

Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

Report on the work of the Information Centre for the period 01.01.2023 - 31.12.2023.

As the Information Centre has been testing the pilot version of the new coding framework CF 3.0 (an updated version of the guidance for how data from feedback is classified and organised) since 1 November, it was decided to separate results from the old coding framework (01.01.2023 - 31.10.2023) and the new one (01.11.2023 - 31.12.2023), to better understand the pros and cons of the new CF 3.0.

During 2023, we received 108,864 inquiries from 24 regions of Kyiv and the Autonomous Republic of Crimea. The telephone helpline received 84,169 calls, 16,160 submissions were received through the website form, 8,257 inquiries were received via e-mail, 46 via chatbot, 102 by post, and there were also 7 in-person visits. Kharkiv (14,328) and Dnipro (10,588) regions were the areas with the highest number of inquiries.

The regions with the most difficult situations are leading in terms of the number of requests: regions close to the frontline and regions with a large number of older people and people with disabilities, as well as the central part of Ukraine, namely Kyiv and Kyiv region, where a large number of internally displaced persons are registered..

A detailed breakdown is provided below:

Звіт про роботу Інформаційного центру за період - 01.01.2023 - 31.12.2023.

Оскільки з 1-го листопада Інформаційний Центр тестує пілотну версію CF 3.0, було прийнято рішення зробити порівняльний річний звіт двох періодів 01.01.2023 – 31.10.2023 та 01.11.2023 – 31.12.2023, для кращої візуалізації плюсів та мінусів нової версії CF 3.0.

Дані про регіони, кількість та тематику звернень, найбільш поширені запитання від бенефіціарів та осіб, які звертаються на нашу лінію національного рівня, яка охоплює всю Україну.

За цей період ми отримали 108 864 запити з 24 областей, м. Києва та Автономної Республіки Крим. На вхідній лінії було зареєстровано 84 169 запитів, з форми на сайті - 16 160 запитів, e-mail – 8 257 запитів, чат бот – 46 запитів, поштою було отримано – 102 запити, також було зафіксовано 7 особистих візитів громадян. Найбільше запитів надійшло з Харківської (14 328) та Дніпропетровської (10 588) областей.

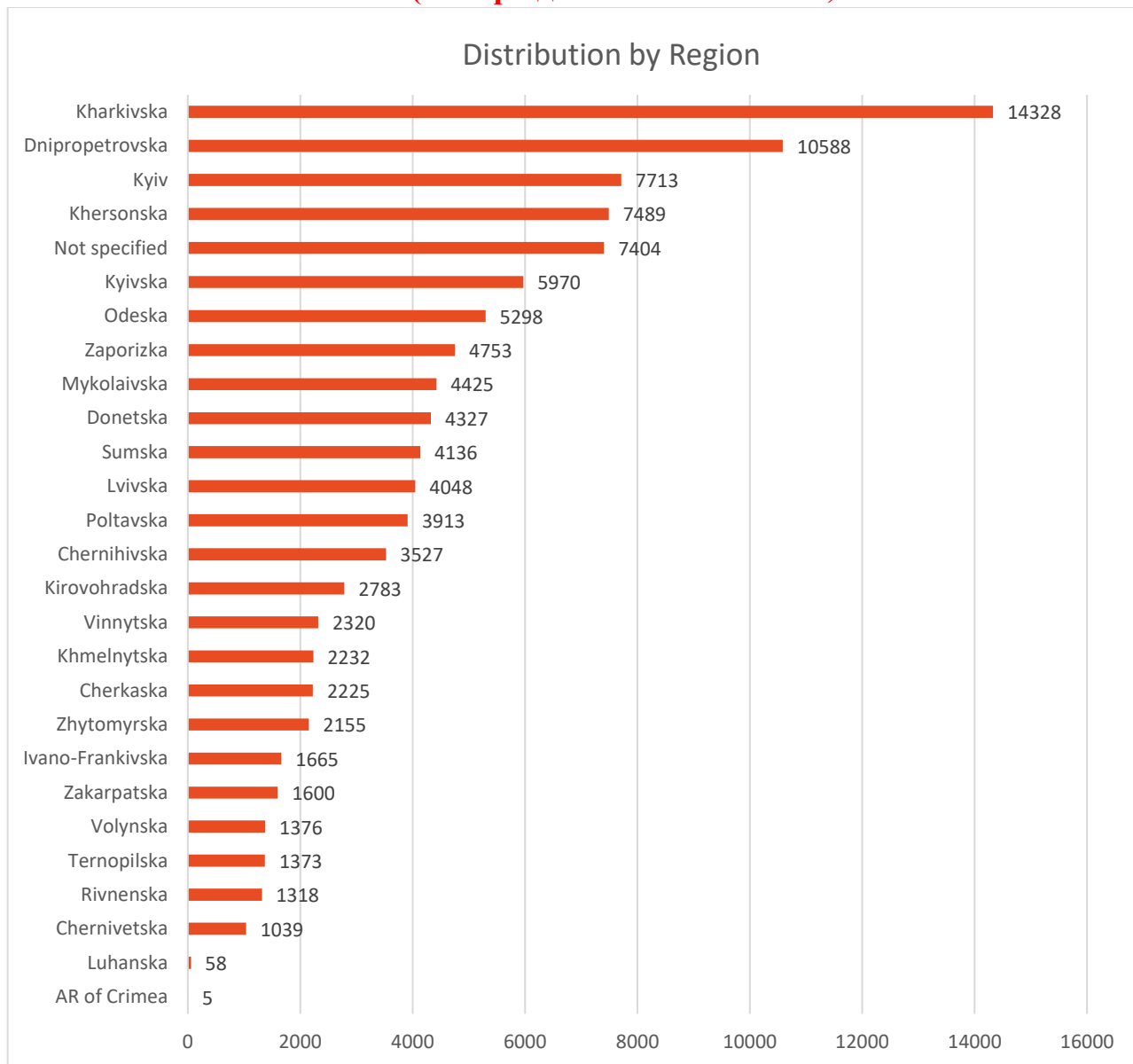
По кількості запитів лідирують ті регіони де найважча ситуація: регіони наближені до фронту та регіони де залишилась переважна кількість людей похилого віку та людей з інклюзією, а також центральна частина України, а саме м. Київ та Київська область, де зареєстровано велику кількість внутрішньо переміщених осіб.

Детальний розподіл нижче:

Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

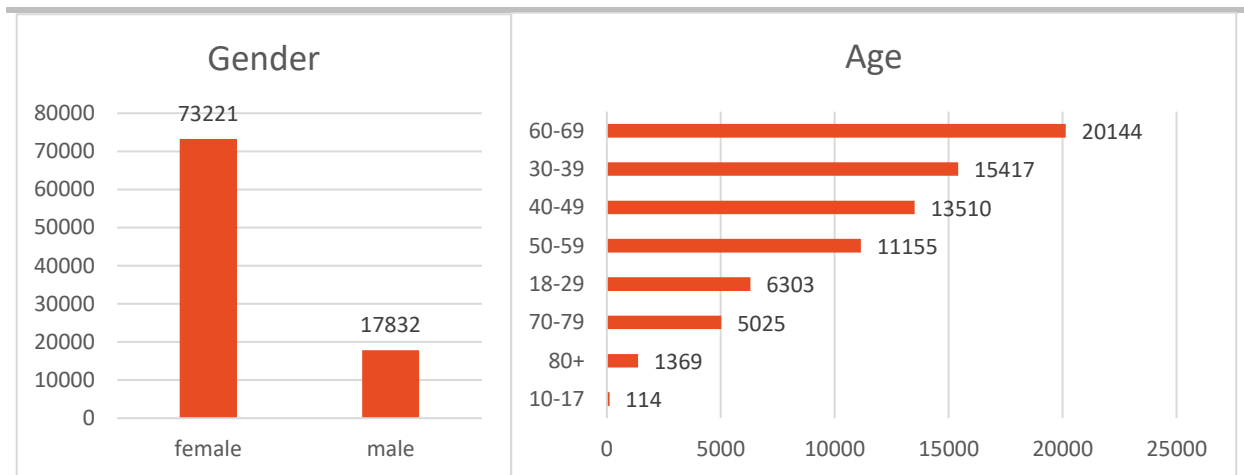
Розподіл по областях / Distribution by Region (за період 01.01. – 31.12.2023)



Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

Населення/ Demographics (01.01.-31.12.2023)



*12 звернень не мають статі, оскільки ми очікуємо відповіді від людей, що попросили допомогу шляхом Web-form або email

The majority of inquiries come from women (73,221). Among those whose age was recorded in EspoCRM, the most represented age group was women aged 60-69 (20,144). This may be because women are often primary care givers for their immediate and extended families, and thus more likely to seek help to support their family members, relatives, and friends.

***Inquiries from minors (114):** minors applied for financial and humanitarian support from the URCS. Also, a minor sought psychological help because she was experiencing abuse in her own family. There were requests for evacuation and restoration of family ties. A minor also contacted URCS to apply to volunteer.*

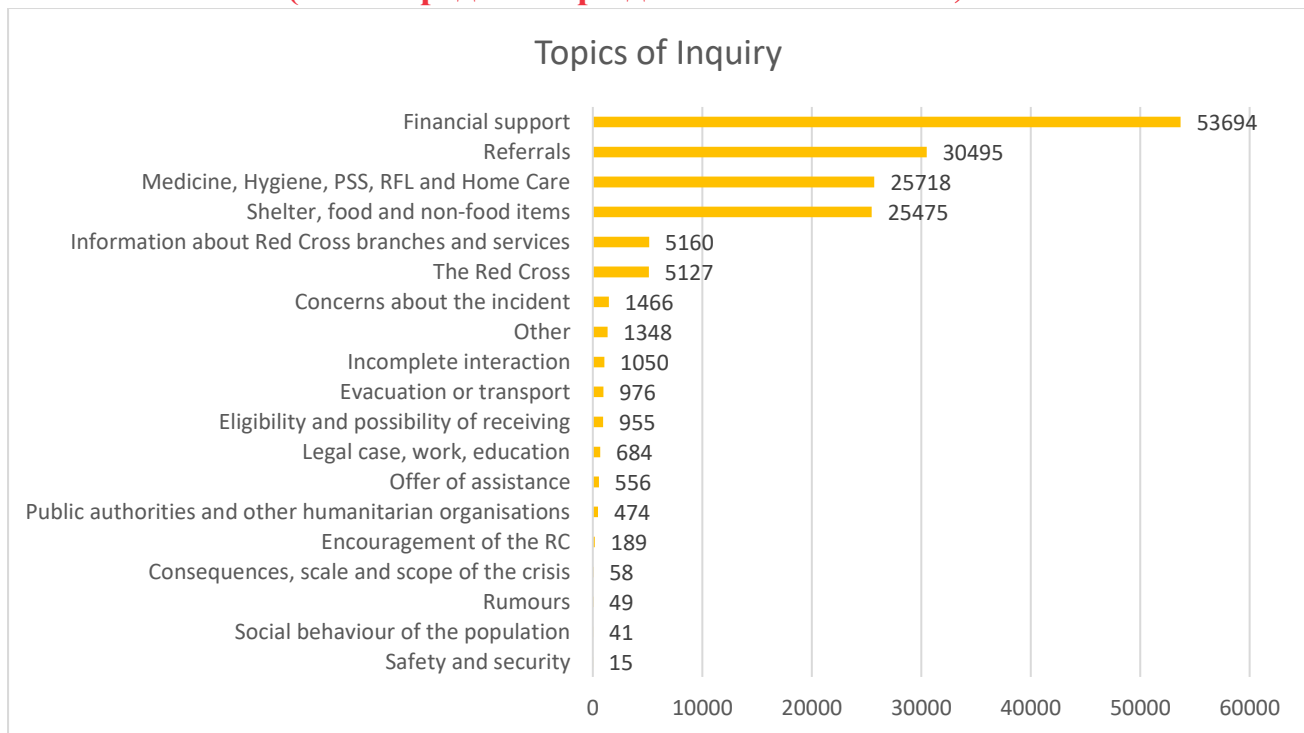
Найбільше звернень надходить від жінок (73 221). Серед тих, чий вік був зазначений в EspoCRM, більшість бенефіціарів з категорії 60-69 років (20 144). Імовірно через те, що жінки частіше звертаються за допомогою, крім того і в інтересах своїх знайомих та рідних.

Запити від неповнолітніх (114): неповнолітні особи звертались щодо можливості отримання фінансової та гуманітарної підтримки від ТЧХУ. Також неповнолітня особа зверталась за психологічною допомогою, оскільки переживає постійні знущання у власній сім'ї. Звертались із запитом на евакуацію та відновлення родинних зв'язків. Також зверталась неповнолітня особа з пропозицією волонтерства.

Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

Тематика запитів / Topics of Inquiry (за попередній період 01.01. – 31.10.2023)



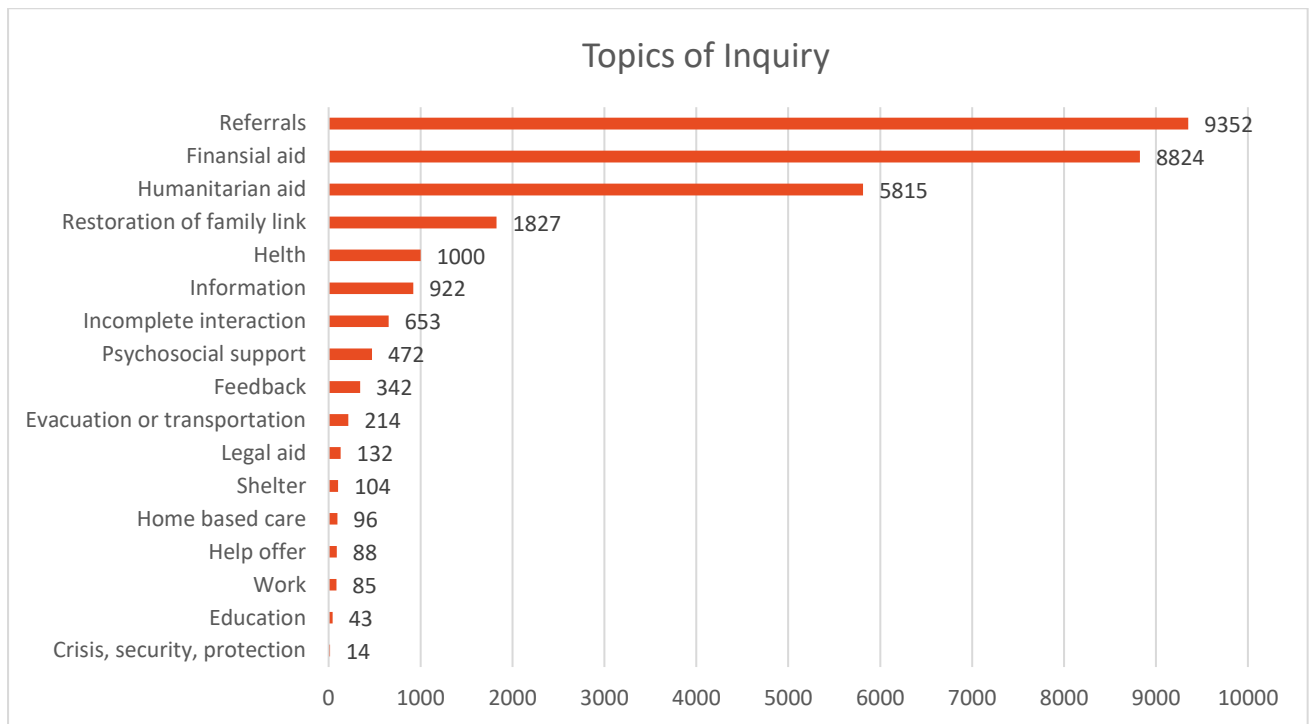
In these two comparative charts (above and below) you can see the difference between the previous coding framework and the new CF 3.0 structure. The new list (below), has been adapted to allow operators to choose the most appropriate topic that people are contacting URCS about.

У новій структурі CF 3.0 перелік секторів змінився і має наступний вигляд, яка дає змогу обрати найбільш правильний сектор, що відповідає тематиці звернення людини, яка потребує допомоги:

Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

Тематика запитів / Topics of Inquiry (за деталізованими даними у період 01.11. – 31.12.2023)



The following areas received the most questions and requests:

- *Referrals (9,352);*
- *Financial assistance (8,824);*
- *Humanitarian aid (5,815);*
- *Restoration of family ties (1,827);*
- *Human health (1,000);*
- *Information (922) - the high number of requests in this section is because in written requests, people do not always immediately indicate what kind of assistance they need, and while we are waiting for clarification, operators select this option.*

People continue to apply for financial support and need food and personal hygiene products.

The refinement of the topics operators can select make it possible to clearly understand the kinds of issues being directed to the URCS helpline. For example, requests for help with medicines, requests for restoration of family links, and requests for assistance with hygiene products used to be grouped all together under "Medicine, Hygiene, PSS, RFL and Home Care". In the new CF 3.0 structure, the clearer and more logical division of topics makes it much easier to classify and analyse the feedback received, as well as to understand the needs feedback relates to.

Let's take a closer look below.

- Найбільше питань та запитів отримали щодо наступних секторів:

Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

- Направлення - внутрішнє (в межах ТЧХУ) і зовнішнє (9 352);
- Фінансова допомога (8 824);
- Гуманітарна допомога (5 815);
- Відновлення родинних зв'язків (1 827);
- Здоров'я людини (1 000);
- Інформація (922) – дана кількість звернень у зв'язку із тим, що у письмових зверненнях бенефіціари не завжди одразу вказують, яка допомога їм потрібна і поки ми очікуємо на уточнення позначаємо саме цей сектор.

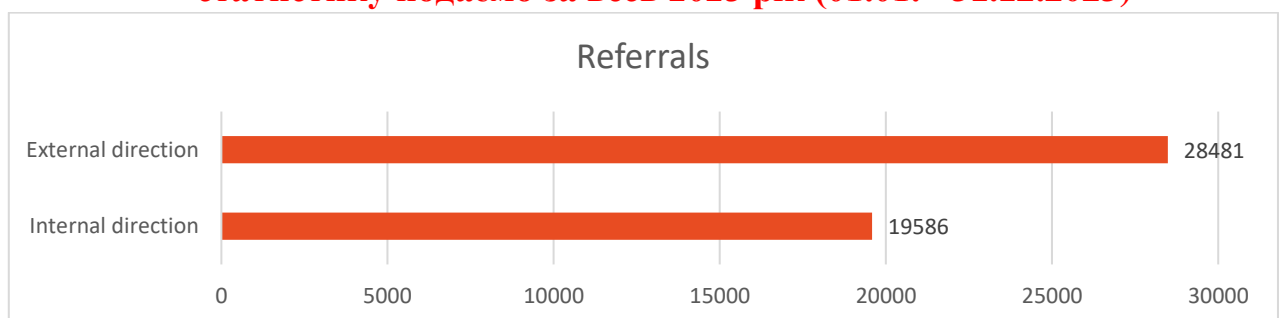
Люди продовжують звертатись за фінансовою підтримкою та потребувати продуктів харчування та засобів особистої гігієни.

Даний поділ на сектори дає можливість чіткого розуміння з яким саме питанням звернулась людина на гарячу лінію ТЧХУ. Для прикладу, раніше був сектор «Медицина, Гігієна, ПСП, ВРЗ та Догляд вдома», який включав у себе як прохання людей допомоги з ліками, так і запити на відновлення родинних зв'язків, так і прохання допомоги із засобами гігієни. У новій структурі CF 3.0 ми маємо чіткий розподіл секторів за їх тематикою, що значно полегшує збір та аналіз потреб постраждалих людей.

Детальніше розглянемо далі.

Підсектори / Subsectors

**Оскільки сектор «Направлення» не зазнав жодних змін,
статистику подаємо за весь 2023 рік (01.01. - 31.12.2023)**



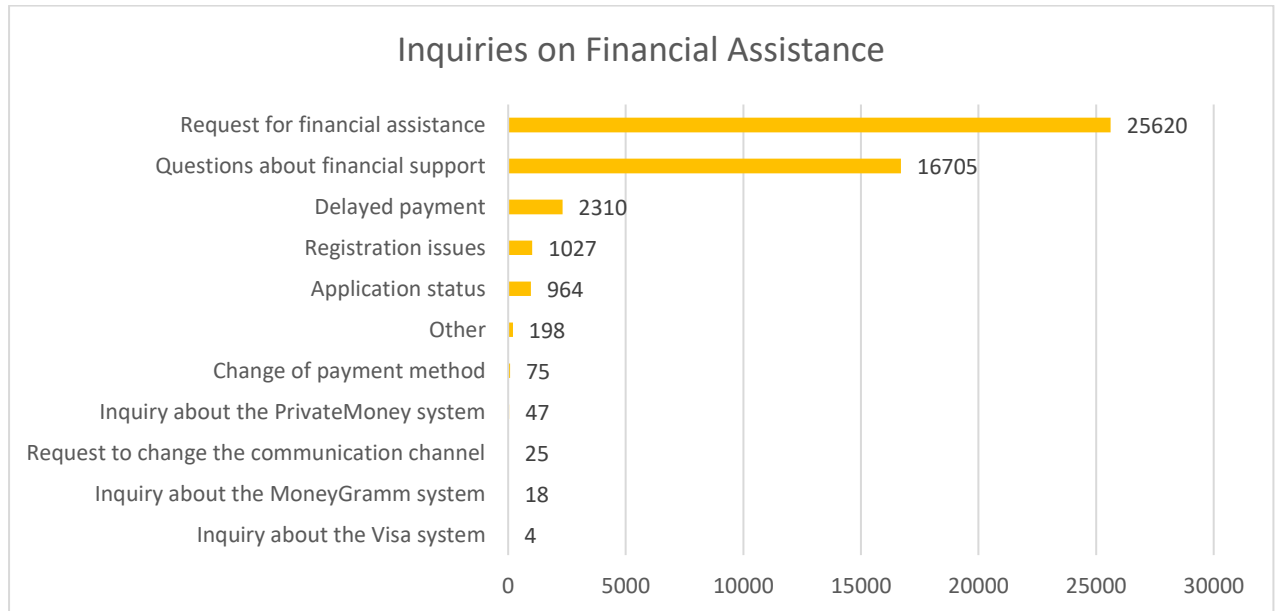
External (28,481) and internal (19,586) referrals were also made in accordance with people's needs. External referrals mainly concern consultations on programmes of other humanitarian organisations or state authorities (in particular, the UN, social protection bodies, Administrative Services Centers (ASCs), and Regional Military Administrations). Internal referrals are mainly made by the regional, city and district branches of the URCS or other departments (e.g. fundraising, Investigation Service).

Також було здійснено зовнішнє (28 481) та внутрішнє (19 586) направлення у відповідності із потребами людей. Зовнішнє направлення здебільшого стосується консультацій щодо програм інших гуманітарних організацій або державних органів (зокрема, ООН, органів соціального захисту, ЦНАП, ОВА). Внутрішнє направлення переважно стосується обласних, міських та районних осередків ТЧХУ або інших департаментів (наприклад – фандрайзинг, Служба розшуку).

Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

Розглянемо сектор «Фінансова допомога» / Inquiries on «Financial Assistance» (за період 01.01.-31.10.2023)



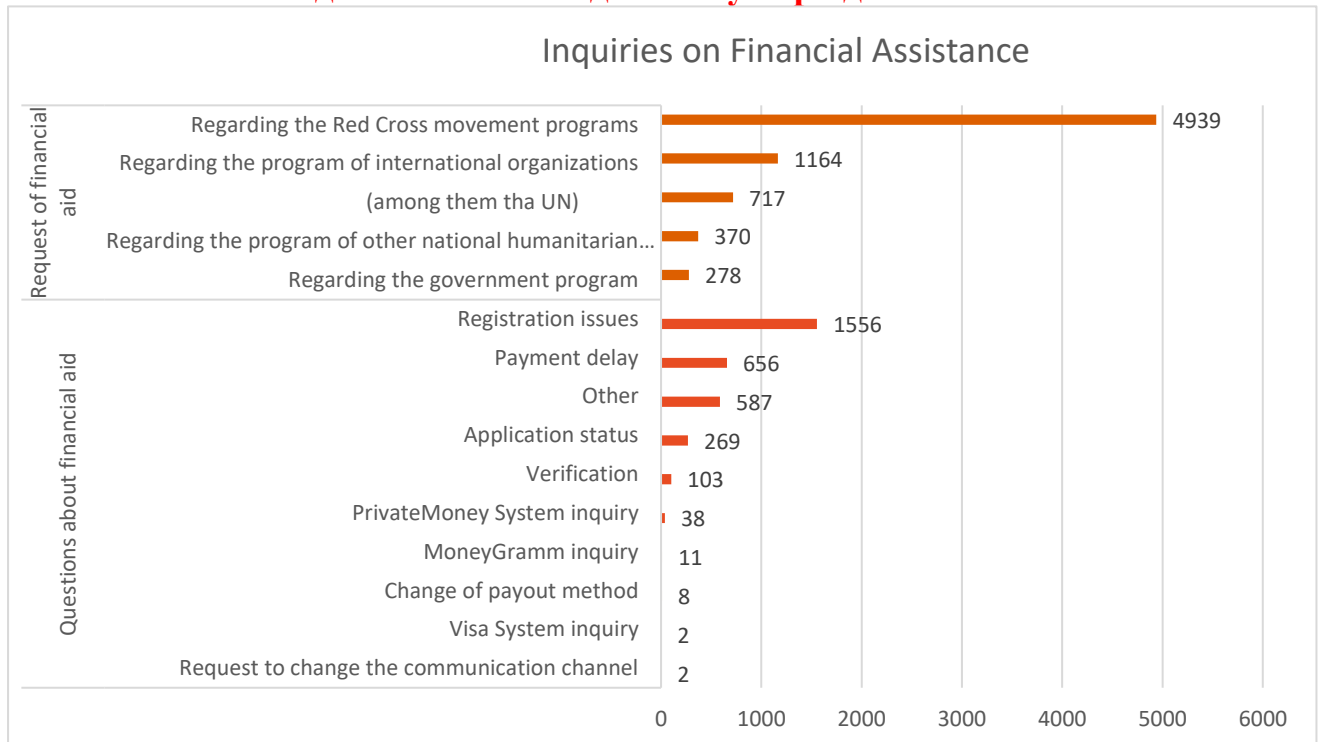
In the new CF 3.0 structure, there is clear separation between requests and questions about financial assistance. Among the requests, we can distinguish between those related to payments from the URCS, as well as those from international organisations (most often, requests for payments from the UN), and government payments.

У новій структурі CF 3.0 маємо чіткий поділ запитів та питань про фінансову допомогу. Серед запитів, ми можемо виділити ті, які стосувались саме виплат від ТЧХУ, а також ті, які були від міжнародних організацій (найчастіше запитують про виплати від ООН), а також державні виплати.

Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

За деталізованими даними у період 01.11. – 31.12.2023



Among the questions about financial support, the most frequently asked questions were about the possibility of registering for financial programmes from the URCS (1,556). People also asked about delays in payments, both in terms of URCS programmes (for example, delays in payments under the Shelter programme) and payments from international organisations.

The operators advised on the following requests and questions:

- The issue of passing the verification from the URCS in the Shelter programme;
- Delay in payments under the Shelter programme;
- Will there be payments for people who are registered on the "Yedopomoha" website and have never received payments?
 - When will the payment for November/December under the Shelter programme be made?
 - Whether it is possible to receive financial support from the Red Cross Movement if there are certain vulnerabilities;
 - Whether it is possible to receive reimbursement for treatment from the URCS;
 - How much will be charged per person per day under the Shelter programme;
 - Is it possible to re-register for UN assistance?
- Representatives of the Charity Centre came to the community and registered for the Agricultural Programme, but why are there still no payments?

Серед питань про фінансову підтримку, найбільше питань про можливість реєстрації на фінансові програми від ТЧХУ (1 556). Також бенефіціари звертались з питаннями про затримку виплат, як щодо програм ТЧХУ (наприклад: затримка виплат по програмі «Прихисток»), виплат від міжнародних організацій.

Оператори консультували щодо наступних запитів та запитань:

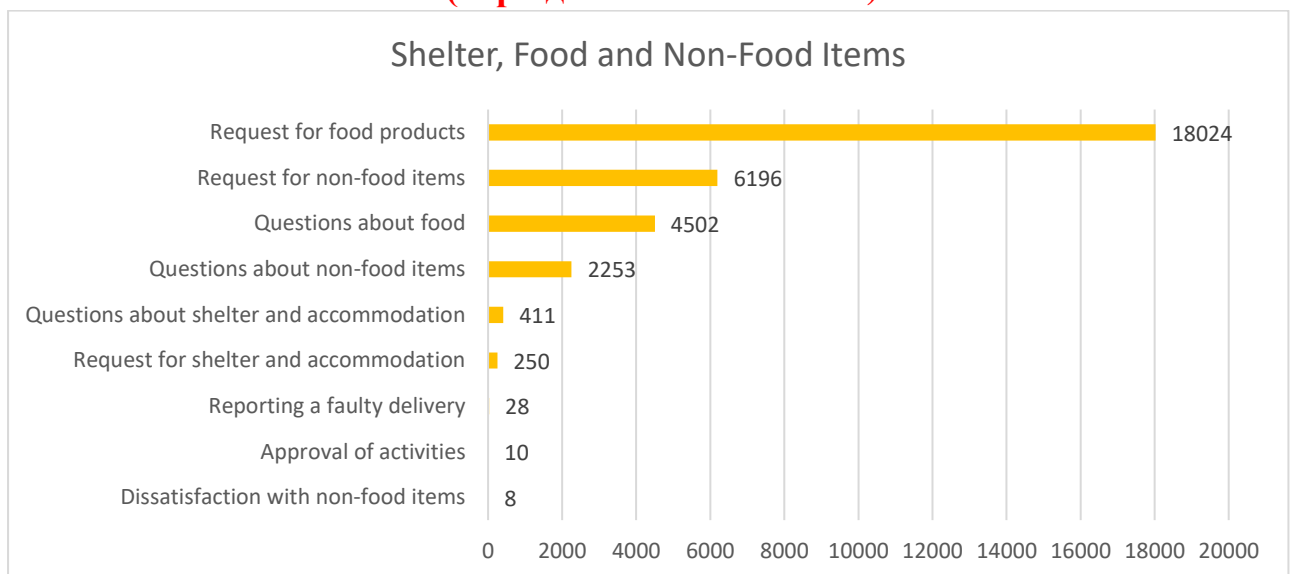
- Питання проходження верифікації від ТЧХУ у програмі «Прихисток»;
- Затримка виплат по програмі «Прихисток»;

Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

- Чи будуть виплати для людей, які зареєстровані на сайті «Єдопомога» і жодного разу не отримували виплат;
- Коли буде виплата за листопад/грудень по програмі «Прихисток»;
- Чи можна отримати фінансову підтримку від Руху Червоного Хреста, якщо є певні вразливості;
- Чи можна отримати відшкодування за лікування від ТЧХУ;
- Яка сума буде нараховуватись за одну людину на день по програмі «Прихисток»;
- Чи можна повторно зареєструватись на допомогу від ООН?
- Представники ЧХ приїжджали в громаду і реєстрували на Агропрограму, а чому до сих пір немає виплат?

Розглянемо сектор, що у попередньому кодуванні мав назву «Прихисток, продовольчі та непродовольчі товари» / Inquiries on "Shelter, Food and Non-Food Items" (період 01.01. - 31.10.2023)



This section has undergone significant changes in the new coding framework, namely, a separating Shelter from Humanitarian Assistance, which includes requests for food, water, hygiene products and non-food items. This enables more detail to be recorded of the kind of assistance people need.

Let's take a closer look at the new option for registering requests for "Humanitarian assistance"

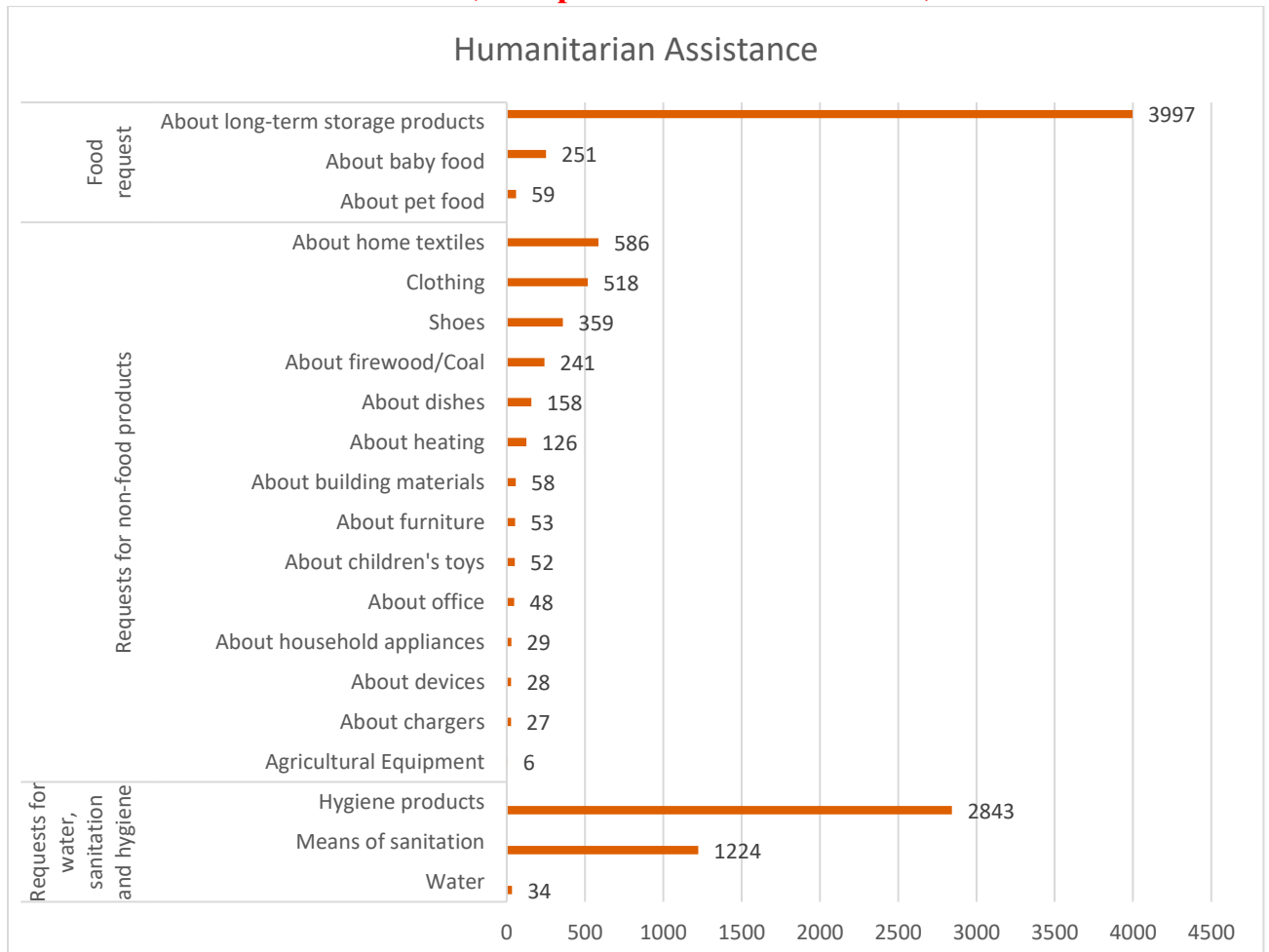
Даний сектор у новій версії CF 3.0 зазнав суттєвих змін, а саме, окремо виділений сектор «Прихисток» та сектор «Гуманітарна допомога», в яку включені запити на продукти харчування, воду, засоби гігієни та непродовольчі товари, які у свою чергу більш детально фіксують, якої саме допомоги потребують постраждалі люди.

Давайте розгляне детальніше новий варіант реєстрації звернень «Гуманітарна допомога»

Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

У новому варіанті сектор «Гуманітарна допомога» (за період 01.11. – 31.12.2023)



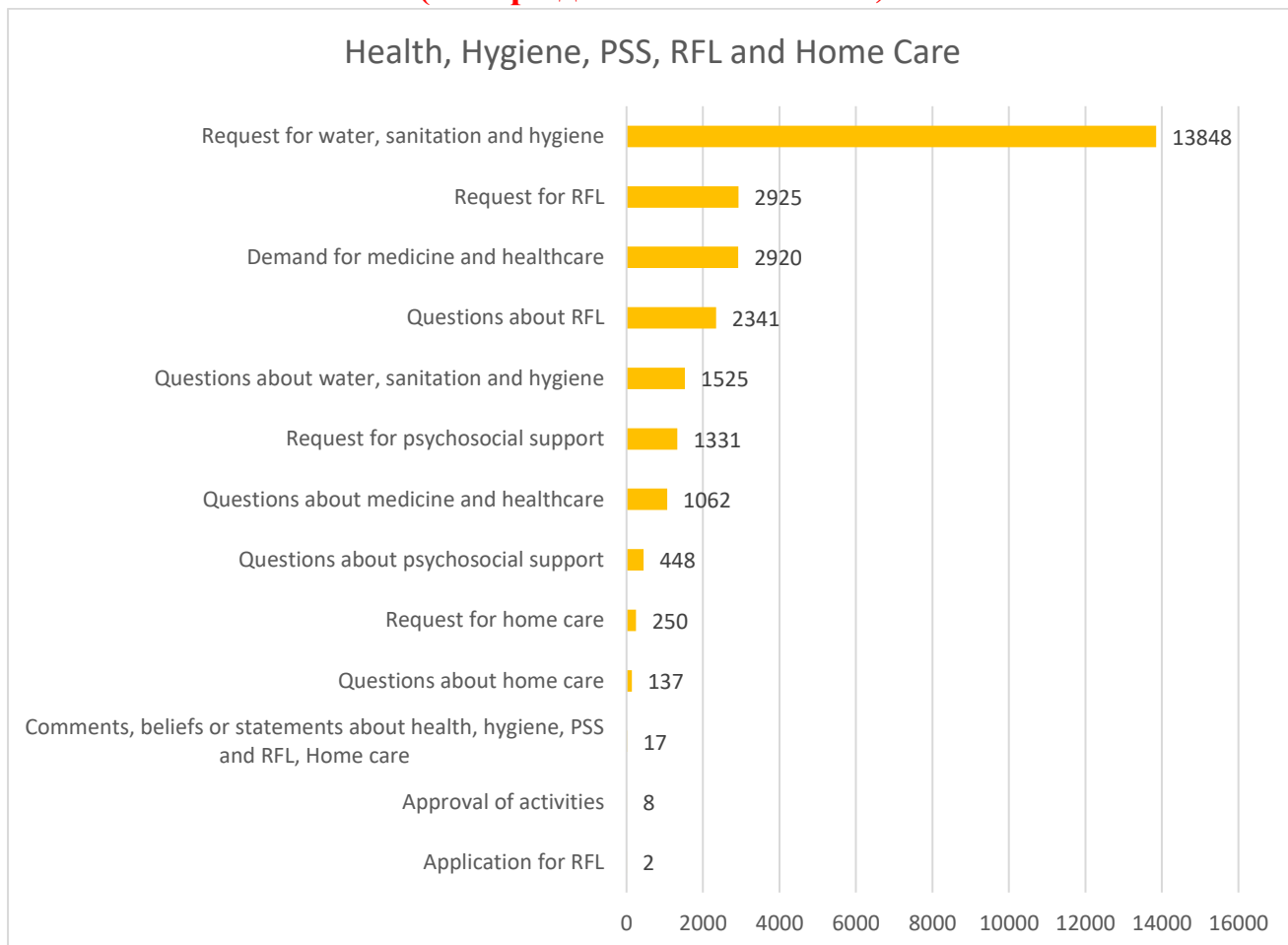
People need food for adults and baby food, and feed for animals. They are concerned about the provision of household items (dishes, bed linen, blankets, pillows) and seasonal clothing for adults and children. The issue of personal hygiene and sanitation products is also very relevant. In the areas affected by the explosion of the Kakhovka hydroelectric power station, the issue of drinking water is very relevant.

Люди потребують продуктів харчування для дорослих та дитячого харчування, потребують корму для тварин. Турбуються щодо забезпечення речами для домашнього вжитку (посуд, постільна білизна, ковдри, подушки) та сезонним одягом для дорослих та дітей. Також дуже актуальним є питання про засоби особистої гігієни та санітарії. В районах, що постраждали внаслідок вибуху Каховської ГЕС, дуже актуальне питання питної води.

Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

Розглянемо сектор, що у попередньому кодуванні мав назву «Медицина, Гігієна, ПСП, ВРЗ та Догляд вдома» / Inquiries on «Medicine, Hygiene, PSS, RFL and Home Care"» (за період 01.01. - 31.12.2023)



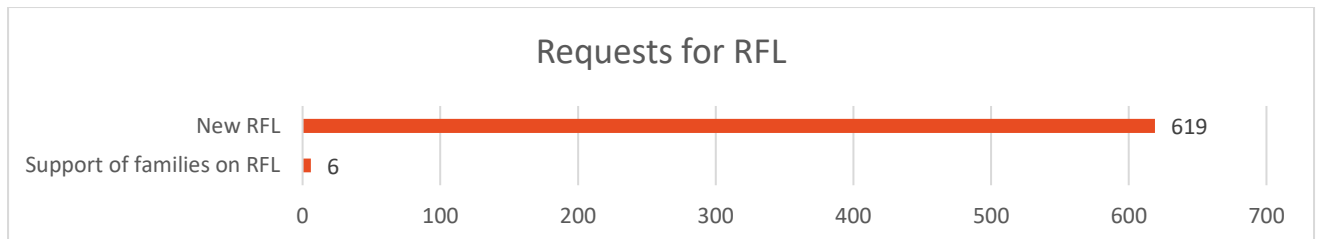
This area of the coding framework has undergone significant changes, namely the separation of "Home care", "Psychosocial support", and "Restoring family links". Information on hygiene was included in the Humanitarian Assistance section, as described above. Also, positive comments about URCS have been moved to the explicit 'Feedback' section, discussed in more detail later in this report.

І цей сектор зазнав суттєвих змін, а саме окремо виділені сектори «Догляд вдома», «Психосоціальна підтримка», «Відновлення родинних зв'язків». Інформація про гігієну, була включена в сектор «Гуманітарна допомога», дані були надані вище. Також схвалення про ТЧХУ були перенесені в сектор «Відгуки», про це поговоримо далі.

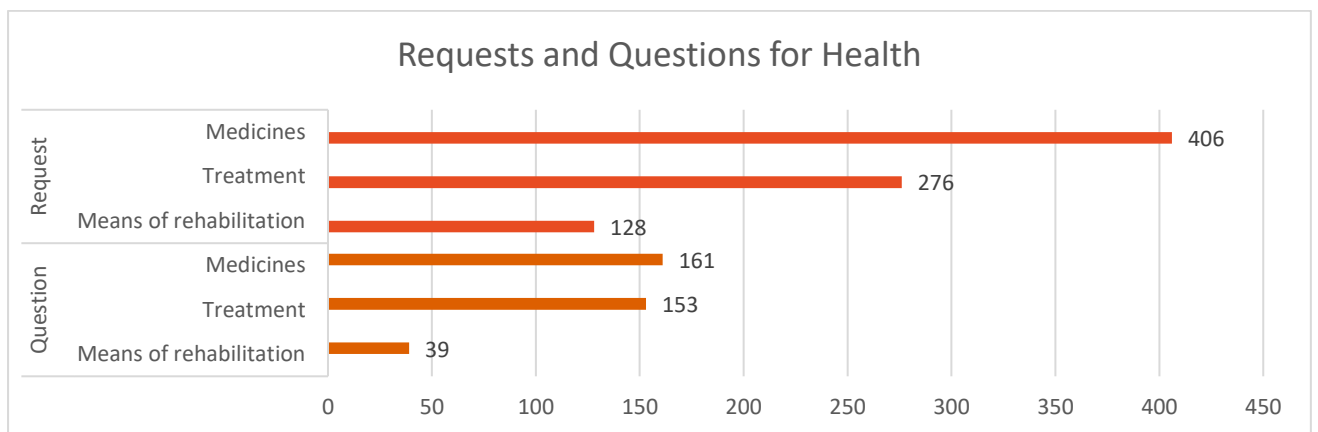
Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

У новому варіанті ми маємо три окремих сектори (дані за період 01.11. – 31.12.2023) «Відновлення родинних зв'язків»/ «Restoring family links»



«Здоров'я людини»/ «Health»



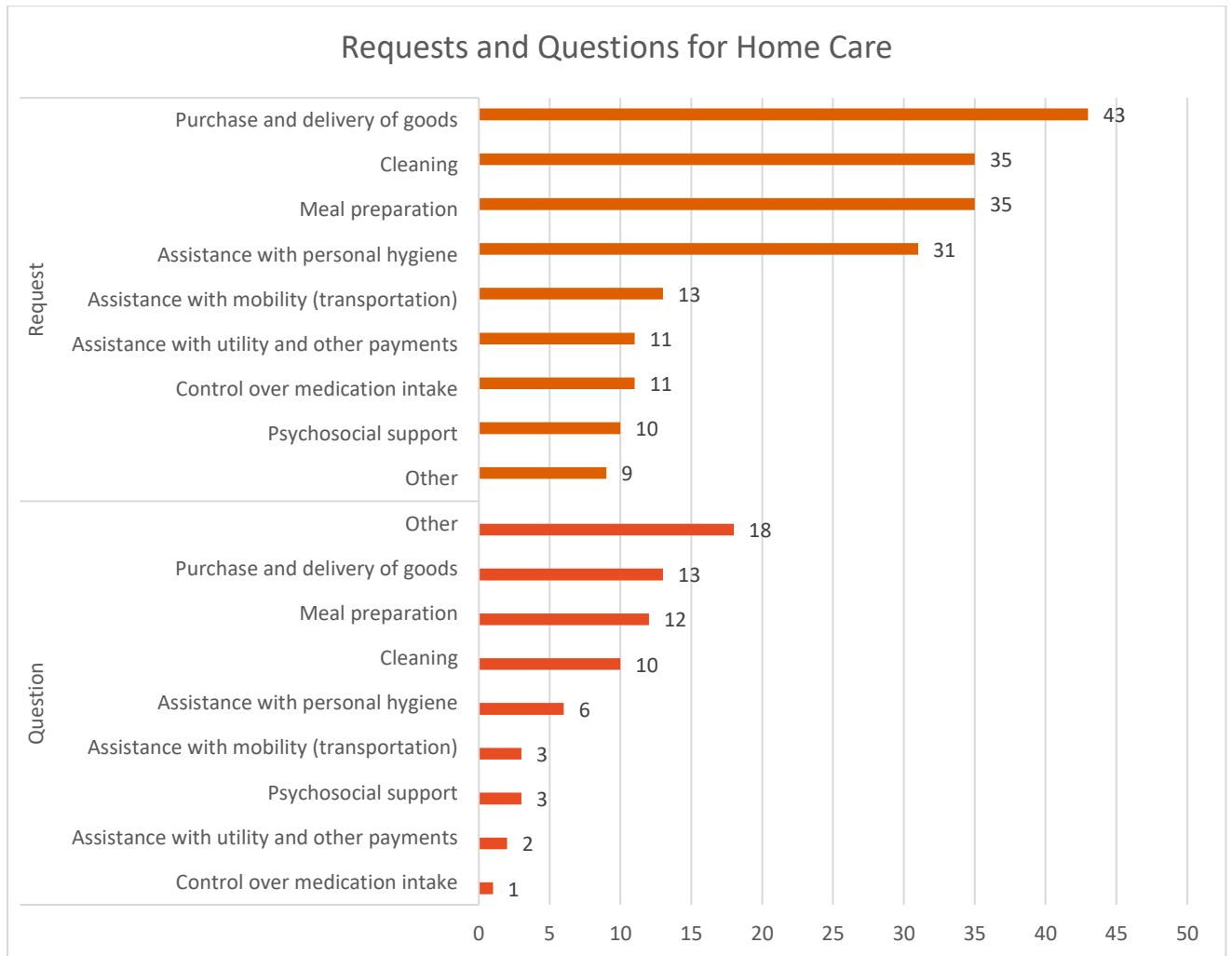
As you can see, in the Human Health section, there is a clear division between requests and questions. Most concern the need for medicines, quality treatment both in Ukraine and abroad, as well as the need for rehabilitation and other medical equipment (crutches, wheelchairs, hearing aids). Last month, we received a request to help find a donor for a seriously ill patient.

Як бачимо, в секторі «Здоров'я людини» у нас є чіткий поділ на запити та питання від людей, що потребують допомоги. Здебільшого вони стосуються потреб в отриманні ліків, отриманні якісного лікування як на території України так і за її межами, а також є потреба у засобах реабілітації (милиці, візочки, слухові апарати). Минулого місяця було звернення з проханням допомоги знайти донора для важкохворого.

Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

«Догляд вдома»/ «Home Care»



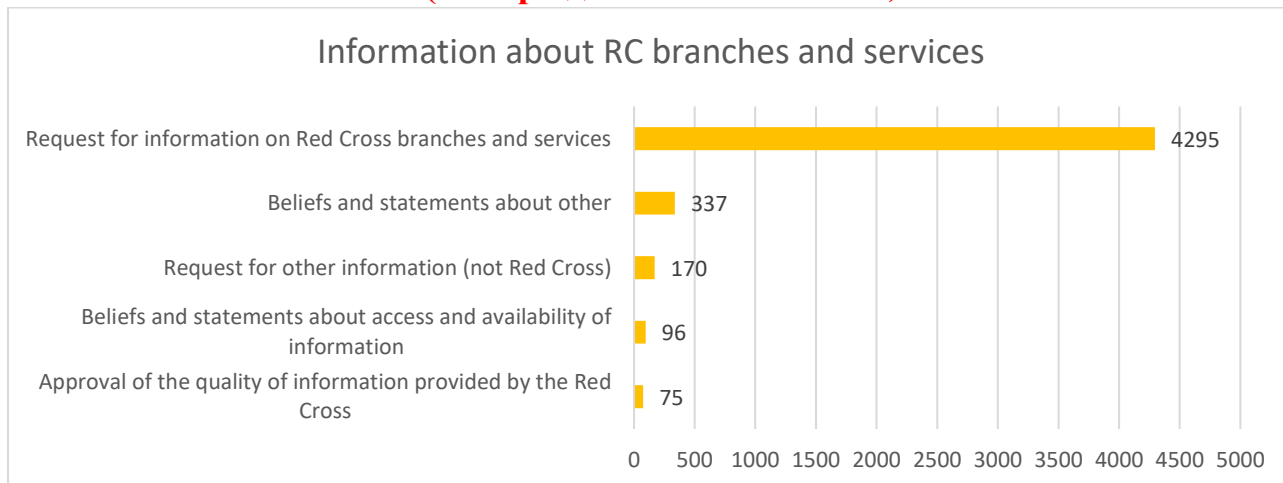
The new "Home Care" section gives a clear understanding of the kind of help people are seeking when requesting the support of a social worker.

Новий сектор «Догляд вдома» дає нам чітке розуміння, якої саме допомоги потребують люди, які звертаються з проханням надати їм соціального працівника..

Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

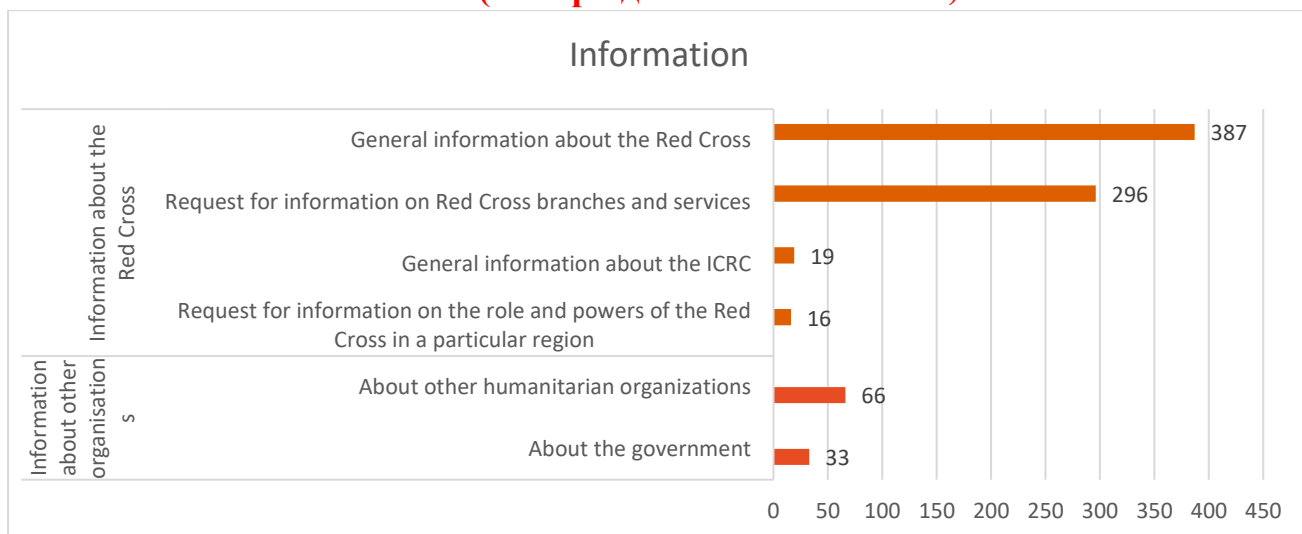
Розглянемо сектор «Інформація про Червоний Хрест» / «Information about the Red Cross» (за період 01.01. - 31.10.2023)



The section covering information requests about URCS branches and services has undergone partial changes, with requests related to the work of the URCS and other humanitarian organisations and government agencies being separated.

Сектор з проханням надати інформацію про осередки та послуги ЧХ також зазнав часткових змін, було окремо виділено запити, які стосуються саме роботи ТЧХУ, а також інших гуманітарних організацій та органів державної влади.

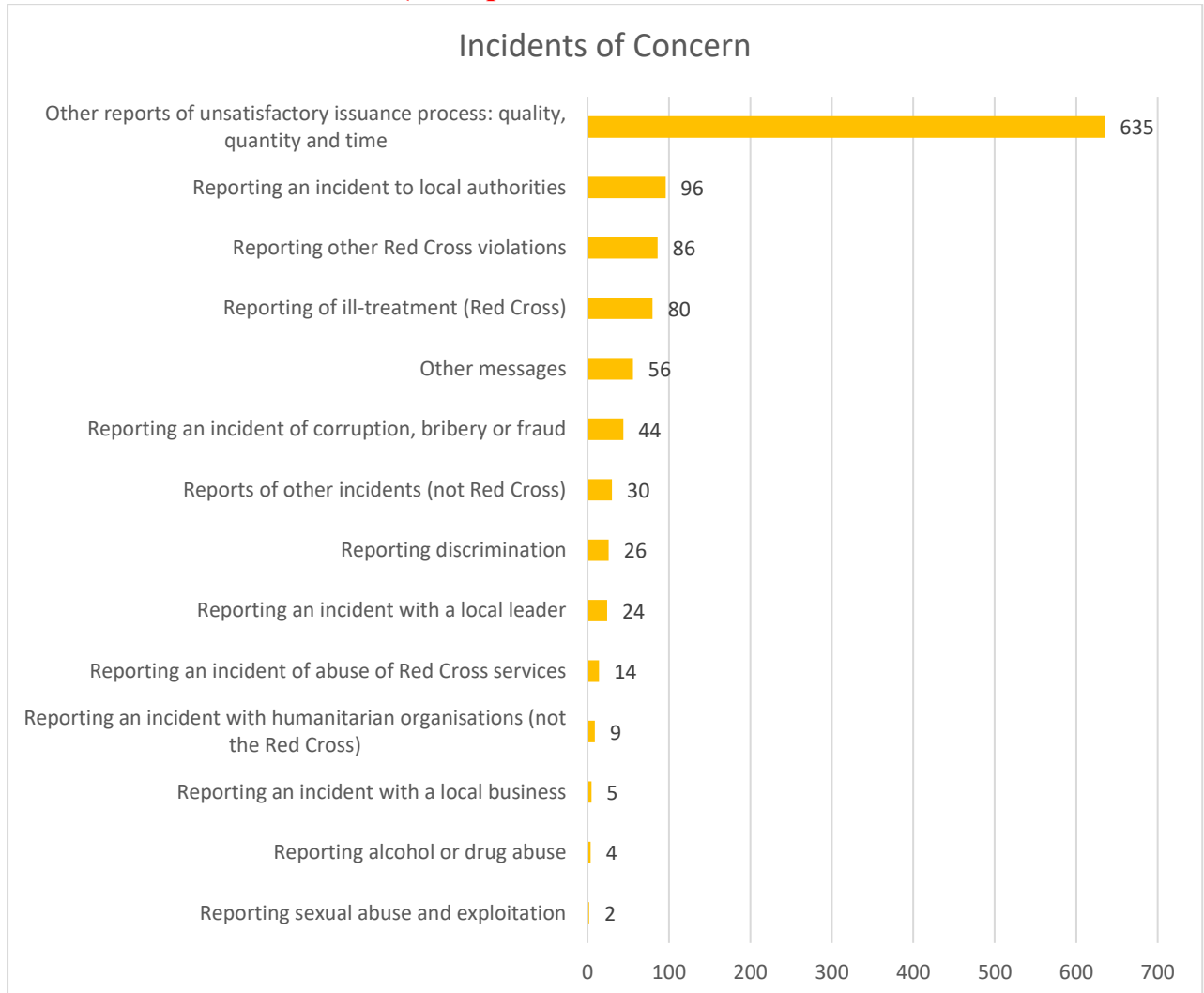
Оновлений сектор «Інформація» / «Information» (за період 01.11. – 31.12.2023)



Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

Розглянемо сектор «Занепокоєння інцидентом» / Incidents of Concern (за період 01.01. - 31.10.2023)



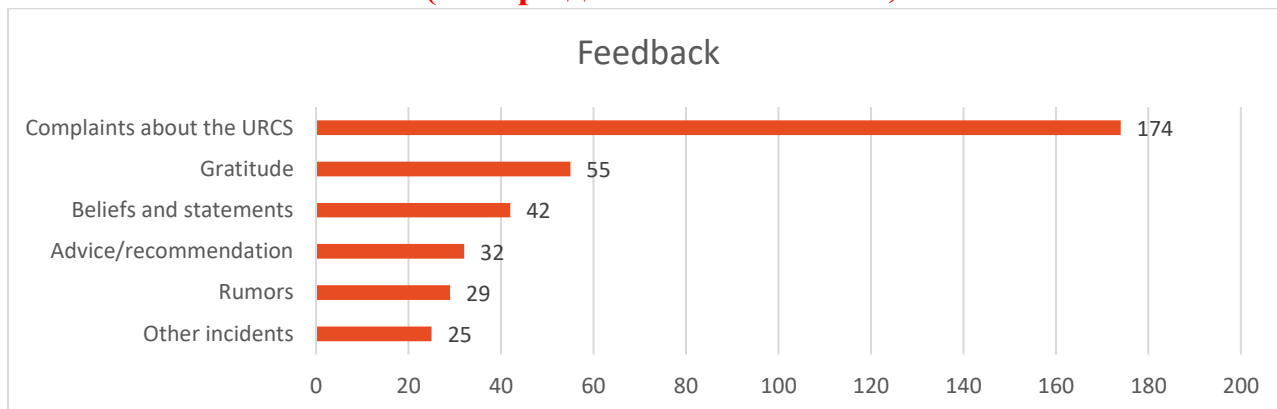
The 'Incidents of Concern' section has undergone significant change, being replaced by a 'Feedback' section under CF 3.0. At first glance, comparing the 'Incidents of Concern' table up to 31/10/23 (above) and the subsequent 'Feedback' table (below), the list of concerns that callers can address to the national Information Centre line appears to have reduced, but in the new coding framework the main topics within 'Feedback', lead to more specific sub-sectors, actually allowing greater detail to be collected under the new framework:

Сектор «Занепокоєння інцидентом» зазнав суттєвих змін. На перший погляд, даний сектор зменшив перелік занепокоєнь з якими можуть звертатись бенефіціари на нашу національну лінію Інформаційного центру, але це лише основні теми запитів, які в свою чергу теж мають підсектори:

Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

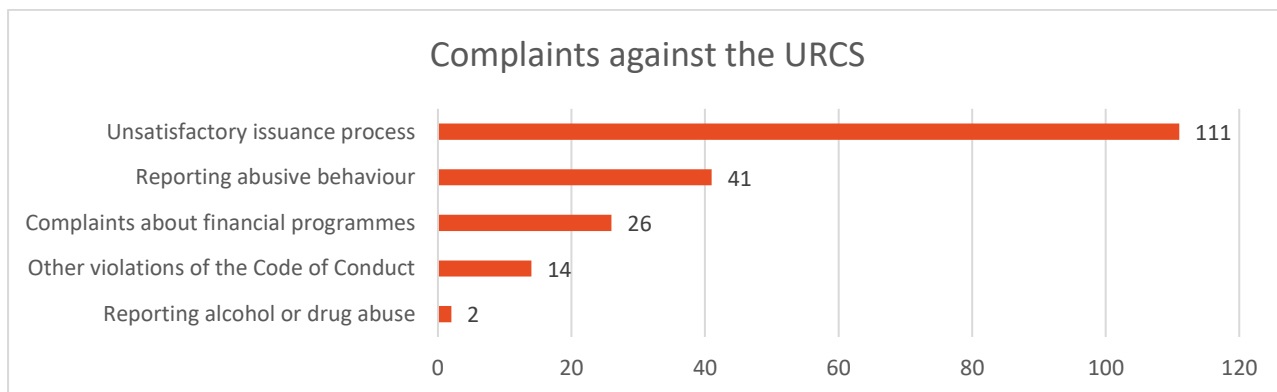
03 January 2024

Сектор «Відгуки» / «Feedback» (за період 01.11. - 31.12.2023)



In the section "Complaints against the URCS", people most often complained about the unsatisfactory process of issuing (111) and rude behaviour of volunteers (41).

В секторі «Скарги на ТЧХУ», люди найчастіше скаржились на незадовільний процес видачі (111) та грубу поведінку волонтерів (41).



In the "Gratitude" section, people shared thanks for the care and sensitivity of URCS volunteers, URCS social workers, as well as social projects such as the social laundry and the social hairdresser. Also, for the quality and timely humanitarian aid provided. At the end of last month, there were several thanks directly to the operators of the URC for their attentiveness, patience, courtesy, and willingness to help.

People also shared recommendations to revise the criteria for granting assistance to retired military personnel, and asked for more careful planning of distributions to avoid queues.

They also suggested the Red Cross provide more accurate information about the assistance available, and when inviting people to collect assistance to state exactly what they will receive.

Older people asked to keep the option of registering over the phone, and not just through online forms. Online forms require a smartphone and the ability to use the Internet, and not all older people are comfortable or able to do this. There were also requests to cancel registration using coupons, as it takes twice as long: one day to get a coupon for humanitarian aid, and the second day to actually receive the aid.

Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

В секторі «Подяки», люди дякують за турботу та чуйність волонтерів ТЧХУ, соціальних працівників ТЧХ, а також соціальним проектам, таким як соціальна пральня та соціальна перукарня. Також, за якісну та своєчасно надану гуманітарну допомогу. Наприкінці минулого місяця було декілька подяк безпосередньо операторам ІЦ ТЧХУ за їхню уважність, терпіння, ввічливість та бажання допомогти.

Бенефіціари рекомендують переглянути критерії надання допомоги для військових у відставці, також просять ретельніше планувати заходи видачі гуманітарної допомоги, щоб не було черг.

Також просять більш точніше надавати людям інформацію про кількість наявної допомоги в осередку, а також запрошуючи людей на отримання цієї допомоги точно озвучувати, що саме людина отримає.

Люди похилого віку просять залишити можливість реєстрації в телефонному режимі, а не лише через online-форми. Для цього потрібно мати смартфон та уміти користуватись інтернетом, а не всі люди похилого віку мають таку технічну можливість. Також були прохання відмінити реєстрацію за талонами, адже це займає вдвічі більше часу: один день, щоб отримати талончик на можливість отримати гуманітарну допомогу, і другий день для безпосереднього отримання цієї допомоги.

Ukrainian Red Cross Society: Annual Information Centre Report

03 January 2024

НАСТУПНІ КРОКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Команда Інформаційного центру

- Робота з операторами для підвищення їх знань та ефективності;
- Збільшення рівня комунікації з обласними організаціями, фахівцями BRAVO та Relif – створено окремий план контактів та обміну інформацією;
- Підписана Угода про співпрацю з Міністерством у справах ветеранів щодо старту роботи Єдиної ветеранської лінії у 2024 році;
- У зв'язку з тим, що зустрічі TWG періодично відміняються, загальний звіт від Інформаційного центру, сектору зворотного зв'язку та відділу інформації на даному етапі не презентується;
- Пілотно реалізується залучення обласних осередків до реєстрації звернень в EspoCRM;
- На завершальній стадії пілотування нової системи реєстрації звернень, яку ми називаємо CF 3.0, що максимально точно відображає потребу людини, яка звертається до ТЧХУ.

NEXT STEPS AND RECOMMENDATIONS

Information Center team

- *Work with operators to improve their knowledge and efficiency;*
- *Increase communication with regional organisations, BRAVO and Relief specialists - a separate plan of contacts and information exchange has been created;*
- *Cooperation Agreement signed with the Ministry of Veterans Affairs to launch the Single Veterans Line in 2024;*
- *Due to the fact that TWG meetings are periodically cancelled, an overall report from the Information Centre, Feedback and Information Department is not presented at this stage;*
- *The involvement of regional offices in the registration of feedback in EspoCRM is being piloted;*
- *Initial findings from the piloting of the coding framework, CF 3.0, are that the new framework better reflects the types of feedback and questions URCS receives and enables more detailed classification and understanding of feedback as a whole.*

ЗА БІЛЬШ ДЕТАЛЬНОЮ ІНФОРМАЦІЄЮ ЩОДО ВІДГУКІВ ТА ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДИ ДО ІНФОРМАЦІЙНОГО ЦЕНТРУ НАЦІОНАЛЬНОГО РІВНЯ, ЗВЕРТАЙТЕСЯ ДО ВОЛОДИМИРА ГАВРІЛЮКА, КЕРІВНИКА ІНФОРМАЦІЙНОГО ЦЕНТРУ V.HAVRYLIUK@REDCROSS.ORG.UA