

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

Бекграунд:

Олені близько 25 років, вона декілька років працює у ЛЦНПУБД у Львові. Олена тісно співпрацює з різними громадськими організаціями та добре знає структуру ЛЦНПУБД. Також Олена навчалась у Національній академії сухопутних військ ім. Петра Сагайдачного.

Формат проведення інтерв'ю: онлайн

Головними цілями інтерв'ю є отримати інформацію про:

- 1) досвід взаємодії з ГО та держзакладами;
- 2) рівень завантаженості в центрі, розподіл запитів;
- 3) динаміку змін в організації протягом останнього року;
- 4) наявність електронних інструментів та ресурсів у розпорядженні;
- 5) джерела реклами, спосіб інформування ЦА.

Набір стартових питань:

- 1) Яка діяльність центру наразі? Який розподіл запитів? Як змінилась ситуація протягом останнього року?
- 2) Які є стандартні, загальні прогалини в знаннях користувачів? Що має бути в переліку FAQ, на вашу думку?
- 3) З якими ГО співпрацюєте?
- 4) Як про вас дізнаються, як знаходять?
- 5) Розкажіть, будь ласка, більше, про наявні електронні ресурси?
- 6) Хто може звернутись до центру? Чи треба бути львів'янином щоб отримати в вас допомогу? Чи є різниця, залежно від наявності статусу УБД?

Інтерв'ю

вступну частину з представленням, згодою на запис тощо не вказано

Інтерв'юер: Супер, тоді можемо починати. Дякую що ви погодились на це інтерв'ю, і розкажіть будь ласка які послуги надає центр в цілому.

Респондент: Вас цікавить конкретно зараз, правильно розумію?

Інтерв'юер: Ні мене цікавить на загал, тому що я так розумію, що у вас є такі послуги, які ви надаєте на постійній основі, а є такі, які періодично з'являються можливість, але в цілому цікавить якби весь спектр, що у вас колись було або є зараз.

Респондент: Ну, дивіться, основний спектр, основний напрямок нашої роботи це надання юридичних, психологічних та інформаційних послуг для учасників

бойових дій та членів їх сімей, це основне, в принципі ми з цього починали нашу роботу і зараз працюємо в цьому напрямку. Окрім цього ще до початку повномасштабного вторгнення в нас були соціальні виплати для учасників бойових дій, мешканців Львівської міської територіальної громади, на жаль, після початку повномасштабного вторгнення ці виплати не відбувається, тобто їх немає, тому як би говорити про них напевне не дуже актуально. Ну і крім цього це там проведення дозвілля, різні заходи, тренінги і навчання для нашої цільової категорії, це якщо в загальному.

Інтерв'юер: А якого виду може бути дозвілля, тренінг, навчання, в якому напрямку?

Респондент: Це, ну тобто різні напрямки, і напрямок реабілітації, тобто там арт-терапія, різні такі, тобто от зараз в нас відбувається каніс-терапія для учасників бойових дій, також активно працюємо в напрямку з дітьми учасників бойових дій, це також заходи умовно ліпити руками, таке скажемо банальне дозвілля, щоб дітки мали можливість куди прийти і побути в колі та з дітьми. Ну тобто дозвілля, також тут в нас є напрямок навчання, тренінги, перекваліфікація, хоча перекваліфікація так трохи звучить, але також працювали з іншими організаціями, установами, напрямок навчання, вивчення іноземної мови, англійська в нас була і китайська мова. Тобто в такому напрямку, працювали з приватною школою англійської мови, співпрацювали, перенаправляли учасників бойових дій, які там займались.

Інтерв'юер: Добре, я зрозуміла. Чи є якісь необхідні документи, щоб отримати допомогу? Цікавлять як самі документи, так і чи потрібно щоб людина або сім'я військовослужбовця проживала, або була прописана умовно в Львівській області чи немає такої потреби і з іншого регіону людина може прийти і отримати допомогу?

Респондент: Ну, дивіться, якщо ми говоримо про матеріальну допомогу, про виплати, то тут в нас чітко йде по документах. Це міські програми, програми Львівської міської ради, де прописаний алгоритм, прописаний певний перелік документів згідно яких ми працюємо. Це те що стосується матеріальної частини. Якщо ми говоримо про надання послуг, умовно, тих же залучення дітей, про надання юридичних консультацій - в нас немає таких умов, нема прив'язки до регіону і місця проживання. Ми надаємо учасникам, як з Полтави, так зі Львова і умовно Львівської області.

Інтерв'юер: Добре, а якесь підтвердження від військовослужбовця або його сім'ї потрібне документальне? Що вони дійсно брали участь в бойових діях або що вони...

Респондент: Як правило, це просто посвідчення учасника бойових дій, тобто людина приходить до нас в центр, на рецепшині його записують, він каже своє прізвище і показує УБД, це таке ну стандартне, найпростіше. Тобто переважно всі вони і носять з собою це посвідчення. Тобто показали і все. Як правило вони по декілька разів приходять, ми їх знаємо, зустрічаємо, тому суворого зобов'язання показати документи немає.

Інтерв'юер: Я просто бачила, що ви допомагаєте також людям, які не мають УБД, і я чула так само історію від людей, з якими вже спілкувалась, що ви власне допомогли цій людині з оформлення УБД. То який чином відбувається робота в таких випадках?

Респондент: Ну в нас зараз багато, тобто скажемо так, мобілізованих які стали військовослужбовцями, побували в зоні бойових дій, але не отримали ще посвідчення, бо насправді ця процедура доволі тривала. Не так, що ви подали документи і через тиждень – місяць отримаєте статус. Ні. Тобто люди приходять, звертаються, наші юристи консультують. Ми не видаємо посвідчення, тобто в нас немає таких повноважень це робити, ми можемо лише консультувати, допомагати, скеровувати, допомогти з підбором документів, які саме документи і куди потрібно подати. Бо якщо це діючий військовий - то він це робить в військовій частині, якщо звільнений, демобілізований, то він це робить через військкомат, ми можемо в такому напрямку допомогти.

Інтерв'юер: Тобто, якщо в такому напрямку працювати, то людина яка не має УБД - вона може отримати тільки допомогу яка пов'язана юридичними аспектами, або інформаційну консультацію стосовно отримання УБД. А людина, яка має УБД, вона як би має весь інший спектр послуг, в цьому числі якісь навчання, фізіотерапія, психологічна допомога, так?

Респондент: Ну, не зовсім, бо так само ті, які не мають УБД, наприклад він діючий військовий, але ще не отримав посвідчення УБД, він приходить до нас, він отримує таке саме, тобто інформаційно консультується. Може отримати юридичну, ту ж психологічну консультацію, підтримку і користуватись тими ж заходами, дозвіллям в принципі також. Тобто немає такої дуже суворої вимоги, бо ми розуміємо умовно, що він зараз діючий військовий, але посвідчення він отримає через півроку, бо процедура довга, дуже так суворо не обмежуємо людину. Як правило, більше оця вимога по документах - якщо би в нас були матеріальні виплати, вона б стосувалась цієї частини, ми б не могли прийняти документи чи надати матеріальну підтримку. Тут було б однозначно, якщо ми говоримо про інші послуги, інший спектр там допомоги, яку ми надаємо, то тут немає суворої вимоги, що має бути УБД.

Інтерв'юер: Добре, я вас зрозуміла. Скажіть ще, будь ласка: у вас, я розумію, що великий потік людей і в них різні запити; але чи є якісь запити, які щодня, або по кілька разів, часто зустрічаються? Їх можна виділити в окрему групу?

Респондент: Ну, в більшості зараз це юридичні запити, тобто це такий більш вузький напрямок до юриста. Як правило, це щось пов'язано з ВЛК і звільненням з військової служби.

Інтерв'юер: Я зрозуміла. А скільки у вас працює юристів в штаті, яким чином у вас йде розподіл навантаження?

Респондент: в нас в штаті 2 юристи, одна працює на повну ставку, тобто кожен день, інша - на пів ставки. Ну як правило до юристів в нас немає попереднього запису, людина приходить, каже - "мені потрібна юридична консультація" - і ми там її скеровуємо до юриста.

Інтерв'юер: Тобто якоїсь такої проблеми - щоб люди приходили, в чергах стояли - такого немає?

Респондент: Немає, ну може людина зачекати умовно там 15-20 хв - це максимум. Тобто коли юрист консультує, наприклад, коли на зміні 1 юрист, вона консультує, інша людина прийшла і зачекає хвилин 15. Але щоб жива черга стояла з 15 людей - такого в нас немає.

Інтерв'юер: Тоді в мене ще питання. Ви певно бачили - на різних сайтах, є секція питань, які часто задають (FAQ), чи є у вас якесь бачення, що би мало бути в такій секції для ЛЦНПУБД? Чи є загальні питання, на які люди могли або повинні були б отримати відповідь або ще не прийшовши до центру? Які, наприклад, не потребують окремої консультації в юриста, бо передбачають шаблонну якусь відповідь, яку можна одразу побачити?.

Респондент: Цікаво. Ну дивіться, тобто ми говоримо про сайт, я так розумію?

Інтерв'юер: Наразі в мене є приблизна ідея мобільного додатка, але я думаю цю секцію можна буде і Юрію так само дати. Ну мене власне цікавить, чи є якісь такі питання? Можливо, часом є питання чи ця допомога щось коштує, наприклад - але це гіпотетично, я не знаю, мене б цікавило чи ви вважаєте чи є такі питання, які корисно було б зазначити заздалегідь, в переліку, щоб люди на них могли поглянути.

Респондент: Ну, якщо ми говоримо там конкретно, перше - це первинні питання, коли людина заходить, то перше має бути адреса, от щось таке, дуже просте, щоб людина заходить і одразу. В нас в сусідів є ще один юрист і ми з цим зараз стикнулись. Тобто щось таке дуже банальне і просте, щоб було зручно, номер телефону, адреса і графік роботи.

Інтерв'юер: А щось таке більш вузьконаправлене?

Респондент: Якщо ми говоримо про вузьконаправлені, то швидше, я б робила ну, не я, я так думаю, це якісь певні алгоритми, наприклад, алгоритм отримання УБД, прописати, хоча він є, можна його взяти, він є прописаний, але алгоритм 1-2-3-4, бо люди часто приходять до нас з тим же запитом, що «Добрий день, хочу подати документи на отримання УБД». Вони не розуміють, не знають, не проінформовані, що ми його не виготовляємо. Якісь певні такі алгоритми. І зараз проблема – це ВЛК. Але це така складна тематика і там теж я би робила певні алгоритми, тобто як людина має діти. Умовно отримала поранення, лікування, 30 –денну відпустку, яку їй дають і тобто зараз з тим працювати. Бо люди не знають, через те якби отримують СЗЧ, але кажу - тут треба дуже тонко розуміти цю специфіку, розробити якісь алгоритми, як діяти. Бо як правило зараз всі мобілізовані не мали досвіду в бойових діях, в принципі військової служби і вони дуже це загально розуміють і умовно ці такі вузькі алгоритми дій, мені здається їм було б потрібно.

Інтерв'юер: Тобто серед алгоритмів - це УБД, якась загальна схема для ВЛК, тому що я розумію що там є свої нюанси і проблема СЗЧ, я вже чула коли говорили з попередніми військовими. Є ще щось таке, крім цих 2 пунктів щоби прописати хотілось?

Респондент: Можливо, не знаю, які техніки там самодопомоги, психологічної, тощо. Можливо щось таке, ну це треба знаєте дивитись, якщо вас цікавить, конкретний напрямок, бо я так зараз більше аналізую думаю там з нашої роботи, коло собі умовно відкриваю і розумію. Тобто...

Інтерв'юер: Власне таке і цікавить, тому все що кажете - добре.

Респондент: Не знаю, зараз щось не можу щось ще пригадати...

Інтерв'юер: Добре, тоді відійдемо від цього питання. Розкажіть які у вас є електронні ресурси, щоб про вас дізнатись? Я так переглянувши зрозуміла, що в вас є фейсбук сторінка, і це найбільш живий інформаційний ресурс, так само є контакти, номери телефону, на сайті Львівської міської ради є про вас сторінка. Але, я так розумію, що у вас або немає зовсім свого окремого сайту або він застарілий, чи погано індексується - бо я його не знайшла. Чи у вас сайт, чи ще якісь електронні ресурси окрім цього?

Респондент: Дивіться, повернувся до попереднього - я можу подумати, що би можна було ще от ці питання, такі швидкі дати, можу там вам просто відписати, бо я думаю, що це таке цікаве. Щодо електронного, найбільше в нас активна фейсбук сторінка, окрім цього в нас ще є телеграм канал і коротка інформація про нас на сайті львівської міської ради і на сайті управління соціального захисту. Але така скажемо поширена – це фейсбук. Так, чому ми почали, чому я звернулась, та, за нашим запитом щодо сайту - тому що мені виглядає, що нам бракує джерела сталої інформації. Бо якщо ми говоримо про фейсбук, це більше інформаційно наповнена сторінка, та яка швидко якби йде. Тобто захід, щось відбулось, щось пропонуємо і так кожен день її наповнюємо і така інформація просто губиться – пливе. Сайт, як такий там я бачила - сайт-візитівка, більш стало, щоб людина заходить і бачить більш сталу інформацію: які послуги, де ми знаходимось, графік роботи і тому подібне.

Інтерв'юер: Добре, я зрозуміла. Отже, телеграм, фейсбук, сайту немає, є оці згадки на сайті соцзахисту і сайті міської ради, окей. Скажіть, будь ласка, як про вас дізнаються і як вас знаходять, може у вас є якісь фідбеки від власне тих, хто користується вашими послугами? Тільки за рахунок цієї фейсбук сторінки чи є ще якісь джерела реклами, може у вас банери на вулиці висять чи ще щось схоже?

Респондент: Ну, джерела реклами... Найкраще це сарафанне радіо, бо коло військових дуже специфічне та обмежене, тому піде інформація по військовій частині, від того, хто до нас звернувся і вона вже потім собі гуляє. Десь нас рекомендують, розказують, пропонують. Та, фейсбук сторінка найбільше і окрім цього в нас недавно пішла соціальна реклама в громадському транспорті, вона в нас дуже гарно пішла, і ми побачили результат. Та, ми побачили результат, тобто майже вдвічі збільшилась відвідуваність саме за рахунок соцреклами, хоча там теж відвідувачі не зовсім розуміють, бо умовно, ми надаємо послуги для учасників бойових дій російсько-української війни, але тут люди звертаються до нас і Афганістан, і всі інші. Але це вже таке інше питання. Тобто та, у нас гарно зайшла реклама в громадському транспорті.

Інтерв'юер: А ви до цієї соцреклами додавали, не знаю... там є якийсь QR-код, чи посилання, чи там назва, контакти і перелік послуг? Як воно виглядає, трохи детальніше можна?

Респондент: Це озвучка, тобто там голос, який озвучує, що тобто "учасники бойових дій, члени їх сімей, звертайтеся".

Інтерв'юер: Ага, тобто це не візуальна реклама?

Респондент: Звукова, там говорить в кінці. Там є вулиця, тобто наша адреса і контактний телефон, там немає посилань і нічого.

Інтерв'юер: Добре, я зрозуміла. А ви думали про те, що можливо в майбутньому зробити рекламу на радіо?

Респондент: думали, якимось, але... Не знаю, можливо.

Інтерв'юер: Ясно, тобто це поки що не розглядається у вас як майбутня штука. Розкажіть, з якими програмами співпрацюєте? Тому що, я так побачила, що в цілому часто є епізодичні ініціативи, і від окремих осіб теж. Побачила, що у вас рекрутинговий штаб Азову тепер знаходиться, а ще якісь громадські організації, інші об'єднання з вами співпрацюють? І які саме?

Респондент: Ну ми, в принципі, прихильні до всіх громадських об'єднань, ми працюємо не тільки з ГО і іншими комунальними установами, іншими приватними організаціями, ну як правило ті громадські організації, з якими ми співпрацюємо, це ті які стосуються ветеранів і учасників бойових дій. Як правило вони самі створені тими ж ветеранами, умовно громадська організація родин полеглих героїв Львівщини, яка заснована двома вдовами, дружинами загиблих, громадська організація, я не пам'ятаю, її точної назви, але там суто військовослужбовці десантно-штурмових військ, це наша 80-та у Львові. Так само 24. Є, не пам'ятаю точної назви, але там теж є своя, така можна сказати коаліція, тих хто проходили в певні роки військову службу в 24 бригаді. Тобто ми співпрацюємо, в нас нема моментів, конфліктів і тому подібне з громадськими організаціями, я би сказала що ми більше співпрацюємо з іншими комунальними установами і іншими приватними організаціями в плані якраз коли ми проводимо різні дозволя, заходи і тому подібне.

Інтерв'юер: Добре. А який у вас тоді порядок щоб почати співпрацю, тобто гіпотетично: є от обласна організація, яка хоче провести майстер-клас для дітей, вони просто дзвонять і домовляються з вами за приміщення? чи це треба подаватись на якийсь там проект у Львівську міську раду і фінансування отримати? Як це відбувається?

Респондент: Насправді дуже простіше. Ну, коли ми говоримо про якусь таку співпрацю, умовно тривалу і яка буде вимагати наприклад обробки персональних даних - ми співпрацювали з Рехабом, це перший жіночий ветеранський простір у Львові, ми проводили з ними обстеження для жінок - то ми з ними підписували меморандум про співпрацю, бо жінки звертались до нас, реєструвались і ми їх скеровували. Тут вже йде обробка персональних даних. Ця співпраця була там не, умовно, проведеним не одним заходом, а там вже ми

підписали на рік, тут в такому випадку, їхній і наш керівник зустрілись, поговорили, вирішили що ця співпраця буде потрібна, актуальна для двох сторін, ми підписали меморандум. Якщо ми говоримо про інше - часто громадські організації звертаються і щось там надають...От в нас є бібліотека, яку заповнили книжками для дітей, тобто просто звернулись і як правило, це я комунікую, ми там, що ви хочете, для чого тому подібне і ми там поспівпрацювали. Якихось надзаявок через міську раду, наше управління не потрібно.

Інтерв'юер: Скажіть, а ви згадували про меморандум про співпрацю з Рехаб, що в вас іде обробка персональних даних. Як саме вона відбувається, в якій системі ви їх зберігаєте? Чи це очний запис? Яким чином ви керуєте персональними даними?

Респондент: Як правило, це реєстраційна форма, де людина заповнює свої персональні дані. Електронна гугл-форма. Ну, як правило, в нас реєстрація, такі всякі штуки відбуваються через фейсбук-сторінку, поданий лінк, людина переходить, розуміє що подає ці дані. За час роботи в нас таких даних дуже –дуже багато.

Інтерв'юер: Тобто загальної CRM-ки, де ви зберігали всі дані, чи історію звернень, чи прогрес по якихось зверненнях - в вас такого немає?

Респондент: Історія звернень в нас є – це журнал обліку звернень, але він тобто в письмовому варіанті, не електронний. Кожного дня, люди, які звертаються, реєструються на рецепшині. Прізвище, питання звернення і номер телефону. Ці журнали обліковуються, вони є в нас. Крім того, в нас є ще наші власні бази даних, УБД і членів сімей загиблих, але ці дані, скажемо так, конфіденційні, вони тільки наші.

Інтерв'юер: Зрозуміло. А ця база даних - це якась державна база даних чи це просто ви окремо вирішили автоматизувати свої звернення і зробили базу?

Респондент: Це навіть не звернення, це база даних учасників бойових дій до початку повномасштабного вторгнення, там налічується близько 7 тис УБД міста Львова. Це тільки наша база даних, це не рівень державний, а рівень нашого центру.

Інтерв'юер: Ви її самостійно сформували чи ви її звідкись скачали? З якогось загального реєстру, чи щось таке?

Респондент: Звичайно, що самостійно сформували. Ну тобто, людина, якраз я говорю про цей момент, коли в нас йшли матеріальні виплати, людина мала приходити з чітким переліком документів, де ми все сканували, ну тобто... Пізніше інша людина вела цю базу, в нас окремо була людина, яка відповідала за цю базу і вводила всі дані. І номер посвідчення УБД, і паспортні дані.

Інтерв'юер: Добре, за це я зрозуміла. Ще в мене останнє питання за послуги. Чи ви, можливо, помічали різницю по віку? Що люди там до 30 частіше звертаються за одними послугами, а люди 35+ за іншими, чи є якийсь такий розподіл по віку? Кого що більше цікавить?

Респондент: Я не помічала, я би робила швидше по статті, щось таке. Ну тобто по віку сказати, що умовно там юридичні консультації як і 20, так і 40, так і 55, я не можу сказати цієї щоб ми бачили цю градацію. Я би більше виділяла по категоріях, якусь різність тут я бачу.

Інтерв'юер: Наприклад?

Респондент: Ну, наприклад, коли учасник бойових дій це один запит, коли член сім'ї учасника бойових дій - інший. Отут є різниця. Можливо вона не така велика, але вона є. Бо умовно для дружин це більше психолог, заходи, щось таке їх цікавить. Якщо УБД - то це більше юридичне-конкретне.

Інтерв'юер: Добре, ви ще згадували, що ви можливо по статті робили б розподіл, можете описати як саме?

Респондент: Тобто?

Інтерв'юер: Ви казали, що ви швидше дивились би чи немає різниці по тому що жінки оберуть одні послуги частіше, а чоловіки з іншим звертаються.

Респондент: Ну я мала на увазі якраз тобто учасники ...

Інтерв'юер: Ага, я зрозуміла.

Респондент: Бо ми активно співпрацюємо як з одними, так і з другими, тобто в нас є ця робота, тому я таке мала на увазі.

Інтерв'юер: Ясно-ясно, добре, я зрозуміла. Добре, в мене тоді немає більше запитань, може у вас є до мене запитання - то задавайте.

Респондент: Та ні, немає.

Інтерв'юер: Тоді, дуже дякую! В разі чого я вам напишу в телеграм, і якщо у вас з'являться ще ідеї, що можна написати в часті запитання, то напишіть мені.

Респондент: Окей, буду мати на увазі.