Рокада
Благодійний фонд

КОНЦЕПЦІЯ АЛГОРИТМУ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ У НЕУРЯДОВИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ ДЛЯ ПОВЕРНЕНИХ І ПЕРЕМІЩЕНИХ УКРАЇНЦІВ

Цей документ було створено в межах проєкту «Посилення механізмів перенаправлення між неурядовими організаціями для переміщених українців та осіб, що повертаються» за фінансової підтримки Проєкту Ради Європи «Полегшення доступу до прав людини та основних послуг для внутрішньо переміщених осіб та осіб, які повертаються в Україну».

Погляди, викладені в цьому документі, є відповідальністю його авторів і можуть збігатися з офіційною політикою Ради Європи.

ВСТУП

Повномасштабна війна спричинила масову вимушену міграцію українців за кордон. За словами Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, наприкінці 2024 року, в державах Європи зареєстровано понад 6,3 мільйона українських громадян як осіб, що потребують тимчасового міжнародного захисту. Ще майже 560 тисяч українських громадян перебувають за межами Європи. Відповідно до даних дослідження, проведеного Cedos[1] 25% українських біженців, планують повернутися додому, 16% хочуть жити на дві країни (за кордоном, 5 і в Україні). Водночас 38% адаптувалися у країнах перебування, знайшли роботу, освіту для дітей і тимчасово не розглядають можливість повернення. Ще 21% залишаються у стані невизначеності через нестабільну ситуацію як в Україні, так і в країнах, де вони нині перебувають. Попри поступову адаптацію українських біженців за межами країни, нагальним є створення системи підтримки для безпечного та гідного повернення додому, особливо це стосується людей, що належать до вразливих категорій населення. Допомогти у формуванні такої системи може алгоритм перенаправлення у неурядових організаціях для повернених і переміщених українців.

Концепцію механізму перенаправлення розроблено так, щоб гнучко реагувати на різні потреби та ризики кожної категорії людей, які повертаються, і забезпечувати по-справжньому індивідуальний підхід. Кожен випадок супроводжує фахівець із необхідною експертизою; це гарантує врахування конкретних потреб і надання підтримки відповідно до міжнародних стандартів прав людини.

Кожна організація, залучена до механізму перенаправлень, повинна своєчасно інформувати партнерські структури про зміни, зокрема щодо переліку послуг (його розширення або звуження), контактної інформації та місця перебування для забезпечення ефективної взаємодії з бенефіціарами.

Рекомендується, за можливості, співпрацювати з посольствами та консульствами України за кордоном, які можуть сприяти поширенню інформації про механізм перенаправлення, зокрема через консульський облік або інформаційні заходи для громади.

Неурядові організації (далі – НУО) також мають забезпечити системний зворотний зв'язок: аналізувати запитання та типові труднощі, з якими стикаються люди, що планують повернення, і на основі цього оновлювати інформаційні матеріали та алгоритми супроводу.

Оновлення офіційної інформації про повернення (наприклад, умови перетину кордону, зміни у правовому регулюванні) координується профільними організаціями-учасниками механізму або призначеним модератором інформаційного компонента (відповідальна організація визначається на рівні партнерської угоди або регіональної координаційної групи).

Формальна та неформальна комунікація всередині мережі (оновлення інформації, відповіді на запити, поширення уточнень) здійснюється через узгоджені канали – спільну платформу, інформаційні розсилки чи месенджери – під модерацією уповноваженого представника, відповідального за комунікаційний потік.

[1] Вимушене переміщення за кордон: аналітичний звіт за результатами дослідження та моніторингових візитів. Київ: Офіс Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини; аналіт. центр Cedos; за координації Офісу Ради Європи в Україні, 2025. 110 с. URL: https://rm.coe.int/-10-03-v2-1-/1680b4e61d (дата звернення: 20.08.2025).

ПРИНЦИПИ РОБОТИ МЕХАНІЗМУ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

- **Безперервний зв'язок.** Ми, українські та європейські неурядові організації, що співпрацюють для підтримки безпечного повернення й релокації, підтримуємо зв'язок із кожною людиною в реальному часі. Навіть коротка пауза в комунікації загрожує втратою документів або доступу до допомоги.
- **Персональна відповідальність.** За кожним випадком закріплено фахівця; справа переходить далі лише після підтвердженого прийняття, що усуває «розриви» в супроводі.
- **Першочергова увага вразливим групам.** Люди з інвалідністю, літні особи, представники інших вразливих категорій отримують пріоритетний супровід і захист.
- **Двостороння взаємодія.** Механізм працює в обидва напрямки «ЄС ↔ Україна», залучаючи ресурси партнерських НУО по обидва боки кордону.
- **Принцип «нічого для нас без нас».** Рішення ухвалюються разом із самими переміщеними особами, з урахуванням їхніх побажань і потреб. Остаточний план переїзду затверджується тільки після погодження з людиною (що узгоджується з гуманітарними стандартами залучення бенефіціарів до прийняття рішень).
- **Принцип добровільності та безпечності повернення.** Людина має право передумати на будь-якому етапі підготовки. Якщо після оцінки ризиків або в процесі підготовки з'ясується, що повернення небезпечне чи небажане, НУО допоможе знайти інші рішення, а не буде примушувати до повернення.

ОПИС МЕХАНІЗМІВ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

А. Алгоритм сприяння поверненню з ЄС до України (від європейських НУО до партнерів в Україні).

Цей алгоритм забезпечує безперешкодний та підтримуваний перехід для українських громадян і сімей, які повертаються з країн ЄС, з особливою увагою до вразливих груп населення.

1. ІДЕНТИФІКАЦІЯ ТА ПЕРШИЙ КОНТАКТ:

Європейські та українські НУО спільно забезпечують поширення інформації про можливості безпечного повернення через офіційні вебсайти, інформаційні брошури, оголошення в місцях компактного проживання біженців тощо.

Додатковою точкою доступу до інформації є **Unity Hubs** – консультаційні центри для українців. У хабах можна отримати первинну консультацію щодо добровільного повернення, працевлаштування та соціальних послуг, а також залишити контактні дані для подальшого супроводу. НУО можуть розміщувати в цих центрах свої інформаційні матеріали про програми підтримки повернення.

Європейська НУО отримує запит від людини чи родини, які планують повернутися в Україну, і одразу пояснює умови повернення, доступну підтримку та можливі ризики. Якщо людина має доступ до інтернету, їй надають посилання на платформу «Україна – це дім»[2]. Коли цифрових інструментів немає, інформацію подають усно та передають коротку друковану пам'ятку; за потреби організація забезпечує доступ до комп'ютера чи планшета в офісі або партнерському центрі, щоб людина могла ознайомитися з даними самостійно.

2. ПЕРЕВІРКА ДОБРОВІЛЬНОСТІ, ОЦІНКА РИЗИКІВ:

На цьому етапі організація-відправник забезпечує особу повною та достовірною інформацією про повернення – правові вимоги, безпекову ситуацію, доступні послуги після прибуття, щоб людина могла зважити всі фактори. Інформація подається зрозумілою мовою, з урахуванням потреб людей з інвалідністю та інших вразливих груп, що відповідає міжнародним стандартам добровільного, безпечного й гідного повернення.

- Коротка бесіда. Європейська НУО спілкується з особою або родиною, щоб
  - переконатися у добровільності рішення повернутися;
  - з'ясувати ключові потреби (житло, здоров'я, документи) та можливі ризики під час подорожі й після прибуття;
  - визначити українського партнера, який найкраще забезпечить подальший супровід.
- Психосоціальна підтримка. За потреби організація-відправник залучає психолога чи соціального працівника, щоб допомогти людині емоційно підготуватися до змін.
- Фіксація результатів. Підсумки бесіди заносять у стислий профіль без чутливих даних. Це дає українському партнеру чітке уявлення про запит і дозволяє завчасно підготувати підтримку, зменшуючи ризик повторного вимушеного виїзду.
- Форми та згоди. Особа самостійно заповнює коротку форму первинного запиту (базові контакти й попередні потреби). За необхідності поглибленої оцінки, особа, що повертається самостійно заповнює додаткову анкету. Якщо фізично заповнити форму неможливо, співробітник НУО вводить дані лише за письмовою згодою й фіксує цей факт. Перед заповненням будь-якої форми обов'язково надається інформована згода на обробку та передачу персональних даних.

[2] Це платформа, що надає інформацію біженцям і внутрішньо переміщеним українцям про їхнє право на подальше перебування у країнах чи громадах, які їх прийняли, роз'яснює можливості та дає відповіді на питання щодо добровільного повернення додому, а також сприяє отриманню підтримки з відновлення та відбудови домівок.

- Рішення про перенаправлення. Європейська НУО оцінює, чи немає підстав відмовити в перенаправленні; лише за відсутності таких підстав узагальнена інформація передається українському партнеру. Кейс тимчасово не передається, якщо виявлено хоча б один із наведених нижче критеріїв відмови:
  - Відсутня добровільність – немає підписаної інформованої згоди або виявлено примус.
  - Підтверджена серйозна небезпека – активні бойові дії чи інші доведені загрози на маршруті або в пункті прибуття.
  - Юридичні перешкоди – заборона виїзду, відкрите кримінальне / адміністративне провадження, неврегульований статус тимчасового захисту.
  - Критичні проблеми з документами – неможливо оперативно оформити жоден проїзний документ, зокрема посвідчення на повернення.
  - Медичний стан, несумісний із подорожжю – потрібна цілодобова госпітальна допомога чи складне життєво-необхідне обладнання, яке неможливо забезпечити в дорозі.
  - Відсутній мінімальний варіант тимчасового житла після перетину кордону і неможливо узгодити його до виїзду.
  - Високий ризик торгівлі людьми або сексуального / гендерно зумовленого насильства (наприклад: неповнолітній без супроводу, повернення до відомого кривдника, «роботодавець»-посередник контролює документи, відсутній безпечний маршрут і кризове житло), який неможливо знизити доступними заходами захисту.
- Підтвердження прийняття. Українська НУО підтверджує готовність супроводжувати кейс – це відповідає принципу персональної відповідальності за випадок. Без такого підтвердження підготовка до виїзду не продовжується.

Подальше спільне планування маршруту, житла та послуг викладено у розділі «Планування кейсу».

3. ІНФОРМОВАНА ЗГОДА: КОЛИ ПОТРІБНА І ЩО В НІЙ ЗАЗНАЧАТИ:

Якщо європейська НУО лише інформує людину про умови повернення і не передає її дані далі, достатньо мінімального набору – ім'я, прізвище, стать і вікова група. У такому разі окрема письмова згода на обробку персональних даних не потрібна, бо дані збираються лише для надання інформаційної послуги.

Якщо ж НУО планує перенаправити запит до українського партнера або інших організацій, потрібна письмова згода на передавання персональних даних. Форма повинна чітко пояснювати:

- які саме дані збираються;
- з якою метою та на який строк їх зберігають;
- хто матиме доступ;
- як відкликати згоду (контактна особа).

Отже, дані збираються лише в обсязі, необхідному для конкретної послуги, а згода запитується тільки тоді, коли інформація передається за межі первинної НУО.

4. САМОСТІЙНЕ ЗАПОВНЕННЯ ФОРМИ:

Щоб уникнути передавання надлишкових персональних даних, людині чи родині пропонують самостійно заповнити коротку онлайн-форму для української НУО. Європейська НУО надає захищене посилання або надає доступ до планшета/комп'ютера на місці.

Обов'язкові поля (для первинного контакту):

- Ім'я та прізвище;
- Телефон або інший зручний спосіб зв'язку;
- Склад сім'ї та особливі потреби (наприклад, медичні, мобільність);
- Поточне місце перебування;
- Бажаний пункт прибуття в Україні.

Додаткові поля (заповнюються лише за потреби):

- Паспортні дані, лише якщо вони справді необхідні (наприклад, для бронювання транспорту чи підтвердження статусу на кордоні);
- Відомості про отриману раніше допомогу, правовий статус, важливі медичні дані тощо.

Примітка в формі пояснює, навіщо кожні дані збираються та як їх буде захищено. Якщо паспортні дані не потрібні на цьому етапі, людина може залишити поле порожнім і подати інформацію безпосередньо українській стороні пізніше.

5. ПЕРЕДАВАННЯ ІНФОРМАЦІЇ:

5.1. Після заповнення форми дані надходять до української НУО через захищену папку в Google Workspace for Nonprofits або іншу хмарну платформу, рекомендовану локальним партнером TechSoup.

Платформа забезпечує:

- Захищене зберігання даних (сервери в ЄС або Швейцарії);
- Обмеження доступу лише для уповноважених осіб;
- Історію доступів і дій;
- Двофакторну автентифікацію (2FA).

Як підключити платформу для обміну даними:

Українські НУО підтверджують статус через TechSoup Україна (techsoup.org/uk-UA).

Іноземні НУО реєструються через google.com/nonprofits та проходять підтвердження через локального партнера TechSoup у своїй країні (наприклад, TechSoup Polska, Stifter-helfen у Німеччині тощо).

Після підтвердження організація створює робочі облікові записи, захищені папки на Google Диску або іншій платформі (наприклад, Proton Drive, Tresorit) і встановлює 2FA.

5.2. Резервна процедура (якщо немає доступу до платформи).

- Форму експортують у файл (CSV або PDF);
- Файл шифрують (AES-256, 7-Zip);
- Надсилають електронною поштою, а пароль передають окремим каналом (Signal, WhatsApp, SMS).

5.3. У виняткових випадках (наприклад, відсутність інтернету в польових умовах), дозволяється передати телефоном лише мінімальні дані (ім'я, контакт, місцезнаходження, ключова потреба) після усної згоди особи. Повна інформація завантажується після відновлення доступу.

6. ПЛАНУВАННЯ КЕЙСУ:

Після отримання профілю українська НУО призначає кейс-менеджера з огляду на регіон повернення та специфіку потреб. Менеджер перевіряє отриману інформацію, за потреби уточнює деталі з особою (безпосередньо або через партнерів у ЄС) та формує попередній індивідуальний план, що охоплює житло, транспорт, медичні послуги, зустріч на кордоні й перелік залучених партнерів. Після першої бесіди з бенефіціаром план коригується і затверджується спільно з ним.

План обов'язково містить інструкцію щодо зустрічі на кордоні:

- хто зустрічає (наприклад, представник української НУО у жилеті з логотипом),
- точка зустрічі (конкретний пункт пропуску),
- спосіб зв'язку з європейською стороною,
- телефон/месенджер особи, яка зустрічає, та резервний контакт.

Представник української (або, за потреби, європейської) НУО супроводжує бенефіціара від кордону або передає кейс колегам, якщо місце проживання розташоване далеко від пункту пропуску. Далі організується транспортування до безпечного місця перебування в Україні (тимчасовий прихисток, центр перебування чи інше – відповідно до узгодженого плану).

Вибір транспорту здійснюється індивідуально: у стандартних випадках використовують регулярні рейси (автобус, потяг), а для людей з інвалідністю чи обмеженою мобільністю передбачають спеціальний транспорт. Перед виїздом кейс-менеджер разом з особою проговорює альтернативні варіанти (інший рейс, нічліг у дорозі, контакти екстреної допомоги).

Покрокова підготовка кейсу (схема може бути надана бенефіціару для наочності):

- Контакт і збір даних – консультація, коротка форма, інформована згода.
- Обмін інформацією між НУО – рішення європейської НУО, передавання профілю, підтвердження прийняття українською НУО.
- Спільне планування – призначення кейс-менеджера, розробка та погодження індивідуального плану дій.

- Підготовка до поїздки – закриття справ у країні перебування, придбання квитків (самостійно або за підтримки донорів), підготовка документів і речей.
- Супровідний лист – європейська та українська НУО готують лист із контактами та коротким описом підтримки; лист передається бенефіціару на випадок перевірок.

Якщо особа подорожує з великою твариною, кейс-менеджер:

- перевіряє наявність ветеринарного паспорта, щеплень і довідки EU Animal Health (або планує термінове оформлення);
- бронює сертифікований транспорт (багажне відділення, автоконевоз) і погоджує пункт пропуску з ветконтролем;
- забезпечує попереднє місце тимчасового утримання тварини після прибуття (притулок, приватна стайня).

Вартість перевезення та ветеринарних процедур закладають окремим рядком бюджету програми повернення.

7. ПОДОРОЖ ДОДОМУ:

Після узгодження організаційних деталей людина чи родина вирушає регулярним транспортом (автобус або потяг). Українська та європейська НУО:

- Надають чітку інструкцію щодо маршруту та перетину кордону;
- Допомагають дістатися до пункту відправлення;
- Залишаються на зв'язку 24/7 телефоном чи в месенджерах, щоб дистанційно вирішувати будь-які труднощі в дорозі (затримки, зміни розкладу, питання прикордонного контролю).

Зв'язок забезпечується через:

- персональний номер кейс-менеджера (дзвінки, SMS, WhatsApp/Signal);
- резервну цілодобову «гарячу лінію» обох НУО;
- спільний чат (особа + європейський та український менеджери) із запланованими контрольними точками «виїхав/перетнув кордон/прибув».

Особа отримує супровідний лист українською та мовою країни перебування, де вказано контакти НУО, короткий опис програми і прохання сприяти у разі затримки або перевірки. Лист (а також QR-код із самими даними) можна надати прикордонникам, перевізнику чи поліції, щоби підтвердити легальність поїздки та швидко зв'язатися з відповідальними сторонами.

НУО надають чек-лист перед дорогою:

- перелік потрібних документів (паспорт, свідоцтва про народження дітей, медичні довідки, документи на домашніх тварин, якщо є тощо);
- список речей першої необхідності в дорогу;
- контакти відповідальних осіб на обох сторонах.

Під час підготовки до поїздки кейс-менеджер перевіряє наявність у особи всіх необхідних документів (проїзних, медичних, дозвільних) і заздалегідь допомагає зібрати документи, яких бракує, якщо якихось документів бракує (контактує з посольством для оформлення посвідчення на повернення чи інших документів, якщо паспорт втрачено).

Квитки зазвичай купує сама людина або родина. За потреби витрати можна частково чи повністю компенсуватися коштом партнерських організацій, благодійників або державних / муніципальних програм для людей, що повертаються.

Якщо людина має обмежену мобільність, організовується спеціальний транспорт.

На пункті пропуску людину чи родину зустрічає представник української НУО, допомагає з формальностями, багажем і супроводжує до безпечного місця подальшого перебування – незалежно від того, чи вони повертаються до власного дому, чи тимчасово оселятимуться в іншій громаді як внутрішньо переміщені.

Увесь маршрут супроводжується зв'язком у реальному часі: європейська НУО повідомляє про виїзд, український партнер підтверджує зустріч. Це забезпечує плавне передавання відповідальності без розривів.

8. ПРИЙОМ І РЕІНТЕГРАЦІЯ:

Підготовка до прибуття.

Якщо дату повернення відомо заздалегідь, НУО, що супроводжує репатріацію, повідомляє громаду про склад сім'ї, особливі потреби, наявні документи та орієнтовні запити. Від громади визначається відповідальна особа – соціальний працівник або інший уповноважений спеціаліст. Узгоджується стартовий пакет послуг на перші 72 години: тимчасове розміщення, маршрути до ЦНАП, ПМСД, школа або садок, соціальні служби. Якщо локальної НУО немає, одразу готується мапа перенаправлень до обласних структур і партнерів, усі описані нижче кроки виконує громада.

Перенаправлення здійснюються до обласних структур і партнерів. За можливості громада підтримує дистанційний контакт із НУО, яка супроводжувала сім'ю, для точкових консультацій.

Перші 72 години після прибуття.

Громада організовує базовий супровід:

- Допомога з реєстрацією у ЦНАП (за потреби);
- Запис до сімейного лікаря та первинний скринінг стану здоров'я;
- Звернення до соціальних служб для доступу до базових послуг;

- Контакт із відділом освіти, зустріч у найближчій школі чи садку;
- Надання короткого довідника громади (адреси, телефони, онлайн-посилання);
- Закріплення відповідальної особи від громади для координації подальших кроків.

За можливості, до супроводу може долучатися кейс-менеджер місцевої НУО.

Перший тиждень: оцінка потреб.

Оцінку проводить соціальна служба разом із сім'єю; за потреби долучається НУО. Основні сфери:

- **Житло** – чи достатнє поточне розміщення, бар'єри для переходу до сталого житла, фінансові можливості сім'ї;
- **Документи і статус** – наявні іноземні документи (посвідки, свідоцтва, атестати), потреба у легалізації чи нострифікації, відновлення втрачених документів;
- **Освіта дітей** – зарахування до закладу, базова діагностика знань, оцінка рівня української мови у формі співбесіди або шкільного скринінгу;
- **Зайнятість дорослих** – профіль навичок, потреба у підтвердженні кваліфікації, перекваліфікації, складання резюме, готовність до працевлаштування чи відкриття бізнесу;
- **Здоров'я** – доступ до первинної медицини, психосоціальної підтримки, потреба у спеціалізованих послугах;
- **Соціальна та культурна адаптація** – рівень поінформованості про місцеві правила й сервіси, потреба у посередництві, залучення у місцеві ініціативи.

90-денний індивідуальний план реінтеграції.

План складається з родиною. Вказуються відповідальні, терміни та конкретні кроки.

- **Освіта та мовна підтримка дітей:** зарахування до школи чи садка, закріплення класного керівника або шкільного куратора, додаткові заняття з української, групи підсилення чи репетитори, індивідуальний навчальний план для подолання освітніх прогалин. Якщо немає місць – перенаправлення до сусідніх закладів чи обласного департаменту.
- **Зайнятість і навички дорослих:** реєстрація в центрі зайнятості, консультація з кар'єрним радником, допомога у складанні резюме й профілю на платформах працевлаштування, підготовка до співбесіди, курси перекваліфікації, підтвердження дипломів, мікрокурси з цифрової грамотності. Зацікавленим – підтримка у підготовці бізнес-планів і навичках пошуку мікрогрантів. За потреби – короткі сесії з психологом для мотивації.
- **Документи та нострифікація:** перелік документів, які треба визнати чи легалізувати, куди подавати, які довідки потрібні; перенаправлення до ДМС, ЦНАП, закладів освіти, МОН-платформ.
- **Здоров'я:** декларація з сімейним лікарем, план візитів, направлення до психосоціальних служб і спеціалізованих медзакладів.
- **Житло: маршрут до сталого житла:** соціальне житло громади, довгострокова оренда із субсидією, оренда через партнерів чи бізнес. Визначається відповідальний за пошук і терміни перегляду.

- **Соціальна інтеграція:** знайомство з радою внутрішньо переміщених осіб чи іншим дорадчим органом, який опікується правами осіб, що повертаються, молодіжними чи жіночими радами, соціальними фасилітаторами (за наявності), культурними, спортивними та волонтерськими ініціативами.

Ролі та відповідальність.

- **Громада:** організовує базові послуги у перші 72 години; призначає відповідальну особу; проводить оцінку потреб; формує та переглядає індивідуальний план; працює зі школами над індивідуальними навчальними планами та мовною підтримкою; координує доступ до медицини й соціальних послуг; веде реєстр перенаправлень і контролює, щоб сім'я отримала послугу; підтримує контакт із НУО, яка супроводжувала до громади.
- **НУО (якщо залучена):** доводить людину до громади, передає оцінку потреб, бере участь у первинному супроводі та оцінці, допомагає з перенаправленнями на спеціалізовані послуги, надає консультації громаді за потреби.

Перенаправлення: куди і коли.

- **Освіта:** відділ освіти громади, заклади освіти, обласний департамент освіти (якщо бракує місць).
- **Зайнятість:** центр зайнятості, обласні програми перекваліфікації, партнерські НУО, бізнес-асоціації.
- **Документи:** ЦНАП, ДМС, консульські установи, органи ДРАЦС, заклади освіти для нострифікації.
- **Здоров'я:** ПМСД, психосоціальні служби, спеціалізовані медзаклади.
- **Житло:** відділ житлових питань громади, комунальні підприємства, партнерські агенції оренди, соціальне житло.
- **Соціальна інтеграція:** рада внутрішньо переміщених осіб, молодіжна чи жіноча рада, соціальні фасилітатори, культурні та спортивні клуби.
- **Діаспори:** контакти з українськими громадами за кордоном для збору інформації про потреби тих, хто планує повернення.

Перенаправлення: куди і коли.

Формат: короткі контрольні точки на 14, 30 і 90 день. Відповідальна особа від громади перевіряє, чи дитина навчається й отримує мовну підтримку, чи дорослі працюють або вчаться, чи запущено процес пошуку сталого житла, чи доступні медичні та соціальні послуги. За підсумками кожної точки оновлюється індивідуальний план. У складних випадках питання передається на рівень профільного заступника голови громади або обласної служби.

9. ПОСТМОНІТОРИНГ І ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК:

Після того як кейс-менеджер завершив супровід і основні заходи соціальної підтримки (зазвичай це 2–3 місяці після прибуття, людині чи родині пропонують добровільно заповнити коротку анкету оцінки досвіду – онлайн або телефоном. За згоди респондентів результати поєднують із постмоніторингом, щоб визначити, які потреби залишилися невирішеними, оцінити ефективність допомоги і вдосконалити подальшу модель скерування та реінтеграції.

Огляд етапів механізму перенаправлення (ЄС до України)

Етап	Ключові дії	Відповідальні сторони	Ключові результати
1. Ідентифікація та перший контакт	Виявлення особи/родини, базове інформування	Європейська НУО	Зареєстрований запит, встановлений первинний контакт
2. Оцінка мотивації та ризиків	Коротке інтерв'ю з особою/родиною для оцінки мотивації, ресурсів і побоювань щодо повернення.	Європейська НУО	Базова оцінка ризиків і потреб для подальшого планування.
3. Отримання інформованої згоди	Пояснення умов, підписання форми інформованої згоди на передавання даних.	Українська НУО	Офіційно оформлена згода на передавання персональних даних.
4. Самостійне заповнення форми	Заповнення особою онлайн-форми або на місці з допомогою НУО. Дані: документи, склад сім'ї, потреби тощо.	Особа, Європейська НУО (технічна допомога)	Стандартизована форма даних, підготовлена до передавання.
5. Передавання інформації	Безпечне передавання форми до БФ «РОКАДА» через платформу або інший погоджений канал.	Європейська НУО	Кейс отримано «РОКАДОЮ» для подальших дій.

6. Планування кейсу	Призначення кейс-менеджера, аналіз інформації, розробка індивідуального плану повернення, узгодження з партнерами.	Українська НУО	Готовий індивідуальний план підтримки та координація дій.
7. Подорож додому	Організація маршруту, інструктаж, транспорт (самостійний або спеціальний), зустріч на кордоні.	Особа, Європейська НУО, Українська НУО, партнери	Безпечне прибуття в Україну з супроводом за потреби.
8. Прийом і реінтеграція	Зустріч, тимчасове житло, допомога, первинні послуги, моніторинг і перенаправлення до служб.	Українська НУО, партнери, державні служби	Особа, що повернулася інтегровано у громаду, надано базові послуги.
9. Постмоніторинг та зворотний зв'язок	Добровільна оцінка досвіду повернення (онлайн/телефон), забезпечення зворотного зв'язку.	Українська НУО	Виявлення незакритих потреб, покращення моделі підтримки.

Спеціалізована допомога для основних вразливих груп.
А. Індивідуалізовані послуги підтримки за категоріями вразливості

Категорія вразливості	Виявлені специфічні потреби	Ключові послуги, які надає «Рокада» та партнери
Родини з дітьми	Житло, працевлаштування батьків, школа/садок для дітей, медична опіка, психологічна підтримка дітей.	Призначення кейс-менеджера, пошук житла (модульні будинки), пріоритетний доступ до повністю матеріальноїдопомоги, працевлаштування, контакт зі школами/садками, психологічна допомога.

Люди з інвалідністю	Спеціальні умови транспортування/ розміщення, допоміжні технічні засоби, за потреби – безперервний доступ до лікування, оформлення інвалідності.	Оцінка стану, медичний супровід/спеціальний транспорт, пошук безбар'єрного житла, супровід соц. працівника, оформлення виплат, контакти сімейного лікаря, обладнання помешкання.
Люди з хронічними захворюваннями	Безперервність лікування, доступ до ліків, психологічна підтримка, супровід медпрацівника.	Узгодження лікування з МОЗ/ ВООЗ, організація обліку в диспансерах, перевірка наявності ліків, супровід психолога/психіатра, допомога з декларацією сімейного лікаря.
Батьки, які виховують дітей самостійно (тимчасово чи постійно)	Житло, робота з гнучким графіком, догляд за дітьми, стабільний дохід, психологічна підтримка.	Пріоритетне поселення, допомога з працевлаштуванням (віддалена або часткова зайнятість), швидке зарахування дітей до садка/школи, волонтерські няні, групи взаємопідтримки, консультації психолога, оформлення грошових пільг.
Літні люди	Збереження здоров'я та психічного стану, уникнення багатогодинних пересадок, догляд, відновлення пенсійних виплат.	Тісний зв'язок із родиною, волонтерський супровід, двері-до-дверей транспорт, перевірка стану житла, направлення до геріатричних пансіонатів, психологічна підтримка, безперервний доступ до ліків.

В. Алгоритм підтримки переміщення з України до ЄС (від українських до європейських НУО)

Цей механізм окреслює структурований процес сприяння безпечному та організованому переміщенню з України до країн ЄС, надаючи пріоритет вразливим особам, через координацію українських НУО з мережею європейських НУО-партнерів.

1. ІДЕНТИФІКАЦІЯ КЕЙСУ В УКРАЇНІ:

Запит надходить до «РОКАДА» телефоном або через регіональний офіс. Кейс-менеджер одразу фіксує контакт, місце перебування, причину виїзду (обстріли, зруйноване житло, відсутні гроші), склад сім'ї, вік і стан здоров'я. Пріоритет мають люди з інвалідністю чи обмеженою мобільністю, літні, багатодітні та одинокі батьки, вагітні.

2. ВИЗНАЧЕННЯ КРАЇНИ ПРИЗНАЧЕННЯ ТА ПОШУК НУО-ПАРТНЕРА:

Після оцінки потреб обирають країну, де людині буде легше: є рідні, зрозуміла мова, потрібні медичні чи соціальні послуги. «РОКАДА» звертається до партнерської НУО в цій країні, погоджує транспорт, житло й перший супровід, фіксує домовленості та передає стороні, яка приймає.

3. ПІДГОТОВКА ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

Після підтвердження партнера «РОКАДА» уточнює документи та маршрут, щоб людина могла безперешкодно вирушити й бути зустріта приймаючою організацією.

4. ПРИБУТТЯ ТА ЗУСТРІЧ У КРАЇНІ ПРИЗНАЧЕННЯ

Партнер за кордоном зустрічає людей у пункті прибуття за потреби, забезпечує трансфер до наявного типу тимчасового житла (державний гуртожиток, контейнерне містечко, модульні будиночки, готель/хостел або сім'я), видає стартовий набір і проводить первинну орієнтацію щодо реєстрації та послуг. Для уразливих категорій підбирають безбар'єрне або готельне розміщення й одразу залучають профільних спеціалістів.

Спеціалісти організації проводять первинну орієнтацію, інформуючи бенефіціарів про процедури реєстрації, місцеві соціальні послуги та їхні права як переміщених осіб (відповідно до Директиви ЄС про тимчасовий захист). За потреби також надається психологічна підтримка, юридичні консультації та медичний супровід.

5. ПОДАЛЬШИЙ СУПРОВІД І ЗВ'ЯЗОК:

Після переїзду українська НУО залишається на зв'язку з приймаючою організацією в ЄС і періодично обмінюється актуальною інформацією про стан людини та її потреби. Дані в електронній картці кейсу оновлюють за домовленістю сторін, що дає змогу бачити хід адаптації й вчасно залучати додаткову підтримку, якщо виникають нові запити.

Огляд етапів механізму перенаправлення (Україна до ЄС)

Етап	Ключові дії	Відповідальні сторони	Ключові результати
1. Ідентифікація кейсу в Україні	Звернення до української НУО, фіксування заявки, уточнення обставин виїзду, збір соціально-демографічних даних, пріоритизація вразливих категорій.	Українська НУО	Зареєстрований кейс із повними даними та визначеними потребами.

2. Визначення країни призначення та партнера	Оцінювання потреб, визначення оптимальної країни, пошук і вибір партнера в ЄС, узгодження обсягу допомоги.	Українська НУО	Визначена країна призначення та підтверджений партнер.
3. Підготовка перенаправлення	Оформлення документів (паспорти, довідки), логістика перевезення (маршрут, супровід).	Українська НУО	Готовність до виїзду, всі документи та логістика.
4. Прибуття та зустріч у країні призначення	Зустріч бенефіціарів, надання першочергового житла та гуманітарної допомоги, первинна орієнтація щодо прав та сервісів.	Європейська НУО	Безпечне прибуття, початкове розміщення та інформування.
5. Подальший супровід і зв'язок	Обмін інформацією про стан і потреби, моніторинг адаптації, оперативне реагування на виклики.	Українська НУО, Європейська НУО	Комплексний захист і узгодженість дій, постійний моніторинг.

КОНТАКТИ ДЛЯ КООРДИНАЦІЇ:

Олена Демірська: o.demirska@rokada.org.ua, +380 67 982 21 15

Цей документ створено за фінансової підтримки Ради Європи. Погляди, висловлені в ньому, можуть не узгоджуватися з офіційною позицією Ради Європи.