

# РОБОТА СИСТЕМИ REAct В УКРАЇНІ

## за перше півріччя 2023

ЗА УМОВ ВІЙНИ ТА АКТИВНИХ БОЙОВИХ ДІЙ В ОКРЕМИХ РЕГІОНАХ УКРАЇНИ ПРОДОВЖУЄТЬСЯ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ REAct, ДОКУМЕНТАТОРИ REAct ФІКСУЮТЬ ВИПАДКИ ПОРУШЕННЯ ПРАВ КЛЮЧОВИХ СПІЛЬНОТ, ВЗАЄМОДІЮТЬ З КЛІЄНТАМИ ТА НАДАЮТЬ НЕОБХІДНУ ДОПОМОГУ І СУПРОВІД.

**Ключова статистика REAct** за період з 01.01.2023 по 30.06.2023:



**2022**

zareєстровані  
випадки  
порушення прав



**1931**

клієнт з числа  
спільнот,  
з яких **299** осіб  
є ВПО



**369**

випадків пов'язаних  
з початком повно-  
масштабної війни рф  
проти України



**53**

випадки, де  
порушниками  
є окупанти



**92%**

випадків вирішено  
повністю або  
частково



**84**

документатори



**62**

НУО



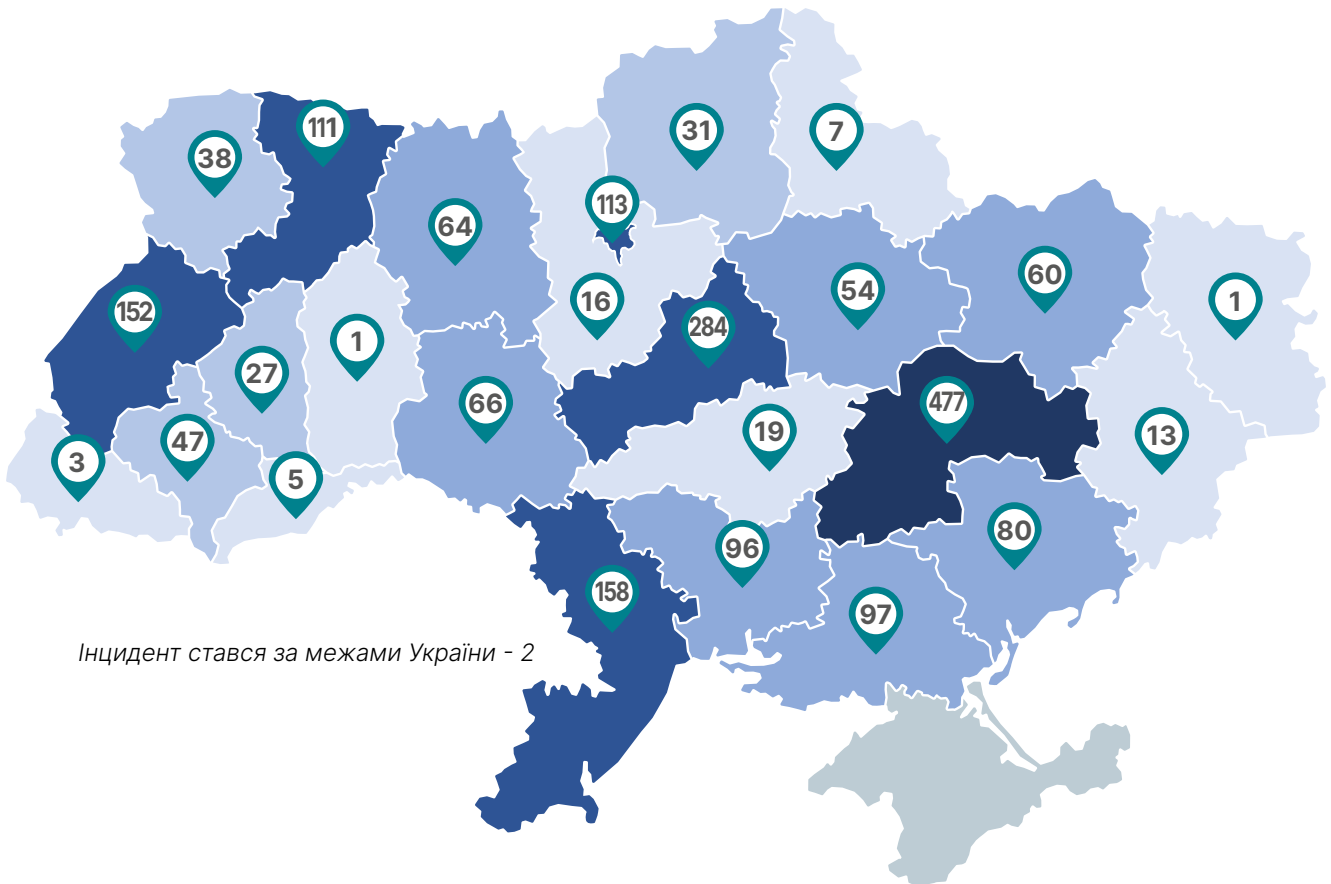
**19**

регіонів



У першому півріччі 2023 року завдяки розширенню регіональних команд та збільшенню кількості НУО та документаторів на 6 організацій та 10 осіб відповідно, було зареєстровано **на 500 випадків більше** у порівнянні з другим півріччям 2022 року.

## Регіон, де трапився інцидент з клієнтом



Дніпропетровська область	477
Черкаська область	284
Одеська область	158
Львівська область	152
м. Київ	113
Рівненська область	111
Херсонська область	97
Миколаївська область	96
Запорізька область	80
Вінницька область	66
Житомирська область	64
Харківська область	60
Полтавська область	54

Івано-Франківська область	47
Волинська область	38
Чернігівська область	31
Тернопільська область	27
Кіровоградська область	19
Київська область	16
Донецька область	13
Сумська область	7
Чернівецька область	5
Закарпатська область	3
Луганська область	1
Хмельницька область	1

## Звернення клієнтів:

- У порівнянні з другим півріччям 2022 року **збільшилась частка випадків, коли клієнт звертався особисто** до документатора, аніж телефоном. Наразі переважає саме особисте звернення клієнтів до документаторів.
- Зросла частка звернень від клієнтів з таких спільнот як **люди з ТБ** (на 1,5%), **люди, які перебувають у місцях позбавлення волі** (на 3%), а також **ЧСЧ** (на 5%). Ймовірно, що це пов'язано з залученням до системи REAct нових організацій та документаторів, які працюють з цими спільнотами.

### Група ризику, з якою пов'язаний випадок порушення прав клієнта



## Зміни в потребах клієнтів, які звертаються до REAct

- Завдяки розширенню регіональних команд та збільшенню охоплення клієнтів системою REAct, відповідно і збільшився попит на ряд послуг.
- Послуги щодо **психологічної підтримки та консультування**, супровід при отриманні **соціальної допомоги, послуг соціального захисту**, супровід при оформленні/відновленні особистих документів клієнта, сприяння працевлаштуванню клієнта – були найбільш затребуваними з боку клієнтів.
- Потреба клієнтів в доступі до медичних послуг залишилась без суттєвих змін на рівні попереднього періоду.

# Ключові типи порушників та порушення прав клієнтів REAct

- Найчастіше права ключових спільнот порушують **представники державних закладів охорони здоров'я** – 41%.
- Низка випадків порушень прав зумовлена наслідками військового вторгнення РФ, що має свій вплив і на можливості надання медичних послуг клієнтам в 2023 році.
- У порівнянні з другим півріччям 2022 року дещо **зменшилась частка порушень з боку місцевої влади, а також військових та армії**.
- **Відмова надати послуги або допомогу** переважає з-поміж інших видів порушень прав. Найчастіше така відмова стосувалась надання **медичних послуг - відмова в наданні амбулаторно-поліклінічної та стаціонарної медичної допомоги, госпіталізації (не пов'язана з ВІЛ/ТБ)**.

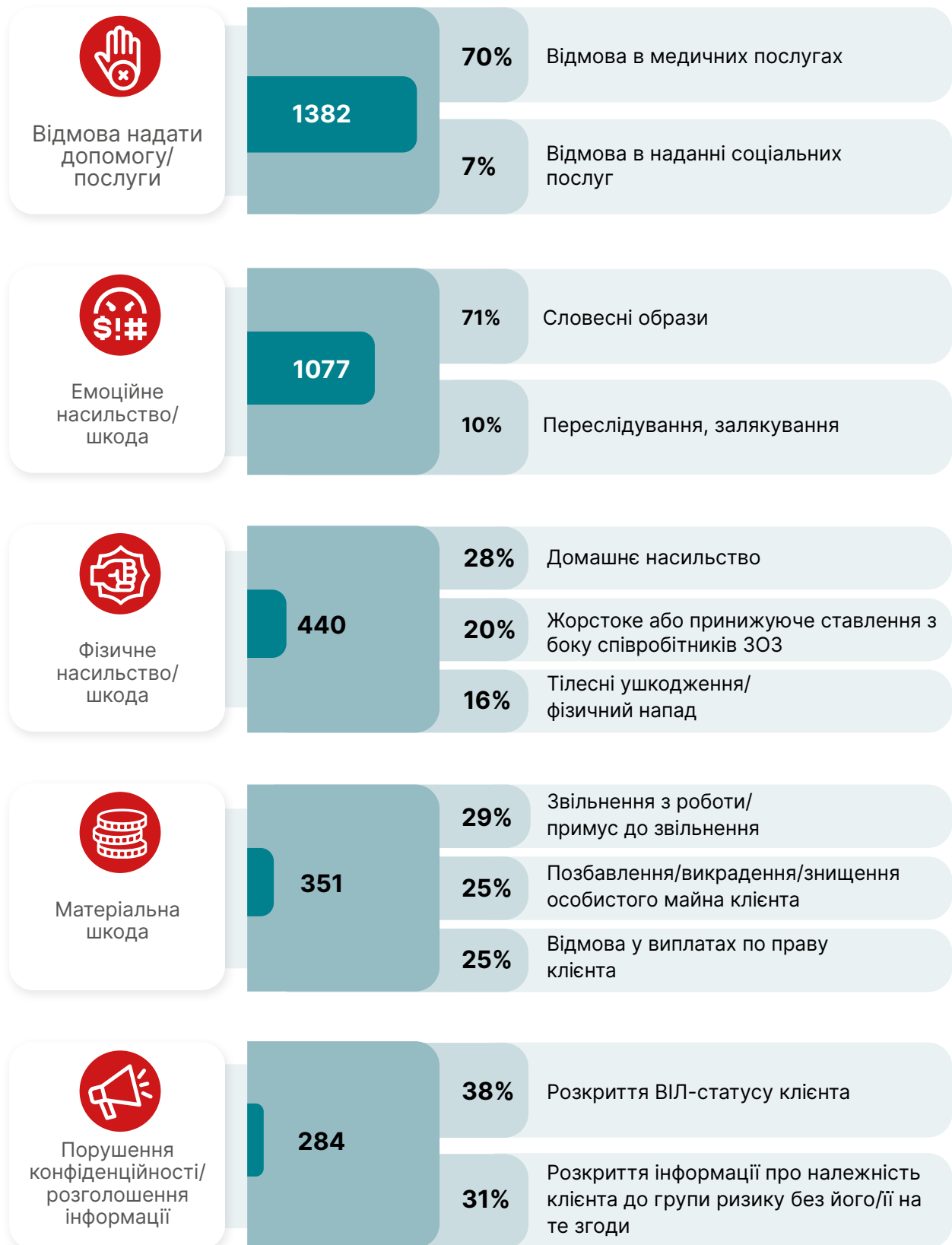
## Типи порушників прав ключових спільнот\*

- 41% ● Працівники державних закладів охорони здоров'я
- 13% ● Близьке оточення клієнта (сім'я, статевий партнер/ка, друзі, сусід тощо)
- 10% ● Поліція
- 6% ● Роботодавець
- 6% ● Надавач державних соціальних послуг
- 4% ● Представники пенітенціарної установи
- 4% ● Невідомі/невідомий
- 3% ● Військові, армія
- 2% ● Працівники приватних закладів сфери послуг
- 2% ● Окупанти
- 1% ● Представники місцевої влади
- 1% ● Працівники приватних закладів охорони здоров'я
- 1% ● Домовласник/орендодавець житла
- 1% ● Інший порушник
- 1% ● Клієнти секс-працівників/працівниць
- 1% ● Педагог державного закладу
- 1% ● Працівник аптеки
- 1% ● Міграційна служба
- 1% ● Державний юрист



\*В рамках одного випадку клієнта можливо кілька типів порушень та порушників

## Ключові типи порушень прав\* \*\*



\*В рамках одного випадку клієнта можливо кілька типів порушень  
\*\* Кількість інцидентів.

## Види медичних послуг та допомоги щодо яких клієнти отримали відмову

Доступ до ЗПТ	129	
Амбулаторно-поліклінічна медична допомога (не пов'язана з ВІЛ/ТБ)	120	
Стаціонарна медична допомога, госпіталізація (не пов'язана з ВІЛ/ТБ)	85	
Надання медичних послуг без додаткової оплати	70	
Підписання медичної декларації	69	
Лікування ТБ	61	
Безпідставне зменшення дозування ЗПТ	50	
Обстеження на ТБ	39	
Швидка медична допомога	33	
Переведення учасника ЗПТ на самостійний прийом препаратів	32	
Доступ до АРТ	30	
Надання особистої медичної інформації на вимогу клієнта	23	
Медико-соціальна експертиза	22	
Лікування Гепатиту С	20	
Доступ до ЗПТ в місцях позбавлення волі	18	
Зміна препарату ЗПТ	17	
Стоматологічна допомога	17	
Доступ до АРТ в місцях позбавлення волі	16	
Зміна схеми лікування АРТ / примусова безпідставна зміна схеми АРТ	13	
Тестування/консультування щодо COVID-19	10	
Продаж шприців/голок в аптеці	10	
Тестування/консультування щодо ВІЛ	10	
Тестування/консультування щодо Гепатиту С	9	
Медична допомога/консультування в місцях позбавлення волі (не пов'язана з ВІЛ/ТБ)	6	
Доступ до лікування ТБ в місцях позбавлення волі	6	
Призначення постконтактної профілактики	4	
Проведення детоксикації, в т.ч. анонімно	3	
Видача молочних сумішей для немовлят, народжених від ВІЛ-позитивних матерів	3	
Послуги медичної реабілітації	3	
Видача налоксону	1	



# Порушення прав ключових груп на тлі війни



**Пошкоджена, або й зовсім зруйнована медична інфраструктура, зменшення чисельності медичних працівників значно обмежують доступ до медичних послуг в регіонах, які постраждали від обстрілів та окупації.**



**На тимчасово окупованих територіях клієнти стикаються з рядом бар'єрів щодо доступу до лікування: без російського паспорту неможливо отримати АРТ.**

- Клієнти продовжували стикатись з **бар'єрами в оформленні статусу ВПО**, якщо тимчасово перебували в іншому регіоні. Це позбавляло таких клієнтів можливості отримувати відповідні гарантовані державою медичні та соціальні послуги. При цьому працівники державних установ часто вдавались до **відкритих образ та дискримінаційних висловів** при зверненні клієнтів:



*ВІЛ-позитивна жінка, фактично є ВПО, але при зверненні до служби соціального захисту з запитом на оформлення довідки ВПО - отримала відмову. Під час спілкування з працівниками служби соціального захисту жінці неодноразово вказували на її приналежність до «безхатченків, які бомжують всією країною».*

- Втім наявність офіційного статусу ВПО не гарантувала можливості отримувати необхідні послуги. Навпаки - **статус ВПО посилював упереджене ставлення до клієнтів з числа спільнот**, які намагались отримати медичну допомогу в регіонах тимчасового перебування.



*Чоловік звернувся у лікарню за допомогою, але лікар на прийомі поведив себе так, що у чоловіка склалося враження, що він знаходиться у колонії суворого режиму. Лікар дозволяв собі образливі вирази в бік пацієнта, мовляв «сам винен і колотися тебе ніхто не примушував, своїх наркоманів хватає, а ще треба обслуговувати переїхавших з інших міст».*

- Через належність до спільнот клієнти продовжували стикатись з **відмовою в наданні тимчасового притулку, примусовим виселенням, і навіть з відмовою перебувати в пункті незламності** взимку, коли були перебої з електропостачанням внаслідок російських атак.



*Жінка ВПО, пацієнтка ЗПТ, в якій було пошкоджено майно, маючи всі підтверджуючі довідки звернулася до шелтеру з проханням про тимчасове влаштування. Адміністрація шелтеру звернувши увагу на її неохайний вигляд, так як вона вже місяць перебувала у бомбосховищі і не мала вільного доступу до гігієнічних процедур, почали її більш детально опитувати, а коли в розмові з'ясували, що вона є учасницею програми ЗПТ, відмовили їй у наданні притулку.*



У притулку для ВПО вагітну клієнтку з дитиною ображали та змушували виселитися, дізнавшись про її ВІЛ-статус. Також погрожували віддати дитину соціальним службам.

- Клієнти, які проживали в зоні бойових дій та мали право отримувати **гуманітарну допомогу, продуктові набори та теплі речі** стикались з дискримінацією і упередженим ставленням, наданням такої допомоги **в меншому обсязі**, аніж іншим, або й зовсім стикались **з відмовою щодо отримання**.
- При реалізації свого права на **оформлення пошкодженого майна** (квартири, будинку) з подальшою компенсацією від держави, **відбудову свого помешкання, яке було зруйновано, або пошкоджено окупантами**, представники ключових спільнот неодноразово стикались зі стигмою та дискримінацією. Наприклад, отримували відмову в отриманні будівельних матеріалів, отриманні, або встановленні вікон.



Чоловік ЛВНІ звернувся до реакторки. Майно чоловіка внаслідок артилерійських обстрілів окупантами було пошкоджено та потрібна була допомога з будівельними матеріалами для захисту оселі від негоди та утеплення. Звернувшись на пункт, де безкоштовно надавали матеріали і маючи довідку про зруйноване майно, декілька днів поспіль йому було відмовлено в послугі, а пізніше йому пояснили, що **така допомога для «нормальних людей», а такий як він можуть вижити у будь-яких умовах**. При спробі звернення до мерії чоловіку охоронець також нагрубив та відправив зі словами: «Не до тебе зараз, усі зайняті».

- Чоловіки з числа ЛЖВ, а також пацієнтів ЗПТ стикались з порушенням своїх прав з боку **працівників територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки**, які, не дивлячись на стан здоров'я клієнтів, намагались мобілізувати таких осіб.



Клієнт звернувся до реактора, роз'яснив, що його затримали на вулиці працівники військкомату та доставили в військкомат, де клієнт спробував пояснити, що він хворий і не може воювати за станом здоров'я, тому що в нього 4 стадія СНІДу і він може надати медичні документи, які це підтверджують. На що військові відповіли, що в них своя комісія, яка вирішить придатний клієнт чи ні. На медичній комісії лікарі також не бажали слухати клієнта та дали висновок, що клієнт здоровий та придатний до служби.

- Клієнти, які були **військовослужбовцями**, стикались з відмовою лікарів видати препарати АРТ та ЗПТ на тривалий термін.



Клієнт звернувся з проханням допомогти отримати АРТ препарати більш ніж на 3 місяці, в чому лікар йому відмовляє. Клієнт на даний час проходить службу в лавах ЗСУ і його підрозділ готують до відправки на гарячий напрямок і він не знає чи буде в нього змога через три місяці повернутися, щоб отримати АРТ препарати.

- Через **повітряні тривоги** медичні заклади призупиняли свою роботу і припиняли прийом пацієнтів, надання діагностичних послуг, видачу препаратів тощо. Як наслідок, можливість отримати такі послуги могла значно відтермінуватись, особливо, в регіонах, де повітряні тривоги були тривалі.

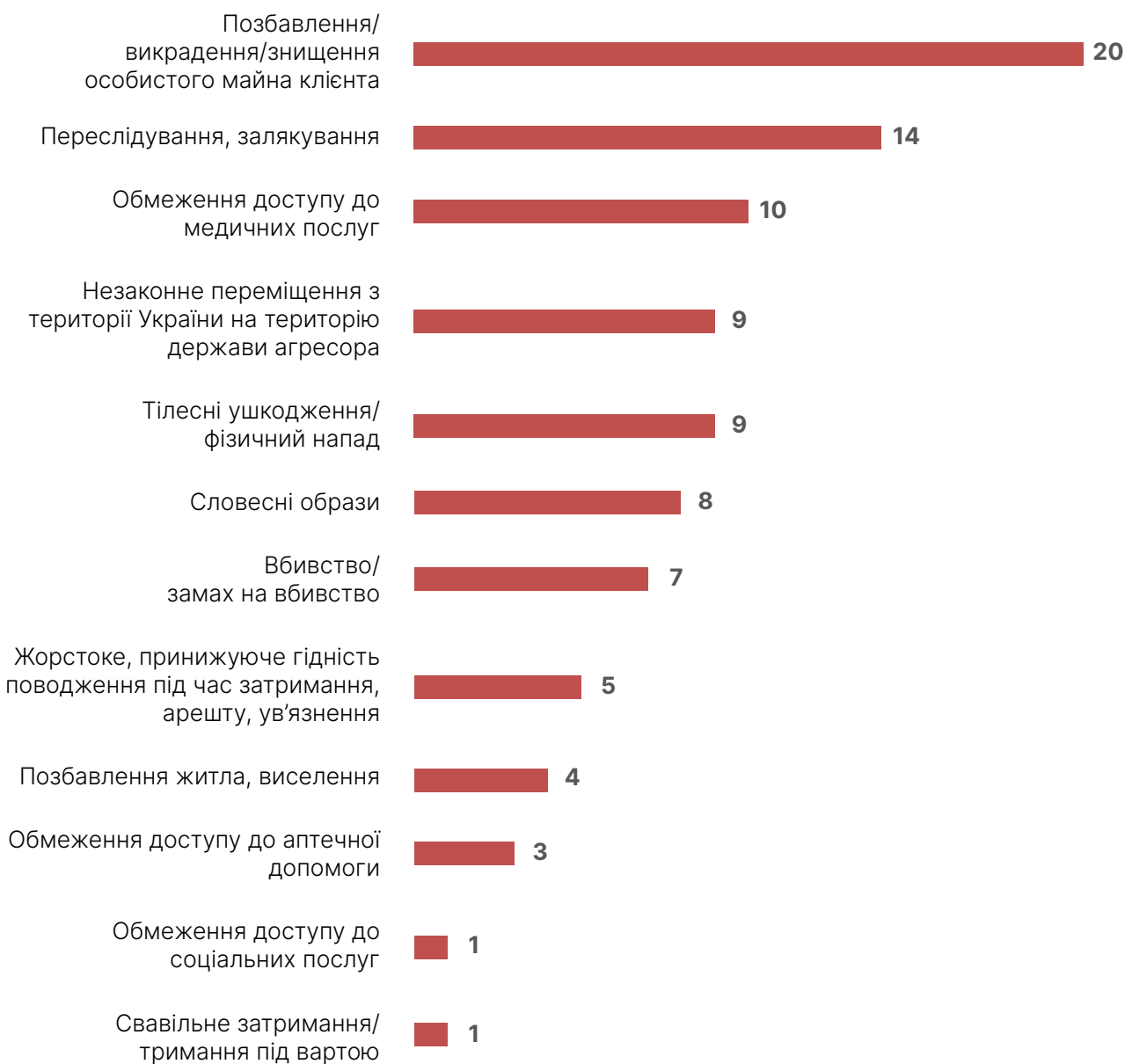


# Порушення прав з боку окупантів



Зареєстровано 53 випадки, де порушником були окупанти

## Порушення прав з боку окупантів (кількість інцидентів)



- Внаслідок обстрілів з боку окупантів, клієнти опинялись в ситуації неможливості проживати в пошкодженому помешканні або опинялись і зовсім без власного помешкання та документів, в тому числі і паспорту. Це ставало суттєвою перешкодою при отриманні медичних, соціальних та інших державних послуг.
- Окупанти затримували клієнтів на блок-постах та на вулицях, нав'язували російську паспортизацію, спонукали йти на службу в армію окупанта, завдавали фізичних ушкоджень, викрадали особисте майно клієнтів.



*Хлопець повідомив, що перебував під окупацією росії та проживав у м. Рубіжне. Розповів, що окупанти самовільно викрали особисте майно, побутову техніку та погрожували вбивством, приставляли дуло автомату до голови, тому що в його викраденому телефоні було листування інтимного характеру з іншим хлопцем. Як повідомив потерпілий - в той день хлопцеві повезло і все обійшлося. Молодик обдумав, та в той самий день вирішив покинути своє місто. Шлях його був дуже довгим: Рубіжне-Старобільськ-Москва-Івангород-Таллінн. З останнього повернувся на територію України.*

- Системою REAct зареєстровано **9 випадків незаконної депортації** клієнтів з числа засуджених з Херсонської та Миколаївської областей на територію росії. При цьому клієнти зазнавали **тортур та нелюдського поводження, були позбавлені доступу до медичної допомоги, нормального харчування**. Силами неурядових та правозахисних організацій в Україні та за її межами щодо таких випадків здійснено індивідуальне реагування, а також подано скарги в Генеральну прокуратуру України.



*«... нас повезли спочатку до Криму. Під час формування етапу (завантажували нас в спецавто) ми бачили снайперів, які кожного з нас тримали на "мушці" - тому чинити особливих дій для відмови не мали можливості. Нам повідомили, що мають наказ перевезти певну кількість людей, а в якому саме стані (з простреленою ногою чи іншим пораненням) особливих доручень не мають. Рідним повідомляти не дозволили. Нас було понад 2000 людей, вивозили різними етапами, по черзі. Довго їхали до Криму (більше 15 годин), не давали навіть води. У Сімферополі співробітники зустрічали з криками, матюками та побоями, побили всіх, знаю людей на яких стрибали на спину зі столу і дехто від побоїв втрачав свідомість, декого принижували та обзивали фашистами через татування з українською символікою, були навіть випадки, що засуджені ходили під себе від болю через побої. З Криму повезли до Краснодарського краю, їхали більше 20 годин під супроводом спецназу Федеральної служби виконання покарань... У Криму ми прибули в виправну колонію № 2, у нас відібрали всі речі, медичні препарати, залишили тільки в трусах і видали спецодяг тюремного зразка всім одного розміру. У виправній колонії № 2 не били. Але була відсутня можливість звернутися до медика...».*

*У березні 2023 року клієнта звільнили по закінченню терміну ув'язнення, після чого помістили до Центру тимчасового перебування іноземних громадян за рішенням суду, за те, що клієнт перебуває на території Росії без міграційних документів. Присудили депортацію та 2000 рублів штрафу. Судили без присутності адвоката. В центрі тимчасового перебування іноземних громадян не було жодного лікування, доступу до АРТ, прогулянки нерегулярні тривалістю 1 година, їжа не за розкладом.*

*Російські правозахисники подали апеляцію на рішення суду і клієнта та ще 22 особи було звільнено та доставлено на кордон з Грузією. Партнери з Грузії забезпечили клієнта житлом та їжею і допомагають виготовити «білий паспорт» для повернення в Україну. В Генеральну прокуратуру України подано скаргу від імені заявника про порушення законів і звичаїв ведення війни для подальшої подачі в Міжнародний кримінальний суд.*

# Реагування на випадки клієнтів

Завдяки потужній організаційній спроможності, наявності відповідних спеціалістів та ресурсів в НУО, де працює документатор, **в більшості випадків реагування на ситуацію клієнта здійснюється силами REAct.**

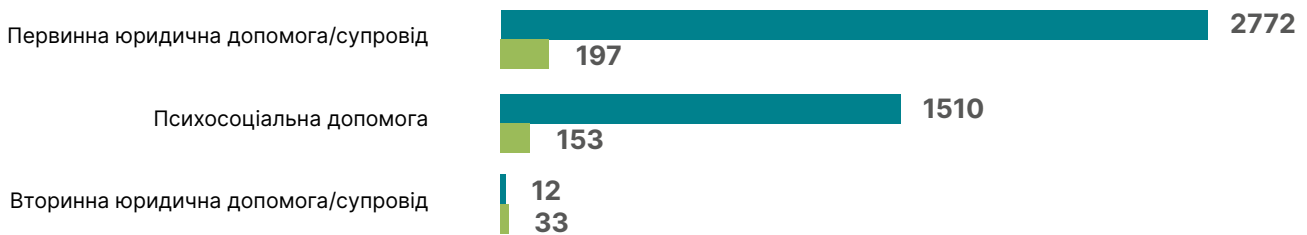


**4677**  
послуг  
надано



**92%**  
послуг надано  
напряму  
силами REAct

## Кількість наданих послуг клієнтам REAct\*



\*В рамках одного випадку клієнта можливе надання кількох послуг

## Бар'єри в реагуванні під час війни

- **Міграція клієнтів між містами та регіонами** впливає як на можливості охоплення клієнтів, так і на здійснення реагування і завершення випадків.
- **Значно збільшилась частка випадків, коли з клієнтом втрачено зв'язок** після первинного контакту з документатором, або під час спроби документатора відслідкувати статус переадресації клієнта (чи клієнт звернувся та отримав послуги за місцем переадресації). Часто це пов'язано з втратою телефону клієнтом, однак також є свідченням небажання клієнта далі вирішувати його справу.
- **Крім того, збільшилась частка випадків, де клієнти відмовились від допомоги документатора, щоб вирішити свою справу:** відмова писати заяви та звертатись зі скаргами. Найчастіше причинами цього є страх розкриття персональної інформації або належності до тієї чи іншої спільноти та страх і небажання мати негативні наслідки внаслідок дій по захисту своїх прав.
- В окремих регіонах спостерігаються **бар'єри при взаємодії з місцевою владою:** комунікація відбувається лише через офіційне листування, що значно впливає на терміни реагування, можливості забезпечення послугами клієнтів, які звернулись за допомогою.
- **З боку поліції часто спостерігається відтермінування розгляду заяв** по справам клієнтів та **затягування із відповідним реагуванням.**
- В певних регіонах організації, які раніше надавали правову допомогу спільнотам, були **перепрофільовані на надання такої допомоги виключно ВПО та військовим**, що мало наслідком втрату джерела правових послуг для ключових спільнот.

# Успіхи та нові можливості в реагуванні під час війни

- Майже всі **партнерські НУО розширили перелік своїх послуг клієнтам** і надають гуманітарну допомогу, супровід до притулку та можливість тимчасового розміщення.
- **Продовжується тісна співпраця** з ВІЛ-сервісними організаціями та лікувально-профілактичними установами, державними установами, які надають послуги ВПО, системою безоплатної правничої допомоги, приймальнями УГСПЛ, волонтерами.
- В рамках проєкту **активно використовується система переадресації** клієнтів в інші партнерські організації для надання вторинної правової допомоги, залучаються державні та приватні юристи/адвокати для супроводу справ клієнтів в державних інституціях та органах судової влади.
- **Налагоджено співпрацю з приватним адвокатським об'єднанням** в рамках реагування у вторинній правовій допомозі та представлення інтересів клієнтів в суді.