

# МОНІТОРИНГ ПІСЛЯ НАДАННЯ ДОПОМОГИ: НЕПРОДОВОЛЬЧІ ТОВАРИ

## 2024–2025 рр.



Хвиля російських ударів по Харкову, здійснена із застосуванням безпілотників, призвела до серйозних пошкоджень житлових будинків і об'єктів цивільної інфраструктури. Партнери УВКБ ООН, ГО «Проліска» й БФ «Право на захист», працювали на місцях обстрілів і надавали матеріали для швидкого закриття пошкоджень і предмети першої потреби, зокрема теплі ковдри. Постраждали також отримали консультації з юридичних питань і психосоціальну підтримку. © ГО «Проліска»

## ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

У звіті про результати моніторингу після надання допомоги представлено основні підсумки оцінювання програми дистрибуції непродовольчих товарів, яку УВКБ ООН реалізувало в різних областях України у 2024–2025 рр. Під час моніторингу було проаналізовано результати надання непродовольчих товарів 198 684 людям у період із січня 2024 р. по червень 2025 р. Під час моніторингу було оцінено такі характеристики допомоги, як доцільність, ефективність і охоплення. Звіт також містить інформацію про те, як отримувачі оцінюють якість, обсяг і своєчасність отриманої допомоги. Збір даних здійснювався Київським міжнародним інститутом соціології (KMIC) у жовтні 2025 р. Для цього застосовувався метод телефонного інтерв'ю, що надає змогу провести стандартизоване опитування отримувачів допомоги в ефективний спосіб. Усього в опитуванні взяли участь 640 внутрішньо переміщених і постраждалих від війни людей, які розповіли про те, як вони використали отриману допомогу, яким чином вона допомогла їм задовольнити їхні нагальні потреби й що ускладнювало процес отримання допомоги.

## ГОЛОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ

- Під час опитування респонденти неодноразово вказували на те, що завдяки отриманим непродовольчим товарам їм вдалося задовольнити нагальні побутові потреби за умов нестабільності, тривалих знеструмлень і за обмежених можливостей для отримання базових послуг. 97 % сімей повідомили, що отримана допомога повністю або частково задовольнила їхні нагальні потреби. Більшість отримувачів регулярно використовує отримані речі. Особливо високий рівень задоволеності викликала в отримувачів наявність у наборах ламп на сонячних батареях, спальних мішків і матраців. Респонденти вказували на важливу роль цих предметів у побуті, забезпеченні тепла й безпеки. Найчастіше отриманими предметами користувалися опитані зі східного макрорегіону, зокрема лампами, що свідчить про частіші знеструмлення в цьому регіоні. Попри те, що більша кількість респондентів вважала кількість предметів у наборах достатньою, декілька отримувачів зазначали, що деякі їхні потреби залишилися незадоволеними. Це здебільшого стосувалося складу гігієнічних наборів,



кухонного приладдя та одягу. Подібна тенденція спостерігалася упродовж попередніх раундів опитувань і може свідчити про те, що споживчі товари більш частого вжитку потребують частішого поповнення.

- 2. Оцінки своєчасності надання допомоги різняться за регіонами.** Дві третини респондентів отримали предмети упродовж 1–9 днів після проведення оцінки потреб, але великій частині респондентів, а надто з прифронтових областей, довелося чекати значно довше. Попри це рівень задоволеності поведженням персоналу й загальною організацією дистрибуції залишався високим. У середньому сім'ї витрачали 23 хвилини на те, щоб дістатися до місця розподілу допомоги, при цьому транспортні витрати становили близько 52 грн. Ці показники були найвищими в південному макрорегіоні й становили відповідно 25 хвилин і 62 грн. Водночас значна кількість опитаних вказувала на відсутність заходів із першочергового надання допомоги людям похилого віку, людям з інвалідністю, отримувачам із маленькими дітьми тощо. Це свідчить про необхідність у запровадженні організаційних заходів, що покращуватимуть доступність допомоги.
- 3. Опитування виявило прогалини в комунікації в різних областях.** Багато респондентів не знали, які саме предмети отримують, за якими критеріями їх відібрали та в який спосіб можна подати скаргу або відгук. Найнижчими були показники обізнаності щодо гарячої лінії УВКБ ООН; кількість респондентів, які подавали скарги, виявилася невеликою. Серед цих людей 43 % зазначили, що відповідну проблему було розв'язано, тоді як у 29 % випадків проблеми залишилися без розв'язання, що свідчить про необхідність більш систематичного відстеження отриманих скарг.
- 4. Відповідаючи на питання щодо формату допомоги, респонденти й надалі зазначали, що віддають перевагу допомозі в грошовій формі, що є гнучкою та дає змогу задовольняти індивідуальні потреби сім'ї.** Багато сімей вказували на те, що грошова допомога є ефективною після того, як вони облаштувалися на новому місці, але вона не може задовольнити нагальні потреби в перші години й дні після термінового переміщення. У надзвичайних ситуаціях, зокрема безпосередньо після обстрілів, під час знеструмлень або на перших етапах евакуації, людям невідкладно потрібні предмети першої необхідності, а розподіл і отримання грошової допомоги з подальшим придбанням непродовольчих товарів потребує часу навіть за умов належного функціонування ринків. Як вказували респонденти, упродовж таких періодів базові предмети, як-от: ковдри, освітлювальні прилади, предмети гігієни – потрібні терміново й полегшують негативний вплив екстремальної ситуації.



Долучаючись до підтримки внутрішньо переміщених людей та новоприбулих евакуйованих, УВКБ ООН надає предмети першої потреби, зокрема набори постільної білизни, місцям тимчасового проживання та транзитним центрам в різних областях України. © УВКБ ООН

## ПОРІВНЯННЯ З РЕЗУЛЬТАТАМИ ПОПЕРЕДНІХ ЦИКЛІВ МОНІТОРИНГУ

Порівняння результатів поточного моніторингу з результатами попередніх раундів (2023–2024 рр.) виявило декілька тенденцій, що зберігаються з часом:

- 1. Основні непродовольчі товари були необхідні для підтримання базових умов життя сімей і в поточному, і в попередньому роках.** У 2023–2024 рр. 83 % респондентів активно використовували отримані предмети. Цей показник залишився на тому самому рівні у 2024–2025 рр., коли рівень задоволеності такими предметами, як лампи на сонячних батареях, спальні мішки й матраци, був особливо високим. Це свідчить про те, що предмети першої потреби, як-от: освітлювальні прилади й постільна білизна – й надалі задовольняють

стабільні й прогнозовані потреби. Під час обох раундів було визначено, що частка сімей з особливими потребами є доволі великою: понад 90 % сімей належать щонайменше до однієї категорії вразливості.

- 2. Категорії незадоволених потреб в обох раундах залишалися подібними й стосувалися гігієнічних наборів і кухонного приладдя.** У 2023–2024 рр. 25 % респондентів повідомляли про незадоволені потреби в цих категоріях, тоді як у 2024–2025 рр. цей показник дещо зріс і становить 30 %. Така тенденція може свідчити про те, що сім'ї мають потреби, для задоволення яких необхідні предмети, що не входять до стандартних наборів. Вірогідним є також припущення про те, що частота використання споживчих товарів перевищує попередні оцінки. Виявлені тенденції вказують на необхідність переглянути припущення, на яких ґрунтується визначення складу наборів, розрахованих на сім'ю.
- 3. На запитання щодо форми допомоги учасники обох опитувань відповіли, що віддають перевагу допомозі в грошовій формі.** Відповідний показник становив 71 % у 2023–2024 рр. і залишався високим у 2024–2025 рр. – на рівні 65 %. Проте у 2024–2025 рр. дещо зросла кількість респондентів, які з практичних міркувань прагнуть отримувати допомогу і в грошовій, і в натуральній формі під час надзвичайних ситуацій. Одразу після переміщення та обстрілів або на ранніх етапах евакуації сім'ї часто терміново потребують предметів першої необхідності, тоді як надання допомоги в грошовій формі й подальше придбання необхідного потребуватимуть часу незалежно від функціонування ринків. За таких умов допомога в натуральній формі допомагає швидко задовольнити нагальні потреби, а допомога в грошовій формі сприятиме задоволенню поточних або особливих потреб після стабілізації ситуації. З огляду на зазначені чинники надання допомоги в змішаній формі видається найбільш зрівноваженим і ефективним видом реагування.
- 4. Результати обох опитувань виявили прогалини в комунікації та поінформованості отримувачів.** У 2023–2024 рр. більш як половина респондентів вказала, що завчасно не знала, які саме предмети отримає. У 2024–2025 рр. подібна проблема зберігалася, про що повідомило 60 % опитаних. Обидва раунди опитування виявили низький рівень обізнаності щодо механізмів подання відгуків. Подібні тенденції можуть свідчити про прогалини в операційній діяльності, пов'язані зі способами поширення інформації, а також про роль послідовних заходів із комунікації в належному інформуванні й залученні.
- 5. Зрештою, обидва раунди опитування виявили відмінності у своєчасності надання допомоги й доступі до неї в різних регіонах.** У цьому році збільшилася кількість повідомлень про затримки в передачі допомоги, що свідчить про необхідність постійного аналізу ускладнень в операційній діяльності й доступі до допомоги, а надто в регіонах, де проблеми з безпекою та логістикою є особливо гострими.

## ВИСНОВКИ Й ПОДАЛЬШІ КРОКИ

Результати постдистрибуційного моніторингу в цілому свідчать про позитивну оцінку наданої УВКБ ООН непродуктивної допомоги з боку сімей, які постраждали внаслідок війни. Переважна більшість респондентів зазначила, що отримані непродуктивні товари допомогли задовольнити нагальні потреби, при цьому більшість сімей повідомила про часте користування отриманими предметами. Серед предметів, потрібних у першу чергу, ще на етапі підготовки до дистрибуції учасники програми вказували лампи на сонячних батареях і матраци. Високий рівень задоволеності цими предметами свідчить про доцільність їх надання в умовах перебоїв у роботі інфраструктурних об'єктів, системи електропостачання, а також за обмеженої мобільності. Крім того, рівень задоволеності спальними мішками також був високим, що вказує на їх



Після окупації Херсона батьки-вихователі Галина та Юрій Васильєви разом із дітьми переїхали до наданого місцевою владою будинку в м. Одеса. Партнер УВКБ ООН, ГО «Проліска», надав родині предмети першої потреби, як-от: матраци, ковдри, постільну білизну, гігієнічні набори й лампи на сонячних батареях. Родина також отримала психологічну підтримку й послуги у сфері соціально-правового захисту. © УВКБ ООН / Вікторія Тютюнник

важливість для певних груп отримувачів або на потребу в них у певних ситуаціях, навіть попри те, що спальні мішки не входили до переліку предметів, потрібних у першу чергу. Оцінка поведження персоналу партнерських організацій також була вельми позитивною, що свідчить про дотримання гуманітарних стандартів під час розподілу допомоги.

Окрім сильних сторін, моніторинг після надання допомоги також виявив сфери, що потребують покращення. Наприклад, попри те, що більшість сімей оцінила кількість предметів як достатню, в окремих категоріях були виявлені прогалини, зокрема у випадках реагування на потреби сімей із множинними вразливостями. Крім того, суттєво різнився час доставки допомоги в різних регіонах: одні сім'ї стикалися з тривалими затримками, а інші були змушені відвідувати місця розподілу допомоги декілька разів. Такі результати свідчать про необхідність завчасного планування, адаптації стратегій надання допомоги до ситуації на місцях і увідповіднення вмісту наборів потребам сімей.

Респонденти також часто вказували на прогалини в комунікації, особливо в питаннях щодо критеріїв відбору, права на допомогу, наявності механізмів зворотного зв'язку. Розв'язання зазначених проблем вбачається у зміцненні системи підзвітності перед постраждалими населенням, поширенні інформації про гарячу лінію та своєчасному й прозорому інформуванні сімей на етапі підготовки до розподілу допомоги.

Учасники опитування також вказували на прогалини в забезпеченні доступу до допомоги на місцях її розподілу, зокрема на відсутність заходів із першочергового надання допомоги людям з особливими потребами. Серед заходів, що покращать інклюзивність і доступність допомоги: зміни в плануванні місць надання допомоги й запровадження системи для першочергового обслуговування окремих груп. Опитування свідчить про наявність непокритих потреб і зацікавленості в додаткових послугах, зокрема в юридичній допомозі й адміністративній підтримці. Це може вказувати на те, що сім'ї часто потребують комплексної підтримки, що охоплює матеріальну підтримку й супровідні послуги. Вбачається потреба в перенаправленні для отримання різних послуг.

Попри те, що більшість учасників опитування віддають перевагу грошовій допомозі, допомога у формі наборів непродовольчих товарів є важливою для тих сімей, які не мають змоги придбати предмети першої потреби, зокрема в регіонах з нестабільним функціонуванням ринків, або щойно пережили обстріли. Гнучкий підхід, що ґрунтується на поєднанні форм допомоги й враховує стан ринків, вразливість сімей та зміни в потребах, сприятиме адаптивним рішенням у визначенні форм допомоги.

Плануючи подібну діяльність у майбутньому, необхідно зважати на результати моніторингу після надання допомоги, які підкреслюють необхідність впровадження підходів, заснованих на даних, у плануванні програмних заходів, а надто в умовах, що стрімко змінюються. Підвищенню ефективності, доцільності й своєчасності допомоги у формі непродовольчих товарів також сприятиме залучення всіх зацікавлених сторін до планування, коригування вмісту наборів відповідно до фактичних даних і удосконалення стратегії реалізації операційних заходів на регіональному рівні.

Оскільки гуманітарні потреби постійно змінюються, результати моніторингу після надання допомоги вказують на те, що програми допомоги повинні бути гнучкими й ґрунтуватися на аналізі практичної реалізації програмних заходів. Для адаптивного й прогнозованого надання допомоги сім'ям, що стикаються з неповноцінним функціонуванням багатьох систем, необхідне зміцнення систем підготовки, коригування вмісту наборів і пристосування підходів до доставки допомоги до умов, за яких впроваджуються програмні заходи.

## ДОНОРИ

УВКБ ООН дякує за критично важливу підтримку провідним урядовим донорам та за щедрі внески – приватним особам і приватному сектору. Крім цього, УВКБ ООН вдячне тим, хто зробив цільові внески широкого призначення або нецільові внески для втілення програм УВКБ ООН.



## БІЛЬШЕ ІНФОРМАЦІЇ ЗА ПОСИЛАННЯМИ:

- Портал операційних даних по Україні: для отримання більш детальних інформаційних продуктів [перейдіть за цим посиланням](#).
- Відвідайте вебсайт УВКБ ООН [за посиланням](#).

## КОНТАКТИ:

- Александр Мундт, старший координатор, [mundt@unhcr.org](mailto:mundt@unhcr.org)
- Філіп Лонкар, радник із закупівель, [loncar@unhcr.org](mailto:loncar@unhcr.org)

Зателефонуйте на гарячу лінію УВКБ ООН 0-800-307-711, щоб поділитися відгуком або рекомендаціями щодо надання допомоги або послуг.