на них реагування».

Любов Виклюк

«Для мене було дуже цікавим напрацювання алгоритму міжсекторальної взаємодії адже саме скоординована робота різних служб дозволяє своєчасно і якісно надавати підтримку ВПО».

Іларій Мінтянський

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

Під час обговорення всі дійшли спільного висновку, що дискримінація та упередженість щодо внутрішньо переміщених осіб у громадах мають комплексний характер, і це виключає можливість подолання зусиллями лише одного відомства. Основними чинниками, які сповільнюють надання допомоги, визнано системні інформаційні бар'єри, законодавчі прогалини та слабку комунікацію між інституціями. Для розв'язання цих проблем пріоритетом визначено посилення міжвідомчої координації між правоохоронним сектором, соціальними службами, місцевим самоврядуванням та громадськими організаціями. Практичним кроком до синхронізації зусиль має стати впровадження локальних протоколів взаємодії, зокрема вже напрацьованого алгоритму вирішення житлових питань. Такий підхід забезпечить цілісний захист прав ВПО, ґрунтуючись на аналізі індивідуальних обставин та вразливостей, а не лише на формальному статусі.

Тренерська оцінка результатів

Результати майстер-класу оцінюються як позитивні та продуктивні. Ключовим досягненням заходу стало формування чіткого розуміння учасницької ролі в процесах запобігання дискримінації та протидії експлуатації внутрішньо переміщених

людей. Учасники й учасниці продемонстрували високий рівень особистої залученості до вирішення окреслених проблем та належну готовність застосовувати отримані знання на практиці.

Важливим індикатором ефективності заходу є готовність присутніх брати на себе конкретні зобов'язання щодо впровадження системних змін у роботу своїх установ та органів влади. Це свідчить про підвищення відповідальності за супровід індивідуальних випадків та забезпечення недискримінаційного доступу до послуг у громадах області.

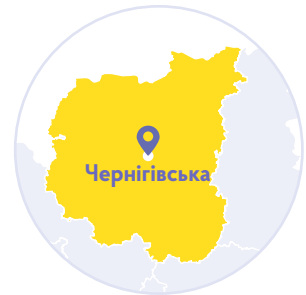
Алгоритм, напрацьований за результатами майстер-класу з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО у Чернігівській територіальній громаді

Назва: майстер-клас з вирішення перехресних викликів щодо недискримінації та протидії експлуатації ВПО.

Місце: м. Чернігів, проспект Перемоги, 112.

Форма: офлайн.

Мета: визначення тем на основі аналізу регіонального контексту та потреб; навчання представників органів влади й державних установ задля розбудови їхньої спроможності ідентифікувати та долати міжсекторальні виклики в умовах внутрішнього переміщення.



УЧАСНИКИ:

- фахівці органів місцевого самоврядування (департаменти соціальної політики, управління у справах сім'ї, молоді та спорту, служби у справах дітей); представники державних установ (прокуратура, Пенсійний фонд, Національна соціальна сервісна служба); спеціалісти служби зайнятості (кар'єрні радники).

Короткий опис: огляд законодавства щодо протидії дискримінації та експлуатації, досвід організації міжсекторальної взаємодії протидії дискримінації ВПО, аналіз практичних ситуацій та напрацювання рекомендацій / алгоритму міжсекторальної взаємодії, формування висновків, рефлексія, обговорення, вихідне анкетування.

Які навички тренували на майстер-класі й чому вони важливі для реалізації проєкту?

Під час майстер-класу учасники та учасниці розвивали ключові практичні навички: розпізнавання проявів дискримінації та експлуатації, аналіз складних ситуацій і ухвалення обґрунтованих рішень, ефективну та чутливу комунікацію з внутрішньо переміщеними людьми, а також міжвідомчу взаємодію та координацію дій.

Ці важливі навички дозволяють не лише своєчасно виявляти порушення прав, а й правильно реагувати, обираючи дієві механізми допомоги. Налагоджена взаємодія між різними установами сприяє комплексному підходу до вирішення проблем ВПО, зменшує ризик дублювання функцій і підвищує ефективність підтримки. Все це забезпечує якісну реалізацію проєкту, посилює його вплив та сприяє формуванню безпечного й недискримінаційного середовища в громаді.

Нижче наведено розроблений у рамках майстер-класу алгоритм міжсекторальної взаємодії для реагування на виявлені виклики (мінімум 3).

ВИКЛИК 1. ПОЧУТТЯ ВПО НЕ У СВОЇЙ ТАРИЛЦІ (СОЦІАЛЬНА ДЕЗАДАПТАЦІЯ ТА ІЗОЛЬОВАНІСТЬ У НОВІЙ ГРОМАДІ)

Опис проблематики

Внутрішньо переміщені люди часто стикаються з відчуттям відчуженості, невпевненості й труднощами у встановленні нових соціальних зв'язків. Це може супроводжуватися страхом звернення до установ, недовірою до оточення та зниженням активності в громадському житті. Тривале перебування у такому стані формує бар'єри до інтеграції та самореалізації. Невчасне реагування підвищує ризики соціальної ізоляції, психологічного виснаження, а також вразливість до дискримінації та різних форм експлуатації.

Крок 1. Первинне виявлення випадку

Ознаки дезадаптації фіксуються в соціальних службах, ЦНАП, службі зайнятості, освітніх та медичних закладах, а також громадських організаціях під час первинного контакту з ВПО.

Крок 2. Первинна оцінка потреб та бар'єрів

Проводиться оцінка психоемоційного стану, рівня соціальної інтеграції, наявності підтримки та основних бар'єрів (страх звернення, відсутність інформації, негативний досвід взаємодії). Людині надається базова інформація про доступні можливості та сервіси.

Крок 3. Визначення відповідального суб'єкта (єдина точка координації)

Призначається відповідальний спеціаліст або установа, яка координує кейс і супроводжує людину, забезпечуючи безперервність підтримки та уникнення «втрати» людини в системі.

Крок 4. Запуск міжсекторальної взаємодії

Координатор залучає відповідні служби: соціальний захист, психологічну підтримку, службу зайнятості, громадські організації. Забезпечується узгодженість дій і обмін інформацією без перекладання відповідальності на ВПО.

Крок 5. Формування індивідуального маршруту інтеграції

Розробляється план підтримки: психологічна допомога, участь у заходах громади, працевлаштування, навчання, залучення до груп взаємопідтримки. Усі кроки пояснюються у доступній формі.

Крок 6. Реалізація заходів підтримки

Людина отримує необхідні послуги та поступово долучається до життя громади. За потреби координатор(ка) супроводжує на ключових етапах.

Крок 7. Завершення кейсу та моніторинг

Кейс вважається завершеним після досягнення базового рівня інтеграції. Проводиться подальший моніторинг для оцінки змін у стані людини та запобігання повторній ізоляції.

Крок 8. Організаційні умови впровадження алгоритму

Передбачає визначення механізму єдиного координатора кейсу, розвиток міжвідомчої взаємодії, створення простих каналів комунікації та регулярний аналіз типових випадків соціальної ізоляції для вдосконалення підходів до інтеграції ВПО.

ВИКЛИК 2 ІНФОРМАЦІЙНА ІЗОЛЬОВАНІСТЬ (БРАК ДОСТУПУ ДО ЗРОЗУМІЛОЇ ТА АКТУАЛЬНОЇ ІНФОРМАЦІЇ)

Внутрішньо переміщені люди часто не володіють повною, достовірною або зрозумілою інформацією про свої права, доступні послуги, механізми отримання допомоги, можливості працевлаштування чи навчання. Це зумовлено відсутністю єдиного інформаційного простору, складною бюрократичною мовою офіційних повідомлень, низьким рівнем цифрової грамотності та недостатньою комунікацією між державними структурами і самими ВПО. Наслідком стає нерівний доступ до соціальних гарантій, зростання недовіри до інституцій та відчуття безпорадності, що поглиблює соціальну ізоляцію та вразливість ВПО.

Алгоритм міжсекторальної взаємодії (маршрут перенаправлення)

Крок 1. Ознаки інформаційної ізольованості може бути виявлено під час звернення до органів соцзахисту, ЦНАП, медичних чи освітніх закладів, центрів зайнятості або волонтерських організацій — коли людина не орієнтується в доступних послугах, плутає процедури або не розуміє свої права.

Крок 2. Первинна оцінка інформаційних потреб. Визначаються ключові прогалини — про які послуги людина не знає, де має труднощі (оформлення допомоги, житлові

питання, працевлаштування, навчання). З'ясовується рівень цифрових навичок та каналів, якими людина реально користується (соцмережі, месенджери, друковані матеріали).

Крок 3. Визначення відповідального суб'єкта (єдина точка комунікації)

Закріплюється координатор(ка) (соціальний працівник, фахівчиня ЦНАП чи представник громади), що надає релевантну інформацію простою мовою, підтримує контакт і скеровує до потрібних служб.

Крок 4. Запуск міжсекторальної взаємодії

Координатор(ка) залучає партнерів: місцеву владу, соцслужби, громадські ініціативи, освітні та медіаструктури. Організовується системний обмін перевіреною інформацією, оновлення даних про послуги, створення узгодженого календаря заходів та програм.

Крок 5. Формування індивідуального маршруту інформування

На основі потреб ВПО розробляється персональний план доступу до інформації – наприклад, участь у спеціальних консультаціях, підписки на офіційні канали громади, отримання друкованих буклетів чи доступу до чатботу. Уся інформація подається у зрозумілій, доступній та зручній для людини формі.

Крок 6. Реалізація заходів підтримки

Регулярне інформування через різні канали – особисто, телефоном, онлайн, через громаду чи волонтерів. Інформаційні сесії, зустрічі, тренінги з цифрової грамотності та правової обізнаності.

Крок 7. Завершення кейсу та моніторинг

Кейс вважається завершеним, коли людина демонструє базову обізнаність зі своїми правами та можливостями, вміє самостійно знаходити потрібну інформацію. Проводиться моніторинг рівня доступу до інформації у громаді, аналізуються системні бар'єри.

Крок 8. Організаційні умови впровадження алгоритму

Потрібно забезпечити створення єдиної та зрозумілої інформаційної платформи для ВПО, адаптацію офіційних повідомлень простою мовою, залучення громадських медіа, бібліотек, молодіжних центрів для поширення актуальної інформації, регулярне оновлення баз даних послуг та контактів партнерів, навчання фахівців комунікаційним навичкам і роботі з вразливими групами.

ВИКЛИК 3. «ХОДІННЯ ПО КОЛУ» ВПО МІЖ УСТАНОВАМИ

Внутрішньо переміщені люди часто стикаються з ситуацією, коли для вирішення одного запиту доводиться звертатися до кількох установ поспіль без чіткого маршруту й координації. Людину перенаправляють з однієї служби до іншої, але без реального супроводу та вирішення проблеми. Причинами є фрагментованість системи, нечіткий розподіл повноважень, дублювання процедур і відсутність

єдиної відповідальної людини за супровід випадку. Наслідком стає затягування отримання допомоги, повторне подання документів, емоційне виснаження, втрата довіри до інституцій та відмова від частини необхідних послуг.

Алгоритм міжсекторальної взаємодії

Крок 1. Первинне виявлення випадку

Ознаки проблеми виявляються під час звернення до соцзахисту, ЦНАП, медичних, освітніх чи інших установ, коли ВПО вже зверталася до кількох служб, але її питання не вирішене.

Крок 2. Первинна оцінка ситуації

З'ясовується, з яким запитом звернулася людина, до яких установ уже зверталася, які документи подавала та на якому етапі виникло перенаправлення без результату.

Крок 3. Визначення відповідального суб'єкта

Призначається єдина відповідальна людина (соціальний працівник, кейс-менеджер, фахівець громади), яка координує випадок і супроводжує ВПО.

Крок 4. Запуск міжсекторальної взаємодії

Координатор(ка) залучає необхідні установи (соцзахист, ЦНАП, служба зайнятості, медичні, освітні заклади, громадські організації), узгоджує їхні ролі та виключає дублювання дій.

Крок 5. Формування індивідуального маршруту

Для ВПО формується чіткий маршрут отримання послуг: куди звертатися, у якій послідовності, які документи потрібні, хто відповідальний і які строки.

Крок 6. Реалізація маршруту та супровід

Координатор(ка) супроводжує проходження маршруту, контролює етапи, допомагає усунути бар'єри та не допускає повторного перенаправлення без результату.

Крок 7. Завершення кейсу та моніторинг

Кейс завершується після фактичного отримання послуги. Аналізуються повторювані бар'єри та випадки «ходіння по колу» для вдосконалення взаємодії між установами.

Запропоновані алгоритми допомагають трансформувати фрагментарні дії в чітко структуровані механізми перенаправлення. Ключовою умовою ефективності визначено функціонування координаційних рад при громадах, які забезпечують системну взаємодію між ЦНАП, органами соціального захисту, правоохоронними органами та неурядовими організаціями для оперативного вирішення індивідуальних кейсів.

ЦИТАТА УЧАСНИЦІ

«За наявності багатьох послуг людина може не дійти до результату, якщо між установами немає чіткої координації. Саме тому важливо бачити не лише свій етап роботи, а весь маршрут ВПО».

Вікторія Сачово

Яких висновків дійшли учасники та учасниці майстер-класу?

У роботі з ВПО ключовим викликом часто є не відсутність допомоги як такої, а складність шляху до неї. Усі відзначили, що недостатня координація між службами, фрагментованість реагування та відсутність відповідального супроводу можуть суттєво ускладнювати доступ до необхідних послуг. Представники й представниці органів місцевого самоврядування наголосили на важливості впровадження механізму «єдиного координатора кейсу», який дозволить уникнути повторних перенаправлень і забезпечити послідовний супровід. Представники й представниці громадських організацій підкреслили значення міжсекторальної взаємодії, партнерства та спільної відповідальності за досягнення реального результату для людини. Учасники та учасниці погодилися, що напрацьовані під час майстер-класу алгоритми можуть стати основою для вдосконалення локальних процедур, посилення координації між суб'єктами допомоги та формування більш доступної й ефективної системи підтримки ВПО в громаді.

Тренерська оцінка результатів

Результати проведення майстер-класу оцінюються як високі та практично значущі. Усі продемонстрували не лише зацікавленість у тематиці, а й здатність до критичного осмислення викликів, пов'язаних із доступом ВПО до послуг, ризиками дискримінації та експлуатації, а також потребою в ефективній міжсекторальній взаємодії. Важливим результатом стало напрацювання конкретних алгоритмів реагування, які можна адаптувати до умов громади та використати у повсякденній роботі фахівців. Інтерактивний формат заходу забезпечив простір для професійного діалогу, обміну досвідом і формування спільного бачення вдосконалення механізмів підтримки ВПО. Проведений майстер-клас створив підґрунтя для більш системного, узгодженого та орієнтованого на результат підходу до роботи з кейсами внутрішньо переміщених людей.

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 – винятково відповідальність українського благодійного фонду «Стабілізуєш Суппорт Сервісез», і він необов'язково відображає погляди IREX і Державного департаменту США.