

Всі імена, назви військових частин та інша чутлива інформація змінені.

Бекграунд:

Діані 24 роки, на постійній основі проживає у Львові (коли брала інтерв'ю - тимчасово в Києві), журналіст за фахом, працює в Патронатній Службі Азову. Чоловік Діани брав участь в АТО, продовжив служити з початку повномасштабного вторгнення; брат чоловіка Діани, з яким вони постійно тримають зв'язок, брав участь в АТО з 2015 року, кілька разів отримував поранення, знаходиться на лікуванні; брат Діани був змушений вийти в полон з "Азовсталі", станом на кінець квітня 2023 року досі знаходиться в полоні.

Формат проведення інтерв'ю: онлайн

Головними цілями інтерв'ю є отримати інформацію про:

- 1) досвід оформлення документів;
- 2) обізнаність про права та пільги для сімей військових;
- 3) досвід взаємодії з різними установами;
- 4) досвід з пошуком інформації.

Набір стартових питань:

- 1) Розкажіть, будь ласка, чи Вам доводилось вирішувати якісь бюрократичні моменти, пов'язані з участю в війні брата або чоловіка?
- 2) Опишіть свій досвід.
- 3) Скільки це зайняло часу?
- 4) Хто Вам допомагав з оформленням документів?
- 5) Чи звертались Ви за допомогою для вирішення цих питань? Куди саме? Яку допомогу Вам запропонували?
- 6) Від кого Ви отримували всю необхідну інформацію?
- 7) Які електронні ресурси ви задіявали для отримання необхідної інформації?
- 8) Що було найважчим під час процесу оформлення документів ?
- 9) Що Вам відомо про послуги, які ви можете безкоштовно отримати як член сім'ї військового? Чи знаєте про такі пропозиції від держави, бізнесу, громадських організацій? Звідки ви про них дізнались?
- 10) Чи ви звертались за отриманням психологічної консультації чи іншої допомоги до громадських організацій, комунальних чи державних закладів? (Чому ні?)

Інтерв'ю

вступну частину з представленням, згодою на запис тощо не вказано

Інтерв'юер: Розкажи будь ласка для початку, чи була ситуація наприклад в

Олександра, твого чоловіка, що він отримав поранення і проходив якесь лікування?

Респондент: На щастя, не було, але було у його брата - Тараса

Інтерв'юер: Так, добре. Я можливо буду ще з Тарасом говорити потім окремо... Добре, скажи тоді будь ласка, чи після того, як твій брат... Як його до речі звати?

Респондент: Сергій

Інтерв'юер: Сергій, точно. Чи після того, як твій брат попав в полон, чи доводилось вирішувати якісь бюрократичні моменти?

Респондент: Так. Ми зверталися в частину для того, щоб переоформити його зарплату на маму, він сказав це зробити перед тим, як виходив у полон. Також потрібно було його статус змінити із зниклого безвісти на полоненого. З цим виникли певні труднощі, і він таки є в списках НІБ (Національного інформаційного бюро) як полонений, але його офіційний статус перед законом саме зниклий безвісти, бо тільки коли хлопці повертаються з полону їх вже тоді ідентифікуються як таких, що були в полоні. А до того часу... Ну там одним словом дуже складний бюрократичний момент, і ми його просікли десь буквально взимку. Тобто це так все досудово.

Інтерв'юер: Можешь будь ласка про нього детально розповісти?

Респондент: Добре, зараз я спробую. Отже, коли він виходив у полон, він писав Червоному Хресту, тобто всі хлопці, які виходили, писали Червоному Хресту свої дані. Червоний Хрест їх передав Національному інформаційному бюро. З нами зв'язалися і сказали, що і справді заявка є і що мій брат, він вважається військовополоненим. Ми вважали, що цей статус є правильним, але також вже в Координаційному Штабі нам сказали звернутися в поліцію і... Боже, як же це називається... Там якось відкривається провадження про...

Інтерв'юер: Військова прокуратура можливо, щось таке?

Респондент: Ні-ні, це саме поліція. Я просто не пам'ятаю назви цього провадження. Ось, ми тоді влітку його відкрили. Після того, як була тиша з документами, з усім рештою, в частини ми взяли підтвердження його статусу, тобто яке в нього звання, посада, підрозділ і так далі, щоб мати це все на руках. І коли у Львові відкрилась філія Координаційного Штабу буквально декілька тижнів тому, то нам сказали тамтешні юристи змінити його статус офіційно на такий, що він перебуває в полоні. Але виявилось, що це така не дуже розумна робота, бо коли ми почали вже зв'язуватися з прокуратурою, поліцією, з військовою частиною, то нам сказали, що цей юрист по ідеї мав би знати, що під час воєнного стану взяття в полон не є злочином і коли людина в полоні - її статус неможливо поміняти, а тільки вона повертається, з нею спілкуються Служба Безпеки, прокуратура і так далі, складають протоколи і тільки після того можливо змінити статус. Тобто такий був дуже неприємний момент, бо

затратили багато часу, надіялись, що це щось дасть, а виявилось, що це робота для того, щоб ми працювали и заспокоїлись трохи, в плані щоб не чіпали далі Координаційний Штаб.

Інтерв'юер: Ясно. Тобто по суті в Координаційному Штабі тобі дали неправильну інформацію, ви після цього витратили багато часу, в результаті виявилось, що цього робити було не треба, так?

Респондент: Це навіть не неправильна інформація. Це неправильне завдання. Завдання без сенсу, тобто ти починаєш його робити, збираєш цілий пакет документів, а в результаті, коли приходиш до останньої інстанції, котра б мала тобі допомогти, виявляється, що дуже багато кого вони так спрямовують. Так вони зареєстрували нашу заяву, сказали, що статус він не зміниться, аж поки він не вийде.

Інтерв'юер: Добре. А от коли тільки брат виходив в полон, ось цей весь порядок дій - звернутися в військову частину, звернутися в поліцію - а хто вам сказав, що треба саме йти у військову частину, що там треба щось запитувати, що у вас там мають бути якісь дані від Червоного Хреста, то ви це все якось самостійно пробивали, чи шукали якусь допомогу по знайомих, чи можливо онлайн якусь інформацію?

Респондент: Ну тоді в принципі було дуже важко через те, що це такий перший випадок масштабного виходу в полон людей, і в принципі ніхто не знав, що робити, але брат перед тим, як виходити, він сказав що обов'язково тримати контакт з військовою частиною, в принципі наша військова частина вони багато в чому допомогли, саме вони там направляли, що робити. Це перше. А друге - то є у нас Асоціація сімей захисників "Азовсталі" і завдяки там комунікації в чатах і на акціях, зустрічах, ми якось ділилися, хто що робить і проводимо обмін досвідом. І в бюрократичних питаннях також, тому він допоміг свого часу, особливо на перших моментах, там влітку. Це було дуже корисно.

Інтерв'юер: Тобто більше так, ніби, згрубша кажучи, якийсь спільний досвід та можливо сарафанне радіо, досвід конкретних знайомих більше допоміг, більше був доступний, ніж можливість знайти якусь інформацію онлайн, в інтернеті, на якомусь сайті від якогось центру, де там все було по пунктах розписано, правильно?

Респондент: Так. Ось це був перший такий досвід, де б ти не шукав, насправді інформації такої не дуже й було. Я думаю це через те, що це перший масштабний випадок. І ще... Хотіла щось сказати цікаве...

Інтерв'юер: Про документи, про поради?

Респондент: А, про Червоний Хрест. Хлопцям же гарантували, що буде зв'язок саме через Червоний Хрест, і коли нам вперше позвонили тоді ще представники Червоного Хреста, потім почались займатися НІБ хлопцями, вони сповістили, що так і так - Сергій в полоні, то ми питали, чи можна буде і далі їм

телефонувати, чи буде якась інформація. Вони сказали, що так. І після цього місяці два ми день в день телефонували, спершу ми витримали якусь паузу, потім телефонували, щоб хоть щось дізнатись, але телефон вже не відповідав, жоден. І спілкувалися там з іншими рідними, батьками, всі казали, що Червоний Хрест більше не бере слухавки саме від номерів тих, з ким зв'язувалися щодо полонених.

Інтерв'юер: Добре, дякую

Респондент: Спочатку це досить все масштабно описувалось, що вони там можуть і з документами допомогти, і з тим, і з тим, і з зв'язком, але не так сталося.

Інтерв'юер: Добре. А на твою думку, я знаю що ти так само в цій Асоціації сімей захисників Азовсталі, що ти там так само допомагаєш, і як тобі здається - чи зараз цей механізм якийсь, щоб зібрати весь необхідний пакет документів, коли людина виходить чи потрапляє в полон, чи він якийсь більш налагоджений, ніж він був тоді, коли Сергій мусив виходити чи все залишилось так само?

Респондент: Я думаю, що змінилося вже, напрацювались механізми і навіть на сторінці Асоціації, або в телеграм каналі можна знайти цілий перелік дій, поради від юриста, що потрібно робити передусім. Тобто які зібрати документи, до кого звернутися. Там покрокові є інструкції. Також, в принципі коли звертаєшся до Координаційного Штабу вперше, тобто вже не регулярно, а вперше, то вони також нададуть поетапний повністю маршрут тобі і це стало структурованіше.

Інтерв'юер: А можеш ще приблизно описати, скільки це зайняло часу? От наприклад в двох випадках - коли ви тільки зрозуміли, що Сергій повинен буде вийти в полон, типу скільки часу зайняло зібрати всі документи від військової частини, від поліції тощо. І другий момент - коли було завдання від Координаційного Штабу, коли вам сказали інструкції, що можна робити, скільки на це часу теж приблизно пішло?

Респондент: Щодо військової частини, то ми почали цим вже займатися, ми спочатку червень почекали, сподівались, що все дуже швидко минеться і в кінці червня - на початку липня почали спілкуватися з військовою частиною, і здається це у нас зайняло ну до місяця часу, щоб повністю... Добре, максимум півтори місяці, бо вони нам відповідь дали дуже швидко, вони з нами йшли на зв'язок, вони добре комунікували, але так, щоб повністю переоформилась заробітня плата, щоб вони надали всі документи - це нехай до двох місяців, тобто до кінця серпня уже це все було. Ось. Щодо завдання від Координаційного Штабу, там все дуже просто було. Якби нам заново довелося збирати документи від частини, є люди, які ще цього не зробили мабуть, тоді це зайняло б більше часу. А так - то буквально впродовж тижня виконали це завдання і отримали вже відповідь від прокурора, що могли і в принципі не робити, але я зареєструю.

Інтерв'юер: Добре. Давай таке останнє, підсумкове питання по цьому напрямку. Що було найважче в цьому всьому оформленні документів та зборі інформації?

Респондент: Спершу було трохи незрозуміння що робити, до кого звертатися, окрім частини, та й в принципі до частини тоді було важко звернутися, бо багато хто з цієї військової частини теж вийшов в полон. Там повністю треба було налагодити ці всі зв'язки. А друге - це незрозуміння, що можна робити, що не можна робити, те що можливо якось допоможе, і те що можливо не матиме зовсім сенсу. Ось. Ти хапаєшся за будь що, немає ніякої системи і немає розуміння, а буде сенс чи не буде сенсу. От повна безсистемність.

Інтерв'юер: Добре, зрозуміло. Дякую. Окей, тепер трошки в іншому напрямку. Ось що тобі відомо про послуги, які ваша сім'я може безкоштовно отримати, як сім'я військовослужбовця, що потрапив у полон?

Респондент: О, я не знаю насправді.

Інтерв'юер: Зрозуміло, добре. Чи відчувала ти або інші члени твоєї сім'ї потребу в психологічній підтримці?

Респондент: Так

Інтерв'юер: Чи зверталися ви за цією психологічною підтримкою наприклад в державні якісь служби, в громадські організації, комунальні підприємства?

Респондент: Щодо інших не можу казати. Про себе - я хотіла, але мені так і не вдалося, бо я теж працюю з хлопцями, які вийшли з полону, мені пріоритетніше, щоб з ними працював психолог, а на мене вже не завжди вистачає час. Але останнім часом настільки не добре, що я звернуся. У мене є тут хороша організація в Києві, називається "Блакитний птах", вони працюють з військовослужбовцями, їхніми сім'ями ще з 14 року, тобто до них я вже звернусь точно.

Інтерв'юер: Зрозуміло. Окей, тобто ти не зверталася раніше, коли наприклад була у Львові, по психологічну допомогу просто тому, що ти вважала, що інші люди мають на це більший пріоритет, ніж ти?

Респондент: А, ні ні ні. Коли я була у Львові, не було ще такої гострої потреби. Я про це думала, але тоді якось воно не було ще так гостро. А потім коли переїхала до Києва, я тут почала працювати з реабілітацією хлопців, які вже вийшли з полону. Ось. І з психологом я спілкувалася постійно, але тільки щодо організації зустрічей з хлопцями, з їхніми сім'ями. Тобто поки вони там на лікуванні перебувають, на реабілітації, то я проводила їм зустрічі з психологом, якісь колективні тренінги, але я тільки десь буквально декілька тижнів тому зрозуміла, що мені теж би вартувало тоді на хоча б якусь годинку посидіти з цим психологом, і можливо зараз би було легше. Тобто я трохи втратила свій час.

Інтерв'юер: Тобто, ти от згадуєш як ти допомагаєш хлопцям з реабілітацією, я

так розумію, що ти власне як координатор, як організатор там - домовляєшся про зустрічі з психологами, чи ти більше їм як фізіотерапевт їм допомагаєш?

Респондент: Ні ні ні, я координатор, у нас є патронатна служба "Азову". В ній є там різні напрямки діяльності, то я медичний куратор. Тобто, ну в принципі ця організація лікування, реабілітації, допомоги не знаю, знайти квартиру, допомогти фінансово, допомогти сім'ї з лікуванням. Такого плану.

Інтерв'юер: І це якісь там послуги, які ваша служба здебільшого надає, так? Чи вам допомагають якісь інші організації?

Респондент: Ну ні, це саме те, що ми надаємо - це в співпраці з лікарнями, з громадськими організаціями, з приватними клініками. Яюсь так комплексно вдалось напрацювати зв'язки, щоб зараз координувати надання цих послуг

Інтерв'юер: Добре. Чи була у вас можливо в патронатній службі або... так, патронатна служба "Азову" і Асоціація сімей захисників Азовсталі, це дві різні речі, правильно ж?

Респондент: Так

Інтерв'юер: От, можливо або та організація, або патронатна служба вони мали якийсь зв'язок з Львівським центром надання послуг учасникам бойових дій чи ти не маєш такої інформації?

Респондент: Думаю, що ні. Насправді просто не маю інформації, Асоціація дуже молода організація, тому я майже впевнена. А щодо патронатної служби, то також мабуть ні. Ніколи не чула.

Інтерв'юер: Добре, зрозуміло. Тоді наразі це все по моїх питаннях. Дуже тобі дякую, що виділила час.