

# УКРАЇНА: КВАРТАЛЬНИЙ ОГЛЯД ДІЯЛЬНОСТІ УВКБ ООН

## ВЕРЕСЕНЬ 2024 р.

У серпні 2024 року Ольга евакуувалася з маленького міста Новгородівка Донецької області та приїхала до місця тимчасового проживання ВПО у Рівненській області. Вона приїхала евакуаційним потягом з 12-річним сином та їхніми домашніми тваринами. © УВКБ ООН/Марта Кочерга

### ОПЕРАЦІЙНИЙ КОНТЕКСТ

У липні-вересні посилюються масштабні російські обстріли по всій країні, зокрема спостерігалися одні з найбільш смертоносних ракетних ударів з початку повномасштабного вторгнення, що негативно вплинуло на цивільне населення. Моніторингова місія ООН з прав людини [повідомила](#), що у вересні в Україні загинуло щонайменше 208 цивільних осіб і 1220 отримали поранення, що становить найбільшу кількість жертв серед цивільного населення (загиблих і поранених) у 2024 році. Це відображає тенденцію до збільшення кількості жертв серед цивільного населення, починаючи з липня.

У зв'язку з посиленням бойових дій у прифронтових районах Донецької, Сумської та Харківської областей, уряд оголосив про обов'язкову евакуацію. За оцінками уряду України, з 1 серпня 2024 року приблизно 120 000 людей були змушені покинути свої домівки в Донецькій області через погіршення безпекової ситуації. Водночас гуманітарні працівники стикаються з дедалі більшими викликами та ризиками у сфері безпеки.

УВКБ ООН надає послуги з соціально-правового захисту та гуманітарну допомогу людям у постраждалих районах. Водночас організація підтримує раннє відновлення та реалізацію довгострокових рішень для ВПО, людей, які повертаються, та інших постраждалих від війни осіб, які досі залишаються у місцях постійного проживання. УВКБ ООН тісно співпрацює з іншими агентствами ООН під керівництвом Гуманітарного координатора системи ООН, щоб сприяти амбіційній та далекоглядній діяльності уряду з відновлення та відбудови України.

### РЕАГУВАННЯ У ЦИФРАХ

**4,32 мільйона**

людей отримали допомогу від УВКБ ООН у 2022 році (24 лютого – 31 грудня 2022 р.)

**2,63 мільйона**

людей отримали допомогу УВКБ ООН у 2023 році

**14,6 мільйона**

людей, які потребують гуманітарної допомоги та захисту у 2024 році (джерело: [План гуманітарних потреб і реагування](#))

**8,5 мільйона**

людей, яким планується надати гуманітарну допомогу у 2024 році згідно з [Планом гуманітарних потреб і реагування](#)

**2,7 мільйона**

внутрішньо переміщених та постраждалих від війни людей, яким планується надати різні типи допомоги та послуг від УВКБ ООН у 2024 році\*\*

\*\*\* Люди можуть отримати декілька видів допомоги та послуг.

### ВІКОВА ГРУПА, СТАТЬ ТА ПРОФІЛІ ЛЮДЕЙ, ЯКИМ НАДАЄТЬСЯ ДОПОМОГА



65% Жінок  
35% Чоловіків

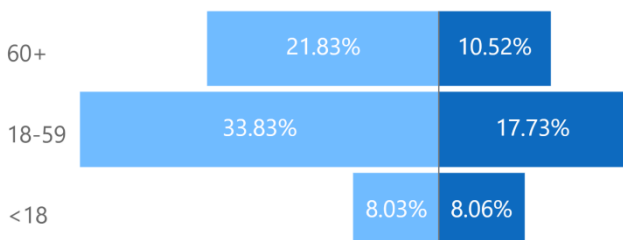


73 619 послуг надано особам з інвалідністю



387 109 послуг надано особам похилого віку

● Жінок ● Чоловіків



\* Цільові показники залежать від отриманого фінансування.

\*\* Показники можуть корегуватися після звірки та підтвердження.

Досягнуті показники можуть корегуватися. Можуть вноситися ретроактивні виправлення.

**1 161 327**

Комплексні послуги надані людям у 2024 р.

ОХОПЛЕНО ЛЮДЕЙ ЗА НАПРЯМКОМ ДІЯЛЬНОСТІ (СІЧ-ВЕР 2024 Р.)\*

**Соціально-правовий захист**

Отримали інформацію, консультації та допомогу у сфері захисту

495 066

1,20 млн заплановано

**Багатоцільова грошова допомога**  
270 104

Отримали багатоцільову грошову допомогу та/або допомогу для компенсації вартості енергоспоживання упродовж осінньо-зимового періоду \*\*\*

0,60 млн заплановано

**Програма «Прихисток»**  
82 773

Люди, які розміщують в своїх домівках ВПО, отримали фінансову допомогу за урядовою програмою «Прихисток»

0,09 млн заплановано

**Предмети першої необхідності**  
161 195

Отримали предмети першої необхідності, зокрема доставлені конвоями в важкодоступні райони

0,35 млн заплановано

**Житло**  
122 010

Отримали допомогу з житлом, ремонтом пошкодженого житла, покращенням умов, зокрема у МТП

0,47 млн заплановано

**Місця тимчасового проживання**  
30 179

Отримали доступ до різних видів допомоги у МТП, зокрема допомоги, необхідної упродовж осінньо-зимового періоду

0,13 млн заплановано

## КЛЮЧОВІ АКЦЕНТИ

- 16-19 липня 2024 року Верховний комісар ООН у справах біженців Філіппо Гранді [відвідав Україну](#) в'їєте з лютого 2022 року з метою висловити рішучу підтримку людям на передодні третьої зими з початку повномасштабного вторгнення. Він підтвердив незмінну позицію УВКБ ООН щодо підтримки всіх людей, які постраждали від війни. 16 липня Верховний комісар [зустрівся з Президентом України Володимиром Зеленським](#). «Цінуємо сьогоднішнє оголошення нового пакета допомоги УВКБ ООН у розмірі ста мільйонів доларів США для підготовки України до зими. В умовах постійних обстрілів енергетичних об'єктів це дуже важлива допомога», – наголосив Президент.



- УВКБ ООН та Офіс Омбудсману України посилюють співпрацю. 19 серпня Представниця УВКБ ООН Кароліна Ліндхольм Біллінг та Уповноважений Верховної Ради України з прав людини Дмитро Лубінець [підписали Меморандум про взаєморозуміння](#), щоб посилити співпрацю у сфері захисту прав постраждалих від війни людей, ВПО, людей, які повертаються, біженців та осіб без громадянства. Меморандум закріплює багаторічне партнерство, спрямоване на захист прав і свобод всіх людей, які проживають в Україні, та посилює підтримку довгострокових рішень для тих, хто постраждав від повномасштабного російського вторгнення в Україну.
- УВКБ ООН посилює співпрацю з Фундацією Олени Зеленської. 29 серпня Представниця УВКБ ООН Кароліна Ліндхольм Біллінг зустрілася з першою леді України Оленою Зеленською, щоб посилити партнерство, спрямоване на надання критично важливої гуманітарної допомоги дітям з великих прийомних родин ВПО по всій Україні. На зустрічі було підписано Меморандум про взаєморозуміння, що підкреслює зобов'язання сторін надавати гуманітарну допомогу та покращувати доступ до соціальних послуг і послуг у сфері захисту для тих, хто цього потребує. Читайте більше [тут](#).



- Форум Рад ВПО. [II Всеукраїнський форум Рад ВПО](#) відбувся 26-27 серпня в Києві за підтримки УВКБ ООН, партнера НУО «Стабілізейшен Суппорт Сервісез», IREX та під егідою Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій. Представники Рад ВПО, органів державної влади, агентств ООН та донори обговорили теми, які є важливими для внутрішньо переміщених осіб у їхній взаємодії з органами влади. Читайте більше про Ради ВПО [тут](#).



- Евакуації з Донецької та Сумської областей. У рамках міжагентського реагування УВКБ ООН та партнери підтримують транзитні центри для евакуйованих осіб, виконують ремонти, забезпечують координацію, управління та надання міжсекторальної допомоги і послуг у сфері соціально-правового захисту. Станом на кінець вересня УВКБ ООН та партнер БФ «Право на захист» у координації з Робочою групою з питань надання грошової допомоги зареєстрували 500 людей, евакуйованих з Донецької області, на отримання грошової допомоги. Окрім цього, партнери УВКБ ООН і далі [приймають евакуйованих](#), які прибувають евакуаційними потягами до західних і центральних регіонів України в рамках організованої урядом України евакуації, та надають їм гуманітарну допомогу.
- Реагування на надзвичайні ситуації. Згідно з [УВПКЛ](#), масштабний скоординований обстріл Росії по всій країні, що відбувся 8 липня, призвів до загибелі щонайменше 43 цивільних осіб, зокрема 5 дітей, та поранення 150 осіб у різних містах України, зокрема в Києві та Київській області, Дніпрі та Кривому Розі. УВКБ ООН та партнери НУО відреагували на потреби людей, які постраждали від ракетних та інших повітряних ударів по всій країні, надаючи їм психосоціальну підтримку, екстрену грошову допомогу, предмети першої необхідності та доремонтні матеріали. З початку 2024 року понад 108 570 осіб отримали набори доремонтних матеріалів. Крім того, такі набори було надано для 700 об'єктів цивільної інфраструктури по всій Україні, таких як лікарні, школи та адміністративні будівлі.
- План реагування упродовж осінньо-зимового періоду. УВКБ ООН розробило [комплексний план реагування упродовж осінньо-зимового періоду \(оновлено у вересні 2024\)](#), щоб зменшити ризики подальшого переміщення та дати людям можливість залишатися у теплі у своїх домівках. У рамках [міжагентського реагування](#) та в залежності від отримання достатнього фінансування, УВКБ ООН має намір надати грошову допомогу 550 000 надзвичайно вразливих осіб, щоб допомогти їм впоратися з додатковими витратами та труднощами, пов'язаними із настанням зими. УВКБ ООН також планує підтримати забезпечення альтернативними джерелами енергії, зокрема генераторами та зарядними станціями, і планує допомогти приблизно 41 400 особам утеплити будинки і житлові приміщення, а також забезпечити приблизно 33 600 осіб необхідними зимовими речами, зокрема ковдрами.

 ГОЛОВНЕ У ЦЬОМУ КВАРТАЛІ

## ВІЦЕ-ПРЕМ'ЄР-МІНІСТР УКРАЇНИ - МІНІСТР З ПИТАНЬ РЕІНТЕГРАЦІЇ ТИМЧАСОВО ОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ ІРИНА ВЕРЕЩУК (2021-2024 рр.) ПІДВОДИТЬ ПІДСУМКИ СВОЄЇ РОБОТИ НА ЦІЙ ПОСАДІ



*На посаді Віце-прем'єр-міністра – міністерки з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України Ірина Верещук була надійним партнером УВКБ ООН у спільній діяльності з надання гуманітарної допомоги та підтримки довгострокових рішень. Водночас, вона стала однією з найбільших прихильниць співпраці Агентства з урядом України. Ми попросили нещодавно призначену Заступницю Керівника Офісу Президента України поміркувати про досягнення за останні два з половиною роки та майбутні виклики.*

**Під час Вашої роботи Віцепрем'єр-міністерки який, на Вашу думку, найбільший внесок зробило очолюване Вами Міністерство?**

Я вважаю, що Міністерство відіграло вирішальну роль у підтримці стійкості та сміливості українського народу, особливо у прифронтових громадах. Це були колективні зусилля – з владою областей, районів та громад, місцевими підрозділами профільних міністерств, таких як Міністерство соціальної політики, та нашими гуманітарними партнерами. Кілька ініціатив, як-от [програма «Прихисток»](#), допомогли розширити можливості для безпечного розміщення ВПО, зміцнили відчуття спільної мети у людей в громадах по всій Україні та їхнє переконання, що уряд готовий і здатен підтримати їх.

**Якою ви вбачаєте роль ВПО у діяльності з раннього відновлення?**

ВПО мають бути в центрі нашої діяльності. Ми повинні допомогти їм пережити травму, спричинену раптовим переїздом із власних домівок і громад, а також відбудувати своє життя, поки вони не відчують упевненості в поверненні додому. Тому пріоритети ВПО та підтримка УВКБ ООН у використанні досвіду у сфері соціально-правового захисту на рівні громад мають відігравати вирішальну роль у наданні допомоги. Наразі Міністерство підтримує понад 1 000 Рад ВПО в Україні, щоб їхні голоси стали невіддільною частиною процесу прийняття рішень, які їх стосуються, на загальнодержавному та місцевому рівнях. Нещодавно за підтримки НУО «Стабілізейшен Суппорт Сервісез», IREX та УВКБ ООН, Міністерство провело II Всеукраїнський форум Рад ВПО, який зібрав понад 340 учасників, зокрема 150 представників місцевих рад ВПО, які продемонстрували свою дедалі більшу роль та вплив в Україні. Ради - це лише один із способів, як ми можемо разом використати відданість і стійкість людей, які постраждали від несправедливої війни, для участі у відновленні України.

**Що змушує Вас прокидатися вночі, коли думаєте про потенційно складну зиму попереду?**

Ми всі стурбовані, що удари ворога по енергетичній інфраструктурі України досі не зупиняються. Ми розуміємо, що через це багато людей стикатимуться з незліченними труднощами взимку. Але це лише зміцнило нашу рішучість. І ми знаємо, що можемо й надалі розраховувати на підтримку міжнародної спільноти, яка допоможе мобілізувати ресурси для проведення ремонтних робіт та адаптації енергогенеруючих об'єктів до таких умов, особливо на підтримку гуманітарних партнерів, які пом'якшують негативні наслідки суворої зими для найбільш уразливих верств. Ми дуже раді тим, що Верховний комісар Філіппо Гранді пообіцяв виділити 100 млн дол. США на діяльність з реагування УВКБ ООН упродовж осінньо-зимового періоду. У той же час Міністерство реінтеграції [тісно співпрацюватиме](#) з УВКБ ООН та місцевими органами влади у прифронтових громадах над визначенням та реєстрацією приблизно 57 000 домогосподарств на отримання грошової допомоги. Ніхто не хоче залишати свою домівку. Я сподіваюся, що наші колективні зусилля та своєчасна допомога допоможуть людям почуватися у безпеці та бути у теплі в своїх домівках.

## КЛАСТЕРИ

Гуманітарне реагування УВКБ ООН ґрунтується на потребах та пріоритетах, визначених у [Плані гуманітарних потреб і реагування в Україні на 2024 р.](#) (ПГПР) та [Перехідній рамковій програмі ООН в Україні за 2022-2024 р.](#) УВКБ ООН очолює Кластер з питань захисту, Кластер з питань житла та непродовольчих товарів та Кластер з питань управління та координації МТП. Крім цього, УВКБ ООН є учасником Керівного комітету з питань планування довгострокових рішень та відновлення громад та Робочої групи з цих питань.

### КЛАСТЕР З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ

У Кластер з питань захисту входить 151 партнер, який звітує. Кластер здійснює свою діяльність через п'ять координаційних хабів та планує надати спеціалізовану допомогу 3 мільйонам людей в рамках гуманітарного реагування у 2024 р.

- **Досягнення.** У червні-серпні 143 партнери Кластеру надали 1 млн осіб послуги у сфері захисту, зокрема транспортування (включно з евакуацією), психосоціальну підтримку, правову допомогу та консультування з питань захисту. Більш детальну інформацію можна знайти на інформаційній панелі Кластеру «Досягнення 2024» [за посиланням](#).
- Під час липневої місії до Харкова Кластер охорони здоров'я та Кластер з питань захисту провели міжкластерний семінар для розв'язання виявлених проблем і зміцнення співпраці у сферах реабілітації та послуг для людей з інвалідністю, психічного здоров'я та психосоціальної підтримки, міжсекторальних перенаправлень, інклюзії людей з інвалідністю та урахування принципів захисту в діяльності з охорони здоров'я відповідно до глобальної [Спільної рамкової програми з охорони здоров'я та захисту](#).
- 2 серпня Кластер продовольчої безпеки та засобів до існування та Кластер з питань захисту провели [Спільну зустріч партнерів з питань покращення можливостей щодо забезпечення засобами до існування для досягнення результатів у сфері захисту](#), в якій взяли участь понад 200 колег з 70 національних і міжнародних організацій. Партнери рекомендували і надалі включати діяльність із забезпечення засобів до існування до [платформи Service Advisor](#) та збільшити кількість перенаправлень ВПО, які не ввійшли до категорії отримувачів та втратили виплати допомоги, до програм забезпечення засобами до існування. Партнери також рекомендували і надалі розробляти програми забезпечення засобами до існування, адаптованими для людей з особливими потребами.
- Стратегічна дорадча група Кластеру схвалила створення **Технічної робочої групи з питань ЛГБТІК+ спільнот**. Робоча група працює над усуненням прогалин у сфері надання послуг, налагодженням співпраці між зацікавленими сторонами та адвокацією змін у політиці, спрямованих на захист прав і благополуччя ЛГБТІК+ спільнот, із загальною метою сприяти більш справедливому та ефективному гуманітарному реагуванню в Україні.
- Нещодавно опублікований [Аналіз у сфері захисту 2024 року](#) є ключовим документом з питань адвокації у сфері захисту щодо ризиків, що потребують негайних дій для їх усунення, а також надає рекомендації для уряду, органів влади, донорів та партнерів.

### КЛАСТЕР З ПИТАНЬ ЖИТЛА ТА НЕПРОДОВОЛЬЧИХ ТОВАРІВ

Кластер з питань житла та непродовольчих товарів координує діяльність 150 активних партнерів через чотири координаційні хаби та планує надати допомогу для 3,9 млн людей у 2024 році у вигляді наборів непродовольчих товарів, доремонтних матеріалів, а також провести ремонт житла.

- **Реагування упродовж осінньо-зимового періоду.** Кластер розробив План реагування упродовж зимового періоду в Україні та оновив [рекомендації щодо підготовки до зими](#) у 2024-2025 роках, відповідно до звіту «[Набутий досвід \(ключові тези\). Підготовка до зими 2023-24](#)». Кластер планує надати зимову допомогу для 1,7 млн людей у рамках вищезазначеного плану, а запит на фінансування становить 371 млн дол. США. Крім цього, Кластер взяв участь у стратегічному та технічному аналізі для [«Дашборду: резервне виділення коштів для допомоги взимку» від Гуманітарного фонду для України](#), в результаті чого було виділено 64 млн дол. США із загальної суми 67 млн дол. США на діяльність партнерів Кластеру.
- **Піврічний звіт.** Кластер опублікував [піврічний звіт за 2024 рік](#), в якому висвітлив набутий досвід та досягнення за перше півріччя, у якому 135 партнерів надали допомогу 1 млн людей у період з січня по червень 2024 року. Звіт відіграватиме вирішальну роль у плануванні діяльності Кластеру на 2025 рік та сприянні майбутнім змінам.
- Кластер взяв участь у зустрічі зацікавлених сторін щодо **поводження з азбестовмісними матеріалами під час розчищення завалів**, обговорення проблем, з якими стикаються партнери, та оновлення веб-сторінки Кластеру про [інформаційні ресурси про азбест](#).
- Кластер провів **щорічну зустріч партнерів** у Києві, в якій взяли участь 60 учасників, зокрема представники уряду України та національних і міжнародних неурядових організацій. Основна увага була зосереджена на діяльності на 2025 рік, реагуванні на надзвичайні ситуації, багаторічному плануванні, підвищенні спроможності, підзвітності та підготовці до зими.
- Кластер створив **Технічну робочу групу «Ремонти місць загального користування у багатоквартирних будинках»** та розробив керівництво з ремонтів від гуманітарних організацій за програмою уряду України «Відновлення».

### КЛАСТЕР З ПИТАНЬ УПРАВЛІННЯ ТА КООРДИНАЦІЇ МТП (СССМ)

СССМ Кластер координує діяльність 17 агентств ООН та партнерів НУО у чотирьох координаційних хабах. Кластер планує підтримати 157 000 людей в МТП у 2024 році.

- **Підтримка евакуацій.** Через погіршення безпекової ситуації значно збільшилась кількість евакуацій з Донецької, Сумської та Харківської областей. З 1 червня по жовтень 2024 року понад 2 500 вразливих осіб прибули до МТП в центральних і західних областях. Кластер СССРМ у координації з партнерами підтримував органи влади у створенні та управлінні транзитними центрами в зонах евакуації, надав допомогу в МТП та мобілізував партнерів для надання додаткової допомоги в областях, що приймають евакуйованих. Евакуйовані особи є дуже вразливими, наприклад, це люди з інвалідністю та люди похилого віку. Тому вони гостро потребують підтримки після прибуття в МТП, зокрема надання предметів першої необхідності, таких як постільна білизна, меблі, предмети гігієни та продукти харчування. Також було розроблено Рекомендації щодо готовності та реагування Кластеру СССРМ та Стандартні операційні процедури для Західного та Центрального регіонів України, які приймають евакуйованих, з метою посилення координації щодо реагування.
- **Реагування упродовж осінньо-зимового періоду.** Щоб підготувати МТП до суворої зими, Кластер розробив план реагування, який було включено до [Плану реагування упродовж осінньо-зимового періоду на 2024-2025 роки](#) із запитом на фінансування в розмірі 3,9 млн дол. США. Партнери Кластеру мають на меті допомогти 27 000 людей у 398 МТП через проведення дрібних ремонтних робіт та надання опалювальних приладів і палива для них. Діяльність Кластеру було включено до фінансування з резервного виділення коштів від Гуманітарного фонду для України для допомоги упродовж осінньо-зимового періоду, що забезпечило фінансування для покриття принаймні однієї потреби 7 000 осіб у 86 МТП. Крім того, з огляду на відключення світла, у координації із партнерами та органами влади Кластер склав вичерпний перелік і таблицю відстеження потреб у генераторах у МТП, де резервне живлення систем опалення та для інших потреб буде критично важливим.

## ІСТОРІЇ ПОСТРАЖДАЛИХ



70-річний Василь родом із м. Суми. У вересні 2023 року його будинок перетворився на руїни під час російського обстрілу, який забрав життя його коханої дружини. Сім'я ховалася в підвалі, куди влучила ракета. Після обстрілу Василь щодня повертався до свого зруйнованого будинку, щоб розбирати завали, і йому вдалося знайти деякі документи та особисті речі. УВКБ ООН та партнер НУО «Рокада» надали Василю будівельні матеріали для зведення стін, даху та вікон, що дозволило йому відновити свій будинок. Попереду ще багато роботи, але він планує закінчити принаймні одну кімнату і в'їхати назад у будинок до настання зими.

«Мій будинок єдиний у всьому районі, який було повністю зруйновано після обстрілу. Я постійно дивлюся на фотографії, як ми мирно жили тут, я і моя дружина. І я дуже вдячний усім моїм друзям і сусідам, які не залишили мене наодинці і допомагають мені відбудувати мій дім на честь моєї дружини».

УВКБ ООН разом із партнерами залучають підрядників або надають будівельні матеріали, щоб родини могли відновити пошкоджені будинки. Станом на серпень 2024 року УВКБ ООН допомогло відремонтувати понад 32 000 будинків, пошкоджених внаслідок війни, по всій Україні, що дозволило людям залишитися або повернутися до своїх домівок.

Василь відбудовує свою домівку завдяки допомозі УВКБ ООН та партнера НУО «Рокада» у м. Суми. ©УВКБ ООН/Олексій Барков

## СПІВПРАЦЯ З ПАРТНЕРАМИ



## ФІНАНСУВАННЯ ЗА 2024 р.

### УКРАЇНА

станом на 30 вересня 2024 р.

**598,9 млн дол. США**

фінансові вимоги УВКБ ООН на 2024 р.



- Фінансування на конкретні цілі
- Фінансування напрямків
- Фінансування на загальні цілі
- Нецільове фінансування
- Нестача фінансування



УВКБ ООН вдячне за критично важливу підтримку з боку донорів, які долучилися до реагування на надзвичайну ситуацію в Україні, а також надали фінансування для реалізації програм УВКБ ООН у вигляді цільових або нецільових коштів.

### ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ:

- Портал операційних даних по Україні для отримання додаткової інформації про продукти [дивись тут.](#)
- Регіональні огляди УВКБ ООН щодо ситуації в Україні [дивись тут.](#)
- Інформаційна панель щодо реагування в Україні від Кластеру з питань захисту [дивись тут.](#)
- Мапування місць тимчасового проживання від Кластеру з управління та координації місць тимчасового проживання [дивись тут.](#)
- Інформаційну панель щодо реагування від Кластеру з питань житла [дивись тут.](#)

### КОНТАКТИ:

- Лівія дас Невес, старша радниця із зовнішніх зв'язків, [dasneves@unhcr.org](mailto:dasneves@unhcr.org)
- Алессія Піньятті, радниця з питань звітності, [pignatti@unhcr.org](mailto:pignatti@unhcr.org)
- Лейла Осман, радниця з питань звітності, [eldirdir@unhcr.org](mailto:eldirdir@unhcr.org)

Подзвоніть на **гарячу лінію УВКБ ООН 0-800-307-711** для надання зворотного зв'язку щодо допомоги або послуг, що надаються.