



20 вересня 2016р.

СТРАТЕГІЯ інформаційної реінтеграції внутрішньо переміщених осіб

Загальна частина

Поряд із першочерговими завданнями щодо зміцнення національної безпеки, подолання економічної кризи, розбудови миру та соціальної злагоди реінтеграція внутрішньо переміщених осіб (далі - ВПО) залишається одним із основних обов'язків держави. Стратегія інформаційної реінтеграції ВПО (далі – Стратегія) спрямована на об'єднання суспільства довкола розуміння цінності прав і свобод людини, які захищаються на основі принципу рівності та без дискримінації.

Анексія Криму та збройний конфлікт на Донбасі, неодноразові випадки порушення прав людини на території Донецької та Луганської областей, які не контролюються урядом України, спричинили ситуацію з масштабним внутрішнім переміщенням населення. За даними Міністерства соціальної політики України, станом на 2 вересня 2016 року, взято на облік 1 699 319 переселенців або 1 377 184 сім'ї з Донбасу і Криму. На даний час більшість ВПО мешкає у східних та центральних областях України.

Негативні наслідки вимушеного переміщення є однаково відчутними як для самих переміщених осіб, так і для приймаючої сторони. Навантаження на місцеві установи, спричинене цим зниження обсягів та якості надання послуг викликають незадоволення та непорозуміння між

переміщеним населенням та мешканцями приймаючих громад. У приймаючих громадах спостерігається ускладнення ситуації, зокрема через обмеження доступу до робочих місць та базових послуг. Значна частка ВПО має досвід дискримінації на ринку нерухомості та ринку праці. Соціальні та економічні проблеми супроводжуються погіршенням психологічного стану населення, яке стикається з проблемами внутрішнього переселення. Такі чинники, як упередженість і відчуття загрози та соціальної напруги, висловлювання протилежних політичних поглядів без належної толерантності та зростання конкуренції за обмежені ресурси, мають негативний вплив на суспільні процеси. За результатами дослідження, проведеного у 2015 році, 59,8 % населення підтвердили, що мають упереджене ставлення до ВПО (48,4 % – помірно упереджене, 11,4 % – суттєво упереджене). З іншого боку, такі фактори як психологічний стан ВПО, відчуття тимчасового характеру життєдіяльності ВПО на новому місці, очікування повернення на постійне місце проживання тощо ускладнюють їх реінтеграцію у приймаючі громади. Тільки 14 % ВПО не мали бажання повертатися на попереднє місце проживання. Близько половини ВПО вважали свій статус тимчасовим і планували повернутися додому в найближчі декілька років. У 2016 році ситуація дещо змінилася, про що свідчать результати опитування громадської думки щодо ставлення до ВПО, проведеного у лютому-березні 2016 року. Більшість опитаних ставляться до вимушених переселенців з Донбасу та Криму позитивно (43% по Україні та 58% у місцях найбільшої концентрації ВПО) або нейтрально (47% і 34% відповідно). Мешканці України сприймають ВПО як громадян, які мають рівні права з іншими, які стали заручниками ситуації, та які потребують підтримки (89% по Україні, 96% в місцях найбільшої концентрації). За даними соціологічних досліджень, присутність переселенців впливає на повсякденне життя 30% приймаючих громад. Це, насамперед, стосується міст із найбільшою концентрацією ВПО. Кожен четвертий опитаний чув про існування

конкуренції між приймаючою громадою та переселенцями у своєму місті за роботу, житло, місця у школах та дитсадках та інші ресурси, але на власному досвіді таку конкуренцію довелось відчутти лише незначній кількості опитаних.

Засоби масової інформації (далі - ЗМІ) є основним джерелом інформації про ВПО, адже тільки кожен п'ятий серед мешканців України спілкувався з вимушеними переселенцями безпосередньо. На основі інформації зі ЗМІ формують своє ставлення до ВПО 65% респондентів по всій Україні.

ЗМІ, які мають вплив на формування громадської думки, недостатньо ефективно використовують наявний потенціал для налагодження взаєморозуміння між ВПО та мешканцями приймаючих громад. За даними моніторингу ЗМІ спостерігається брак матеріалів щодо проблем, пов'язаних із ВПО, як загалом, так і аналітичних та розслідувальних зокрема. Результати аналізу матеріалів, що публікуються, та контенту, що потрапляє в ефір, свідчать, що аналітичні матеріали з проблем ВПО майже не використовуються, тобто не підтримується баланс думок для всебічного висвітлення поточної ситуації. Спостерігається брак системних інформаційних кампаній з проблем ВПО та особливостей їх реінтеграції до приймаючих громад: у період з квітня 2014 р. по листопад 2015 р. було проведено тільки одну комплексну інформаційну кампанію на національному рівні.

Наявні проблеми вимагають не тільки комплексних дій щодо розроблення та впровадження плану дій у соціальній та гуманітарній сфері, але й реалізації системних стратегічних заходів та скоординованої інформаційної політики, спрямованої на реінтеграцію ВПО.

Мета і результати реалізації Стратегії

Мета Стратегії – досягнення взаєморозуміння, соціальної консолідації та згуртованості населення України. Стратегія визначає напрями проведення комплексних інформаційних кампаній, впровадження інструментів інформаційної політики та функціональні засади розбудови інформаційних платформ, що мають надавати ВПО, приймаючим громадам та широким верствам суспільства необхідну інформацію.

Стратегічні заходи мають забезпечити: 1) привернення суспільної уваги до питань реінтеграції ВПО у приймаючі громади, їх потреб та існуючих проблем; 2) забезпечення змін у ставленні суспільства до розв'язання проблем ВПО (за соціокультурним, соціально-економічним та гуманітарним вимірами); 3) підвищення рівня компліментарності приймаючих громад до ВПО, підвищення рівня толерантності, довіри і взаємодії в суспільстві.

Результатом виконання Стратегії має стати запровадження системного підходу до виконання завдань та забезпечення узгодженості дій органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері інформаційної реінтеграції ВПО, створення в Україні ефективного (доступного та зрозумілого) механізму реалізації інформаційної політики з питань ВПО.

Принципи Стратегії

Стратегія базується на таких принципах:

- верховенство права, гарантування рівності та недискримінації у забезпеченні прав і свобод людини;
- дотримання балансу інтересів особи, суспільства і держави, їх взаємної відповідальності;
- системність та координація дій органів державного управління і регулювання в інформаційній сфері з питань ВПО;
- добросовісність при тлумаченні та реалізації Стратегії;

- впровадження демократичних стандартів щодо визнання різноманітності, толерантності та ведення всеохоплюючого (інклюзивного) діалогу;
- застосування підходу «не нашкодь» з метою зменшення ризиків завдання ненавмисної шкоди та підвищення ефективності через залучення власне ВПО та експертів із різних галузей;
- максимальне врахування специфіки ситуації з ВПО, використання наявних ініціатив і ресурсів;
- відкритість і прозорість шляхом максимального залучення зацікавлених осіб до процесів розроблення, впровадження та моніторингу інформаційно-комунікаційних кампаній з питань ВПО;
- забезпечення своєчасного реагування на нові виклики.

Цілі Стратегії

Стратегія визначає три цілі: 1) подолання негативних стереотипів щодо ВПО та консолідація суспільства шляхом розбудови взаєморозуміння між мешканцями приймаючих громад та ВПО; 2) залучення ВПО до суспільного життя громади шляхом спонукання їх до економічної, громадської та соціальної активності; 3) покращення інформаційного обміну між ВПО та органами державної влади, що сприятиме реалізації прав ВПО та їх реінтеграції.

Ціль 1. Подолання негативних стереотипів щодо ВПО та консолідація суспільства для розбудови взаєморозуміння між мешканцями приймаючих громад та ВПО шляхом:

- інформування про внесок ВПО у розвиток приймаючих громад;

- інформування населення приймаючих громад та населення України загалом про стан та ситуацію з внутрішнім переміщенням населення, проблемами ВПО;
- інформаційного забезпечення та підтримки соціально спрямованого діалогу у громадах за участі мешканців приймаючих громад, ВПО, громадських об'єднань, що представляють їх інтереси;
- висвітлення спільних проблем ВПО та мешканців приймаючих громад, зокрема проблем соціально незахищених груп серед них.

Ціль 2. Залучення ВПО до суспільного життя громади шляхом спонукання їх до економічної, громадської та соціальної активності інформування ВПО про соціально-економічне становище приймаючої громади, перспективи її розвитку, що передбачає:

- інформування ВПО про можливості працевлаштування, наявні програми підтримки зайнятості, відкриття власної справи;
- заохочення ВПО до участі у суспільному житті громади шляхом інформування ВПО про можливості співробітництва та партнерства з інститутами громадянського суспільства, місцевими органами влади та мешканцями приймаючих громад, можливості волонтерства, участі в зборах громади, громадських слуханнях тощо;
- залучення ВПО до соціально-культурного життя громади шляхом інформування про соціально-культурні заходи з облаштування території, місцеві свята та традиції тощо.

Ціль 3. Покращення інформаційного обміну між ВПО та органами державної влади, що сприятиме реалізації прав ВПО та їх реінтеграції шляхом:

- покращення механізму розповсюдження інформації з питань ВПО державними органами, висловлення консолідованої позиції;
- інформування ВПО щодо їх прав;

- інформування ВПО щодо можливостей реалізації їх прав, джерел та ресурсів отримання допомоги;
- розбудова механізму обміну інформацією між ВПО, громадою, органами виконавчої влади.

Способи реалізації Стратегії

Реалізація Стратегії є відповіддю на суспільний запит, зумовлений гострою потребою у наданні підтримки ВПО та приймаючим громадам у процесі реінтеграції ВПО та визнанням важливості інформаційного компонента в цьому процесі. Належний розподіл ролей у реалізації Стратегії шляхом проведення інформаційно-комунікаційних кампаній дозволить зацікавленим сторонам в рамках своєї компетенції здійснити свій внесок для досягнення цілей Стратегії та підвищення її ефективності. Зацікавлені сторони, серед яких: центральні органи виконавчої влади, органи місцевої влади та самоврядування, інститути громадянського суспільства, ЗМІ та міжнародні організації, долучаються до заходів відповідно до мандату (положення), компетенції та визначеної сфери діяльності з питань ВПО. Реалізація Стратегії передбачає проведення інформаційних кампаній, створення та супроводження об'єднаної інформаційної платформи та виконання інших стратегічних заходів.

Досягнення цілей передбачає партнерство між державними установами, інститутами громадянського суспільства, ЗМІ та міжнародними організаціями.

Кабінет міністрів України, Міністерство з питань тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України, Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, Міністерство соціальної політики України, інші державні агенції, дотичні до аспектів відновлення Донбасу та

внутрішнього переміщення населення, долучаються до реалізації Стратегії та проведення інформаційних кампаній шляхом надання організаційної та методично-консультаційної підтримки.

Міністерство інформаційної політики України забезпечує поширення суспільно важливої інформації в Україні та за її межами, координує діяльність з реалізації Стратегії та залучає державні інформаційні ресурси шляхом розбудови координаційної платформи для всіх зацікавлених учасників інформаційно-комунікаційної діяльності з питань ВПО. Діяльність Міністерства інформаційної політики України охоплює питання розроблення та реалізації плану заходів, операційних програм та ініціатив відповідно до визначених стратегічних цілей, включаючи створення об'єднаної інформаційної платформи.

Міністерство з питань тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України, яке є відповідальним за формування та реалізацію державної політики з метою реінтеграції зазначених територій та їх населення в єдиний конституційний простір України, захисту прав і свобод осіб тощо, надає методичну підтримку та аналітичне супроводження реалізації Стратегії.

Місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування долучаються до реалізації інформаційних кампаній шляхом надання організаційної підтримки та участі у реалізації заходів.

Інститути громадянського суспільства, громадські організації, що представляють інтереси ВПО та приймаючих громад, забезпечують цільову аудиторію інформацією щодо проблем і потреб ВПО та приймаючих громад, здійснюють моніторинг та оцінку ефективності кампанії. Вони також можуть виступати ініціаторами інформаційних кампаній разом з іншими зацікавленими сторонами. Громадські організації, що спеціалізуються на проблемах примирення, розв'язання конфліктів та соціальної згуртованості, забезпечують експертну

підтримку в розробці основних ключових повідомлень для ВПО, приймаючих громад, громадськості.

ЗМІ забезпечують експертну підтримку у формулюванні повідомлень, пропонуючи ефективні канали для їх поширення. ЗМІ у партнерстві з громадськими організаціями також долучаються до здійснення моніторингу інформаційних кампаній.

Міжнародні організації можуть підтримувати впровадження заходів за визначеними Стратегією напрямками та проведення інформаційних кампаній.

Шляхи реалізації Стратегії

Реалізація стратегії передбачається, в основному, шляхом проведення інформаційних кампаній з реінтеграції ВПО за такими етапами:

- *Попереднє вивчення ситуації* з метою розуміння контексту, визначення основних проблем, зацікавлених сторін і цільових груп. На цьому етапі відбувається вивчення наявних досліджень та моніторингу ЗМІ (зокрема соціальних мереж), застосування інклюзивного підходу (наприклад, через громадські консультації та/або семінари), опитування ключових зацікавлених сторін і цільової аудиторії тощо. Цей етап вимагає аналітичного супроводження.
- *Проведення поглибленого дослідження*, тобто вивчення результатів попереднього етапу з метою визначення цілей та завдань відповідно до контексту, формулювання контенту та тексту найефективнішого загального повідомлення, яке буде ключовим. До цього етапу бажано залучати всіх зацікавлених сторін, а також представників ВПО та приймаючих громад, юристів, що спеціалізуються з питань попередження насильства, соціальної згуртованості тощо. На цьому етапі проводяться громадські та

експертні консультації та інші спільні події з розробки повідомлення, фокус-групи тощо.

- *Визначення найефективніших каналів та форматів для розповсюдження повідомлення.* На цьому етапі передбачається участь усіх зацікавлених сторін та залучення експертів із комунікацій, зв'язків з громадськістю та маркетингу є необхідним. Також на цьому етапі доцільно проводити громадські та експертні консультації, фокус-групи тощо.

- *Попереднє тестування кампанії з метою зменшення ризиків комунікаційного втручання.* На цьому етапі відбуваються експертні обговорення з питань аналізу ризиків, приватні консультації з представниками цільових груп та експертами, апробація публічних виступів для отримання відгуків від зацікавлених сторін та експертів, фокус-групи, поглиблені опитування тощо.

- *Проведення інформаційної кампанії, яка може бути заснована на використанні традиційних або соціальних ЗМІ, розповіді реальних історій та інформаційних публікацій, певних подій з відповідним PR-охопленням (зв'язків з громадськістю).* Також кампанія може базуватись на використанні зовнішньої реклами, застосуванні «емоційного» та «раціонального» підходу, використанні інформаційної платформи та/або на інших засобів надання інформації. Можливим є передача повідомлення через громадських лідерів та/або осіб, що формують громадську думку, через використання засобів мистецтва, вистав тощо або будь-якої комбінації цих засобів.

- *Розроблення та впровадження системи моніторингу та оцінки,* що передбачає створення стабільних каналів отримання відгуків з метою моніторингу та оцінки впливу, що дозволить пристосуватися до ситуації в разі її швидкої зміни та зменшити ризики. Методи моніторингу суттєво залежать від вибраного методу проведення

кампанії. Можливими інструментами комплексного моніторингу та оцінювання є такі: моніторинг традиційних ЗМІ; моніторинг соціальних мереж (Facebook, Twitter, V Kontakte тощо); моніторинг думок представників цільових груп; моніторинг даних, що надходять з офіційних джерел, з інформацією щодо бажаної поведінки, яку має стимулювати кампанія (наприклад, дані щодо динаміки подання ВПО заяв до центрів зайнятості, статистика підприємницької діяльності); проведення спеціалізованих досліджень змін ставлення соціологічними компаніями тощо.

Для зміцнення соціальної згуртованості Стратегією передбачено створення координаційної платформи, що підвищить результативність інформаційних кампаній та забезпечить гармонізацію діяльності національних і міжнародних організацій. Використання такої платформи, застосування більш широкого спектру інструментів суспільного діалогу та двосторонніх комунікацій забезпечить синергетичний ефект.

Стратегією передбачено розроблення спеціального глосарію з тематики ВПО. Термінологія, що використовується ЗМІ та законодавчими органами, потребує доопрацювання із застосуванням принципів толерантності. Розроблення глосарію та введення в державний, науковий та медійний простір загальноприйнятних та зрозумілих термінів є необхідним чинником досягнення взаєморозуміння.

Очікувані результати

Впровадження заходів за визначеними стратегічними напрямками забезпечить:

- підвищення рівня соціальної згуртованості та толерантності до ВПО у приймаючих громадах і у суспільстві в цілому;
- упорядкування системи інформування ВПО, і, таким чином, забезпечення реалізації їх прав та можливостей;

- позитивну динаміку рівня зайнятості ВПО;
- підвищення активності та участі ВПО у суспільному житті приймаючих громад.

Критерії оцінки ефективності реалізації стратегії

- рівень толерантності до ВПО мешканців приймаючих громад та населення країни загалом;
- рівень поінформованості ВПО про свої права, можливості їх реалізації, можливості отримання допомоги на рівні громади в державних установах та громадських організаціях;
- рівень поінформованості ВПО щодо соціально-економічної ситуації в приймаючій громаді, її проблем, перспектив розвитку тощо;
- частка ВПО, що бере участь в житті приймаючої громади (соціально-культурних заходах, зборах громади, тощо);
- частка ВПО, які є членами місцевих громадських об'єднань або беруть участь в їх роботі;
- частка ВПО, що має оплачувану зайнятість;
- рівень поінформованості ВПО про державні та місцеві програми, спрямовані на розв'язання проблем ВПО.

Моніторинг та оцінка реалізації Стратегії

Імплементация Стратегії забезпечується спільними діями державних органів, інститутів громадянського суспільства, ЗМІ, наукових інститутів, міжнародних організацій, агентствами системи Організації Об'єднаних Націй на усіх етапах розроблення та проведення інформаційних кампаній, моніторингу та контролю.