

# Оцінка стану публічних послуг у деокупованих громадах

Херсонська область



© Copyright 2024 Парламентський центр та Лабораторія законодавчих ініціатив.

Всі права захищені

Цей аналітичний документ підготовлено в рамках проєкту «Парламентська підзвітність сектору безпеки в Україні» (PASS Ukraine). Фінансова підтримка була надана у рамках Програми розбудови миру та стабілізації (PSOPs) Міністерства міжнародних справ Канади (GAC). Жодна частина публікації не може бути відтворена, збережена в пошуковій системі або передана в будь-якій формі і будь-якими засобами — електронними, механічними, шляхом відеозапису або іншим чином — без попереднього дозволу Парламентського центру й Лабораторії законодавчих ініціатив.

Погляди, які викладені у цьому документі, не обов'язково відображають погляди Міністерства міжнародних справ Канади (GAC).

# Зміст

<b>Список скорочень</b> . . . . .	4
<b>Резюме</b> . . . . .	5
<b>Вступ</b> . . . . .	6
<b>Методологія дослідження</b> . . . . .	7
<b>Основні категорії дослідження</b> . . . . .	8
<b>Державне регулювання та законодавче поле</b> . . . . .	10
Система адміністративних послуг . . . . .	11
Цифровізація сфери адміністративних послуг . . . . .	12
Реєстрація земельних ділянок . . . . .	12
Відновлення пошкоджених будинків . . . . .	13
Державна підтримка дітей . . . . .	14
Законодавче врегулювання базових соціальних послуг . . . . .	15
<b>Надання соціальних послуг</b> . . . . .	16
Міграційні процеси . . . . .	17
Гуманітарна допомога . . . . .	18
Проведення оцінки потреб . . . . .	19
Комунальні установи надання соціальних послуг . . . . .	20
<b>Людські та матеріальні ресурси</b> . . . . .	22
Безпекові проблеми . . . . .	23
Брак ресурсів . . . . .	23
Страхування працівників . . . . .	25
Послуги державного реєстратора . . . . .	26
<b>Горизонтальна та вертикальна взаємодія</b> . . . . .	27
Звітування про надані послуги . . . . .	28
Співпраця між громадами . . . . .	28

# Список скорочень

ВА — військова адміністрація

ВПО — внутрішньо переміщена особа

ВРУ — Верховна Рада України

ЗУ — Закон України

КУ — комунальна установа

ОВА — обласна військова адміністрація

РВА — районна військова адміністрація

СЖО — складні життєві обставини

ЦОВВ — центральний орган виконавчої влади

ЦНАП — Центр надання адміністративних послуг

# Резюме

За результатами дослідження можна сказати, що з усіх послуг найбільш оперативно відновлюються **адміністративні послуги**, оскільки відновлення житла і документів є найнагальнішою потребою. Питання **цифровізації сфери адмінпослуг** та доступу до **послуг державного реєстратора** через відсутність на національному рівні проведення тестувань реєстраторів у деокупованих громадах залишаються відкритими. Процес **реєстрації земельних ділянок** ускладнений через недостатню спроможність територіальних органів Держгеокадастру опрацьовувати заяви. Щодо **освітніх послуг**, то відразу після деокупації навчання відновилося у онлайн форматі. Для надання **медичних послуг** залучаються міжнародні партнери, які доставляють матеріальні та технічні засоби, а також проводять навчання для медичних працівників громади. Через законодавчі прогалини та брак фінансових і людських ресурсів найбільш проблемною є **соціальна сфера**. Станом на сьогодні законодавство визначає 18 базових соціальних послуг, проте не всі базові соціальні послуги забезпечуються на рівні громад. Тому необхідно оптимізувати як державні стандарти соціальних послуг, так і підтримку на регіональному рівні шляхом надання цих послуг для декількох громад одночасно. Надання **житлово-комунальних послуг** сильно ускладнилося у зв'язку із руйнуванням інфраструктурних об'єктів, які й після часткового відновлення знову пошкоджуються у результаті обстрілів. Необхідно розробити **державну політику щодо захисту дітей**, які проживали в умовах тимчасової окупації та потребують особливої підтримки. Щоб краще координувати **міграційні процеси** між громадами та областями, необхідно створити єдину загальнодоступну для всіх громад базу ВПО. Для забезпечення ефективної **гуманітарної допомоги**, необхідно чітко окреслити алгоритм і принципи надання такої допомоги. Є необхідність у **проведенні оцінки потреб у соціальних послугах на рівні громад**. Проте через брак кадрів та відсутність ефективного фінансового механізму функціонування соціальної сфери, оцінку потреб виконати складно. Тому необхідно розмежувати процедури оцінки потреб у соціальних послугах для громад на лінії фронту та в тилу. **Брак кадрових ресурсів** зафіксований у всіх сферах публічних послуг, особливо не вистачає вузькоспеціалізованих фахівців та спостерігається перевантаженість адміністраторів. У населених пунктах деокупованих громад соціальні працівники виконують свої обов'язки з високим ризиком для життя, а також працюють із важкими випадками та вразливими категоріями суспільства. Тому потрібно врегулювати на законодавчому рівні можливість їхнього **страхування**. Звітування для різних суб'єктів ОВА та РВА забирає багато часу в умовах обмежених людських кадрів. Тому потрібно оптимізувати **цифрові інструменти** для звітування **про кількість наданих послуг** із доступом для громади, району, області одночасно. Якщо деокуповані громади не в змозі самостійно забезпечити жителів певними видами послуг, то застосовують **інструмент співпраці**. Окрім цього, обмін досвідом з іншими регіонами є корисним. Тому необхідно оптимізувати можливості співпраці між регіонами у контексті відбудови інфраструктурних об'єктів, забезпечення матеріалами тощо.

# Вступ

Українським громадам відведена одна з основних ролей у системі державного функціонування. Саме територіальні громади планують, організують та забезпечують потребуючих осіб послугами різних видів, а у перші дні повномасштабної війни — чинили опір агресору і продовжують робити це зараз. Попри наявні виклики, частина територіальних громад, окрім забезпечення послугами жителів, допомагають Збройним Силам України, проводять активну міжнародну діяльність, а також відновлюють пошкоджену інфраструктуру на своїх територіях.

У листопаді 2022 року українська армія звільнила правобережну частину Херсонщини, що перебувала в окупації майже 9 місяців. На території Херсонської області, підконтрольній Україні, нині 17 звільнених від окупації громад загальною площею 6 830 км<sup>2</sup>. Під час їхньої окупації була пошкоджена інфраструктура, зокрема школи, лікарні, соціальні центри та адміністративні установи, що ускладнило або унеможливило доступ жителів до основних публічних послуг. Окрім цього, підрив окупантами Каховської ГЕС у червні 2023 року спричинив щонайменше \$2 млрд прямих збитків, більша частина яких припадає на Херсонську та Миколаївську області. В результаті підриву Каховської ГЕС ризику затоплення було піддано майже 37 тисяч житлових будинків, більшість з яких — у Херсонській області. Наслідком підриву Каховської ГЕС стали також пошкодження портових терміналів на обох берегах Дніпра і затоплення доріг Херсонської області<sup>1</sup>. Ще одним викликом є втрата людських кадрів, які виїхали з постраждалих територій. У деяких громадах під час окупації понад 60% жителів покинули свої домівки. Бойові дії призвели також до руйнувань майна бізнесу, що змусило підприємства або релокуватись, або згорнути діяльність у Херсонській області.

Дотепер тривають постійні обстріли правобережної частини Херсонщини, що ускладнює надання послуг у громадах. З огляду на ці проблеми та обмежений фінансовий і людський ресурси постає необхідність у **проведенні оцінки доступності та, відповідно, оптимізації публічних послуг для жителів деокупованих територій Херсонської області**.

Дослідження стану публічних послуг засвідчило унікальний досвід деокупованих територіальних громад Херсонщини, які попри відсутність фінансового та людського ресурсів, продовжують забезпечувати жителів публічними послугами, залучаючи підтримку різних суб'єктів. Звісно, надання послуг у кожній громаді різниться залежно від безпекової ситуації та наявних ресурсів. Аналіз стану та вивчення цього досвіду є вкрай важливим, оскільки допоможе узагальнити його та підготуватися до можливих викликів після деокупації інших регіонів країни. Окрім цього, висновки дослідження дозволили напрацювати рекомендації для оптимізації публічних послуг у деокупованих громадах у нинішній ситуації, а у майбутньому допоможуть змоделювати спроможність територіальних громад повноцінно функціонувати із врахуванням набору різних показників (окрім публічних послуг, потрібно враховувати наявність інфраструктури, фінансових ресурсів тощо).

---

<sup>1</sup> Загальна сума прямих збитків, завдана інфраструктурі України через війну, за підсумками червня 2023 року перевищила \$150 млрд.

# Методологія дослідження

Дослідження оцінки стану та подальше моделювання публічних послуг у деокупованих громадах є пілотним; методика оцінки стану та моделювання публічних послуг може бути масштабована на інші деокуповані громади України (нині й у майбутньому). Географія дослідження — 17 громад Херсонської області, тобто деокупована частина території області. Часовий період проведення дослідження — вересень-грудень 2023 року.

Дослідження проводилося у два етапи:

- 1. збір статистичних даних щодо надання публічних послуг у основних сферах:** адміністративна, соціальна, медична, освітня, безпекова, житлово-комунальна у кожній деокупованій громаді за 3 індикаторами: 0 — послуга не надається, 1 — послуга надається частково (не у всіх населених пунктах), 2 — послуга надається повністю (у всіх населених пунктах). Зібрані дані дозволили виявити факт наявності чи відсутності послуги у тій чи іншій територіальній громаді, а також надання тієї чи іншої послуги сусідньою громадою або ж областю. Зібрано більше 800 наборів даних з кожної деокупованої громади Херсонської області протягом жовтня-листопада 2023 року.
- 2. глибинні напівструктуровані інтерв'ю з начальниками військових адміністрацій населених пунктів** проведені з метою визначення основних проблем у сфері надання публічних послуг у деокупованих громадах та шляхів їх можливого вирішення. Також на цьому етапі виявлені причини відсутності тих чи інших послуг у громаді. Загалом було проведено 9 інтерв'ю у грудні 2023 року.

Таким чином, результати дослідження містять дані, отримані під час збору інформації з громад, а також оцінку основними стейкхолдерами процесів та стану послуг. Поєднання кількісних та якісних методів збору даних дозволило отримати різнопланову і водночас комплексну оцінку ситуації щодо публічних послуг у деокупованих громадах та, відповідно, окреслити рекомендації для їх оптимізації.

# Основні категорії дослідження

Спроможність територіальної громади вимірюється відповідно до наявних фінансових, кадрових ресурсів, належної інфраструктури. Зокрема, у Постанові КМУ «Про затвердження Методики формування спроможних територіальних громад»<sup>2</sup> зазначено, що «спроможна територіальна громада — територіальна громада сіл, селищ, міст, які в результаті добровільного об'єднання (добровільного приєднання до об'єднаної територіальної громади) здатні самостійно або через відповідні органи місцевого самоврядування забезпечити належний рівень надання публічних послуг, зокрема у сфері освіти, культури, охорони здоров'я, соціального захисту, житлово-комунального господарства, з урахуванням кадрових ресурсів, фінансового забезпечення та розвитку інфраструктури відповідної адміністративно-територіальної одиниці». У цьому ж документі зазначено, що формування спроможних територіальних громад здійснюється з урахуванням:

- › здатності органів місцевого самоврядування вирішувати суспільні питання, які належать до їхньої компетенції, для задоволення потреб населення;
- › історичних, географічних, соціально-економічних, природних та інших особливостей розвитку громади;
- › розвитку інфраструктури;
- › фінансового забезпечення;
- › трудової міграції населення;
- › результатів попередньої оцінки рівня спроможності територіальних громад;
- › оптимальних мереж соціальної інфраструктури та доступності публічних послуг у відповідних сферах.

Доступність публічних послуг є одним із індикаторів спроможності територіальної громади. Категорія «публічні послуги» трактується в експертних та наукових колах доволі широко. Для повноцінного аналізу та інтерпретації результатів дослідження ми використовуємо законодавчо закріплене визначення цього поняття, а саме: «публічна послуга — юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, у тому числі адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов'язки суб'єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення». Суб'єктом надання публічної

<sup>2</sup> [Методика формування спроможних територіальних громад.](#)

послуги є орган державної влади, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державні, комунальні підприємства, установи, організації та інші уповноважені суб'єкти<sup>3</sup>.

Окрім цього, у нормативно-правових документах прописані повноваження органів місцевого самоврядування щодо забезпечення жителів послугами. У зв'язку із заходами воєнного стану в Україні та відповідно до ЗУ «Про правовий режим воєнного стану», ВА населених пунктів є тимчасовими органами, і до їх повноважень також належать завдання забезпечення послугами (ст. 15 п. 2) — від управління об'єктами житлово-комунального господарства, закладами освіти, охорони здоров'я, культури, соціального захисту, організації надання послуг до забезпечення населення паливом, електроенергією, газом та іншими енергоносіями, вирішення питань водопостачання, створення відповідно до законодавства комунальних аварійно-рятувальних служб, пожежно-рятувальних підрозділів для забезпечення пожежної охорони тощо. Саме ці категоріальні визначення лягли в основу дослідження публічних послуг у деокупованих громадах Херсонської області.

---

<sup>3</sup> ЗУ «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг».

# Державне регулювання та законодавче поле



## Система адміністративних послуг

Відразу після деокупації одними з найбільш затребуваних для жителів громад були адміністративні послуги. У результаті повномасштабного вторгнення частина ЦНАПів у Херсонській області, зокрема деокупованих громадах, пошкоджені або зруйновані. Система адміністративних послуг зазнала значного перенавантаження ще й через збільшення кількості осіб, які потребують виготовлення документів, відновлення житла, консультацій тощо. Тому відновлення адміністративних послуг та роботи ЦНАПів було одним із першочергових завдань після деокупації. Загалом відновлення відбувалося оперативно згідно із потребами жителів. Наприклад, у Станіславській громаді найбільш повноцінно забезпечені саме адміністративні послуги: 207 адміністративних послуг надаються повною мірою у всіх населених пунктах громади, 20 з них надаються у співпраці із районним Управлінням соціальної політики та Головним управлінням Пенсійного фонду у Херсонській області. З Пенсійним фондом був підписаний договір ще до повномасштабного вторгнення. Управління соціальної політики Херсонської області опрацьовує і призначає всі соціальні допомоги, а громада — збирає документи і передає їм. Така ж ситуація у Нововоронцовській громаді, де 190 адміністративних послуг забезпечуються повною мірою, тобто у всіх населених пунктах. Що стосується більших громад та тих, які розташовані ближче до зони бойових дій та перебувають під постійними обстрілами, — там працюють мобільні ЦНАПи, а адміністратори виїжджають у населенні пункти за графіком.

Після деокупації Станіславської громади робота адміністраторів розподілилася відповідно до прийомних днів, тобто у певний прийомний день адміністратор виїжджає у населений пункт і надає послуги. Таке рішення громада прийняла ще для того, щоб люди не скупчувалися в одному місці, оскільки нині це небезпечно. Перші місяці після деокупації громади адміністратори приймали людей за попереднім записом для того, щоб проаналізувати кількість людей, які приходять на один прийом. І після цього вибрали ту кількість днів, яка необхідна адміністратору для вирішення запитів жителів. **Зруйновані ЦНАПи, які не працюють, посилюють навантаження на систему адміністративних послуг, проте на державному рівні відсутнє бачення відновлення та розвитку ЦНАПів у деокупованих громадах у урахуванням безпекової ситуації.** Наразі громади діють на власний розсуд щодо вирішення питань відновлення ЦНАПів.

### Пропозиції:

#### » Для ЦОВВ:

1. визначити державні пріоритети відновлення/розвитку ЦНАПів у деокупованих громадах, враховуючи безпекову ситуацію в населених пунктах громади, кількість жителів, транспортну доступність між населеними пунктами. Це потрібно для того, щоб використовувати ресурси раціонально та відбудовувати ЦНАПи там, де це дозволяє безпекова ситуація;
2. альтернативним рішенням є використання мобільних ЦНАПів. Для цього необхідно змодельовати потреби громади у технічних засобах для надання адміністративних послуг.

## Цифровізація сфери адміністративних послуг

Дедалі більшої актуальності набувають цифрові технології. Це стосується і сфери адміністративних послуг. Звісно, завдяки цифровим технологіям ЦНАП може інтегрувати більшу кількість послуг, проте слід враховувати конкретну ситуацію конкретної громади. Так, за результатами інтерв'ю, навіть якщо громади мають цифрові інструменти для надання послуг, жителі потребують окремих консультацій щодо внесення всіх необхідних документів у систему. Окрім цього, слід зважати на цифрову нерівність, адже доступ до інтернет-зв'язку мають не всі населені пункти громади.

Тому на рівні громади необхідне стратегічне бачення цифровізації сфери адмінпослуг, зокрема з врахуванням доступу деокупованих громад до цифрових інструментів.

### Пропозиції:

#### ► Для ЦОБВ:

1. стратегія цифровізації сфери адмінпослуг має враховувати особливості деокупованих громад та умови, в яких вони перебувають. У випадку громад Херсонської області — не всі населені пункти мають доступ до електропостачання, мобільного та інтернет-зв'язку. Відповідно, потрібні різні підходи;
2. необхідно оптимізувати роль адміністратора як цифрового посередника або консультанта, а для цього проводити для них додаткові навчання;
3. покращити як електронну доступність адміністративних послуг, мінімізуючи цифрову нерівність, так і фізичну доступність. Слід взяти до уваги, що певні категорії осіб (наприклад, люди літнього віку) з різних причин не в змозі отримувати електронні послуги.

## Реєстрація земельних ділянок

У деокупованих громадах Херсонщини зафіксовані поодинокі випадки звернень за послугою реєстрації земельних ділянок. Водночас надання цієї послуги ускладнюється, з одного боку, через обмежений кадровий ресурс, а з іншого боку, через неможливість доступу до кадастрових реєстрів. Наприклад, у Станіславській громаді до повномасштабного вторгнення була налагоджена співпраця з Головним управлінням земельних ресурсів Херсонської області. Громада на своєму рівні збирала пакети документів, передавала в область, а звідти отримувала витяги від Управління земельних ресурсів. Тож особи, які потребували цю послугу, могли отримувати ці витяги у ЦНАПі громади. Нині з цим виникли труднощі, оскільки навіть землевпорядники не мають доступу до публічної кадастрової карти, бо вона не функціонує повноцінно. Обмеження таких доступів ускладнює виконання роботи і загалом не дозволяє вирішити жодні земельні питання. Інші громади також не можуть забезпечувати цю послугу, оскільки всі громади уклали договір з Головним управлінням земельних ресурсів Херсонської області.

Водночас для запровадження у громаді посади державного кадастрового реєстратора існують певні вимоги, які закріплені законодавчо і які важко виконати на рівні деокупованої громади, оскільки для цієї посади має бути відповідна освіта і стажування у Державному комітеті із земельних ресурсів.

## Пропозиція:

### » Для ВРУ:

недостатня спроможність мережі територіальних органів Держгеокадастру опрацювати заяви від ЦНАПів призводить до порушення строків надання відповідних послуг або й неможливості їхнього надання, тому необхідно розробити й ухвалити закон, що передбачає можливість делегування органам місцевого самоврядування повноважень з реєстрації земельних ділянок. Завдяки делегуванню покращиться доступність до таких послуг. Водночас при передачі повноважень існують ризики, пов'язані із проблемою кадрів на деокупованих територіях. Тому додатково потрібно здійснити моделювання кадрової спроможності у конкретних громадах.

## Відновлення пошкоджених будинків

Бойові дії та тимчасова окупація призвели до пошкоджень або руйнування житлових будинків. Тому відразу після деокупації найбільш нагальною стала послуга з відновлення житла. Проте, за словами респондентів, існує низка правових неузгодженостей у цьому напрямку. **У документах жителів громад (особливо сільських та селищних) зазначена наявність квартир, а не житлових будинків, фактично ж у громаді немає квартир.** Хоч ці документи й видані у 1997–1998 роках, тобто вже після проголошення незалежності, проте нині вони унеможливають допомогу у відновленні житла. Водночас, звернення в суд і розгляд заяви потребують багато часу.

З іншого боку, існує проблема нечіткого формулювання у законодавстві категорії «власник», де зазначено, що власники пошкодженого чи знищеного майна є отримувачами компенсації<sup>4</sup>. Ще після 2014 року під час відновлення деокупованих територій Донецької області спостерігалися зловживання, коли **у деокупованих громадах компенсацію на майно могли отримати особи, які оформили право власності на вже зруйноване житло, тобто вже після факту руйнації житла.** Фактично, особа могла викупити декілька зруйнованих будинків і отримати за них компенсацію. Це призводило до зловживань.

*«Якщо я зараз зроблю право власності, чи я маю отримати компенсацію? Наскільки ми розуміємо, то ні. Власник має бути на момент визначення факту — руйнація була, і це був власник. І в законі це, про компенсацію — редакція яка на сьогоднішній день є — взагалі*

<sup>4</sup> ЗУ «Про компенсацію за пошкодження та знищення окремих категорій об'єктів нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України, та Державний реєстр майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України».

про це мова не йде, там не написано, хто це має бути власником. Ну нещодавно у нас були деякі дискусії з цього приводу. Хто такий власник? Якщо є, наприклад, винятки — це як спадщина: жила бабуся, вона померла, діти мають право на компенсацію, тому що вони успадковують це майно. А якщо, наприклад, я скуплю 10 будинків і захочу, скажем, отримати за них компенсацію, це буде нечесно по відношенню до інших, і до бюджету, і до законодавства чинного... Зовсім не хочеться, щоб отримала кошти людина, яка взагалі не має права на це. Ми судилися дуже довго з багатьма раніше, хто хотів отримати компенсацію, просто викупивши будинки. Ну така ситуація насправді».<sup>5</sup>

## Пропозиції:

### » Для ВРУ:

1. врегулювати питання відновлення документів на нерухомість та надати право громадам оперативно реагувати і вирішувати проблему відсутності у жителів документів чи необхідності їхнього оновлення;
2. конкретизувати категорію «власник» у законодавстві України, враховуючи поточну ситуацію в деокупованих громадах.

## Державна підтримка дітей

Бойові дії та тимчасова окупація призвели до соціальної кризи, зокрема зросла кількість вразливих категорій суспільства. У деокупованих громадах Херсонської області збільшилась чисельність дітей з інвалідністю; дітей, що проживають у сім'ях із СЖО; дітей, які виховуються одним із батьків. **З огляду на рівень ризику проживання у цих громадах, діти потребують особливого захисту. Це стосується, зокрема, надання послуг як соціальних, так і освітніх.** Наразі послуга догляду та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, є базовою і має надаватися на рівні територіальної громади. Проте саме держава повинна гарантувати забезпечення послугами дітей, що передбачено Конвенцією про права дитини. Так, у ст. 20 зазначено, що «дитина, яка тимчасово або постійно позбавлена сімейного оточення або яка в її власних якнайкращих інтересах не може залишатися в такому оточенні, має право на особливий захист і допомогу, що надаються державою»<sup>6</sup>.

## Пропозиція:

### » Для ЦОВВ:

розробити державну політику щодо захисту дітей, які проживали в умовах тимчасової окупації та потребують підтримки. Вона повинна враховувати стан освіти для дітей, соціальні послуги для дітей різних груп (СЖО; діти-сироти; діти, які виховуються у неповній сім'ї, тощо).

<sup>5</sup> Цитата з інтерв'ю.

<sup>6</sup> Конвенція про права дитини.

## Законодавче врегулювання базових соціальних послуг

Станом на сьогодні ЗУ «Про соціальні послуги»<sup>7</sup> визначає як базові 18 соціальних послуг: догляд вдома, денний догляд; підтримане проживання; соціальна адаптація; соціальна інтеграція та реінтеграція; надання притулку; екстрене (кризове) втручання; консультування; соціальний супровід; представництво інтересів; посередництво; соціальна профілактика; натуральна допомога; фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору; переклад жестовою мовою; догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних; супровід під час інклюзивного навчання; інформування; медіація.

Наразі аналіз ситуації у громадах свідчить, що не всі базові соціальні послуги забезпечуються. Громади аргументують це тим, що жителі не звертаються за певними послугами, відповідно — в таких послугах немає потреби.

Проте справжньою причиною є або відсутність оцінки потреб жителів у соціальних послугах, або неспроможність громади забезпечувати ці послуги через обмежений фінансовий і кадровий ресурс. Щобільше, проблема відсутності та/або застарілості державних стандартів на деякі види соціальних послуг унеможлиблює їх надання та їх бюджетне планування.

### Пропозиції:

► Для ЦОВВ, ВРУ:

1. розробити державні стандарти базових соціальних послуг, які повинні забезпечуватися у громадах, та узгодити їх з нормами ЗУ «Про соціальні послуги». Наприклад, підтримане проживання вимагає, за стандартами, приміщення для проживання, що є малоймовірним у громадах, які постраждали від агресії РФ;
2. певні типи базових послуг слід підтримувати на регіональному рівні. Йдеться про послуги, які можуть забезпечуватися для декількох громад спільно і є менш затребуваними та водночас дороговартісними, а саме:
  - підтримане проживання;
  - надання притулку;
  - натуральна допомога (за наявності мобільних соціальних центрів);
  - догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних.
3. слід уникати універсального підходу до послуги «соціальний супровід», тому необхідно розділити зміст послуги «соціальний супровід» і стандарт її надання відповідно до категорій, тобто виокремити роботу з ветеранами та їхніми сім'ями, роботу з ВПО, з людьми літнього віку тощо.

<sup>7</sup> ЗУ «Про соціальні послуги».

# Надання соціальних послуг



## Міграційні процеси

Навантаження на систему соціальних послуг збільшилося після початку повномасштабного вторгнення. В одних громадах це пов'язано з великою кількістю ВПО, в інших — людей старшого віку, людей з інвалідністю, осіб у складних життєвих обставинах. Нікуди не зникли також соціальні проблеми, які існували ще до початку повномасштабного вторгнення.

Станом на сьогодні збільшилася кількість внутрішньо переміщених осіб. **Жителі переміщуються як у межах громади, так і у межах всього регіону, що збільшує диспропорції між громадами.** У громадах, що розташовані на віддалі понад 30 км від місць бойових дій, спостерігається наплив внутрішньо переміщених осіб. Люди їдуть до родичів, знайомих, дехто втратив житло у своєму населеному пункті й шукає притулку.

Однією із причин швидкої міграції є відсутність координації та контролю гуманітарної допомоги. Наприклад, особи, зареєстровані як ВПО у Кривому Розі, там і отримують виплати, проте для отримання гуманітарної допомоги приїжджають у громаду, в якій постійно проживали.

Швидка міграція негативно впливає на планування та організацію публічних послуг через труднощі у встановленні потреб і розрахунку необхідних ресурсів для надання жителям послуг на рівні громади.

Також існує проблема **браку житла для внутрішньо переміщених осіб**. Особливо це спостерігається у невеликих громадах, де здебільшого немає тимчасових приміщень для проживання ВПО. Тому людей тимчасово розміщують у покинутих будинках, які не зруйновані і їхні власники дають дозвіл на проживання іншим особам. Як зазначають респонденти, зокрема з Калинівської, Станіславської, Борозенської громади, приміщення для ВПО є критичною проблемою, оскільки значна частка місцевих жителів вже повернулися у громади, а вільного житла для розміщення ВПО недостатньо.

### Пропозиції:

► *Для обласних департаментів соціального захисту:*

1. на рівні області необхідно створити єдину базу ВПО, що живуть у територіальних громадах. Ця база має бути загальнодоступна для всіх громад, оскільки громади часто не поінформовані про місце перебування своїх жителів, а тільки про факт їхнього виїзду з громади.

► *Для ЦОБВ:*

2. організувати системний збір даних про переміщення осіб, щоб визначити тенденції міграції населення. Для цього можна використовувати інструмент обліку осіб для надання гуманітарної допомоги і відстежувати зміни у переміщеннях жителів між громадами та регіонами. **Це допоможе громадам планувати організацію та надання послуг.** Методика визначення міграційних тенденцій має включати розподіл за соціально-демографічними характеристиками.

## Гуманітарна допомога

Оскільки кількість вразливих груп населення збільшилася, а ресурси деокупованих громад є обмеженими, одним із заходів підтримки жителів громад є забезпечення їх гуманітарною допомогою. Звісно, в умовах війни забезпечення гуманітарною допомогою є необхідним компонентом, проте варто врахувати, що вона також впливає на розвиток громади, людського потенціалу і на системність надання послуг загалом. **Представники громад співвідносять категорії «соціальна послуга» і «гуманітарна допомога».** Однак ці категорії є різними за контекстом і значенням. Щобільше, у законодавстві передбачена не послуга гуманітарної допомоги, а виключно послуга «натуральна допомога»<sup>8</sup> або «догляд вдома»<sup>9</sup>. Соціальні послуги — це комплекс різноманітних заходів, а не тільки забезпечення гуманітарною допомогою.

**Слід зазначити ще одну проблему. Міжнародні партнери направляють гуманітарну допомогу та реалізують проекти у громадах із ліпшою безпековою ситуацією.** Наприклад, у Музиківській громаді, яка розташована у зоні можливих бойових дій, але наразі безпекова ситуація там більш-менш стабільна, міжнародні організації активніше проводять свою діяльність. **Це призводить до нерівномірного розподілу гуманітарної допомоги.**

### Пропозиції:

» *Для ЦОБВ:*

1. встановити алгоритм і принципи надання гуманітарної допомоги. Гуманітарна допомога має бути **тимчасовою підтримкою для осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах і рівномірно розподілятися залежно від потреб особи.** Проте й особа повинна знаходити шляхи вирішення своїх проблем і за потреби звертатися до Центрів надання соціальних послуг або громадських організацій соціального спрямування. **Надання гуманітарної допомоги не має поширювати явище так званої «соціальної пасивності».**

» *Для обласних департаментів соціального захисту:*

2. забезпечити рівномірний розподіл між громадами та чітку координацію надання гуманітарної допомоги залежно від потреб жителів громад.

Оскільки жителі мігрують у межах області для отримання гуманітарної допомоги, для рівномірного розподілу гуманітарної допомоги між усіма 17 деокупованими громадами слід створити єдиний облік надання гуманітарної допомоги з доступом для всіх громад Херсонської області. Цей облік потребує системного оновлення.

<sup>8</sup> Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги.

<sup>9</sup> Про затвердження Державного стандарту догляду вдома.

► Для управлінь соціального захисту міських, селищних, сільських рад:

3. проводити оцінку потреб жителів, які залишилися у деокупованих громадах, і на основі аналізу оцінки потреб забезпечувати громаду гуманітарною допомогою. Оскільки спроможність деокупованих громад проводити оцінку потреб та загалом надавати соціальні послуги є доволі низькою, важливо сприяти залученню громадських організацій соціального спрямування до забезпечення соціальними послугами та/або проведення альтернативної оцінки потреб.

## Проведення оцінки потреб

З метою забезпечення соціальними послугами слід організувати та провести оцінку потреб у соціальних послугах на рівні територіальної громади. Оцінка потреб необхідна також для того, щоб:

- визначити доцільність утримання Центру соціальних служб, геріатричних пансіонатів та інших закладів, які забезпечують жителів послугами;
- визначити ймовірність і можливість застосування інших інструментів для забезпечення жителів послугами, наприклад налагодження співпраці між громадами для надання певних видів послуг, залучення недержавних надавачів (ГО, бізнес);
- визначити соціальні послуги, яких потребують жителі, та забезпечити превентивне реагування у разі виникнення складних життєвих обставин;
- виявляти нові послуги, що можуть бути затребуваними в умовах війни.

Проте на рівні територіальних громад не проводиться оцінка потреб у соціальних послугах, щоби́льше — у деяких деокупованих громадах не надають ті чи інші послуги або ж надають не комплексні, а тільки одноразові послуги (консультування, інформування).

Причинами є як брак кадрів, так і відсутність ефективного фінансового механізму соціальної сфери. З іншого боку, у правовому полі відсутні чіткі норми щодо проведення оцінки потреб в умовах воєнного стану. У чинному Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах<sup>10</sup> зазначено, що «визначення потреб населення у соціальних послугах відповідно до розділів II-IV цього Порядку під час дії на території України або в окремій її місцевості надзвичайного або воєнного стану не проводиться». Тобто фактично збираються виключно кількісні дані щодо різних категорій населення у громаді, що не є повноцінною оцінкою потреб. Згідно Порядку, має діяти координаційна група, що розглядає результати визначення потреб населення у соціальних послугах під час дії надзвичайного або воєнного стану; визначає заходи для організації надання необхідних соціальних послуг; координує

<sup>10</sup> [Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах.](#)

діяльність надавачів соціальних послуг комунального та недержавного сектору, волонтерів, які залучені до надання соціальних послуг; вчасно та оперативно реагує на зміни в тенденціях міграції населення, спроможності надавачів соціальних послуг у забезпеченні надання соціальних послуг.

## Пропозиції:

### » Для ЦОВВ:

1. встановити нагляд за проведенням оцінки потреб у соціальних послугах, що має виконуватися згідно із ЗУ «Про соціальні послуги» та низкою підзаконних нормативно-правових актів. Передбачити можливість проведення громадськими організаціями соціального спрямування альтернативної оцінки потреб в умовах воєнного стану та обмежених ресурсів територіальних громад;
2. у результаті проведення оцінки потреб у соціальних послугах визначити та пріоритезувати соціальні послуги для деокупованих громад. Це дозволить також встановити спроможність місцевої влади забезпечувати послуги або ж необхідність залучення недержавних надавачів (громадських організацій, бізнесу).

### » Для ЦОВВ, ВРУ:

3. розмежувати процедури оцінки потреб у соціальних послугах, адаптувавши їх до умов воєнного стану, для тих громад, які територіально наближені до лінії фронту, і тих, які в тилу;
4. провести навчальні заходи для громад з питань процедури та етапів оцінки потреб у соціальних послугах та важливості такої оцінки для розуміння проблем і потреб громади;
5. чітко визначити роль та завдання координаційної групи, які мають включати також забезпечення моніторингу надання соціальних послуг.

## Комунальні установи надання соціальних послуг

Такі установи здебільшого створюються за потреби та залежно від кількості запитів на соціальні послуги. Тобто ті чи інші послуги надаються залежно від чисельності жителів, розміру громади та обсягу соціальних потреб. Якщо громада невелика, то створюється тільки окремий відділ із соціальної роботи, де працюють соціальні робітники та фахівці із соціальної роботи. Представники Музиківської громади зазначали, що не завжди потрібно створювати окремі юридичні одиниці (наприклад, Центри соціальних служб) для надання послуг. Для маленької громади із населенням 3500 осіб це недоцільно, адже такі установи необхідно утримувати. Тому найбільш ефективним інструментом для забезпечення деяких послуг може бути співпраця громад. Наприклад, якщо особа потребує допомоги у забезпеченні житлом (наприклад, особа старшого віку потребує проживання у геріатричному пансіонаті), тоді громада звертається або в обласний департамент, або у інші громади, де наявні такі заклади. Наприклад, у Кочубеївській громаді для надання житла особам

старшого віку зверталися у Каховський геріатричний пансіонат або територіальний центр у Високопіллі (колишній райцентр Кочубеївської громади). Аналогічно, кількості потребуючих послуги денного догляду також недостатньо для створення окремої установи згідно зі стандартами.

У Станіславській громаді функціонує КУ «Центр надання соціальних послуг», де надаються послуги різним соціальним групам. Всі потребуючі категорії населення обліковуються і, відповідно, забезпечені гуманітарною допомогою.

У Херсонській області деокуповані громади не мають достатньої кількості приміщень і ресурсів для того, щоб утримувати Центри соціальних служб як комунальні установи.

Окрім цього, неможливо забезпечити відповідність таких приміщень усім вимогам, оскільки агресія РФ та тимчасова окупація призвели до руйнувань і пошкоджень низки закладів. Проте на державному рівні станом на сьогодні взагалі відсутнє визначення пріоритетності створення Центрів соціальних служб для забезпечення жителів послугами.

## Пропозиції:

### » Для ЦОБВ:

1. визначити державні пріоритети для відновлення та розвитку мережі Центрів соціальних служб. Водночас необхідно враховувати обмеженість ресурсів в умовах воєнного стану, тому державну підтримку та залученість міжнародних партнерів необхідно використовувати максимально ефективно. Якщо планується відновлення Центрів, то слід орієнтуватися на вже наявну у громадах інфраструктуру. Також не потрібно витратити ресурси, якщо у створенні Центрів немає необхідності;
2. тимчасовим альтернативним рішенням для швидкого відновлення доступності до соціальних послуг на деокупованих територіях можуть бути мобільні Центри надання соціальних послуг. Також варто оптимізувати надання соціальних послуг через співпрацю громад. Окрім того, мобільні інструменти можуть використовуватися у різних сферах — від доставки гуманітарної допомоги до організації виїзного консультування, підписання декларацій з сімейним лікарем тощо.

# Людські та матеріальні ресурси



## Безпекові проблеми

У деяких громадах Херсонської області послуги надаються частково, тобто не у всіх населених пунктах. Основні причини неможливості забезпечити певні види послуг: постійні обстріли; відсутність необхідних технічних, матеріальних засобів; відсутність інфраструктури; географічна наближеність до території активних бойових дій; брак людських кадрів.

### Пропозиції

» Для ЦОБВ, ВРУ:

1. **необхідно переглянути адміністративно-територіальний устрій** і внести відповідні зміни у законодавство для оптимізації спроможності та стійкості громад. Проте для цього недостатньо тільки моделювання публічних послуг, слід враховувати ще такі індикатори:
  - » наявність фінансових та людських ресурсів,
  - » кількість населення,
  - » наявна інфраструктура,
  - » наближеність населеного пункту до центру громади,
  - » інституційна спроможність для міжнародної співпраці,
  - » можливості для міжмуніципальної співпраці,
  - » тенденції міграційних процесів тощо.
2. розробити Порядок здійснення евакуації жителів громад, оскільки активні бойові дії призводять до ще більшого руйнування транспортних шляхів, а це ще сильніше ускладнює евакуацію жителів.

## Брак ресурсів

Результати пілотного дослідження деокупованих громад Херсонської області підтверджують проблему браку кадрів у сфері публічних послуг. У царині соціальних послуг громади стикаються із проблемою браку вузькоспеціалізованих фахівців. Наприклад, у Тягинській громаді існує проблема забезпечення послугами людей з інвалідністю та осіб, що потребують денного догляду. Проблема частково вдається вирішити завдяки залученню волонтерських і громадських організацій, які допомагають з евакуацією людей в інші регіони. Також громади Херсонської області залучають до надання соціальних послуг осіб, які перебувають на обліку у Центрі зайнятості. Наприклад, завдяки ініціативі «Армія відбудови» у Новоолександрівську громаду вдалося залучити більше 30 осіб із Центру зайнятості. Проте такі особи не завжди мають релевантний досвід та відповідну освіту. Для виконання таких завдань потрібні саме вузькоспеціалізовані фахівці, особливо це стосується послуги ведення випадку та надання комплексних послуг.

У сфері адміністративних послуг спостерігається перевантаження ЦНАПів, оскільки адміністратори ЦНАПів отримують особливо багато запитів після початку повномасштабної війни: «Відновлення, прихисток, субсидії (може бути до 40 субсидій на тиждень). Проблеми із наданням послуг загострюються через відсутність технічного оснащення.

У деокупованих громадах Херсонської області частина техніки знищена або викрадена під час окупації, тож адміністратори не можуть ефективно виконувати свою роботу. У Кочубеївській громаді до повномасштабного вторгнення жителі могли отримати ID-паспорти, проте під час окупації вся техніка була знищена росіянами.

До забезпечення послугами також залучені старости. Люди з інвалідністю, люди старшого віку у разі виникнення питань щодо підготовки документів звертаються до старости, який передає запити у ЦНАП. **Проте, знову ж таки, брак кадрових ресурсів змушує громади «надавати послуги за можливістю».**

Калинівська громада залучає архітектора з Кривого Рогу. У Бериславській громаді послуги нотаріуса не надаються через відсутність фахівця, проте потреба у таких послугах покривається Новоолександрівською громадою. У Кочубеївській громаді через брак фахівців у сфері позашкільної освіти відповідна послуга не надається.

Внаслідок окупації та браку кадрових ресурсів зазнала змін система управління у сфері послуг. **У деяких громадах один працівник виконує функції і керівника, і виконавця.** Наприклад, у Тягинській громаді бракує керівника підрозділу соціальної сфери, тож фактично соціальний працівник виконує роботу і виконавця, і керівника. **І тут виникає додаткова проблема, оскільки акт оцінки потреб має затверджувати керівник відповідного підрозділу.** У такій ситуації нині акт формально затверджує начальник ВА населеного пункту, проте, за процедурою, це повинен робити керівник підрозділу соціальної сфери. Подібна ситуація спостерігається у сфері адміністративних послуг, коли працівник мусить виконувати більше завдань, ніж це передбачено офіційними обов'язками та договором.

## Пропозиції:

### » Для ЦОБВ:

1. організувати навчання для працівників соціальної сфери з питань особливостей надання вузькоспеціалізованих послуг, наприклад, послуги денний догляд. Без відповідного навчання фахівці не можуть вести соціальний супровід сімей чи осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
2. до надання соціальних послуг необхідно залучати представників громадських організацій як альтернативу державним надавачам. Наприклад, в Україні діє благодійна організація «Вплив», яка фінансує громадські організації для надання соціальних послуг особам з інвалідністю та може бути своєрідним посередником між місцевою владою і недержавними надавачами соціальних послуг;
3. проводити навчання для осіб, які залучаються із Центрів зайнятості до роботи у соціальній сфері;
4. необхідно забезпечити технічне оснащення робочих місць адміністраторів ЦНАПів, технічні засоби для надання адміністративних послуг, а також створити систему мотивації та психологічної підтримки для працівників.

## Страхування працівників

У населених пунктах деокупованих громад соціальні робітники, фахівці із соціальної роботи, соціальні працівники виконують свої обов'язки з високим ризиком для життя, працюють із важкими випадками та вразливими категоріями суспільства (кількість яких значно збільшилася після початку повномасштабного вторгнення). Окрім цього, працівники також часто займаються організацією евакуації своїх отримувачів послуг, оскільки встановили з ними контакт і довіру. Важкі умови роботи, до яких додається і низька заробітна плата<sup>11</sup>, знижують мотивацію працевлаштовуватися у соціальну сферу. Також ці надскладні умови праці призводять до емоційного вигорання, і працівники звільняються з роботи.

Працівники житлово-комунальної, медичної, адміністративної сфер також працюють в умовах з високим рівнем небезпеки. Адміністратори виїжджають надавати адміністративні послуги у населені пункти, які системно перебувають під обстрілами. Медичні працівники займаються евакуацією та порятунком життя людей у надважких умовах. У житлово-комунальній сфері працівники також здійснюють ремонтні роботи пошкодженої інфраструктури. Це супроводжується ризиками для життя в умовах постійних обстрілів, тому трапляються ситуації, коли вони відмовляються виїжджати для виконання завдань через високі ризики для життя.

### Пропозиції:

» Для ЦОБВ, ВРУ:

1. врегулювати на законодавчому рівні можливість страхування фахівців із соціальної роботи, соціальних робітників, соціальних працівників, які працюють у деокупованих громадах. Для цього необхідно врахувати такі індикатори:
  - » кількість отримувачів соціальних послуг у кожного працівника;
  - » категорія отримувачів;
  - » середній показник наданих соціальних послуг;
2. щоб запобігти вигоранню працівників соціальної сфери, слід забезпечити надання для них психологічної допомоги, проведення супервізій. Для цього можна залучати міжнародних партнерів, які надають жителям громад психологічну допомогу;
3. надати можливість страхування працівників житлово-комунальної, медичної, адміністративної сфер.

---

<sup>11</sup> Станом на сьогодні середня зарплатня соціального працівника складає приблизно 9 тис. грн. Проте її розмір коливається залежно від громад і може бути нижчим за 6 тис. грн.

## Послуги державного реєстратора

Майже кожна деокупована громада Херсонщини мала проблеми з доступом до послуг державного реєстратора. За результатами інтерв'ю, потреба у цій послугі нагальна, оскільки люди, які проживають здебільшого у власних будинках в селах, не мають правовстановлювальних документів, що підтверджують право власності. Для того, щоб людина могла звернутися в Дії за отриманням виплати за зруйноване, пошкоджене майно, їй потрібні документи на будинок.

Громади вирішують проблему із відсутністю державного реєстратора шляхом співпраці із іншими громадами або ж залучають реєстратора у дистанційному форматі. Адміністратор приймає документи у громаді, надсилає «Новою поштою» в інший регіон, реєстратор їх реєструє і повертає документи у громаду. І потім адміністратори допомагають жителям оформити виплати, щоб отримати кошти на відновлення зруйнованих будинків.

Наприклад, у Станіславській громаді реєстратор, який, щоб опрацювати всі документи, працював на прийомі один раз на тиждень, міг того дня мати на прийомі 30–50 осіб. Така ситуація була в перші місяці після деокупації. Водночас державний реєстратор Станіславської громади забезпечував послугами Чорнобаївську громаду, в якій реєстратор не мав права працювати через наявність конфлікту інтересів. Також зверталася за послугами і Білозерська громада, оскільки там залишився один реєстратор (до повномасштабного вторгнення їх було двоє), а навантаження збільшилося.

Кочубеївська громада підписала узгоджене рішення із Петриківською громадою Дніпропетровської області. Паралельно адміністратори ЦНАПу проходять навчання, щоб приймати документи, опрацювати і відправляти їх реєстратору для реєстрації. Варто зауважити, що ця послуга не є безкоштовною, і всі надходження отримуються за місцем надання цієї послуги. Таким чином, ті громади, які створюють для своїх жителів умови для отримання послуги, не виїжджаючи за межі громади, не мають надходжень у місцевий бюджет.

Як зауважують респонденти, необхідно встановити певний відсоток коштів, які б громада, що опрацьовує документи і відправляє реєстратору, могла б отримати у місцевий бюджет.

Окрім цього, для створення у громаді посади реєстратора мають бути дотримані відповідні вимоги. Це має бути особа із юридичною освітою, яка повинна пройти спеціальне тестування. Проте всі опитані респонденти зазначали, що у період воєнного стану ці процедури ще більше ускладнилися, тестування довгий час не проводилося, тож потенційні реєстратори не могли здати тестування та, відповідно, почати свою роботу.

### Пропозиція:

#### ► Для ЦОВВ:

потрібно налагодити регулярне тестування осіб, які мають намір здійснювати функції державного реєстратора нерухомості та бізнесу (хоча б один раз на два-три місяці). Також необхідно заздалегідь інформувати про питання у тестах, щоб потенційні кандидати могли якісно підготуватися. За необхідності, слід проводити для них відповідні навчання (наприклад, онлайн курси).

# Горизонтальна та вертикальна взаємодія



## Звітування про надані послуги

Територіальні громади звітують про кількість наданих послуг, зміну соціально-демографічних характеристик, фінансову ситуацію тощо як на районний, так і на обласний рівні. Часто однакові форми для звітування надходять і від РВА, і від ОВА. Респонденти зазначали, що ОВА часто не отримує інформацію від РВА, яку їй передають ВА населених пунктів. А громади зобов'язані відповідати на запити і РВА, і ОВА.

Паралельне звітування для різних суб'єктів забирає часовий ресурс громад в умовах обмежених людських кадрів.

Також представники громад наголошували на відсутності якісного зворотного зв'язку після надання інформації про публічні послуги на вищій рівні влади.

### Пропозиції:

► *Для ЦОВВ:*

1. налагодити/оптимізувати цифрові інструменти для звітування про кількість наданих послуг із доступом для громад і районів, області;

► *Для обласних департаментів, відділів, до відання яких належить сфера послуг:*

2. на обласному рівні необхідно розробити єдину форму звітування і надати доступ і громадам, і району. Найефективнішим способом є передача необхідної інформації з базового рівня на обласний.

## Співпраця між громадами

Якщо деокуповані громади не в змозі самостійно забезпечувати жителів певними видами послуг, вони застосовують інструмент співпраці. У Калинівській громаді такі види послуг, як «Видача витягу з Державного реєстру актів цивільного стану громадян», «Повторна видача свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану», «Внесення даних про новонароджену дитину у посвідчення батьків багатодітної сім'ї» та «Прийняття рішення про реєстрацію народження підкинутої, знайденої дитини», надаються Великоолександрівською громадою. Співпраця також відбувається щодо послуг з реєстрації майна, зокрема залучається державний реєстратор із іншого регіону чи громади. Наприклад, Тягинська громада домовилася із сусідньою громадою, що її реєстратор вносить 30 об'єктів Тягинської громади на тиждень. Новоолександрівська громада налагодила співпрацю з Нововоронцовською громадою, оскільки Нововоронцовка є колишнім районним центром і має відділення Пенсійного фонду, лікарню, лабораторії, ФАП, швидку медичну допомогу, відділення поліції. Тобто фактично громада забезпечує послуги ЦНАПу, а для отримання інших послуг жителі часто скеровуються до інших громад. У Чернобаївській громаді частку адмінпослуг (23) забезпечують Музиківська і Білозерська громади.

Респонденти відзначали ефективність програми «Пліч-о-пліч». Зокрема, у Калинівській громаді завдяки допомозі Вінницької області вдалося відновити значну частину житлових будинків і таким чином повернути жителів. Такі програми є ефективними, оскільки, по-перше, постраждалим громадам бракує фінансових ресурсів, по-друге — там, здебільшого, проживають люди старшого віку, а для виконання ремонтних робіт потрібні кваліфіковані робітники. Ця програма якісно реалізовується у трьох населених пунктах Калинівської громади (Калинівське, Бобровий Кут, Благодатівка). Також співпраця сприяє вивченню і поширенню досвіду інших громад і регіонів та запровадженню корисних практик.

Інструмент укладання договорів між громадами також застосовується у сфері надання медичних послуг. Так, Новоолександрівська та Нововоронцовська громади спільно фінансують утримання ланки первинної медичної допомоги. Лікарі із однієї громади виїжджають у старостати іншої громади та забезпечують її жителів послугами.

## Пропозиції:

» *Для ЦОБВ, ВРУ:*

1. оптимізувати співпрацю між регіонами у контексті відбудови інфраструктурних об'єктів, забезпечення матеріалами тощо;
2. вдосконалити процедуру співпраці громад, на території яких ведуться бойові дії, і тих, що є тимчасово окупованими.