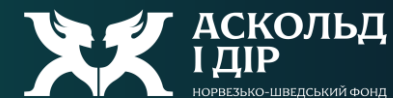


Аналіз викликів відбудови житла

Підготовлено ТОВ «Смарт Дата Сервіс»

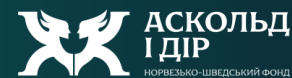
Для БФ ім. Федора Шпиґа
Проект «Сильне громадянське суспільство України
– рушій реформ і демократії»

Листопад 2025



Дослідження створено БФ ім. Федора Шпиґа за підтримки Фонду «Аскольд і Дір», що адмініструється ІСАР Єднання в межах проекту «Сильне громадянське суспільство України – рушій реформ і демократії» за фінансування Норвегії та Швеції.

Зміст публікації є відповідальністю БФ ім. Федора Шпиґа та не є відображенням поглядів урядів Норвегії, Швеції або ІСАР Єднання.



Зміст

<u>Вступ</u>	3
<u>Основні результати</u>	8
1. <u>Досвід та бар'єри у процесі відновлення житла для</u> <u>власників приватних будинків і квартир</u>	9
2. <u>Виклики, з якими стикаються ОСББ та ЖБК в</u> <u>процесі відновлення багатоквартирних будинків</u>	29
3. <u>Позиція та підходи донорів щодо фінансування</u> <u>житлової відбудови</u>	43
<u>Висновки</u>	51
<u>Рекомендації</u>	57

Вступ

Вступ

Благодійний Фонд імені Федора Шпиго у серпні 2025 року відібрав дослідницьку компанію Сمارт Дата Сервіс на умовах тендеру для проведення дослідження «Аналіз викликів відбудови житла».

Мета дослідження: виявлення ключових бар'єрів та потреб постраждалих громадян у доступі до житла, компенсацій та відновлення житлової інфраструктури, з особливим фокусом на ВПО, жителів деокупованих територій та ОСББ.

Завдання дослідження:

1. Дослідити **досвід та бар'єри** у процесі відновлення житла для **власників приватних будинків і квартир**, включно з юридичними, фінансовими, адміністративними та технічними аспектами.
2. Проаналізувати **виклики**, з якими стикаються **ОСББ та ЖБК** у великих містах, обласних і районних центрах у процесі відновлення багатоквартирних будинків, зокрема у контексті доступу до фінансування, комунікації з владою та технічного супроводу.
3. Вивчити **позицію та підходи донорів** щодо фінансування житлової відбудови, включаючи критерії прийнятності, пріоритети та очікування від бенефіціарів.
4. Систематизувати отримані дані та розробити **практичні рекомендації** для органів влади, донорів, громадських організацій та інших учасників процесу відбудови з метою підвищення ефективності житлового відновлення в Україні.

Методологія

Для досягнення мети та завдань дослідження було заплановано проведення **51 глибинного онлайн-інтерв'ю (ГІ) по 4 цільовим аудиторіям:**

- 10 ГІ: внутрішньо переміщені особи (ВПО з різних областей України), що стикнулись із пошкодженням або руйнуванням свого житла
- 18 ГІ: власники приватних будинків та квартир, що стикнулись із пошкодженням або руйнуванням свого житла
- 18 ГІ: керівництво ОСББ, які реалізують відновлення пошкоджених будинків
- 5 ГІ: донори

Детальна **географія респондентів:** сл. 6

Польові роботи тривали з 28.10.2025 по 27.01.2026.

Власники житла-ВПО

Проведено 10 ГІ, з них:

Успішні кейси: 6 ГІ

*Чернігівська, Харківська, Дніпропетровська,
Житомирська обл.: по 1 ГІ
Херсонська обл.: 2 ГІ*

Неуспішні кейси: 4 ГІ

*Житомирська, Луганська обл.: по 1 ГІ
Херсонська обл.: 2 ГІ*

Керівники ОСББ

Проведено 18 ГІ, з них:

Успішні кейси: 10 ГІ

*Київська, Миколаївська обл.: по 3 ГІ
Харківська обл.: 4 ГІ*

Неуспішні кейси: 8 ГІ

*Одеська обл.: 1 ГІ
Запорізька, Житомирська обл.: по 2 ГІ
Херсонська обл.: 3 ГІ*

Власники житла

Проведено 18 ГІ, з них:

Успішні кейси: 10 ГІ

*Одеська, Чернігівська, Житомирська обл.: по 1 ГІ
Київська, Харківська обл.: по 2 ГІ
Херсонська обл.: 3 ГІ*

Неуспішні кейси: 8 ГІ

*Одеська, Чернігівська, Житомирська обл.: по 1 ГІ
Херсонська обл.: 2 ГІ
Київська обл.: по 3 ГІ*

Донори

Проведено 5 ГІ, з них:

- Донори у сфері відновлення соціально-житлової інфраструктури: 4 ГІ
- Донор у сфері відновлення житлової інфраструктури: 1 ГІ

Список скорочень та термінів

БТІ – Бюро технічної інвентаризації

ВПО – внутрішньо переміщена особа

ДРРП – Державний реєстр речових прав

ОВА – обласна військова адміністрація

ОГС – органи громадянського суспільства

ОМС – органи місцевого самоврядування

ОСББ – об'єднання співвласників багатоквартирного будинку

ГІ – глибинне інтерв'ю

ЦА – цільова аудиторія

«Успішні кейси» – респонденти, що брали участь у програмах відновлення (урядових, неурядових, міжнародних) та отримали часткову або повну грошову компенсацію/житловий сертифікат в результаті участі.

«Неуспішні кейси» – респонденти, що подавали заявку у програми відновлення (урядові, неурядові, міжнародні), проте отримали відмову та/або не мали можливості подати заявку.

«Відновлення» – програма компенсацій за пошкоджене та знищене житло. Старт програми «Відновлення» відбувся у 2023 році і наразі її функціонування дозволяє постраждалим отримати грошові компенсації для проведення поточних та капітальних ремонтів та у формі житлового сертифіката, завдяки якому доступна купівля нового житла за повністю зруйноване.

ВідновиДІМ – державна програма, спрямована на фінансову підтримку об'єднань співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ) для відновлення житлових будинків, пошкоджених унаслідок бойових дій.

Основні результати

1. Досвід та бар'єри у процесі відновлення житла для власників приватних будинків і квартир

Загальний досвід пошкодження та відновлення житла

Власники житла



При розробці дизайну дослідження було зроблено поділ власників житла (та власників-ВПО) на «успішні» та «неуспішні» кейси. Обидві групи респондентів об'єднує участь (або ж спроба участі) у державній програмі грошової допомоги «єВідновлення».

«Успішні» кейси – часткове або повне отримання компенсації, «Неуспішні» кейси – відхилення заявки на участь або неможливість її подачі

Серед респондентів представлені кейси пошкодження різного **ступеня тяжкості, року отримання пошкодження та типу місцевості**.
У ході аналізу простежуються певні особливості у зв'язку з цими характеристиками

Є **нерівномірність у зусиллях по відновленню для легких та значних пошкоджень** зі сторони ОГС та влади:

- Легкі пошкодження дещо більш охоче «підхоплюються» ОГС та простіші для самостійного відновлення, проте стикаються із більшим скептицизмом зі сторони місцевої комісії щодо доцільності фінансування їх відновлення.
- Значні пошкодження, навпаки, отримують *менше допомоги від ОГС*, проте мають більший пріоритет зі сторони ОМС та єВідновлення.

Роки отримання пошкодження значно відрізняються за кількістю та якістю допомоги:

2022-2023 роки характерні меншою обізнаністю (власників, ОГС та влади) щодо алгоритму дій; допомога надавалась ситуативно, проте більш індивідуально та часто
2024-2025 роки: рівень обізнаності та джерел інформації про відновлення зріс, але реагування знизилось; з'явилося більше бюрократичних нюансів для отримання допомоги

Великі міста (зокрема обласні центри), як правило, характеризуються **більш ускладненим та тривалим процесом відновлення**, в порівнянні з малими населеними пунктами

- У великих містах власники частіше залишаються сам на сам із фактом пошкодження. Місцева влада опрацьовує виклики та заявки на допомогу повільніше; робота ОГС не настільки помітна, як у сільській місцевості
- Старости виступають основним посередником та консультантом у сільській місцевості. Допомога від старост, а також ОГС, відбувається точково, міжособисто та адаптуючись під індивідуальні потреби власників житла

Джерела інформації та інформаційні потреби

Власники житла

У власників житла систематично спостерігається незакрита інформаційна потреба щодо шляхів та механізмів відновлення

- Незалежно від року отримання пошкодження (2022 – 2025), більшість респондентів не були обізнані із алгоритмом дій після пошкодження житла. Потрібні кроки респонденти дізнавались вже після отримання пошкодження.
- Можна припустити **певну залежність успішності відновлення від рівня обізнаності про шляхи допомоги та свої права як бенефіціара**, оскільки:
 - «Успішні» кейси часто мають середній-високий рівень обізнаності бенефіціарів про існуючі програми, а ОГС, можуть детально розкласти етапи отримання допомоги
 - «Неуспішні» кейси мають низький-середній рівень обізнаності бенефіціарів (можуть назвати лише кілька найпопулярніших джерел допомоги), не мали досвіду звертання за консультаціями; мали менше інституційної підтримки під час подачі заявки.
- Респонденти **«успішний кейсів» та мешканці сільської місцевості** часто висловлюють побажання щодо більшої кількості інформації про відновлення у відкритому доступі
При описі труднощів простежується «лейтмотив» браку інформації: незрозуміло, які є джерела допомоги; як подати заявку, або зібрати потрібні документи, де шукати підрядників і т.п.

Основні джерела інформації про шляхи допомоги (від найбільш частих до найменш частих):

- **Інтернет-джерела та соціальні мережі**
- **Месенджери (Viber-групи, Telegram канали)**
- **Міжособисте спілкування (знайомі, сусіди)**
- Місцева влада: адміністрація, місцева комісія, ЦНАП, сільськрада, старости
- Поліція, ДСНС
- *Дія (для «єВідновлення»)*
- *Громадські організації, благодійні фонди*

Респондентам найбільше бракує інформації щодо:

- Фондів, організацій, програм, що допомагають із відновленням
- Алгоритму дій (особливо у складних випадках: повне руйнування, втрата документів)
- Поширених проблем та шляхів їх вирішення
- Документів, необхідних для участі, та як їх дістати
- Обов'язків місцевої влади при роботі із пошкодженим житлом
- Підрядних компаній та буд. магазинів, що працюють із «єВідновлення»

Побажання до інформації:

- Систематизована та централізована у єдине джерело
- Має активно розповсюджуватись популярними каналами (Telegram, Viber, соц. мережі, комунікація від місцевої влади)

Джерела інформації та інформаційні потреби.

Цитати

«Щоб зараз **наша місцева влада сказала**, от є такі-то, що ви мені перечисляли ці організації, **крім «Є відновлення»**, вона нам не каже, що можна звернутися туди, може, вам виділять кошти, напишіть туди, може, там вам виділять кошти. Ну, за те, що ми вікна самі вставляли. Ніхто цього не каже, що можна туди і туди звернутися» (Власник, Херсонська обл., сільська місцевість, успішний кейс)

«Звернешся ти в ЦНАП — тобі нарахують компенсацію. **А далі? Де людина буде замовляти ці кошториси? Вона ж не може пояснити, що їй треба і як це називається.** Вона не розуміє суті цього документа. Ну як? Я їй кажу: вам треба будівельний паспорт. Вона дивиться на мене й не розуміє, що це таке.» (ВПО, Чернігівська обл., сільська місцевість, успішний кейс)

«(Хотілось би) щоб **створювали організації, які більш доступно пояснюють людям, куди можна звернутися.** Щоб вони доносили цю інформацію, а не так — приїхали раз, роздали подяки й поїхали. Бо стільки організацій є, а ми про це не знаємо. Люди не знають. Треба, щоб більше допомагали і більше доносили інформацію.» (ВПО, Херсонська обл., сільська місцевість, успішний кейс)

«Да, хотілося б більше якось інформації, що саме ЦНАПи. Люди, навіть з моєї громади я спілкуюся, **вони навіть не знали, що треба до ЦНАПу йти з цим питанням. Хотілося, щоб, можливо, якось на рівні держави по новинам чи по тим же, Близкавка, в Телеграмі, якісь були оголошення**, що чи від Міністерства соціальної політики - звертайтеся хоча б до ЦНАПу, що от ви дійдіть до цього ЦНАПу, а потім вам вже дадуть роз'яснення, що далі. Тому що люди не розуміють.» (ВПО, Донецька обл., міська місцевість, неуспішний кейс)

«(Від міжнародних організацій має бути) Більше інформації. **Більше інформації, що існують такі програми, саме в якій області вони там працюють.** Тому, мені здається, більше інформації, щоб люди знали, що є інші програми, **окрім «Відновлення**, з ким можна працювати і хто допоможе їм. (...) Можна через телеграм-канали. А найкраще, коли якісь представники будуть просто приїжджати і розказувати це.» (Власник, Херсонська обл., сільська місцевість, успішний кейс)

Труднощі та бар'єри відновлення житла 1/3

Власники житла

У досвіді абсолютної більшості респондентів виникали труднощі та перепони на шляху відновлення житла.

Найбільше труднощів виникає навколо участі у державній програмі з відновлення житла «єВідновлення». **Систематичною та ключовою проблемою є потрапляння у «єВідновлення».** Велика частка інших проблем, описаних у цьому дослідженні, є похідними від процесу входження у програму

Наступний поділ на найбільш та найменш частіші/гострі проблеми є умовним. Описані конкретні проблеми рівномірно зустрічаються у досвіді респондентів, а кожна з проблем має велику вагу та ризик стати бар'єром для участі



Юридичний напрям труднощів

Проблеми юр. напрямку мають найбільший ризик стати повноцінними бар'єрами

- **Відсутність пошкодженого майна у ДРРП** – ключовий та найчастіший бар'єр, що блокує отримання допомоги
- **Отримання акту пошкодження**, що є обов'язковим документом, несе у собі цілу низку проблем, зокрема щодо роботи місцевої влади
- **Повна втрата документів під час пошкодження**
- **Неузгоджені питання права власності**, часто – внаслідок незакінченого процесу успадкування житла



Адміністративний напрям труднощів

Проблеми є здебільшого похідними від юридичного напрямку, адже для отримання/оформлення необхідних документів респонденти неминуче стикаються із:

- **Бюрократією**, що є найчастішим «болем» респондентів через **тривалі терміни** опрацювання документів, та **велику кількість установ** до відвідування
- Необхідністю **«дистанційного управління»** відновленням, якщо власники вимушені були переміщуватись з нас. пункту, де розміщене пошкоджене житло

Труднощі та бар'єри відновлення житла 2/3

Власники житла



Фінансовий напрям труднощів

Може стати значною перепорою участі, проте з'являється не у всіх кейсах

Найчастіше згадані витрати – **проектно-кошторисна документація, ціна за яку може сягати 100 тис. гривень.**

У інших випадках фінансові витрати стосуються:

- Юридичних та нотаріальних послуг
 - *Занесення житла у ДРРП – основна причина*
- Логістичних витрат на перевезення будівельних матеріалів;
- Додаткові будівельні роботи, що не входять у проект відбудови
- Самостійні роботи по відновленню
 - Найчастіше – у період одразу після отримання пошкоджень
 - Поширено: грошова компенсація єВідновлення не покриває відновлення всього пошкодження, а також нежитлових об'єктів



Технічний напрям труднощів

Має дещо менший «градус», у порівнянні із іншими напрямками проблем

Як правило, технічні труднощі стосуються:

- **Складного пошуку кваліфікованих підрядників для проведення будівельних робіт** (брак кадрів через мобілізаційні процеси)
- Залежності єВідновлення від **гаджетів та наявності зв'язку** (потенційна проблема для осіб літнього віку та мешканців прифронтових територій, де страждає зв'язок)
 - Вимога «поміж рядків» щодо достатнього рівня цифрової грамотності для комфортного проходження адмін. процесів онлайн
- **Помилки/дефекти додатку Дія**, що іноді стають бар'єром для участі в програмі
 - Бар'єр поглиблюється, якщо власник є ВПО без доступу до житла. Офлайн подача часто є ускладненою та вимагає більше часових ресурсів

Труднощі та бар'єри відновлення житла 3/3

Власники житла

Інформаційні та психологічні напрямки варто сприймати як такі, що «огортають» всі інші проблеми та ставлять їх у певний контекст: необхідної інформації завжди бракує; стрес завжди супроводжує власників пошкодженого житла через всі етапи відновлення



Інформаційний напрям труднощів

Інформаційна потреба є незакритою у великій частки респондентів. Найбільше респонденти бракують інформації про:

- Існуючі програми відновлення (українські та міжнародні) та їхні умови
- Поширені проблеми та шляхи їх вирішення (FAQ)
- Номери гарячих ліній у випадках нагальних потреб
- Зони відповідальності установ місцевої влади щодо відновлення житла

Поінформованість по цим та іншим питанням є потужним інструментом, що дозволяє вирішувати труднощі швидше та краще – бачимо це на прикладі «успішних кейсів», представники яких мають кращу обізнаність у сфері відновлення житла



Психологічний напрям труднощів

Великий рівень стресу від факту пошкодження житла, а також його поглиблення на фоні складної процедури відновлення, є фактором, який варто враховувати при розгляді *всіх інших труднощів на шляху відновлення*

На фоні стресу респондентам складніше було владнати із бюрократичними процедурами, а деякі демонстрували низьку вмотивованість проходити через відновлення загалом, особливо після невдалих спроб

Типові бар'єри та труднощі

Потрапляння у програми відновлення 1/2

Власники житла



Юридичний напрям



Адміністративний напрям

Потрапляння у програми відновлення (найчастіше – «Відновлення») – найбільший бар'єр, після проходження якого процес відновлення, як правило, проходить без проблем

Найбільша кількість труднощів та бар'єрів виникає *у проміжку між отриманням пошкодження і до подачі заявки («Відновлення»)*. Серед основних труднощів – відсутність пошкодженого житла у ДРРП та психоемоційний стан власників після пошкодження їхнього житла

1

Пошкоджене житло не занесене до Державного реєстру речових прав (ДРРП).

ДРРП є офіційним електронним реєстром, у якому фіксується право на нерухомість. Без внесення у ДРРП пошкоджений будинок не може бути відшкодований державою.

Відсутність житла у ДРРП є фундаментальною перешкодою, яка зупиняє процес відшкодування житла на самому старті.

Основна причина відсутності житла у ДРРП – право на житло оформлювалось до 2013 року, що є поширеною ситуацією. Внесення житла у ДРРП може бути фінансово та часозатратним, а під час самого процесу можуть виникати нові труднощі

Труднощі із БТІ

Гостра проблема для ВПО:

Для оформлення права власності необхідна довідка від БТІ, проте:

- БТІ приймає у іншому нас. пункті, ніж місце розташування житла (напр., у Києві для Бахмута)
- Архіви БТІ можуть бути знищеними (після окупації)

Повна втрата документів на власність

Якщо будинок згорів разом із паперовими документами, а в ДРРП його не було, довести право власності стає *майже неможливим без суду*

Це передбачає найм нотаріусів, юристів; походи по установах

Спадщина/співвласництво

Внесення житла у ДРРП ускладнене, якщо:

- Співвласник майна виїхав/не на контакт – неможливо зібрати пакет цифрових підписів
- Процес успадкування незавершений через «замороження» реєстраційних дій у зонах бойових дій

Фінансові витрати

Оформлення житла у ДРРП та супутніх документів вимагає фінансових витрат:

- Довідки БТІ (від 480 до 5000 грн)
- Послуги землевпорядників
- Державного реєстратора

Потрапляння у програми відновлення 2/2

2

Психоемоційний стан власників після пошкодження житла

Згадки про шок, стрес та «відчуження» від факту пошкодження власного житла фіксуються у досвіді великої частини респондентів

Власники житла



Психологічний
напрямок



Інформаційний
напрямок

Послаблена здатність планування та сприйняття інформації

Більшість респондентів відчували розгубленість. Велика частка не була обізнана про необхідні дії після отримання пошкодження, а стрес та шок лише послаблювали здатність зорієнтуватись. Окрім того, розгубленість підсилювалась:

- Безпековою ситуацією та необхідністю евакуації
- Розпорошеності даних про ресурси та шляхи отримання допомоги

Послаблена спроможність владнатись із бюрократичними процесами

Процес відновлення житла передбачає довгий ланцюг бюрократичних процедур. Респонденти свідчать зі свого досвіду та досвіду знайомих – високий рівень стресу впливає на здатність «витримувати» адміністративну сторону відновлення житла: спілкування із місцевою владою, збір документів, врегулювання юридичних проблем тощо

«Ми стільки помучились, що просто на одному етапі, з яких я собі просто сказала «ні», і все. Не коштує твоїх нервів, коли з тебе і так все на грані, і далі тобі продовжують.» (Власник житла, Київська обл., селище, неуспішний кейс)

Відтермінування відновлення та зневіра у допомозі

У деяких випадках у респондентів спостерігався підхід «буде, як буде»: після невдалих спроб відновлення та продовження бойових дій, власники житла покидають спроби подаватись на допомогу у відновленні

Деякі респонденти-ВПО свідчили, що стикались зі негативним ставленням місцевої влади при отриманні допомоги, що ще більше деморалізувало респондентів: *«Коли дивляться, що ти ВПО 22-го року, вони вважають, що ви вже не ВПО, ви вже повинні були якось акліматизуватися і прилаштуватися до нового життя, до нової оселі, до нового місця» (ВПО, Донецька обл., обл. центр, неуспішний кейс)*

Потрапляння у програми відновлення. Цитати

Власники житла

Державний реєстр речових прав

«Єдине, що ми зробили, в чому була затримка, ми зробили новий технічний паспорт, тому що наш будинок не був в єдиному державному тому реєстрі, бо ми купили його задовго до цього електронного реєстру, тому ця проблема була, ми.... А тоді якраз **в 2023-му році такий був наплив людей до державного реєстратора, що для нас з чоловіком була величезна проблема саме внести будинок в державний реєстр. (...)** Коли я була в єдиному державному реєстрі, все пішло як по маслу тоді» (ВПО, Херсонська обл., селище, успішний кейс)

«БТІ — довідка невелика, порівняно недорого. **Потім переробка документів у БТІ — коштувало солідно, близько чотирьох з половиною — п'яти тисяч.** Але треба було зробити, бо документи потрібні були в електронному вигляді, а старі документи давно не були в електронній системі.» (Власник, Чернігівська обл., обл. центр, успішний кейс)

«А в нас все було просто. У нас документи просто були свіжі, воно підтягнуло одразу. (...) В людей ті, що формата такого старі документи, їм довелося їх міняти. Визивали вони форматам, їм заново обміряли, тобто робили документи нові. І потім воно без проблем підтягувало. **Так, людям було це трішечки накладна, тому що це додаткові кошти, це змінити потрібно було документи. Не скажу, що воно зараз сильно дорого, але і тисяча для людей зараз це кошти.**» (Власник, Херсонська обл., селище, успішний кейс)

Тяжкий психоемоційний стан після пошкодження житла

«Нічого (не робила, коли дізналась про пошкодження). **Чесно, на той час ще була якась віра в те, що, можливо, це закінчиться якось.** Знаєте, про те взагалі ніхто нічого не думав. Ми уїжджали, грубо кажучи, там дві сумки було, якийсь одяг, щоб перевдягнутися на пересмінку. Ніхто про це не думав.» (ВПО, Донецька обл., обл. центр, неуспішний кейс)

«Модератор: Деся скільки, можливо, часу ви очікували на схвалення заявки? Скільки ви очікували, щоб зрозуміти, чи буде допомога, чи ні?
Респондент: А я навіть не знала. Просто чекала й усе. **Буде — добре, не буде — теж.**» (Власник, Херсонська обл., обл. центр, неуспішний кейс)

«На тоді я не знала (що робити), тому що минуло..., знаєте, **ти ще в такому жаху, такий шок.** Тому минуло три місяці тільки спочатку того, як в наше село зайшли. Якимось ти ще не знав про всі програми, я навіть не то щоб не цікавилася, **я не знала просто, як себе поводити.** (...) Тоді, **через місяць,** я почала дізнаватись, що програма є така, створюється там, «Відновлення, що по ній можна буде отримати якесь відшкодування. Тому я почала цікавитись тоді пізніше.» (Власник, Херсонська обл., селище, успішний кейс)

Навантаження бюрократичними процесами

Власники житла

- Більшість респондентів згадували бюрократичну «волокіту» як небажану та виснажливу частину отримання допомоги
- Часто у процесі заповнення заявки необхідні адміністративні дії нашаровуються: з'являються нові неузгодженості або обмеження



Адміністративний
напрямок



Інформаційний
напрямок

1

Вимога програми у високому рівні обізнаності бюрократичного «ланцюжка»

У ході аналізу спостерігається, що респонденти, що мають...

- (професійний) досвід ведення документообігу
- відновлення житла (напр., через допомогу знайомим або роботу у цій сфері)

...частіше проходять шлях відновлення успішно та без значних затримок

У зворотній ситуації, респонденти, що попередньо не мають досвіду роботи із документами/відновлення житла *мають більше труднощів у тому, аби розібратись у послідовності етапів подання заявки на програму*

2

Великі витрати ментального та фізичного ресурсу

Психологічний стрес знижує мотивацію та спроможність сприймати великий масив інформації про необхідні довідки, документи, етапи участі тощо

Оскільки не всі процеси цифровізовані (напр., походи у ЦНАПи), необхідна фізична присутність власника для отримання довідок, огляду пошкодженого житла тощо. Це виступає обмеженням для:

- ВПО, які вимушені фізично переміщуватись або повертатись на небезпечні території (наприклад, для фотофіксації пошкоджень, послуг БТІ)
- Потенційно – для маломобільних осіб



ВПО, що не повернулись на територію пошкодженого житла, мають невигідне положення дистанційного керування бюрократичними та адміністративними процесами. Поширені перепони: покладання на знайомих для фотофіксації пошкоджень, затримки на гарячих лініях державних служб, узгодження спірних питань із місцевою владою дистанційно. **Віддалений характер є потенційним бар'єром для літніх осіб-ВПО, які можуть не мати сучасних гаджетів або достатньої цифрової грамотності**

Активні бойові дії – причина ускладнення більшості процесів

Власники житла

Воєнний стан та активні бойові дії проходять червоною лінією через велику кількість проблем із відновленням житла. Ворожі атаки та невизначене майбутнє дестабілізують процес участі у програмі, починаючи з психологічного стану, закінчуючи спроможністю місцевих установ та держави надавати необхідні послуги з відновлення



Технічний
напрямок



Фінансовий
напрямок



Адмін.
напрямок



Психол.
напрямок

Активні бойові дії блокують доступ до пошкодженого майна

- Місцева комісія не може оглядати майно, що знаходиться у «червоних зонах»
- ОГС не проводять роботу та не доставляють матеріальну допомогу
- Власники можуть не мати доступу до житла, що змушує керувати процесами відновлення дистанційно

Страх повторного пошкодження

- Відкладання будівельних/ремонтних робіт на «потім» через активні бойові дії та страх загубити відновлене
- Побоювання, що у разі повторного пошкодження власникам не нададуть повторну компенсацію

Демотивація та психологічне виснаження

- Часто серед мешканців прифронтових територій фіксується думка «треба жити одним днем», що вказує на низьку вмотивованість та проактивність відновлення
- ВПО відчувають низьку підтримку зі сторони громади та сумніви у поверненні додому

Мобілізаційні процеси

- Мобілізаційні процеси стають чинниками браку кваліфікованих професіоналів у сфері будівництва. Власники відчувають труднощі у пошуку будівельних підрядників.

Суб'єктивізм та непрозора робота місцевої комісії

Власники житла



Адміністративний напрям



Юридичний напрям

Огляд пошкодженого майна місцевою комісією та складання акту пошкоджень є необхідною умовою для включення об'єкту у державні або місцеві програми відновлення

Для частини кейсів, **некоректна робота місцевої комісії ставала суттєвим бар'єром участі у програмах**. Найчастіші труднощі – безпекова ситуація (що робить огляд неможливим), та суб'єктивний характер оцінки пошкоджень оцінювачами

1

Неможливість огляду пошкодженого житла місцевою комісією на території ведення активних бойових дій

Фактично, ця перешкода ставить процес відновлення на паузу. Для територій таких областей, як Херсонська, Миколаївська, Харківська це означає відтермінування будь-якої допомоги у відновленні житла на невизначений термін

- ОГС також не функціонують у зонах ведення активних бойових дій – будинки залишаються без зовнішньої допомоги, що може посилювати їх подальшу руйнацію

2

Некоректний, неоднорідний, поверхневий огляд пошкоджень

Якість оцінки пошкоджень не є врегульованою, часто залежить від конкретної бригади.

З огляду кейсів респондентів, факт отримання допомоги не прирівнюється тяжкості пошкоджень: будинки лише з вибитими дверима успішно отримували державну компенсацію; будинки із зруйнованим фасадом та дахом – не проходили у програми зовсім. Фіксувались наступні кейси некоректного огляду пошкоджень:

- Відмова фіксували пошкодження, якщо були пророблені самостійні роботи по відновленню (у тому числі мінімальні)
- Заниження пошкоджень та «недотягування» пошкодженого майна до статусу «повністю зруйнованого»
- Огляд пошкоджень «з вулиці», без детального огляду
- Некоректна поведінка, психологічний тиск, «завчасна» відмова у наданні компенсації

3

Неточності у актах пошкодження

- У один акт заноситься пошкодження всіх будинків на вулиці
- Помилки у назвах вулиць та номерах домів

4

Тривалі терміни очікування місцевої комісії

У окремих кейсах власники майна чекали місцеву комісію до 2 років. Такі терміни аргументуються великою кількістю пошкоджених будівель та довгих черг на огляд

Суб'єктивізм та непрозора робота місцевої комісії. Цитати

Власники житла

Відмова огляду у червоних зонах/окупованій території

«Доступу (до житла) немає. Територія з червня 22-го року окупована. Тому коли я подала документи, мені передзвонила якась людина, жінка. Вона запитала, чи надала я файли, фото, відео. Так, я все надала. **І вона сказала, ну ви ж розумієте, щоб це все перевірити, треба мати туди доступ. А так як територія в окупації, то мені очікувати тільки на репарації.**» (ВПО, Луганська обл., міська місцевість, неуспішний кейс)

І туди не пройти, бо долітають туди снаряди, дрони. Там нікого немає. Такі справи. Такі пошкодження. Там навіть оцінити не можна, що туди не дойти. Там вже червона лінія, червона зона. (...) **Визивали служби, а служби не можуть туди доїхати. Їм заборонено, тому що, ну така там територія.**» (ВПО, Херсонська обл., обл. центр, неуспішний кейс)

Некоректний огляд пошкоджень

«Є люди, які ремонтували, комісія приїжджала пізніше і там їм це (обґрунтувати пошкодження) не вдалося. **Можу сказати, що рішення про компенсацію, так само як і про рішення, яка буде компенсація по квадратурі і, повне чи часткове, дуже суб'єктивне і залежить від людей, які приїжджають.** У нас були дуже гарні хлопці, навіть у нас була така ось цяточка в стіні пробита, вони: «Так як це ж капітальний ремонт, то ми всю стіну рахуємо на перефарбування». А у сусідів через два будинки були інші хлопці і там вони дуже навіть сварилися з ними, причому за капітальні речі, як покрівлю. Ну, ось це мені не дуже сподобалося і я просто пощастило, що нам гарно це було зроблено.» (Власник, Київська обл., міська місцевість, успішний кейс)

Проблеми із актом пошкодження

«...Потім вже там через деякий час ти приїжджаєш і практично вимагаєш витяг. Що погано в цих витягах одразу? Мінус в тому, що, якщо в цей день в місті Херсоні були ще якісь пошкодження, то витяг не особисто на мою адресу, а всі адреси витягу, які зазнали пошкоджень. Тобто це може бути 25 адрес в одному витягу. І мені кожного разу доводиться підкреслювати свою адресу, щоб потім показати, що так, моя адреса є в цьому витягу» (Власник, Херсонська обл., обл. центр, неуспішний кейс)

Тривале очікування

«Я чекав до того два роки. (...) Я ж поки подав заявку, поки вони в Дії, вони кажуть, побачили, що ми прийшли. Чекайте комісію. Комісія ж також не може, побачивши мою заявку, приїхати одразу до мене. Людей багато, у всій громаді дуже велика кількість, яких є такі зруйновані оселі, будинки, квартири.» (ВПО, Херсонська обл., селище, успішний кейс)

Недостатня сума компенсації та будівельні витрати під час участі

Власники житла



Фінансовий напрям

Проблема недостатньої суми компенсації та додаткових фінансових витрат зустрічається більше, ніж у половині кейсів. Як правило, це не виступає значною проблемою, проте становить *додаткове фінансове навантаження, особливо для вразливих категорій населення*

Невідповідність сум компенсації ринковим цінам

- Поширеною є ситуація, коли виділена сума компенсації не відповідає реальним цінам на матеріали/роботи, або не покриває повноцінне відновлення об'єкту
- Іноді, занадто мала сума компенсації є прямим наслідком некоректно складеного акту пошкодження місцевою комісією. Комісії використовують усереднені державні нормативи, які не враховують інфляцію та специфіку регіонів, через що власники іноді отримують лише 30–60% від необхідної суми

Витрати на логістику, перевезення, найм бригад/будівельних компаній

- Один із найбільш поширених видів витрат.
- Грошова компенсація не враховує пошук, перевезення та будівельні роботи (за виключенням компаній, що співпрацюють із еВідновлення) – подібні грошові витрати становляться відповідальністю бенефіціарів

Відсутність компенсації на нежитлові елементи (сараї, літні кухні, гаражі тощо)

- Якщо нежитлові об'єкти не зафіксовані в технічному паспорті БТІ як складові домоволодіння, їхнє відновлення часто не входить у суму грошової компенсації. Цей нюанс не є кричущим для мешканців міст, проте для жителів приватного сектору це критично, оскільки ці об'єкти є частиною їхнього життєзабезпечення (наприклад, зберігання зерна чи худоби)

Адміністративні та юридичні напрямки фінансових витрат

Власники житла



Фінансовий напрям

Оплата «вхідного квитка» у програми

Як було описано у попередніх пунктах, **вхід у програми відновлення – найважчий етап. Документально він потребує найбільше вкладень з боку власників, а саме:**

- **Розробка проектно-кошторисної документації: може сягати 80-100 тис. грн та не входить у компенсацію програмою.**
- Виготовлення технічних паспортів для внесення житла у ДРРП
- Послуги БТІ
- Реєстраційні послуги ДРРРП

Юридичні та нотаріальні витрати

Найчастіше потреба у юридичному супроводі виникає у **складних випадках власності** ще до початку участі у програмах відновлення. Ця потреба виникає у ситуаціях:

- Спільної власності на один об'єкт
- Оновлення строків сприйняття спадщини
- Скоєння воєнного злочину по відношенню до будинку, окрім пошкодження (напр., винесення меблів)

Юристи також супроводжували деяких респондентів у питаннях:

- Апеляції відмови або формулювань звернень до місцевої влади з приводу відмови
- (Нотаріальні послуги) відмова від права власності на попереднє житло (у випадку отримання житлового сертифікату)



Варто зауважити, що респонденти, які активно користувались послугами юристів та адвокатів (платних та безкоштовних), на загал мали менше інформаційних проблем.

Інформаційний та юридичний супровід помітний в «успішних кейсах»: респонденти обізнані про свої права, механізми отримання допомоги та завчасно знають про типові проблеми та способи їх уникнення/вирішення

Залежність програми «Відновлення від цифрових технологій»

«Відновлення» адаптоване для зручного користування через Дію. Зворотною стороною є низька адаптованість програми під «офлайн» участь та керування процесами: відслідковування статусу заявки, внесення правок тощо. Таким чином, комфортна та успішна участь залежить від наявності гаджетів, зв'язку та достатнього рівня цифрових навичок

Власники житла



Технічний напрям



Інформаційний напрям

Збої у роботі Дії

Для декількох респондентів технічні проблеми, повільне завантаження фотографій або розділів анкети та інші збої роботи додатку Дія ставали **бар'єром участі у програмі «Відновлення»**

Спостерігається пов'язана з цим проблема низької поінформованості: інколи респонденти хибно сприймали відсутність свого майна у ДРРП як «помилку Дії», що ставило відновлення на паузу, оскільки вони очікували відновлення роботи додатку

Відсутність гаджетів

Респонденти описували досвід своїх знайомих та сусідів: **літні особи можуть не володіти та не вміти користуватись смартфонами**, що є необхідним для участі та отримання апдейтів по своїй заявці

Можливе оформлення заявки наживо через ЦНАП, сільські ради та інші установи, проте у цього шляху є свої недоліки:

- Персонал може бути необізнаний щодо дій для участі у «Відновлення»
- Довгі черги очікування для запису

Брак цифрових навичок

У частини респондентів спостерігається **брак загальних цифрових навичок**, які значно ускладнюють участь у програмі, зокрема:

- Невміння користуватись Дією/КЕПами
- Слабкі навички пошуку та перевірки інформації онлайн (основне джерело інформації – сарафанне радіо або місцева влада – не завжди є надійним)

Блекаути

Оформлення участі у «Відновлення» напряму **залежить від наявності електроенергії та зв'язку**

Завантаження документів, отримання документів, пошук інформації затримується через:

- Блекаути, зокрема у прифронтових територіях
- Перебої у зв'язку – актуально для прифронтових територій

Труднощі та особливості досвіду ВПО

Досвід ВПО у відновленні житла є більш проблематичним, аніж досвід власників житла, що залишилися у своїх населених пунктах.

- Ключова проблема, від якої походять інші: **ВПО мають «дистанційно керувати» адміністративними та логістичними процесами.**
 - Деякі ВПО дізнавались про пошкодження через місяці-півроку після його отримання та переживали велику розгубленість у зв'язку із незнанням алгоритму дій. Таке відтермінування відновлення з моменту пошкодження ускладнює відбудову через подальшу руйнацію будинку та пасивність місцевої влади, що вимагає від ВПО більшої самостійності та ініціативності

Відсутність доступу до житла та фізична неможливість фіксації пошкоджень

- Поглиблюється, якщо житло знаходиться в окупації чи зоні ведення активних бойових дій
- Залежність від знайомих та сусідів для фотофіксації та слідкування за житлом. Ускладняється в умовах поганого зв'язку у «червоних точках»

Ускладнення бюрократичної логістики: установи, що обслуговують ВПО із певних нас. пунктів, можуть бути релоковані, пошкоджені чи під порядкуванням інших установ. Пошук та походи у ці установи значно забирають час (напр., переселенці з Бахмута, які проживають у Житомирській області, змушені їхати до Києва, щоб отримати одну довідку від евакуйованого БТІ)

Поширені проблеми власників пошкодженого житла-ВПО

Ризик втрати соціальних виплат: фіксувались випадки, коли отримана компенсація за програмою «Відновлення» зараховується державними органами як дохід, через що ВПО позбавляють щомісячної допомоги на проживання

Поглиблюється **проблема спільного права на житло**, коли співвласник залишився у окупованому чи прифронтовому нас. пункті (або не на контакті)

Інформаційний вакуум: ВПО мають покладатись на родичів чи знайомих у своєму нас. пункті, аби розуміти стан пошкодженого житла, дії місцевої влади чи ОГС

Заяви ВПО про допомогу або факт воєнного злочину фізично передаються від установи до установи, що розтягується на місяці

«Відкрита карна справа по факту злочину по відношенню до мого будинку (...) Мене опитували тут у Львові, тоді всі ці опитування передали військово-цивільна Луганської області в Дніпрі. Вони все передали на Дніпро. І все. І тиша. Вже півтора року тиша.» (ВПО, Луганська обл., районний центр, неуспішний кейс»

Ключові труднощі

Власники житла

Отже, при аналізі досвіду власників житла (та власників житла-ВПО) у відновленні пошкоджених будинків, було виявлено наступні ключові труднощі:

1 Потрапляння у програму «Відновлення» – ключова проблема, від якої походить більшість інших труднощів.

2 Поширена відсутність житла у ДРРП, що тягне за собою низку проблем різного характеру: бюрократичне навантаження, фінансові та часові витрати на оформлення документів для внесення житла у реєстр.

3 Критичний психоемоційний стан, що трикратно ускладнює спробу розібратись в умовах та нюансах отримання допомоги із відновленням (зокрема через «Відновлення як основного джерела грошової компенсації відновлення»).

4 Загальне велике бюрократичне навантаження, що вимагає високого рівня обізнаності у адміністративних та юридичних питаннях права на житло.

5 Активні бойові дії як загроза відновлення та причина затримки всіх адміністративних та логістичних процесів.

6 Суб'єктивна та непрозора робота місцевої комісії, що найчастіше має вигляд поверхневого огляду пошкодженого майна або повної відмови надання огляду.

7 Сума компенсації, що не покриває всі витрати. Пошук та перевезення будматеріалів, найм будівельних підрядників, відновлення нежитлових будівель – все це покладається на плечі власників пошкодженого житла

8 Фінансові витрати на адміністративні та фінансові послуги, найчастіше – для занесення житла у ДРРП або підтвердження права власності

9 Висока залежність «Відновлення та адміністративних процедур від інтернету та рівня цифрової грамотності»

2. Виклики, з якими стикаються ОСББ та ЖБК в процесі відновлення багатоквартирних будинків

Доступ до фінансування

Керівники ОСББ

Доступ до фінансування відбудови ОСББ у більшості випадків структурований навколо участі у програмі **ВідновиДІМ**, із додатковою допомогою зі сторони ОМС та ОГС (частіше - допомога у сприянні доступу до ВідновиДІМ). Незважаючи на успішне отримання фінансування ОСББ, доступ до фінансування насичений системними юридичними, адміністративними та технічними проблемами.



ВідновиДІМ

- **Є основним джерелом допомоги для більшості кейсів**
- Сприймається як єдине надійне та «повне» джерело допомоги, що здатне фінансувати масштабні відбудови
- ВідновиДІМ сприяє доступу ОСББ до фінансування через надання онлайн та офлайн консультування щодо подачі заявки, інколи – інформаційного супроводу під час участі

Проте, доступ до фінансування від програми може мати значні проблеми:

- ОСББ у зонах активних бойових дій фактично заблоковані від участі у програмі
- Значні бюрократичні перепони, що вимагають стороннього супроводу
- ОСББ має бути юридично «чистим» для участі у програмі: повна відсутність закорковувальних, наявність всіх документів на будинок, документальне погодження участі на загальних зборах співвласників



Органи влади

- **Є агентом, що найчастіше *сприяє* доступу до фінансування**
- У меншості випадків ОМС надають матеріальну підтримку ОСББ або його мешканцями

Сприяння доступу до фінансування відбувається через:

- Посередницьку роль між ОСББ та ФЕМ/благодійними організаціями
- Залучення ОГС, що проводять консультування керівників ОСББ щодо шляхів відновлення
- Проведення мінімальних будівельних робіт, що «викупає» керівникам ОСББ час та зусилля для оформлення участі у ВідновиДІМ
- У окремих випадках – проведення технічного обстеження будинків, що полегшує фінансове навантаження ОСББ



Органи громадянського суспільства

- **У більшості випадків форма допомоги від ОГС була матеріальною:** надання будматеріалів та проведення будівельних робіт, що підтримувало ОСББ в період після пошкодження житла, проте не давало підтримки на довгострокову перспективу.
- **Найцінніший аспект допомоги, яку, проте, отримала меншість – юридичний та технічний супровід керівників ОСББ,** що дозволило їм швидко знайти інші джерела допомоги.
- Згадані ОГС, що активно надавали допомогу ОСББ та співвласникам: УВКБ ООН, ACTED, NRC, РОКАДА та МОМ ³⁰

Комунікація з владою

Керівники ОСББ

Майже всі опитані ОСББ мали досвід взаємодії та співпраці із органами влади (місцевими та/або обласними). Якість роботи органів влади та результати співпраці є неоднозначними: з одного боку, влада сприяє відновленню та надає мінімальний супровід, з іншого боку – дії органів влади можуть ставати бар'єром відновлення

Позитивні аспекти комунікації ОСББ з владою

Місцева влада виступає джерелом першої допомоги після пошкодження будинків:

- Забезпечення ОСББ будматеріалами для швидкого латання пошкоджень
- Видача Актів обстеження, що є обов'язковою умовою участі у програмах
 - (Один кейс м. Київ: проведення інструментального обстеження від місцевої влади)

Органи влади виконують функцію інформування та посередництва ОСББ:

- Інформування про джерела допомоги
- Направлення ОСББ до Фонду Енергоефективності для отримання допомоги
- Проведення навчань ОСББ з використання грантів

Негативні аспекти комунікації ОСББ з владою

- **Заплутані бюрократичні процеси**
 - Перенаправлення керівників ОСББ з одної установи на іншу, що значно затримує процес
- **Відмови у співпраці/наданні допомоги через суб'єктивні причини:**
 - Суб'єктивна оцінка пошкоджень як незначних
 - Відмова у допомозі будматеріалами
 - Ультиматуми для співпраці (надання допомоги лише після підписання договорів на обслуговування з міськими комунальними підприємствами)
- Опосередкована проблема: **неможливість налагодження контакту та проведення огляду пошкоджень у прифронтових територіях («червоних зонах»)**

На основі свідчень опитаних керівників ОСББ, **кваліфікований технічний супровід є фундаментом успішного та легкого відновлення житла**

Більшість керівників не мають будівельної чи юридичної освіти для самостійного ведення проекту відбудови. Лише меншість ОСББ мають спроможність повністю самостійно ініціювати відновлення, частіше – вже маючи досвід відновлення

Найефективнішими у наданні технічного супроводу виступали **підрядні компанії**, які проводили ОСББ по всіх етапах, що допомагало уникнути помилок та затримок

Основні послуги технічного супроводу від підрядників:

- Комплексна підготовка документації: дефектні акти, проектна-кошторисна документація (ПКД), проводили заміри та фотофіксацію
- Юридична та консультаційна допомога, що включає також взяття на підрядника комунікації з владою
- Менеджмент адміністративних процесів
- Інколи – послуги технічного нагляду

Поширені труднощі, що стосуються технічного супроводу відновлення:

- **Проблеми із технічною документацією будівель:** відсутність техпаспортів, проблеми із правом власності мешканців, розбіжності між Актами обстеження місцевої влади та незалежних експертів
- Оформлення **проектно-кошторисної документації (ПКД)**, що вимагає залучення сторонніх фахівців.
 - *Виготовлення ПКД іноді є дороговартісним та не покривається ВідновиДИМ, що стає бар'єром для невеликих ОСББ*
- Проблеми із пошуком **кваліфікованих підрядників**, які б були обізнані із специфікою використання грантових грошей
- Послуга **технічного нагляду**, що інколи може не покриватись грантовими коштами, створює фінансове навантаження на ОСББ
- **Активні бойові дії та логістичні порушення**

Типові бар'єри та труднощі

Потрапляння у програми відновлення 1/2

Керівники ОСББ

Потрапити у програми відновлення (найчастіше – ВідновиДІМ) є найбільшою трудностю та бар'єром ОСББ на шляху відновлення пошкоджених будівель. Більшість проблем, що представлені далі, виникають до або під час підготовки заявки до ВідновиДІМ. Серед найчастіших проблем із потраплянням у програми, які описували опитані керівники ОСББ, було бюрократичне навантаження, проблеми із технічною документацією пошкоджених будівель та проведення загальних зборів співвласників.



Юридичний напрям



Адміністративний напрям



Технічний напрям

1

Бюрократична тяганина та довгі терміни очікувань

Навантаження бюрократичними процесами огортає більшість етапів та проблем на шляху відновлення, зокрема при взаємодії із програмою ВідновиДІМ. Ця складність проявляється у наступному:

- Тривале очікування просування адміністративних процесів (виготовлення, передача, огляд документів)
 - *Пов'язана трудність:* фіксувались кейси, коли вже після подачі заявки у ВідновиДІМ, Фонд Енергоефективності повертав документи через орфографічні помилки або неправильні бланки довідок. Таким чином, процес підготовки документів може розтягуватись на півроку-рік.
- Необхідність складного менеджрування адміністративних процесів, що покладається на керівника ОСББ

Більшість керівників ОСББ визнають, що **самостійно розібратись у документальних процесах та юридичних нюансах вкрай складно.**



Частка опитаних керівників ОСББ «успішних кейсів» співпрацювала із будівельним об'єднанням ГЕРЦ, що, окрім будівельних послуг, надавав адміністративний та юридичний супровід. Співпрацю із ГЕРЦ респонденти оцінюють *на вищому рівні*. ГЕРЦ бере на себе управління адміністративними процесами, надає інформаційну підтримку, та супроводжує ОСББ від подачі заявки до звітування

Потрапляння у програми відновлення 2/2

2

Проблеми з технічною документацією пошкоджених будівель

Документальні проблеми становлять найбільших пласт проблем входження у програми відновлення. Основна проблема – брак технічної документації або на будинок загалом, або на постраждалі квартири

Керівники ОСББ



Юридичний напрям



Адміністративний напрям

Відсутність технічної документації

Як правило, відсутність або втрата документації відбувається:

- При передачі будівлі від ЖКХ
- Релокацію архівних установ

Проблема є *гострішою* для *прифронтових територій*, де відповідальні відділи органів влади можуть не працювати.

Керівники ОСББ вирішували ситуацію, «зліплюючи» технічну документацію із приватних техпаспортів мешканців або креслень сусідніх будинків. Часто ці документи бракують повної інформації.

Брак документів квартирантів

У найкращому випадку брак документів затягує подачу заявки, у найгіршому – стає **бар'єром для участі**, зокрема у ситуаціях, коли бракують документи саме на пошкоджені квартири. Серед поширених проблем:

- Власники квартир втратили документи власності, не завершили процес успадкування або поділу внаслідок розлучення
- Квартири мешканців можуть бути не внесені у Державних реєстр речових прав (зокрема, якщо будівля стара)

«...є будинки, в яких є паспорт, і все готово. Можна взяти паспорт. А у нас немає його. Тому ми перефотографували з технічних паспортів в людей. У нас же копії є. Люди ж здають копії своїх технічних паспортів і право власності. Ми перефотографували їхні плани. Все це, як кажуть, зліплювали разом. Ми давали їм це все, а вони вже самі робили ці креслення. Але це була проблема. Бо надо було виміряти площадки. З цим повозились.» (ОСББ, Харківська обл., обл. центр, успішний кейс)

«Коли нас вже ЖЕК перекидали через декілька ЖЕКів на управляючу компанію, втрапились документи технічні. У нас на будинках не було технічної документації ніякої. Нам прийшлося зробити технічний паспорт на будинках» (ОСББ, Житомирська обл., обл. центр, неуспішний кейс)

Активні бойові дії як бар'єр отримання допомоги

Керівники ОСББ



Технічний напрям



Фінансовий напрям

Проблема активних бойових дій чи пошкоджених будинків на прифронтових територіях є особливо помітною серед досліджуваних кейсів. Часто бойові дії або їх наслідки (як-от виїзд квартирантів) стають повним бар'єром не лише участі у програмах відновлення, але й отримання допомоги від органів влади чи громадських організацій – **ОСББ з пошкодженнями залишаються самі на себе**

1

Неможливість огляду пошкоджених об'єктів місцевою комісією на території ведення активних бойових дій

Згідно актуальних правил, для входження у ВідновиДІМ необхідно пройти технічне обстеження пошкодженого майна, що виконується через ланцюжок: виклик поліції – виклик Служби Безпеки України та внесення пошкодженого будинку у Єдиний реєстр досудових розслідувань (ЄРДР) – вихід місцевої комісії. **Реалізація цих дій неможлива на території проведення бойових дій («червоних точках»).**

- У Херсонській, Миколаївській, Харківській областях це стає глухим кутом – місцева комісія/правоохоронні органи можуть фіксувати факт пошкодження житла, проте виїзд на детальний огляд не є можливим. Керівникам ОСББ місцева комісія обіцяє оглянути пошкодження *після закінчення бойових дій*.

2

Складність проведення загальних зборів співвласників для погодження участі у ВідновиДІМ

Позитивне рішення співвласників (мешканців будинку або ж правління ОСББ) про участь у програмі є обов'язковим елементом при подачі заявки. Під час воєнного стану ОСББ стикаються із низкою проблем з цього приводу:

Більше, ніж 2/3 квартирантів виїхало внаслідок небезпечної ситуації (гостра проблема для прифронтових територій)

Правління ОСББ, аналогічно, виїхало або не на контакт

У окремих кейсах, голова ОСББ обривав контакт внаслідок переміщення, що блокувало участь у програмі – право підпису і подання мають лише ті особи, які уповноважені діяти від імені ОСББ (голова або його заступник)

3

Необхідність відновлення за власні кошти

Оскільки ОСББ у «червоних точках» мають обмежені можливості отримання допомоги, відновлення будинків покладається на саме ОСББ. Часто фінансові можливості ОСББ виявляються обмеженими через невеликий розмір ОСББ, або виїзд більшості квартирантів у безпечніші місця, що зменшує кількість внесків у бюджет. Є кейси, коли руйнація будинку лише поглиблювалась.

- Варто відмітити, що ОМС можуть надавати будівельні матеріали для проведення відновлювальних робіт, проте вони націлені радше на «латання» пошкоджень, аніж на довготривале відновлення (ОСБ-плити, брезенти, цвяхи тощо).

Труднощі при комунікації з владою 1/2

Керівники ОСББ



Адміністративний
напрямок



Технічний напрям

Складнощі у співпраці ОСББ та місцевими чи обласними органами влади є системною проблемою, що зустрічається у великій частці кейсів дослідження.

- ОМС/ОВА грають значну роль у забезпеченні ОСББ доступу до програм відновлення. Звіт з технічного обстеження, що видає місцева комісія, є обов'язковим документом при подачі заявки.
- Окрім того, ОМС виконує інформаційну та консультаційну функцію, інколи спрямовуючи ОСББ на контакт із Фондом Енергоефективності.

Отже, комунікація із владою є обов'язковим елементом відновлення будинків ОСББ; системні труднощі, що виникають у більшості ОСББ, значно ускладнюють хід відновлення пошкоджень. Ключові труднощі: неурегульованість дій місцевої чи обласної влади та прямі відмови у співпраці через нечіткі причини.

1

Неурегульованість дій ОМС/ОВА

Опитані керівники ОСББ часто описували свій досвід із місцевою владою як **управлінський хаос**, при якому підрозділи та різні управлінські ланки не мають відпрацьованого механізму роботи та пропонують розмиті обіцянки замість конкретних механізмів допомоги. Це проявляється у:

- **Тривалих термінах та чергах** опрацювання заявок про пошкодження/необхідність огляду пошкоджень, що дає сприйняття місцевої влади як найбільш повільного учасника процесу відновлення
- Постійному **перенаправленні бенефіціарів** з одної ланки на іншу
- Низька ініціативність або відсутність реагування на пошкодження (респондентам доводилось самостійно «підштовхувати» органи влади для отримання матеріальної допомоги/огляду пошкоджень
 - Проте, респондентами спостерігається певна позитивна динаміка: у 2022 році ОМС були набагато більш «розгубленими» та зовсім не мали відпрацьованого алгоритму дій на випадок пошкодження будинків.

*«В першу чергу (по ефективності допомоги) умовний ООН, в другу чергу міжнародні донори, і в третю чергу, моє місто і мій район. І це при тому, що в Києві грошей валом і профіцитний бюджет щороку. Для мене це абсолютно не зрозуміло. (...) В Києві грошей завалісь. Але **не завалісь організаційного ресурсу і просто базових менеджерських скілів**. Якщо чесно, дивлячись як це працює в Києві, я б всі ці гроші віддав Фонду енергоефективності і, мені здається, ефективніше би змогли з цим впоратись, масштабуватися. » (ОСББ, Київська обл., м. Київ, успішний кейс)*

*«У нас приліт був 1 червня 2025 року. (...)То я заявку подала одразу, це в червні місяці, і я ще згоду чекаю. (...) Дуже багато часу, мабуть, місяця два точних, навіть півтора. **Це зайняло загальне обстеження будинку, акти пошкоджень, які видає міськрада**. Там десь півтора місяця зайняло. (...) До фонду я ж не можу подати, поки немає актів обстеження. Одне за інше чіпляється.» (ОСББ, Харківська обл., районний центр, успішний кейс)*

Труднощі при комунікації з владою 2/2

Керівники ОСББ



Адміністративний
напрямок



Технічний напрям

2

Відмова у допомозі через невідповідність внутрішнім критеріям ОМС

Фіксувались кейси, коли місцева влада відмовляла керівникам ОСББ у співпраці для відновлення через:

- «Незначні» пошкодження та/або пошкодження внаслідок ударної хвилі, а не прямого попадання ворожих снарядів.

«Я вже звертався до місцевої влади і сказав, що самотужки ми ці будинки ніколи не відновимо. Вони просто розвалюються. Дахи течуть, стіни руйнуються. Жодних програм, які могли б допомогти, немає. Якщо не було «прильоту» — все, до побачення. А в мене є два будинки, які просто у катастрофічному стані. Ми намагаємося робити все, що можемо, але можливості обмежені, грошей немає» (ОСББ, Миколаївська обл., обл. центр, успішний кейс)

- Попередній досвід самостійного відновлення пошкоджень та посилення на фінансову спроможність ОСББ (навіть якщо бюджет насправді обмежений)

«Мені прийшло ще з нашою владою міською владою поспілкуватися, бо вони критичні були... «Минулого року собі самі поставила вікна, чого не можете поставити»» (ОСББ, Житомирська обл., обл. центр, неуспішний кейс)

Труднощі, з якими стикнулась меншість респондентів:

3

Відмови приїжджати у «червоні точки» активного ведення бойових дій

«Было очень трудно с ними общаться. Было действительно много, а помощи было мало. И никто сюда на север не хотел ехать.» (ОСББ, Харківська обл., обл. центр, успішний кейс)

4

Грубість чи некомпетентність при особистому спілкуванні; існування місцевої влади «у іншому світі», коли сфера відновлення ігнорується, а розпочаті проекти стоять на місці

«А они, как будто, не в Херсоне живут. Посмотришь, они друг другу цветочки дарят и грамоты вручают. А поучаствовать, что война на улице, как-то, мне кажется, вообще кисло.» (ОСББ, Херсонська обл., районний центр, неуспішний кейс)

5

Одиничний кейс: для надання допомоги місцева влада вимагала заключення договору ОСББ з організаціями з благоустрою, що було не вигідно для ОСББ, яке автономно обслуговує свої будинки

«Якщо ви хочете допомогу від міста, то ви повинні обслуговуватись в цих організаціях, які в місті є. (...) А ми самі обслуговуємо, в нас велика територія. І нам не вигідно платити Благоустрою за цю територію: і покоси, і мусор, і все. Нам дешевше свого двірника мати.» (ОСББ, Харківська обл., обл. центр, успішний кейс)

Труднощі у співпраці з підрядниками

У більшості респондентів зустрічались труднощі під час роботи із підрядниками за програмою ВідновиДІМ.

- «Успішні кейси» характерні *помірним ступенем* цих труднощів – як правило, це адміністративні затримки або складнощі із пошуком підрядників через брак робочої сили.
- Проте у «неуспішних кейсах» проблеми були більш гострими: бюрократична некомпетентність, що розтягувала проект на місяці, сумніви у прозорості та чесності послуг, що пропонує підрядник тощо.
- Можна припустити, що **наявність компетентного підрядника зменшує загальне навантаження керівників ОСББ**, адже підрядник бере на себе частину процесів (*на прикладі об'єднання ГЕРЦ*) та забезпечує успішне доведення відновлення до кінця.

Керівники ОСББ



Юридичний
напрямок



Технічний
напрямок

Брак робочої сили

- Помітний брак кваліфікованих спеціалістів, зокрема **молодого віку** та у прифронтових територіях
- **Мобілізаційні процеси** ставлять під загрозу безперервне проведення будівельних робіт

Бюрократична некомпетентність

- Часті технічні помилки у адміністративних та проектно-кошторисних документах, що спричиняє значну затримку
- Невміння працювати з донорськими коштами, ігнорування обов'язкового звітування

Блекаути та логістичні бар'єри

- **Блекаути** слугують причиною затримки адміністративних процесів: прості дії, як друк та відправлення документів значно затримуються через відключення світла
- **Порушення логістики** та брак монтажників помітні на прифронтових територіях. Поставка матеріалів відбувається у кілька етапів, що затримує відновлення об'єктів.

Недобросовісність та низька якість робіт

За умовами ВідновиДІМ, 70% першого траншу грантових коштів необхідно передати підрядній компанії. У зв'язку з цим, виникають ризики:

- Ненадійного, без гарантій використання грантових коштів (зокрема у ситуаціях, коли компанія-підрядник самостійно звертається до ОСББ)
- Кейси «зникнення» підрядників після отримання коштів від ОСББ
- Авантюрні пропозиції проведення додаткових буд. робіт із обходженням проектних планів
- Низька якість виконання будівельних робіт

Використання власного бюджету ОСББ

Декілька респондентів згадували про ситуації, коли підрядник не закінчував будівельні роботи за першим траншем, а наступний транш від Фонду Енергоефективності ще не поступив. У такому випадку, за словами респондентів, необхідно мати фінансову подушку для самостійної оплати ОСББ будівельних робіт.

Труднощі у співпраці з підрядниками.

Цитати

Керівники ОСББ

Брак робочої сили

«А сейчас все, нет хлопцев, которые бы приехали и зашили. **Уже остались одни пенсионеры**, которые еле дрыгают ногами и руками» (ОСББ, Херсонська обл., неуспішний кейс)

«**Жахливий дефіцит кадрів**. Хлопців знімають навіть з даху військкомат. Я вам чесно, відверто кажу: це не прецедентна акція, коли люди виходять, роблять, відновлюють якусь плитку... У мене слюсаря забрали з підвалу. Це дійсно проблема. Це теж впливає на час виконання програми. Коли програма заходить у жовтні–листопаді, ви розумієте, що у тебе розкритий дах, тобі треба зробити його за 2–3 тижні. А у тебе замість бригади з 8 чоловік працює бригада з 5 чоловік. Це час.» (ОСББ, Запорізька обл., обл. центр, неуспішний кейс)

Блекаути та логістичні перепони

«Сейчас **логистика порушена, опять же, очень мало монтажников**. Конструкции же везли по частям, потому что их даже негде было хранить. То есть их везли поэтапно: например, первый подъезд — его монтируют, второй подъезд — привезли, монтируют, третий... И вот так вот пять подъездов.» (ОСББ, Миколаївська обл., успішний кейс)

«**Нестача світла**. На той час, як раз теж у нас вимикали світло, у мене ще не було безперебійника в квартирі, і я пам'ятаю, що мені треба роздрукувати, перевірити і підписати документи, і ти сидиш там, чекаєш три години чи три годин, поки світла немає, потім його тільки включають, бігом кидаєшся, комп'ютер включаєш, все роздруковуєш, потім перевіряєш, потім розумієш, що десь щось там чи наплутали, чи ще.» (ОСББ, Київська обл., успішний кейс)

Недобросовісність та низька якість робіт

«Потім, наприклад, **взяли кошти і два місяці взагалі пропали**. І два місяці нічого не робиться, а у тебе там дах тече. (...) Мало того, що нарobili і чорт знає чого. А потім вже ти з горем пополам, щось з них повибивав. Доробили, виправили, все інше. А **потім чекаєш по півроку, поки вони тобі нададуть документи на те, щоб ти ще закрив цю заявку**.» (ОСББ, Київська обл., успішний кейс)

«...в грудні біля нас намалювався певний підрядчик з Донецьких (...) «Ми під вас сполучим грант, ви нам зразу два мільйона, ми вам зробимо все красиво.» (...) люди візьмуть від нас кошти, це не місцеві, ми не знаємо, звідки як будемо боротися, війна, ми просто попадемо всі в борг на 2 мільйони. **Ми тоді не пішли в максимальний якийсь ризик**.» (ОСББ, Житомирська обл., обл. центр, неуспішний кейс)

Використання власного бюджету ОСББ

«Буває така ситуація, що, наприклад, півтора місяці фонд не віддавав... **Була затримка з грошима, не віддавали останній платіж на 40%**. Це є біда в тому, що у людини, яка робить подібний масштаб ремонтних робіт, **має бути власні кошти обігові**.» (ОСББ, Запорізька обл., обл. центр, неуспішний кейс)

Труднощі при комунікації із співвласниками ОСББ

Керівники ОСББ



Адміністративний напрям



Юридичний напрям

Пласт проблем при комунікації із мешканцями (співвласниками ОСББ) є одним із найменших за частотою, проте він становить основні незручності у деяких кейсах. Як правило, труднощі виникають *під час* подачі заявки або участі у програмі ВідновиДІМ (на противагу виникання *до* подачі заявки, як більшість інших проблем).

Виїзд співвласників та відсутність контакту

Найбільш поширена проблема, яка має наступні наслідки:

- Ускладнення або унеможливлення проведення **загальних зборів співвласників**
- Неможливість проведення **огляду індивідуальних квартир**, якщо власники відсутні
- Неможливість дистанційно голосувати через невміння власників, що виїхали, користуватись **КЕПом**
- Поглиблення проблеми відсутності або помилках у документах на **право власності**, якщо власник не на контакті

«Проблеми тільки ті були, що люди, які виїхали і не могли приїхати, вони не поміняли вікна. А так всі були «за» (...) Хто не зміг приїхати, і ключі передати. Я знаю... Одна квартира з вікнами цими осталась побитими, бо немає власників. Вона в Німеччині і не спілкується. До неї не можна додзвонитись. Ще там одна мешканка. Балконна рама. Вони теж не змогли приїхати.» (ОСББ, Харківська обл., обл. центр, успішний кейс)

Небезпечність перехресного фінансування

Ця проблема є значною зоною ризику для участі у програмі ВідновиДІМ.

Власники квартир можуть самостійно відновлювати своїх квартир через програму «Відновлення»; керівники ОСББ потрапляють у позицію, коли необхідно **доказати, що фінансування відбувається не на один і той самий елемент водночас з двох програм.**

«Когда мы перевели дом в первую категорию, люди сами начали обращаться на «Відновлення». (...) Так вот мне сейчас нужно доказать, что я этим людям поставила окна, а не они взяли у государства эти деньги через «Відновлення». (...) А потому что фонд сейчас запросил у меня. Чтобы не было так, что и мы, и они окна поставили... Или, наоборот, они успели раньше. Мы, вообще-то, раньше поставили окна, а люди обращались потом» (ОСББ, Харківська обл., обл. центр, успішний кейс)

Трудність проведення збору потреб відновлення, інформування та спонукання співвласників до процесу заявки

Цей елемент покладається повністю на плечі керівників ОСББ: пояснення чому, як та від кого отримується допомога.

Деякі керівники ОСББ напрому описують цей процес як виснажувачий, особливо якщо збір потреб відбувається наживо «від квартири до квартири»

Похідна проблема:

Сумніви у легітимності програми та концепту безкоштовної допомоги.

Трудність «переконання» підтвердження участі у програмі може полягати у невірі мешканців, що допомога у відновлення може надаватись безкоштовно – з'являються підозри у шахрайстві.

«Проблема была своих жильцов разбудить, чтобы они подали заявку мне, потому что 180 квартир, а я не в состоянии их всех обойти. Чтобы они мне хотя бы написали, что у нас есть повреждения.» (ОСББ, Миколаївська обл., успішний кейс)

Ключові труднощі

Отже, при аналізі досвіду керівників ОСББ у відновленні пошкоджених будинків, було виявлено наступні ключові труднощі:

1

Потрапляння у програму ВідновиДІМ – ключова проблема, з якою походить більшість інших труднощів.

2

Загальне велике бюрократичне навантаження, що вимагає високого рівня обізнаності у адміністративних та юридичних питаннях.

3

Технічна документація пошкоджених будівель: відсутність чи неповний обсяг документів часто є бар'єром участі у ВідновиДІМ

4

Активні бойові дії як причина відмови участі у ВідновиДІМ, оскільки місцева комісія відмовляється оглядати житло, а донори – проводити діяльність у небезпечних зонах

5

Проблемна комунікація із владою: тривала затримка адміністративних опрацювань, відмова у наданні допомоги, ультиматуми для співпраці

6

Складна робота із підрядниками: брак робочої сили, логістичні неузгодженості, низька якість роботи, невміння працювати з грантами

7

Складна комунікація із співвласниками: обірваний контакт із власниками, що виїхали; недовіра з боку мешканців до програм відновлення; складнощі у організації загальних зборів; урегулювання керівниками ОСББ перехресного фінансування

3. Позиція та підходи донорів щодо фінансування житлової відбудови

Діяльність та принципи донорів

Основна діяльність опитаних донорів – **фінансування проектів відновлення житлово-соціальної інфраструктури**. При цьому донори виконують функцію контролю за розподілом грантових коштів та успішною реалізацією проектів



Донори описують свій **напрямок діяльності** як гуманітарний, спрямований на забезпечення гідної та швидкої відбудови на довгострокову перспективу.

Компоненти діяльності донорів можна умовно розділити на hard та soft.

- «Hard»: відновлення житлово-соціальної інфраструктури.
- «Soft»: комунікація із бенефіціарами та стейкхолдерами; проведення навчання підрядників із стандартів безпеки праці; контроль звітування з цільового використання коштів.



Основний **інструмент здійснення діяльності** – надання грантів на проведення відновлювальних робіт.

На рівні **сфери відбудови житлового фонду України** донори реалізують системні зміни через створення програм та фондів, що реалізують відбудову (Фонд Енергоефективності, програма «ВідновиДІМ» та «Енергодім», а також ведення своєї діяльності згідно міжнародних стандартів прозорості та звітності, що дає приклад та задає ланку якості для сфери загалом



Ключовими бенефіціарами донорів є:

- У сфері відновлення житлової інфраструктури: ОСББ та ЖБК – при цьому, програма «ВідновиДІМ» є єдиною діючою програмою відновлення в Україні, що сфокусована саме на ОСББ та ЖБК.
- У сфері відновлення соціальної інфраструктури: місцева влада та стейкхолдери-мешканці громад.
 - При цьому активно реалізується учасницький підхід, за якого донор залучає стейкхолдерів до розробки «мапи відновлення», що дозволить врахувати справжні потреби кінцевих бенефіціарів.

*«Ми хотіли б уникнути такого підходу, коли все роблять міжнародні партнери, тобто це як підхід «вертольота». Тобто ви приїжджаєте, відновлюєте будівлю, а потім їдете. Тобто без залучення місцевих партнерів, місцевої влади, місцевих жителів. **Бо тоді вони не отримують вигоди і не вчаться з цього процесу. Ми хотіли б відійти від такого підходу.** Звичайно, він є швидшим.» (Донор, житлова відбудова)*

Критерії прийнятності та відбору

Донори підкреслюють, що їхні програми відбудови є відкритими для всіх бенефіціарів, за умов коректного подання документації та готовності до співпраці – **поріг входження у програми відновлення є доволі низьким**. Тим не менш, є кілька факторів, на які донори звертають увагу при пріоритизації заявок для виконання

Технічна готовність бенефіціарів та лімітації донорських програм

- Ключовим критерієм/вимогою є правильно оформлений та чинний пакет документів, що входить у заявку на програми (акцент – проектно-кошторисна документація та акт пошкодження, що видається при огляді пошкоджень місці)
- Донори враховують фінансові лімітації кожного проекту та терміновість їх виконання

Безпекова ситуація

Програми донорів не можуть зайти на проекти бенефіціарів, будівлі яких розташовані близько до лінії боєвого зіткнення. *«Там, де не можна забезпечити безпеку людей, ми туди не заходили.» (Донор, житлово-соціальна відбудова)*

Готовність до співпраці

Окрім коректного документального оформлення заявки, донори звертають увагу на готовність до співпраці як важливий чинник успішного втілення проекту. Бенефіціари мають бути готові до адміністративної співпраці та спільного планування проектів: ухвалення рішень на радах із залученням представників громади (якщо бенефіціар – місцева влада).



Критерії донорів щодо відбору бенефіціарів підтримують висновок, що ключовим викликом бенефіціарів донорських програм є *входження у програми відновлення*. Донори фокусують найбільше уваги на коректному документальному оформленні заявок – після проходження бюрократичного порогу вимоги донорів значно «пом'якшуються» та стосуються переважно адміністративних питань: рішення про окремі елементи відбудови, комунікація з місцевою владою і т.п.

Ключовий пріоритет опитаних донорів — **відбудова на довгострокову перспективу**. Вся діяльність та проекти сприяють реалізації мети «*build back better*», для якої можна виділити пріоритети: енергоефективність, реформування відбудови та проведення діяльності згідно міжнародних стандартів

Відбудова на довгострокову перспективу

Енергоефективність

Донори активно впроваджують **енергоефективний компонент у проекти відновлення**. Реалізація відбувається через:

- **Пріоритет якості та користі**: надання переваги використанню якісних будівельних матеріалів; фокус на функції, а не на зовнішньому вигляді відбудованих будівель
- **Нові рішення та інновації** відбудови: наприклад, встановлення індивідуальних теплових пунктів, що робить будівлі енергонезалежними. У планах є використання сонячних панелей, що забезпечить автономність при блекаутах
- **Енергоефективність** як критерій відбору — донор звертає увагу на проекти, де енергоефективні рішення принесуть найбільшу користь та бенефіти для бенефіціарів

Реформування відбудови

Діяльність донорів сфокусована не лише на фінансуванні проектів, але й **реформування підходів та методів житлової відбудови в Україні**.

- Створення програми ВідновиДІМ як такої, реалізація програми ЕнергоДІМ.
- Фінансування відбудови для ОСББ: ВідновиДІМ є **єдиною програмою відбудови, яка має ОСББ** як свого ключового бенефіціара.
- Інтегративний підхід, при якому **місцева влада залучена до відбудови** за рахунок отримання фінансування, інформування та спільного прийняття рішень
- Створення проектів **алгоритму реагування ОМС на випадки пошкодження** та взаємодії із ОГС
- Медіативна роль у взаємодії держави та бенефіціара

Міжнародні стандарти

- Проведення відкритих **тендерів** та регулярної підзвітності із внутрішньою та зовнішньою перевіркою.
- **Антикорупційний** контроль та ретельна перевірка кошторисів на предмет завищення цін
- Чіткий контроль за відповідністю роботи підрядників стандартам безпеки праці. Відбувається за рахунок моніторингу та регулярних чек-апів, надання гарячих ліній
- Впровадження **безбар'єрних рішень**, зокрема у об'єктах соціальної інфраструктури

Очікування від бенефіціарів

У ході аналізу не було виявлено значних очікувань від бенефіціарів, які б впливали на отримання ними допомоги. Оскільки донори акцентують увагу на прозорому веденні своєї діяльності, ключовим очікуванням є **коректне документальне оформлення бенефіціарами своєї заявки/участі у програмі**



Коректність оформлення заявки на отримання допомоги

- Правильно заповнені та подані документи є єдиною значною вимогою/очікуванням донорів у бік бенефіціарів.
- За результатами інтерв'ю з бенефіціарами, не було зафіксовано жодного випадку, коли б документи до заявки було повністю неможливо дістати/оформити (за виключенням кейсів, коли участь блокується веденням активних бойових дій). Всі документи, що очікує донор, є реалістичними у оформленні, проте сам по собі процес *бюрократично навантажений*, що є трудностю для бенефіціарів.



Співфінансування енергоефективних рішень

- Очікується, що ОСББ (основні бенефіціари ВідновиДІМ) можуть вкласти до 30% у співфінансування енергоефективних рішень.
- При цьому ОСББ самостійно вирішують, які саме енергоефективні елементи вони хочуть реалізувати.

«Ви можете подати заявку, тому що для енергії, для енергоефективності, мешканці співфінансують. Отже, вони мають до 30 відсотків співфінансування. Вони самі вирішують, які заходи вживатимуть.» (Донор, житлова відбудова)



Залучення різних груп стейкхолдерів

- Донори мають чітке очікування/вимогу щодо готовності бенефіціара до співпраці, що передбачає залучення стейкхолдерів (мешканців громади, вразливих категорій населення, основних бенефіціарів і т.п.) до спільного планування проектів відновлення.
- Це актуально, зокрема, для напрямку відбудови соціальної структури – важливо, щоб проект враховував справжні потреби мешканців громади.



У своїй роботі більшість очікувань донори відводять не стільки бенефіціарам, скільки *підрядним компаніям*; найбільше – щодо відповідності виконання робочого процесу міжнародним стандартам праці та безпеки працівників.

Труднощі, з якими стикаються донори 1/2

Донори

1. Труднощі при взаємодії із державою та визначенні пріоритетів роботи

Тиск зі сторони держави

«Фонд Енергоефективності **перебуває під значним тиском з боку уряду і постійно піддається критиці**. Тому все, що йде не так у цій сфері, вважається провиною Фонду Енергоефективності. Це установа, яка виконує величезний обсяг роботи. Це установа, яка також сприяє трансформації суспільства.» (Донор, житлова відбудова)

Розбіжності у визначенні кінцевих бенефіціарів

«Уряд іноді вважає, що муніципалітети та інші державні установи можуть бути основними бенефіціарами для приватних житлових будинків. А ми вважаємо, що основними бенефіціарами мають бути люди, які живуть у цих будинках. Ми не хочемо моделі, за якою муніципалітет отримує ресурси від донорів і виконує роботи для приватних будинків. Адже приватні мешканці не мають контролю над процесом і не мають можливості здійснювати моніторинг.» (Донор, житлова відбудова)

2. Труднощі при взаємодії із місцевою владою

Складність при впровадженні безбар'єрності

Донор визнає складнощі у «переконанні» місцевої влади щодо необхідності безбар'єрних елементів (пандуси, підйомники і т.п.), оскільки зазвичай вони дороговартісні. У порівнянні, енергоефективність реалізується легше, оскільки приносить прямі заощадження для громади

Уникнення відповідальності

Підписання та розробка документації (напр., ПКД) передається із установи в установу. Донор пояснює це небажанням брати відповідальність за рішення та невміння працювати згідно стандартів (укр. та міжнародних)

Нерівність ресурсів

Спостерігається нерівність у ресурсах та кадровій спроможності великих міст (напр., Львів) та менших нас. пунктах, що напряду впливає на те, які проекти та у якому масштабні можуть бути втілені в громаді

3. Труднощі взаємодії з підрядниками

Невиконання стандартів прозорості та праці

Серед будівельних компаній не є поширеною практика навчання сучасним стандартам, а основним пріоритетом стає прибуток. Мотивація навчання та виконання діяльності реалізується донором через *штрафи* підрядників.

*«Будівельні компанії **не готові працювати за міжнародними стандартами**. Вони ніколи цього не робили. Від них ніхто цього не вимагав і мало хто бачить потребу і перевагу навчатися цьому. (...) І **для деяких прибуток тут і зараз важить все ще більше**, ніж якась перспектива довгострокова, яка може настати, а може і не настати.» (Донор)*

Надання переваги великим проектам над малими

Підрядники надають перевагу великим проектам: виконати один великий проект для підрядників є вигідніше, аніж розосереджуватись на окремих відновлювальних завданнях.

«Плюс, переважна більшість будівельних компаній зацікавлена в великих проектах. А коли це мала громада і якийсь невеликий об'єкт, нам дуже важко було знайти підрядників, які погодяться робити.» (Донор)

Вихід з ситуації з практики донора: надання багато невеликих проектів та побудова співпраці на довгострокову перспективу, що економить зусилля донора та дозволяє навчити підрядника стандартам праці «один раз і на довго».

Мобілізаційні процеси як чинник браку кадрів

Мобілізація є загрозою для безперебійного робочого процесу та чинником браку персоналу. Це, у свою чергу, змушує наймати персонал, який недостатньо кваліфікований для відновлюваних робіт.

«Це під час війни дуже великий виклик, і в основному середня кількість мобілізованих у наших підрядників десь 40% персоналу, і, відповідно вони шукають цих спеціалістів, у яких нема... це в основному були старші жіночки, які отримували інженерну освіту ще за радянських часів і їм дуже важко було забезпечити якість робіт і відповідні стандарти.» (Донор)

Ключові труднощі

Донори

Отже, при аналізі діяльності донорів у сфері житлово-соціальної відбудови, було виявлено наступні ключові труднощі:

1 Відчуття тиску зі сторони держави за відповідальність у ході справ у сфері відбудови загалом;

2 Спроби зі сторони держави щодо **перепризначення державних та муніципальних інституцій як основних бенефіціарів** донорських програм

3 **Важке впровадження інновацій:** необхідність «переконувати» місцеву владу у доцільності роботи за міжнародними стандартами та введення інновацій,

4 **Затримка місцевою владою адміністративних процесів,** перенаправлення документів з установи в установу

5 **Брак ресурсів місцевої влади, що становить обмеження масштабу та якості проектів відновлення**

6 **Відсутність у підрядників досвіду та навичок праці за міжнародними стандартами,** необхідність витратити власні ресурси та час для проведення навчання підрядників

7 **Схильність підрядників надавати перевагу виконанню великих проектів відбудови над малими,** що ускладнює відновлення у малих громадах

8 **Брак кадрів серед підрядних компаній через мобілізаційні процеси;** найм некваліфікованого персоналу як наслідок

Висновки

Висновки 1/5

Загальні висновки

1. **Ключовим викликом** відбудови пошкодженого житла для бенефіціарів (власників приватних будинків та квартир, керівників ОСББ) **є потрапляння у програми відновлення** («єВідновлення», «ВідновиДИМ»).
 - Потрапляння у програми відновлення є «парасольковою проблемою», з якою пов'язана переважна більшість інших труднощів на шляху відновлення.
2. Найбільша складність, пов'язана із потраплянням у програми – **бюрократичні перепони**
 - Необхідність наявності житла у Державному реєстрі речових прав. За умови відсутності там житла (що є частим сценарієм для старого житла), процедура внесення займає багато часу, коштів, відвідувань державних установ та збору супутніх документів.
3. Більшість труднощів, виявлених у дослідженні, мають **суміжні напрямки** (адміністративно-юридичні, юридично-інформаційні тощо). Виклики відбудови варто розглядати більшою мірою «напрямую», фактично, аніж розділяти на тематичні напрямки, адже **кожний виклик є комплексом, що включає в себе багато інших труднощів**.
4. Програми «єВідновлення» та «ВідновиДИМ» сприймаються респондентами як основні та найбільш надійні шляхи отримання фінансування на відбудову свого житла. Водночас, спостерігаються системні загальні проблеми з програмами:
 - На даний момент, **участь у програмах фактично вимагає стороннього супроводу** (юридичного та інформаційного). Наявність сторони, що консультувала б бенефіціара, значно полегшує участь та примножує шанси успішного та «спокійного» отримання фінансування.
 - **Відсутність консультаційної підтримки**, що є більш поширеним випадком, навпаки, **ускладнює участь**: інформаційні потреби бенефіціара часто незакриті; вдалання із бюрократичними питаннями вимагає практично менеджерських навичок. З'являється психологічна зневіра у допомозі чи бажання відкласти відновлення на майбутнє.

1. Документи є фундаментом відновлення та найбільшим викликом для власників відновлення житла.

- Бар'єр та найбільший «поріг», переступивши який, участь у програмі проходить загалом гладко – внесення житла у Державний реєстр речових прав.
- Цей процес, як правило, є довгим; у складних випадках вимагає не лише залученість державних установ, але й сторонніх фахівців для встановлення права власності на житло (інженери, землепорядних організацій тощо).
- Занесення житла у ДРРП значно ускладнюється у випадках: 1) втрати правовстановлювальних документів, зокрема при пошкодженні житла, де вони знаходились; 2) внутрішньому переміщені: ВПО вимушені шукати, де саме та які установи приймають представників їхньої громади, а у деяких випадках – повертатись до своїх громад, що не завжди є безпечним.

2. Велике бюрократичне навантаження виснажує власників житла фінансово та психологічно.

- Оформлення потрібних документів для підтвердження права на житло вимагає коштів (напр., довідки від БТІ).
- **Пошкодження житла може ставати психологічною травмою**, що лише поглиблює небажання занурюватись у тривалий бюрократичний процес.
- Навіть після входження у програму «Відновлення», проектно-кошторисна документація може сягати 100 тис. гривень, що може стати бар'єром для відновлення.

3. Активні бойові дії можуть стати значною перешкодою для участі у програмі «Відновлення»:

- Місцева комісія, що обов'язково має провести огляд пошкодженого майна, не функціонує на території проведення активних бойових дій
- Висока небезпека є також фактором деморалізації власників, коли навіть після отримання грошової виплати її використання відкладається на «краще майбутнє».

4. Були зафіксовані системні проблеми у роботі ОМС та місцевої комісії по відношенню до пошкодженого житла:

- **Суб'єктивність та несправедливість** оцінок пошкоджень: одні й ті самі пошкодження (різних респондентів) оцінювались місцевою комісією значно по-різному, що впливає на доступ до фінансування та його розмір
- Респондентами спостерігається **негативна динаміка реагування ОМС** на пошкодження, особливо у прифронтових регіонах. ОМС має дещо кращий алгоритм оформлення пошкоджених будівель, порівнюючи із 2022 роком, проте **ініціативність допомоги значно знизилась**: респонденти мають самостійно ініціювати залучення ОМС, що вимагає **попередньої обізнаності про алгоритм дій на випадок пошкодження**.

- 5. Фінансові витрати є поширеним аспектом участі у «єВідновлення».** Меншість респондентів напряду описували це як перешкоду, проте необхідність фінансових витрат може потенційно стати бар'єром для участі, зокрема вразливих груп населення. Серед поширених випадків:
- Оформлення документів для подачі заявки (ДРРП, послуги нотаріусів, юристів, БТІ)
 - Додаткові юридичні чи нотаріальні послуги (при процедурі відмови від попереднього житла для отримання житлового сертифікату; вирішення причин відмови заявки у «єВідновлення»)
 - Сума грошової компенсації, що не поширюється на:
 - Логістичні витрати
 - Інколи – роботу підрядних компаній чи бригад
 - Нежитлові об'єкти (сараї, хліви, літні кухні), що може бути критичним для мешканців сільської місцевості, де ці об'єкти є частиною життєзабезпечення.
- 6. Процес відновлення значно залежить від цифрових технологій.** Комфортне подання документів, слідкування за статусом заявки, пошук додаткової інформації про шляхи відновлення – все «підв'язано» до інтернету та сучасних гаджетів. Це стає викликом для:
- Прифронтових територій, де часто страждає зв'язок
 - Літніх осіб, що не вміють користуватись цифровими технологіями

1. **Входження у програму «ВідновиДІМ» є найважчим етапом відновлення для керівників ОСББ.** Період від пошкодження будинку до подачі заявки є найбільш насичений проблемами, серед яких основними є:
 - Велике навантаження бюрократичними процесами, що вимагає від керівників ОСББ великої залученості та навичок ведення адміністративних процесів
 - Проблеми з технічною документацією будівель, яка часто є відсутня або неповна. Оформлення всього пакету документів є тривалим процесом, що відтермінує відновлення житла.
2. **ОСББ мають низьку інституційну спроможність самостійно ініціювати процеси відновлення.**
 - Консультативний супровід є неформальною вимогою для успішного проходження етапів *до* подачі заявки у «ВідновиДІМ» та *після*.
 - Більшість керівників ОСББ на початкових етапах відновлення стикаються з інформаційним вакуумом, відсутністю чітких алгоритмів дій та нестачею спеціальних знань, що суттєво обмежує їхню спроможність самостійно розпочати процес відбудови.
 - Пошкодження більшості будинків є занадто великими для того, щоб ОСББ могло повністю відновитись самостійно. Лише у одиничних випадках ОСББ відновились більшою мірою за рахунок власного бюджету, проте це доступно радше для великих ОСББ, які все одно залучаються підтримкою (частіше – зі сторони ОГС).
3. **Комунікація керівників ОСББ із органами влади під час відновлення житла є складною та неоднозначною.**
 - З одного боку, на теперішній день ОМС мають напрацьований алгоритм реагування на пошкодження; часто проводять навчання керівників ОСББ з шляхів відновлення та спрямовують їх до програм відновлення.
 - З іншого боку, ОМС часто ставлять специфічні вимоги до співпраці; суб'єктивно оцінюють пошкодження житла та «вигідність» надання допомоги ОСББ; іноді поводять себе недостатньо компетентно або ж «відірвані від реальності» війни в Україні.
4. **Більшість ОСББ успішних кейсів отримали технічний супровід під час участі у «ВідновиДІМ», переважно – зі сторони будівельних компаній-підрядників,** що брали на себе юридичні, адміністративні та логістичні аспекти.
 - Труднощі із технічним супроводом стосуються юридично-адміністративних питань (документи на будівлю), складнощів у пошуку кваліфікованих підрядників та логістичні та безпекові бар'єри внаслідок активних бойових дій.
 - Більшість ОСББ, що стикнулись з цими труднощами, як правило, успішно їх вирішують або ж у процесі вирішення (за виключенням перешкод активних бойових дій, що стають повним бар'єром). Проте це вирішення може тривати від декількох місяців до кількох років.

1. Діяльність опитаних донорів націлена на **фінансування відновлення житлової та соціальної інфраструктури** із акцентом на експлуатації будівель на **довгострокову перспективу**, впровадження **інновацій та нових рішень**, **енергонезалежності** та стандартах **прозорості діяльності та інклюзивності**.
 - Роль донорів у цьому процесі – контроль розподілу та виконання фінансування у відповідності організаційним стандартам (ФЕЕ/UNITY/інших міжнародних проектів).
2. **Критерії прийнятності** бенефіціарів у донорів **не є жорсткими та обертаються навколо коректного документального оформлення заявки до участі у програмі**. Фактично, поріг входження у програми відновлення для бенефіціарів низький, єдина умова – документальне оформлення.
 - *Це підкріплює результати інтерв'ю з бенефіціарами, де входження у програму є найбільш складним етапом, у порівнянні із процесом самої участі, де проблем значно менше.*
3. Донори мають **чіткі пріоритети, навколо яких розгортається їхня діяльність**. Серед ключових:
 - Енергоефективність із акцентом на енергонезалежність відновлювальних об'єктів
 - Реформування сфери відбудови в Україні загалом, із впровадженням виконання діяльності прозоро та справедливо по відношенню до бенефіціарів
 - Проведення діяльності згідно міжнародних стандартів прозорості та безпеки праці
4. Дослідження **не виявило значних очікувань донорів до бенефіціарів**. Окрім коректного документального оформлення заявки у донорські програми, донори мають «м'які» очікування щодо:
 - Опції співфінансування ОСББ енергонезалежних елементів у відбудованих будівлях
 - Залучення різних груп стейкхолдерів громади, де проходить відновлення соціальної інфраструктури, для врахування справжніх потреб у проекти відбудови.
5. Була зафіксована **низка труднощів**, з якими стикаються донори у своїй діяльності. Ключові труднощі стосуються:
 - Відчуття тиску зі сторони держави: звинувачення у системних проблемах сфери відбудови, навіть якщо донор не має причетності до них; спроби розширити перелік бенефіціарів, щоб фінансування розповсюджувалось на муніципальні будівлі.
 - Труднощі у запровадженні учасницького підходу із залученням стейкхолдерів та місцевої влади. Це стосується важкості впровадження інноваційних чи безбар'єрних елементів (через їхню дороговартісність) та спонукання до інформування кінцевих бенефіціарів (ОСББ), що не завжди виконується належним чином.

Рекомендації

Рекомендації для органів влади

1. **Пріоритизувати потребу у відновленні житла для партнерів, міжнародних організацій та ОГС.** Намітити архітектуру взаємодії різних стейкхолдерів з метою максимального пришвидшення процесу відновлення пошкодженого житла.
2. Впровадження **спрощеного механізму підтвердження правового статусу для власників житла**, чиї документи були втрачені або відсутні в **Державному реєстрі речових прав (ДРРП) після 2013 року**. Наразі цей процес є обтяжений бюрократичними перепонами, а для ВПО процес особливо ускладнений через керування адміністративними процесами «на відстані».
 - «Профілактичні роботи» щодо проблем із ДРРП: інформування населення про необхідність перевірки наявності житла у ДРРП та занесення його у реєстр навіть без факту пошкодження житла. Це дозволить уникнути багатомісячного призупинення заяв через застарілі паперові записи, внесені до 2013 року.
3. **Інформаційна потреба у власників пошкодженого житла є одною з найгостріших.** Потенційно ОМС може взяти на себе роль інформатора та посередника між власниками житла та джерелами отримання допомоги. У зв'язку з цим, рекомендується створення:
 - «Єдиного вікна» – фізичного хабу, де бенефіціарам могла б надаватись консультаційна, адміністративна, юридична допомога у індивідуальному порядку
 - Систематизованого інформаційного ресурсу із переліком чинних програм допомоги, їхніми умовами, поширеними проблемами (FAQ) та гарячими лініями для консультацій.
 - Розробленого механізму супроводу власників житла, в тому числі консультування бенефіціарів на різних етапах.
4. Розширення **критеріїв** при оцінці пошкодженого майна для врахування будинків, що постраждали внаслідок **непрямого удару (ударної хвилі)** для сприяння участі таких об'єктів у програмах відновлення.
5. Надання безоплатних правових консультацій для вирішення майнових спорів, що дозволить знизити навантаження на установи загалом, адже бенефіціари будуть обізнані із «ланцюжком» установ краще та звертатимуться ціленаправлено.
6. Впровадження альтернативних методів верифікації, зокрема з використанням дронів або супутникових знімків у регіонах на кшталт Херсона, де фізичні комісії не можуть працювати через безпекову ситуацію.
7. **Створення єдиного інформаційного порталу** про наявні програми підтримки від держави та міжнародних організацій.
8. Посилення спроможності ОМС надавати допомогу при пошкодженнях житла (цільові кошти постраждалим містам, розширення програм Фонду Енергоефективності на ОМС тощо)

Рекомендації для донорів

1. **Розширення програм підтримки ОСББ**, в тому числі доступу до експертизи з залучення грантових коштів, юридичних послуг, технічного експертизи.
2. Вибудовування **системної комунікації з ОМС** з метою більш повного та актуального збору потреб громад у відновленні житлового фонду, а також для налагодження стабільного контакту з ОСББ як кінцевими бенефіціарами.
3. Розвиток **практики прямої комунікації з бенефіціарами та їхнього супроводу** на всіх етапах участі в програмі. Дослідження показало, що наявність супроводу під час участі сприяє більш успішному проходженню процедур, своєчасному реагуванню на ризики та загалом підвищує ефективність використання донорських ресурсів.
4. Посилення **контролю за діяльністю підрядних компаній**, які залучаються від ОСББ. Поширеним є пласт проблем ОСББ щодо взаємодії із підрядниками, коли ОСББ залишаються з ними сам на сам без сторонньої підтримки. Інколи це призводить до спроб корупції або зникання підрядних компаній із грантовими коштами. Контроль підрядних компаній дозволить убезпечити ОСББ від юридичних проблем та нецільового використання коштів, а також посилить бачення «ВідновиДІМ» як програми, що забезпечує безпечне відновлення житла.
5. Спрямування зусиль на **елементи спільної власності**, зокрема ліфти, будівельні комунікації та укриття, що є необхідними для придатності багатоповерхових будинків до проживання.
6. Надання грантів на попередні **технічні обстеження та проєктно-кошторисну документацію**, оскільки ОСББ часто не мають стартових коштів для оплати цих обов'язкових звітів.
7. Забезпечення горизонтального обміну досвідом між донорськими організаціями шляхом:
 - Поширення напрацьованих рішень та процедур
 - Типових проблем, що виникають у процесі реалізації програм відновленняЦе дозволить уникнути дублювання помилок, зменшити операційні витрати та підвищити ефективність заходів відновлення за рахунок використання вже перевірених підходів.

Рекомендації для громадських організацій

- 1. Первинне реагування на пошкодження будівель.** Випадків, де ОГС були б активно залучені консультативно, меншість, проте вони показують позитивні результати: бенефіціари, чиї випадки були оперативно зреаговані з боку ОГС, проходили етапи відновлення з меншою кількістю проблем та більш послідовно. Відповідно, це може бути зоною покращення, що сприятиме довірі бенефіціарів до ОГС.
- 2.** Надання безкоштовних правових та процедурних консультацій щодо участі у програмах відновлення, поширених проблем та способів їх уникнення. Доцільне акцентування консультацій на вразливій категорії населення, оскільки участь у програмі є ресурсновитратною у фінансовому, часовому та психологічному сенсах. Рекомендується проведення консультування як очно, так і онлайн для охоплення різних категорій бенефіціарів.
- 3. Співпраця з ОМС** для оперативного збору потреб, інформації про пошкодження, координації дій тощо.
- 4. Фінансування «м'яких витрат» бенефіціарів.** До таких витрат належать:
 - Документальні витрати: розробка проєктно-кошторисної документації, відновлення втрачених документів на житло, нотаріальні послуги
 - Логістичні витрати та найм підрядників для проведення відновлювальних робіт.Обмежені фінансові ресурси власників житла або ОСББ нерідко стають бар'єром для участі в програмах відновлення навіть за наявності фінансування на будівельні роботи.

Дякуємо за увагу

