

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

Бекграунд:

Кирило та Соломія - обоє зі Львова, подружжя прикордонників. Кирило має звання майора, на службі з 2002 року, Соломія з 2013. У пари двоє дітей (<3 та <12 років). Обоє мають статус УБД, останні кілька місяців Соломія знаходиться в декреті.

- *Глибинні інтерв'ю зазвичай передбачають розмову з однією людиною, але є не так багато сімей, де обоє батьків брали/беруть участь в АТО/російсько-українській війні, тому для дослідження - це хороша можливість почути спільні і різні точки зору між членами однієї сім'ї. Також Кирило мав змогу доєднатись, тому це інтерв'ю було проведено з обома респондентами водночас і дало добрий результат. Респондент - Кирило, Респондент 2 - Соломія.*

Формат проведення інтерв'ю: онлайн

Головними цілями інтерв'ю є отримати інформацію про:

- 1) досвід з ЛЦНПУБД;
- 2) досвід з ЛЦНПУБД, пов'язаний з можливостями для дітей;
- 3) обізнаність про права та пільги для сімей військових;
- 4) досвід взаємодії з різними установами та оформленням документів;
- 5) досвід з пошуком інформації.

Набір стартових питань:

- 1) Розкажіть, будь ласка, чи Вам доводилось вирішувати якісь бюрократичні моменти, пов'язані з пораненням?
- 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 задіювали 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 довідались?
- 10) Чи ви звертались за отриманням психологічної консультації чи іншої допомоги до громадських організацій, комунальних чи державних закладів? (Чому ні?)

11) Який Ваш досвід з ЛЦНПУБД?

12) Розкажіть, будь ласка, чи ви користувались можливостями від ЛЦНПУБД для дітей? Які у Вас враження?...

Інтерв'ю

вступну частину з представленням, згодою на запис тощо не вказано

Респондент: то зараз пані Галина, питання – відповідь правильно?

Інтерв'юер: Та, щось в такому дусі, але мене цікавить максимально розгорнуті відповіді, тобто якщо у вас є бажання щось сказати, то ви не соромтесь і кажіть, а якщо ні, то я вже вас розпитаю.

Респондент: Добре, давайте тоді.

Інтерв'юер: Ви сказали, що ви професійний військовий, на службі з 2002 року, ви сім'я прикордонників, пані Соломія на службі з 2013 року. Так, я зрозуміла. Я хотіла вас запитатись чи були в вас під час терміну вашої служби якісь бойові поранення або травми?

Респондент: Значить дивіться, службу я проходив... Спускаємось до посади. В Донецькому–Луганському регіональному управлінні, ***** прикордонний загін, оперативна протитанкова прикордонна застава, з місцем дислокації населений пункт, це деє близько 15 км від ***** . Ну ви знаєте, це 0, перед самим ***** (місто, яке наразі тимчасово окуповано). А дружина проходила безпосередньо службу на ВПС «*****» (Відділ прикордонної служби), з місцем дислокації населений пункт Зараз його дуже активно обстрілюють. Дружина заступала на службу КПВВ «*****» (Контрольний пункт в'їзду-виїзду в зоні проведення АТО), а я заступав на службу, їздив в невеличких групах, от коли КПВВ працює вдень, а вночі воно закривається і це залишається перша лінія і далі йде так звана сіра зона, сепари, окупована територія. Отака була специфіка служби. За цей рік – більше півтора був, дружина менше, деє тільки два місяці. Що в нас було... 300-соті, обстріли, але зі стрілецької зброї, тоді були так звані домовленості, з артилерії нас практично не обстрілювали. Снайпери працювали, стрілкова зброя працювала, от Хижак мого, ну як, не на моїй заставі, а на Соломійчиній, оце в нього було найбільше поранення за той час який ми були. Хижак, позивний, значить суть в чому, що снайпер йому попав в тазову кістку, розкришив її, він пройшов реабілітацію в Канаді, в строю і далі воює. Він з 14 року служив в Правому секторі, перевівся в прикордонники і по цей день служить.

Інтерв'юер: А цей Хижак - він один з вашої команди? Тобто ви його командир правильно чи це просто ваш побратим?

Респондент: Ні-ні, він рівнозначний. Я майор, він капітан, він служив в Соломійчиному підрозділі, в ВПС "*****", це дружини начальник.

Інтерв'юер: Добре, я зрозуміла, тобто у вас, на щастя, ніяких поранень не було, це дуже добре. Скажіть, будь ласка, чи ви звертались за психологічною або

юридичною допомогою до держзакладів, громадських організацій, чи інших неурядових організацій?

Респондент: Я думаю є багато проблем, от я служив начальником цієї застави, в мене штат був близько 55 чоловік і я от бачу наскільки такий низький рівень, принаймні на Сході. Можливо вже хто повертався на більш мирні ділянки, і там вже може надавали їм допомогу, але коли ми на Сході були, то я от бачив що люди не знають - ні своїх прав, що в них є, на що вони можуть претендувати. Я почав активно співпрацювати ще там на Сході, я запрошував людей з соцзахисту, представників соц. захисту, міської ради, я там добився, деякі реалізували свої права, можна так сказати і я старався оце добиватись і тому коли я повернувся до Львова, то я теж цим зайнявся. В першу чергу, в нас 2 в родині військових, а ми вже були учасниками бойових дій, тож мені треба було щось подавати, якісь заяви писати, але дякувати Богу цей центр АТО (ЛЦНПУБД) появився у Львові, ми прийшли туди, познайомились з Марією, і все помаленьку пішло. Потім хлопцям підказував, що міг, ми подавали, заяви писали... Але це дивіться, я людина майор, з вищою освітою, 20 років в мене стажу, я вже розбираюсь в деяких документах, але в нас на даний момент, до повномасштабного вторгнення було близько 500 тисяч учасників бойових дій, і основна маса... от хто в містах, то ще може знає, а хто в селах, селищах ну це дуже важко навіть щось дізнатись. Це треба багато бюрократії долати, всякі довідки збирати незрозумілі, щоб щось добитись, навіть ті пільги на комунальні послуги - це було дуже не просто. Ну як непросто - треба було всі платіжки збирати, треба було їхати в обленерго, газ, ЖЕК, оце поки всьо не об'їздив то нічого немає. І то там теж воно так по сьогоднішній день - на одну особу певна кількість кіловат на пільгах, на другу особу вже менше йде, потім беруть квадратуру, площу рахують, там дуже багато таких тонкощів, ну ви мені скажіть, як людина з цим всім може впоратись? Ну важко з цим розбиратись, я кажу - одиниці там розбираються, а в основному, отут треба якось в майбутньому... я не знаю, от ви будете писати роботу - це треба піднімати ці питання, що це треба все спрощувати, на мій погляд, якщо держава дійсно хоче людям допомагати, то треба це все спрощувати. Треба робити це простіше, зрозуміліше і доступніше до людей. Ну таке.

Інтерв'юер: Скажіть, будь ласка, ще наступне. Я раніше ще ні з ким з прикордонної служби безпосередньо не спілкувалась, вже опитувала інших людей до того, але я питалась декількох військових, які служать власне в ЗСУ, штурмових полках і вони казали, що в них є така проблема, що коли ти отримуєш поранення, то повинен повернутись в місце дислокації військової частини, нехай умовно в Бахмут, написати там заяву, точніше рапорт, що ти хочеш податись в відпустку, тобі мають підписати і тоді ти можеш їхати додому, чи є якісь такі моменти під час поранення, чи й на загал в прикордонній службі?

Респондент: На даний момент, що я бачу, дуже важко людям не то що за поранення, тут навіть банально зараз важко подати документи на учасника бойових дій - ніби людина була, виконувала завдання під час повномасштабного, виконувала завдання в зоні активних бойових дій і все одно важко подати документи, бо мають бути виписки з журналу бойових дій, де безпосередньо приймав той чи інший військовий участь і це от деякі мої повертаються підлеглі у Львові і дуже не просто навіть статус учасника бойових

дій отримати. 2 місяці збирали документи, потім подали, далі воно все висить, ну це дуже непросто. А далі, на рахунок поранень, то що я бачу, дуже жаліються хлопці на що... Що дуже величезні черги, я не готовий там сказати, як там доказувати поранення, я можу вам сказати, коли людина вже прибула, поранена допустим, є осколки чи різні види травми, треба проходити військово-лікарські комісії, і тут починається - вони по чергах стоять, там дуже багато людей, лікарі якось так відносяться недбало, часом і хамовито, вони теж мусять ту процедуру свою витримувати, а це якось воно ну неправильно. Два дні назад був в госпіталі - люди стоять на костилях, без ноги... чекають черги ото навіть в госпіталі. А це ще не основна, це тільки ВЛК військове, а потім мають йти на МСЕК (*Медико-соціальні експертні комісії*), то ж з групами пов'язано... Це треба зараз висвітлювати, бо дуже не просто це робити зараз.

Інтерв'юер: Ще скажіть, наскільки я знаю, там зараз для проходження ВЛК там ввели електронну чергу - чи чули ви щось про це, може це якимось чином покращило хоч трохи процес?

Респондент: Я говорю за прикордонників, конкретно за Львівський клінічний центральний госпіталь. Яка там електрона черга, ото як стояло чоловік там 30-40, оце вони так біля дверей, там де ВЛК проходить, вони по одному туди заходять, не знаю, може десь і є. Пані Галина, ви маєте зрозуміти розгалуження, ЗСУ це трохи інше. Держава прикордонна служба це правоохоронний орган загального призначення. Ми окрема якби структура, куратор в нас міністр внутрішніх справ. ЗСУ – це зовсім інша функція, це льотчики, танкісти, зв'язківці, сапери, в них свої завдання, свої ці процедури, трохи інші. Потім нацгвардія в них ще свої, в поліції свої, в СБУ свої. Прикордонники в нас на даний момент,... от що раніше нам казали - "ой вони менше воюють", ні, це зовсім не правда, вони завжди воювали. Це ж лінія розмежування, вони зупиняють ворога на кордоні, це так для всіх, для загального розуміння, дуже багато, можна подивитись статистику, скільки в нас є вже поранених, 200-сотих, та це просто. Люди думають, що тільки збройні сили воюють.

Респондент 2: Це ж фактично перші хто ворога зустрічають, і перші зіткнення і все решта, вже ближче бути неможливо.

Інтерв'юер: Так, я це розумію. Опишіть, будь ласка, по максимуму свій досвід з Львівським центром надання послуг, ви казали, що ви до них звертались на самому початку, за допомогою по оформленню УБД?

Респондент: Нє-нє, УБД ми ще получили на Сході. Там в мене термін 1.5 роки. Там прослужили ми місяць, може два.

Респондент 2: На протязі 3 місяців треба було подавати документи. Протязі місяця, а на протязі 3...

Респондент: Тако, там ніби місяць треба було перебувати в зоні бойових дій і потім дзвонили до нас, що вже можете подавати документи, тоді треба було робити фото, писати заяву, рапорт відповідний. І ще на протязі 3, 4 місяців, в декого 6, там одним наказом просто всіх, там в нас був штаб в Часовому Ярі і командувач АТО або ООС, вони мали це провести і давали. Ну посвідчення

получили це одне, там ним не користуєшся, а служиш. А вже як приїхали до Львова, пішли в центр АТО, познайомились з цією Марією, вона нам зразу запропонувала... Ну яка в нас була співпраця, не то що співпраця, "ми б хотіли от вас, ну сім'ї же є, але не так багато щоб двоє військових були", каже от іменно, в нас на той час було 2 діток і вона каже давайте фотосесію вам можемо безкоштовно зробити, але ваші фотографії будуть десь там висіти як для соціальних цілей.

Респондент 2: Та, десь в центрі на стендах висіли).

Респондент: В центрі висіли, вони були на виставці, десь там в Форумі у нас у Львові, були біля міської ради.

Респондент 2: З одної сторони і тяжко було зважитись, бо знаєте, ми не так щоб публічні...

Респондент: А що там...)

Респондент 2: З другої сторони приємно було бо мали на пам'ять. То мали фотосесію від них.

Респондент: Потім оцей що, що ми мали, Садовий давав по 100 тис, но ми не встигли. Ви розумієте, це 14 рік, 15, 16, 17 а це трохи пізніше нас відправили.

Респондент 2: Документи позбирали, все ніби дали, ну це таке

Респондент: Ну ми не жаліємось, то зараз піти щось оформити - втрачаєш більше від того, ну це таке. Але ми подали на ті документи на 100 тис раз, потім помогли нам оформити комунальні, сказали, як нам позбирати ці документи – 2, потім ще подали...

Респондент 2: От знаєте, ми там слідуємо за новинами в фейсбуці, там завжди дуже приємно і гарно так зроблено для діток, якісь майстер-класи, англійська була, дитина 8 років відвідувала так було гарно. Раз чи два в тиждень з ними займались, було цікаво там. Він десь відходив може місяць і почався коронавірус і те все закрили і відповідно туди не ходили, потім що то ми ще ... чекай, Боже, бачте то треба згадати, оця поїздка в Трускавець...

Респондент: То від соц захисту. Підказали нам за путівку, що раз в рік можна брати, пішли на соцзахист написали заяву, в перший рік не дали, а потім дали. То ми в Трускавець їздили.

Респондент 2: Це ніби психологічна реабілітація. Були на всяких тренінгах, збирається коло військових, хто туди поїхав, психолог задає питання, було цікаво, кожен відкривав душу, говорив за наболіле, ми і з дітками поїхали, бо в нас так сказати, тут тоже така була травма, знаєте. Ми постійно були в розриві з дитиною, дитина без нас, була в батьків дуже довго, то серце розривалось коли отак. Ми як приїхали, то це дитина рік була без нас, в батьків була дуже довго, то хотілось чим більше компенсувати тим, десь його брати, їздити, щоб він бачив, щоб разом. Бо як діти не з батьками, то тоже так не дуже.

Інтерв'юер: Угу, і якість цієї психологічної реабілітації, цієї психологічної допомоги вона вас задовільнила, правильно?

Респондент 2: Ну так, ми, до речі...

Респондент: Давайте тако, це всьо треба тако... Ну бачте нам – ми, не знаю, Боженька нам помагає чи як, трохи легше це далось. Бо я ж просто бачу, хто де і звідки приїждає, той хто реально заступає на позиції, десь в сирих окопах, десь, знаєте, коли простуджений, коли не дай бог контужений, це зовсім різні, тут треба розумієте треба це всьо дуже розділяти, так не можна всіх, “всі учасники бойових дій”. Всьо по-різному, є одне командування - приїхало, перевірило, побуло 2 години і поїхало. Вже він тоже учасник бойових дій. Є один, там побув місяць, раз виїхав, але було там всього 1-2 обстріли, він ще не відчув що це таке, не усвідомив вже повертається назад. А є такі що роками, там з 14 воюють, обстріляні, ранені, повернуті. Є люди зі сформованою психікою, от я для себе зробив висновок - приємно служити, воювати з тими людьми, яким після 30 років, бо він вже свідомий, сформований, стійкіший, а ті ще молоді пацани, 18-20, в нього ще таке, все дуже... Ну теж ну всіх не можна під одну гребінку, але в більшості досвідченіше, легше, свідомість була і відповідальність від них. Того не можна так, якось розібрати, психологічна реабілітація чи Вам підійшла. В мене одна контузія є на праве вухо, але то таке, ще більш нормально в нас, що там цей...

Інтерв'юер: Ні, я це розумію, звичайно що це по-різному дуже може відбуватись і відбувається. Мене просто цікавить от саме ваше особисте враження, чи вам...

Респондент 2: Ну так, психологи там з нами говорили.

Респондент: Та, ми заповнювали якісь анкети, там шось розбирали. Але нам більше сподобалось, знаєте, що був басейн, що ходили відпочивали, це більше якось от нам і з дитиною сподобалось. Знаєте, сама краща реабілітація, це коли ти повністю відходиш від служби і вже все, от повністю від того відключився, оце саме краще. Бо ти якщо далі служиш - все одно, якісь нерви, є різні ситуації, це зовсім ж тоже не просто далі. Так що отаке от. Дуже шкода, що зараз цих відпусток не надають, ми так і не відчули, оця АТОшна відпустка +14 днів ніби давали, але зараз особливий період і не дають. Відпустки треба, багато є випадків, що зараз зриваються, ну навіть хтось напився, то один, то другий, всяке буває.

Інтерв'юер: Зрозуміла, дякую. Чи можете сказати, коли востаннє ви звертались до Львівського центру?

Респондент: Востаннє, зараз вам скажу, значить тако, останній раз ми в фейсбуці побачили, що зараз на три дні, якщо заповнити анкету...

Респондент 2: Нє, ще перед тим як. Ну знаєте було ці свята, новий рік, перше це що дитину запросили на майстер-клас на шоколадницю, то так було гарно, дійсно годину з ними працювали, телебачення було, частину побачили по Львівському каналі, друге, на новорічні свята, що треба було заповнити анкети, щоб їм подарунки дали одному і другому. А зараз то ми побачили, що така

психологічна... ну не реабілітація, а просто в гори запрошують військовослужбовців, сімей, треба реєструватись і кінець весни- початок літа можна йти в гори. Ми плануємо, але ще не заповнили форму.

Респондент: Але ми заповнимо.

Респондент 2: Чекай, може ми щось ще забули. Якись ще програми. До речі, ну я от завжди сліdkую - були курси айті, я дуже хотіла туди вступити, але то було більше для поранених, я туди вже не реєструвалась, хто там наприклад, втратив щось що не може працювати на військовій службі, то могли пробувати себе в айті. Була до речі, для дорослих англійська, зараз не знаю чи є. Я шось тоді хотіла, реєструвалась, але в мене мала дитина народилась і мені важко було це поєднувати. Але таке тожє було. Шо ще було...Щось таке як от сліdkуємо, до речі, інформацію постійно викладають.

Респондент: По відгуках все дуже добре, багато хто звертається.

Респондент 2: А ще ці, леокарти...

Респондент: То ми теж там оформлялись, ми одні з перших дізнались можливо і оформили ми до війни, зробили той леокарі, бо ми тоді подали ті заявки. Там в центрі.

Інтерв'юер: А чи користувались ви якимись програмами, або можливостями поза тими, що пропонує держава, наприклад, пільги на комунальні послуги це стандартна державою визначена норма, от так само від львівського центру - вони там надають якийсь спектр послуг стандартно, і ще деякі додатково, а чи користувались ви якимись грантами від міжнародних фондів? В мене були респонденти, які, наприклад, користувались грантами від таких організацій для розвитку свого бізнесу. Такого ви до інших організацій не звертались, правильно?

Респондент: Не звертались, нам не підказували. Ну бачте ми служимо далі, дивіться якщо ми були б пенсіонерами, чи мали б час. От кажете бізнес зі службою, ну це нереально поєднувати...

Інтерв'юер: Про бізнес - це до прикладу.

Респондент: Ірина в декреті сидить, а я діючий. Зараз на Паску поїхати до батьків це проблема, вирватись, а тут ще думати про гранти якісь ... ще поки не доходило до цього.

Респондент 2: Ще я пригадала що була програма, що можна було безкоштовно обстежитись, в цьому медцентрі, на Пасічній. Перинатальний центр. Як він називається. Меді..Не, на Джорджа Вашингтона, знаєте де цей роддом, жіноча консультація, можна було жінкам обслідувати чи немає раку молочної залози, отаке і ще якось недавно виставили про медичне, пам'ятаєш, що ми хотіли МРТ там пройти, але не встигли, бо кудись поїхали.

Респондент: на Святої Параскевії. Там...

Інтерв'юер: Теж побачили, бо Львівський центр репостнув в фейсбуці, або щось таке, та?

Респондент 2: Так, це було в Львівському центрі, але то не Параскева...

Інтерв'юер: То не так важливо, дякую. Так, а чи користуєтесь, є така картка для тих хто має посвідчення УБД, як "Українці Разом". Чи ви користувались цими послугами, чи ви оформляли таку картку?

Респондент: Так, є в нас ця картка, ну останній раз я знаю, що я користувався особисто це Епіцентр, до 7 відсотків там знижки, кілька раз брав там, то користувався. Тільки там. Знаю, що є пільги на пальне, тоді коли я її виробляв, то мені дали таку брошуру, з ким договора заключені, то я не дуже пам'ятаю, що там є, але є ця картка. Так, активно не користуємось, але маємо її, ну таке, де знаємо там і користуємось.

Інтерв'юер: Добре, я вас зрозуміла, дякую. В цілому ви охопили всі мої питання, які в мене були прописані, ще скажіть мені будь ласка, щось погане про Львівський центр)

Респондент: Ні, ми люди не балувані, скажемо так, ну тако скажемо - що ми щось звернулись і нам сказали "потім" чи щоб нам сказали, "ой нам це не цікаво", щось там нас кудись некультурно відіслали - такого ні разу не було, мені навіть важко сказати, щоб нас десь ігнорили, зараз набагато більше учасників, куча є поранені, ті що пропали безвісти... Вони по різних напрямках працюють, координують, того коли бачимо щось то використовуємо свої права, а як немає, то так. Я не можу нічого поганого сказати. Не знаю може жінка скаже.

Респондент 2: Тільки позитив, взагалі, настільки було приємно, що це таке відкрили, що це взагалі ніби хтось вами, як то кажуть піклується, бо знаєте як то, приїхали - то ж не всі позитивно ставляться до того. Як от в маршрутках, поки не було леокарт - показуєш це посвідчення і так водії дивились, що таке враження ніби я показала, я не знаю що... Бували різні люди, різні ситуації. А на сході то я там взагалі боялась показати, бо там були такі водії, які взагалі на то не реагували, страшно, я навіть, ні... А потім, коли ці леокарди, то стало трохи легше. Взагалі приємно дуже, що є такий центр і бере це до уваги.

Респондент: Давайте тако, скажемо я сумніваюсь що є такі центри десь в Тернополі, чи в Івано-Франківську. Є такі?

Інтерв'юер: Нема.

Респондент: З цього треба починати. Давайте тако, як би там бочку не котили на Садового, то єврей, то то, то сьо. Хто давав громадянам по 100 тис? Я такого не чув ніде, а в нас у Львові давали. Хто зараз, от ми часто участь в похоронах приймаємо, така церемонія похорону - я сумніваюсь що така церемонія похорону десь є в Чернівцях, Тернополі, чи ще десь там, я вже мовчу за центр і схід. В нас і супровід, оркестр, гімн України, по американській системі, прапор натягується, кладеться на труну, ну так дуже... почесна варта виставляється, постріли, це дуже знаєте... Багато людей тримає квіти, такі роблять зустрічі, коридори так звані оці. Я розумію, я був то от це зробили ну дуже так воно зараз... я пам'ятаю спочатку воно було якось не так, а от зараз

настільки всьо відшліфовано, підкореговано, можна навіть похвалити, з цього Львівського треба брати приклад решті, бо ці люди, розумієте,.. Зараз багато хто приїде, багато хто в стресі, почне сідати на стакан якийсь, ше знаєте скільки буде таких ситуацій дуже неприємних, того треба це зараз треба висвітлювати, це треба щоб держава на це вже реагувала, щоб вона виділяла якось, щоб це все, бо якщо не буде держава перейматись, то потім буде проблем більше різних.

Інтерв'юер: добре, тоді я вас зрозуміла, дуже дякую, дуже було приємно з вами поспілкуватись.

Респондент: я думаю що ви від нас багато інформації цікавої не підчеркнулись, але бачте ми не штурмовики..

Інтерв'юер: ні, все релевантно, все добре, тут немає неправильних відповідей чи чогось некорисного, ви багато мені сказали, ви в мене перші прикордонники, з якими я спілкуюсь, тому це дуже важливо. Дякую за Ваш час!