УДК 314.72 *Л. М. Хижняк, А. І. Андрющенко*

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ: ДОСВІД УКРАЇНИ

Стаття присвячена вивченню стану і проблем інформаційного забезпечення соціального захисту внутрішньо переміщених осіб в Україні. Автори доводять, що в кризовому суспільстві, коли негаразди викликані численними чинниками, у т. ч. військовими діями на Сході України, внутрішні переміщення проблематизують надання соціальних послуг особливій групі – вимушеним переселенцям. Вимушені переміщення розглядаються як різновид тимчасових переміщень. Однак їхня ідентифікація й оцінка стає складною проблемою. Внутрішньо переміщені особи, як правило, змінюють звичне місце проживання на невизначено тривалий період часу. Набутий ними ресурсний та соціальний потенціал залишився на покинутих територіях. Це потребує адаптації соціальних служб до діяльності в нових умовах, зокрема, інформаційного забезпечення їхньої діяльності. Для адаптації ринку соціальних послуг до нових викликів в умовах кризової ситуації в Україні необхідно вивчення специфіки потреб нових клієнтів (внутрішньо переміщених осіб) з метою підвищення ефективності діяльності державних соціальних установ та громадських організацій, якості надання соціальних та соціально-медичних послуг, управління ринком соціальних послуг в умовах кризової ситуації. Одержана інформація дозволить також поліпшити інформування громадськості про ці процеси.

Ключові слова: *соціальний захист, вимушені переселенці, інформаційні потреби, інформаційне забезпечення соціального захисту.*

Постановка наукової проблеми. Кількість людей, вимушених покинути свої домівки через військові конфлікти або переслідування, досягла рекордних показників за всю історію спостережень. За даними ООН, у 2014 р. у всьому світі було зафіксовано майже 60 млн. біженців, більше половини з яких – діти. На початок липня 2015 р. в Україні налічувалося понад 1,3 млн. внутрішніх переселенців. За цим показником Україна займає 9-е місце в світі [ООН: Україна зайняла дев'яте місце…, 2015]. Інформаційні потреби вимушених переселенців і проблема інформування про їхній соціальний захист стали предметом наукового аналізу внаслідок поширення внутрішньої вимушеної міграції в Україні в результаті проведення на Сході країни Антитерористичної

операції (АТО). Для ефективного соціального захисту цієї категорії громадян необхідне науково обґрунтоване інформаційне забезпечення, комплексне, системне вивчення проблем їхнього життєзабезпечення і задоволення соціальних потреб. Система соціального захисту в цілому, зокрема ринок соціальних послуг в Україні стикаються з труднощами при задоволенні нагальних потреб нових соціально вразливих груп, які з'явилися в умовах сучасної кризової ситуації на Сході України. Виникає потреба розширення структури і функцій соціальних служб, введення нових видів та форм, методів, технологій соціальної роботи з надання соціальних послуг, підвищення гнучкості соціальних установ та координації їхньої діяльності в нових умовах. Ці нагальні зміни в організації соціального захисту нової соціально вразливої групи потребують адекватного інформаційного забезпечення.

Слід зазначити, що внутрішньо переміщені особи – категорія вимушеної міграції, використовувана поряд з поняттями «біженці» і «переміщені особи». У міжнародному праві жертви вимушеної міграції визначаються як біженці та переміщені особи [Прокушева, 2011]. Внутрішньо переміщені особи у сьогоднішній Україні – це люди, які вимушено залишили місце постійного проживання внаслідок окупації Автономної Республіки Крим та м. Севастополя та воєнних дій на території частини Донецької та Луганської областей. Науковці часто використовують термін «тимчасові переміщення», відзначаючи при цьому, що «масштаби і структура тимчасових переміщень, як внутрішніх, так і міжнародних, поки не вивчені. Проте їх дослідження важливо для оцінки мобільності населення, його зайнятості, соціальної структури, способу життя, доходів» [Моисеенко, 2004, с. 51]. Лунають заклики розмежовувати поняття «біженець» і «переселенець», спираючись на їхній різний контент, що знайшло відображення в міжнародному праві і законодавстві окремих країн. Загострення проблем біженців після Другої світової війни навіть сприяло створенню міжнародно-правової системи захисту прав та інтересів біженців. В ООН у 1947 р. була створена Міжнародна організація у справах біженців. Було також затверджено Управління Верховного комісара ООН у справах біженців, створені його регіональні представництва [Белькова, 2008].

Мета статті – визначити стан і проблеми інформаційного забезпечення соціального захисту внутрішньо переміщених осіб в Україні.

Оцінку поточних інформаційних потреб та доступу внутрішньо переміщених осіб до інформації надала Міжнародна громадська організація «Інтерньюз», яка презентувала результати дослідження «Розуміння інформаційних та комунікаційних потреб внутрішньо переміщених осіб. У

пастці пропагандистської війни. Покинуті. Розчаровані. Затавровані». У 2014 р. було проведено 50 інтерв'ю із внутрішньо переміщеними особами та представниками місцевих волонтерських груп, громадських організацій, національних та міжнародних гуманітарних організацій та місцевими медійними групами у семи містах східної України (Слов'янську, Дружківці, Краматорську, Святогірську, Харкові, Дніпропетровську, Запоріжжі) та Києві. Як засвідчують його результати, основні інформаційні потреби внутрішньо переміщених осіб не задовольняються, що проявляється в таких моментах. 1. Нестача корисних новин та актуальної інформації про права, соціальні виплати, зміни у соціальній політиці, критерії для одержання допомоги та наявні послуги з допомоги внутрішньо переміщеним особам. 2. Забагато повідомлень про війну і замало повідомлень про гуманітарну кризу. 3. Журналістам бракує навичок підготовки репортажів на теми конфліктів та гуманітарної ситуації, а також висвітлення тем, пов'язаних із кризою [Гарантії для переселенців, 2014]. Для кращого інформування внутрішньо переміщених осіб Міжнародна організація Transparency International підготувала інфографіку «Помічник переселенця» [Гарантії для переселенців, 2014].

Подоланню дефіциту інформації для забезпечення соціального захисту внутрішньо переміщених осіб покликано створення Єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб, до якої вносяться такі відомості про внутрішньо переміщену особу: прізвище, ім'я, по батькові, громадянство; дата та місце народження; стать; документ, що посвідчує особу; номер довідки, дата її видачі та назва органу, що її видав; відомості про останнє зареєстроване місце проживання внутрішньо переміщеної особи на території, де виникли обставини, що зумовили переміщення, та її фактичне місце перебування; адреса, за якою з внутрішньо переміщеною особою може вестися офіційне листування або вручення офіційної кореспонденції, та номер телефону; відомості про житлові, соціальні, медичні, освітні та інші потреби внутрішньо переміщених осіб, стан їх забезпечення; відомості про виплачені особі грошові кошти [Гошовський, с. 13]. Однак не всі внутрішньо переміщені особи стають на облік, що робить офіційну інформацію про цю категорію соціальних служб недостатньою для ефективного надання її представникам соціального захисту.

З жовтня 2014 р. в 10 областях України діє проект, який спрямований на сприяння правовому захисту громадян, які вимушені залишити окуповані та небезпечні території. Його реалізовує Всеукраїнська коаліція з надання правової допомоги за підтримки Національного фонду підтримки демократії (NED) у співпраці з 11 потужними регіональними неурядовими організаціями.

В рамках проекту внутрішньо переміщених осіб інформують через ЗМІ про їхні законні права, засоби правового захисту і доступність юридичних послуг. Також юристи надають первинну і вторинну правову допомогу: консультують, зокрема, через Skype, готують необхідні процесуальні документи та представляють інтереси людей у судах. Основними цільовими групами проекту є внутрішньо переміщені особи, які були вимушені залишити окуповані території та зону бойових дій, а також громадські активісти, які опікуються проблемами внутрішніх переселенців, або які самі зазнали переслідувань через свою громадську або професійну діяльність на окупованих територіях.

У вересні 2014 р. в Україні створено Ресурсний центр допомоги вимушеним переселенцям, який об'єднав такі організації: Секретаріат Уповноваженого Верховної Ради з прав людини, громадську ініціативу «Крим-СОС», Проект «Без кордонів», ГО «Центр Соціальна Дія», ініціативу «Дім друзів», ГО «Центр громадянської просвіти «Альменда», громадську ініціативу «Центр зайнятості вільних людей», ВБФ «Право на захист», БФ «Рокада», громадську ініціативу «Кримська діаспора», громадську ініціативу «Аптечка для біженців», ГО «Центр громадянських свобод» та ін. Ресурсний центр допомоги внутрішньо переміщеним особам виконує низку функцій: налагоджує та покращує зв'язки між різними ініціативами та організаціями, що надають підтримку внутрішньо переміщеним особам; збирає гуманітарну допомогу, аналізує потреби, координує надання допомоги; надає юридичні консультації та правову допомогу; надає консультації з працевлаштування та тимчасового розселення; бере участь у підготовці нормативно-правової та аналітичної бази для розробки і впровадження довгострокових стратегій допомоги внутрішньо переміщеним особам та їх інтеграції; розробляє адвокаційні кампанії.

Аналогічні регіональні центри дозволили скоординувати роботу по наданню соціальних послуг вимушеним переселенцям згідно специфіки регіону. На Харківщині діє Регіональний штаб з питань, пов'язаних із соціальним забезпеченням внутрішньо переміщених осіб. Специфіка Харкова – інформування представників цієї категорії та надання їм первинної допомоги на залізничному вокзалі. Близько 1500 переселенців з початку лютого 2015 р. отримали допомогу на залізничному вокзалі у Харкові. З початку лютого 1420 осіб, які переміщуються з тимчасово окупованої території та районів проведення антитерористичної операції, зареєструвалися в координаційному центрі з надання першої допомоги громадянам України на вокзалі Харків-пасажирський. Громадяни, які прибули з Донецької та Луганської областей, отримали тимчасове безкоштовне розміщення у готелі «Експрес» - 365 осіб та у

залі підвищеної комфортності вокзалу Харків-пасажирський – 600 переселенців. Для 327 громадян було організовано безкоштовний проїзд із Харкова до інших міст України, 73 людини безоплатно скористалися камерою схову.

Розглянемо інформаційне забезпечення соціального захисту вимушених переселенців в українському мегаполісі на прикладі м Харкова, спираючись на дані опитування, проведеного співробітниками Харківського національного університету імені В.Н.Каразіна: з 15 по 30 липня 2015 р. проведено інтерв'ю з 253 внутрішньо переміщеними особами. Критерії відбору респондентів: а) легалізація статусу внутрішньо переміщеної особи у вигляді офіційної реєстрації; б) звернення за соціальною допомогою до державних інституцій та волонтерів. Місця проведення інтерв'ю: Модульне містечко для переселенців з тимчасово окупованих територій (62 %), волонтерський центр «Станція Харків» (27 %), літній табір «Ромашка» (7 %), реабілітаційний центр «Промінь» та ін. Соціально-демографічний портрет внутрішньо переміщених осіб, що виступили респондентами: переважно жінки (70 %), 54 % мають дітей до 16 років; вихідці із Луганщини (54 %) і Донеччини (46 %), 81 % до переїзду мешкали в містах; розподіл за віком: 18-30 років – 23 %, 31-55 років – 50 %, 56 років і старше – 27 %; за основним заняттям зараз: працюють – 22 %, на пенсії – 35 %, ведуть домашнє господарство – 9 %, навчаються (студенти тощо) – 3 %, безробітні, що шукають роботу, – 17 %, знаходяться в декретній відпустці – 15 %; за рівнем освіти: 38 % мають вищу і незакінчену вищу освіту, 44 % – середню спеціальну, 14 % – загальноосвітню, 5 % – неповну середню; за тривалістю проживання в Харкові в якості внутрішньо переміщеної особи: до 1 місяця – 5 %, 1-6 місяців – 31 %, 6-12 місяців – 48 %, більше року – 16 %.

Більшість внутрішньо переміщених осіб не мають можливості реалізувати свої права. Багато з них втратили все, включаючи домівки, документи, засоби існування та навіть зв'язки з членами своїх сімей. Деякі громадяни втратили робочі місця, інші були позбавлені законних пільг та соціальних послуг, окремі зазнали майнових збитків. Найтрагічнішими є випадки, коли люди були поранені та втратили життя. Тому важливим завданням є вивчення стану правової і соціальної, соціально-психологічної підтримки постраждалих осіб і розробка програми її удосконалення.

Ключові проблеми, які постають перед внутрішньо переміщеними особами – отримання ними відповідних державних соціальних виплат та послуг, пошук житла та працевлаштування, захист майнових прав, оформлення реєстрації та отримання статусу «переселенця», доступ дітей до освіти, отримання медичної

та гуманітарної допомоги, забезпечення інших прав і свобод. Завданням міської влади, громадських організацій є мінімізувати їхні правові та соціальні проблеми.

У наданні соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам недоцільно спиратися на спрощену уяву про їх потреби, цінності, інтереси, а орієнтуватися на сегментацію цієї категорії клієнтів соціальних служб за ознаками матеріального забезпечення родини, рівня освіти, можливостей самостійного працевлаштування та забезпеченості житлом.

Філософія побудови системи соціальної інтеграції внутрішньо переміщених осіб має враховувати їхню орієнтацію на повернення додому при виконанні трьох основних умов: «припинення військових дій», «наявність житла», «наявність роботи, соціальних виплат». Більшість респондентів окремо наголошували, що додатковою умовою їхнього повернення додому є збереження Луганщини та Донеччини у складі України. Значна частина вимушених переселенців сприймають свій стан як тимчасовий (таких 61 %), вони хотіли б повернутися на попереднє місце проживання. Не планують це зробити 18 % опитаних і 21 % не визначилися, що їм робити далі.

Дані проведеного нами опитування свідчать про складнощі адаптаційного процесу внутрішньо переміщених осіб. Особливості адаптації до нового статусу залежать від соціально-демографічних характеристик представників цієї групи, а вибір стратегії адаптації впливає на їхню поведінку. Якщо людина демонструє активну життєву позицію, має ресурсний потенціал і можливості його реалізації в нових умовах, то адаптація не складає особливих проблем. Однак лише незначна частка опитаних не потребує адаптації до нових умов (таких лише 2 %). Це ті, хто в ході опитування відмітили позицію «Я живу, як і раніше, для мене нічого не змінилося». Переважна ж більшість респондентів проходять складний процес адаптації. Умовно ми виділили три типи адаптації, які визначають поведінку опитаних, – «активний тип» (51 %), «пасивний тип» (33 %), «розгублені» (15 %). На адаптацію внутрішньо переміщених осіб до нових умов суттєво впливають перешкоди, які виникають на шляху їхньої комунікацій з родиною, друзями, що залишилися в зоні АТО. Адже незалежно від того, планують чи ні респонденти повертатися на малу батьківщину, вони слідкують за подіями в зоні АТО, особливо у своєму населеному пункті, де вони раніше мешкали (95 % відповідей).

Соціальні служби Харкова з появою значної кількості внутрішньо переміщених осіб із зони АТО включилися в процес надання їм соціальної допомоги, не маючи для цього достатніх ресурсів (матеріальних, кадрових

тощо) і технологій. Разом з тим дані проведеного дослідження при визначенні того, чого не вистачало респондентам в перші дні їх перебування в місті і на момент опитування, зафіксували тенденцію зниження проблематизованості для внутрішньо переміщених осіб багатьох питань. Якщо в перші дні перебування в Харкові 69 % опитаних не мали чіткого уявлення про те, як жити далі, то на момент опитування таких залишилося 48 %. Майже дві третини опитаних вказали на відсутність можливостей задоволення елементарних потреб (наразі таких 36 %). Біля 55 % бракувало впевненості у своїх силах (наразі таких 35 %). Вдвічі зменшилася питома вага тих, кому не вистачало знання своїх прав як внутрішньо переміщеної особи (з 62 % до 30 %). Зменшилася частка тих, кому не вистачало інформації про соціальні служби, покликані надати допомогу (з 58 % до 24 %), оплачуваної роботи (з 48 % до 32 %), підтримки з боку оточуючих (з 45 % до 28 %), інформації про умови життя в Харкові (з 39 % до 17 %). Це свідчить про те, що соціальні служби міста, які вперше за свою історію стикаються з вирішенням такої масштабної соціальної проблеми, намагаються надати послуги переселенцям і підтримати їх у важкій життєвій ситуації.

Узагальнимо чинники, що актуалізують підвищення якості й оперативності інформаційного забезпечення соціального захисту внутрішньо переміщених осіб:

– відсутність відпрацьованих механізмів здійснення організованої евакуації громадян України із зони АТО та тимчасово окупованих територій;

– неготовність системи соціального захисту до соціального забезпечення вимушених переселенців (житло, робота, оформлення документів та ін.);

– неготовність соціальних установ до роботи з клієнтами, що виникли в умовах кризової ситуації;

– неготовність громадських організацій до роботи з внутрішньо переміщеними особами, незнання їхніх актуальних проблем;

– незнання специфіки проблем внутрішньо переміщених осіб як клієнтів соціальних служб;

– неготовність населення територіальної громади Харківського мегаполісу до прийняття внутрішньо переміщених осіб (окремі прояви інтолерантності тощо) в умовах дефіциту додаткового ресурсного забезпечення;

– складність адаптації неоднорідних груп внутрішньо переміщених осіб до життєдіяльності в незвичних для них умовах;

– недостатня інформованість журналістів для адекватного відображення сутності кризової ситуації та її наслідків (зокрема, для внутрішньо переміщених осіб, приймаючих територій та ін.);

– відсутність каналів обміну досвідом надання соціальних та соціально-медичних послуг цій категорії громадян між державними і недержавними соціальними інституціями, що утруднює формування громадської думки щодо толерантного ставлення населення до внутрішньо переміщених осіб, координацію роботи з соціальної підтримки різних їх груп.

Офіційні джерела повідомляють лише приблизну кількість внутрішньо переміщених осіб, однак бракує інформації про соціально-демографічний склад цієї групи, їхню сегментацію за соціальними і соціально-медичними потребами, рівень задоволеності соціальними послугами; готовність соціальних служб задовольняти специфічні потреби окремих груп цієї категорії.

Висновки. Поява в Україні внутрішньо переміщених осіб актуалізувала потребу у розширенні структури і функцій соціальних служб, введення нових видів та форм, методів, технологій соціальної роботи з надання соціальних послуг, підвищення гнучкості роботи державних соціальних установ та координації їхньої діяльності з волонтерськими і міжнародними організаціями. Ці нагальні зміни в організації соціального захисту нової соціально вразливої групи потребують адекватного інформаційного забезпечення. Долі окремих внутрішньо переміщених осіб стають предметом численних журналістських публікацій. Однак лише постійний моніторинг їхніх потреб та міри їх задоволення буде слугувати ефективному інформаційному забезпеченню соціального захисту цієї групи клієнтів соціальних служб.

Внутрішньо переміщені особи, що мешкають в Харкові, являють собою неоднорідну групу за соціальним статусом, соціально-демографічними ознаками, ресурсними можливостями і ціннісними орієнтаціями, що вимагає від соціальних служб проводити їхню сегментацію і забезпечувати соціальний захист, надавати відповідні соціальні послуги, враховуючи специфічні потреби окремих категорій.

В умовах нестачі бюджетних ресурсів для вирішення проблем соціального захисту внутрішньо переміщених осіб велике значення має впровадження державно-приватного партнерства як ефективного механізму співробітництва між органами державної влади, органами місцевого самоврядування, приватним сектором та інститутами громадянського суспільства. Однак це має стати предметом окремого дослідження.

Д ж е р е л а:

Белькова Е. Г. Беженцы и переселенцы: разграничение понятий // Известия Иркутской государственной экономической академии. – 2008. – Вып. 3.

Гошовський В. С. Соціальні права і гарантії внутрішніх переселенців. – Київ : 2015.

Моисеенко В. М. Внутренняя миграция населения. – Москва : Экономический факультет МГУ, ТЕИС, 2004.

ООН: Україна зайняла дев'яте місце у світі за кількістю внутрішніх переселенців. – Режим доступу: http://www.unian.ua/society/1091234-oon-ukrajina-zaynyala-devyate-mistse-u-sviti-za-kilkistyu-vnutrishnih-pereselentsiv.html

Прокушева Н. В. Определение статуса и понятий беженца и вынужденного переселенца // Вестник Бурятского государственного университета. – 2011. – № 5.

Гарантії для переселенців: безкоштовне житло на півроку. – Режим доступу: http://www.bbc.com/ukrainian/politics/2014/10/141021_displaced_law_vs

L. Khyzhniak, A. Andriushchenko. Information Support of Social Protection of Internally Displaced Persons: Ukraine Experience.

The article is devoted to studying the state and information support problems of social protection of internally displaced persons in Ukraine. The authors prove that in a society in crisis, when the problems are caused by numerous factors, including military operations in eastern Ukraine, internal displacements problematize delivering of social services to a special group – IDPs. Internally displaced persons, as a rule, change habitual residence for an indefinite period of time. Their gained resources and social potential remained on the abandoned areas. This requires adaptation of social services to the new conditions, in particular with information support of their activities. To adapt the social services market to new challenges in a crisis situation in Ukraine to study the specific needs of new customers (IDPs) to improve the effectiveness of public social institutions and public organizations, the quality of social and socio-medical services, market management of social services in a crisis situation. The information received will also improve public awareness of these processes.

Keywords: *social protection, internally displaced persons, information needs, information support of social protection.*