

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

Бекграунд:

Софії 24 роки, на постійній основі проживає у Львові, активно волонтерить з 2014, членкиня молодіжної громадської організації. Чоловік Софії був професійним військовим, брав участь в АТО та міжнародній миротворчій місії, мав звання старшого лейтенанта. Загинув у кінці серпня 2022 року.

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 зі смертю 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: Отже, дякую, що ти погодилась на інтерв'ю, розкажи, будь-ласка, для початку, чи після того як твій чоловік загинув, чи доводилось тобі вирішувати якісь бюрократичні моменти?

Респондент: Так, мені доводилось. Зразу я буду розказувати так як воно от є, мені зразу подзвонив Ігор і розказав про все. Що мені потрібно оформити, куди мені потрібно піти, частину документів мені вже допомогли, підготували, по частину документів я пішла в міську раду. Там здається мені дали щось. Потім...

Інтерв'юер: Ще раз, що дали в міській раді, перепрошую?

Респондент: Здається якийсь документ дали. Пізніше я пішла на Личаківський, ще там отримала документ про місце поховання. Здебільшого готував все Ігор, він допоміг, а далі вже ті доки, що в мене були на руках, з ними для оформлення допомоги ще частину треба було зібрати і піти в військкомат, щоб оформитись.

Інтерв'юер: Скільки це все разом зайняло часу?

Респондент: Ну так важко сказати, я вже дуже сильно не пам'ятаю на початках, які я доки робила, там мінімально було, ну не знаю, після смерті зразу, то десь може я витратила півдня. А коли збирала документи до військкомату, то десь можливо, якщо так загалом взяти, то день, бо треба було поробити копії, треба було в банк піти отримати виписку з реквізитами рахунку, якісь отакі штуки.

Інтерв'юер: Тобто тобі з оформленням документів здебільшого допомагав Ігор, представник військкомату правильно?

Респондент: Так-так, ну він мені допомагав я думаю через те що просто я його знайома, а так то я думаю що мені частину якихось документів мав би командир допомагати, чи можливо дійсно Ігор, не знаю. Я не розпитувала, чи то він тільки мені допомагає чи він ті документи оформлює й іншим родичами загиблих – передає. Тому що він працює, повідомляє людей, їздить в морг туди на опізнання.

Інтерв'юер: Що було найтяжчим в цьому процесі, якісь конфліктні моменти можливо або моменти неясності, або може відмовлялись давати якісь документи, щось таке було?

Респондент: Та ніби не було. Я мала номер, мені зразу дали номер жіночки з військкомату, яка займається цим питанням, я з нею все обговорила, вона мені надала перелік всіх документів, які треба зібрати і до якого числа це принести. Так само я мала номер людини з міської ради з ким я перше зідзонувалась і щось як треба було уточнити, вони мені все казали, єдиний момент, от я не дуже зрозуміла цього, вже потім я зрозуміла, що трошки затупила, мені в військкоматі сказали, що я можу не спішити, збирати повільно документи, там протягом 3 місяців ви їх можете подати, а взагалі протягом року може їх подати... Чекай секундочку. Сорі.

.....

Респондент: Чути мене зараз?

Інтерв'юер: Так, зараз чути. Ти оформляла так само виплату, правильно? Я кий досвід з цим питанням?

Респондент: Ну от, власне, я не дуже з цим спішила, і зрозуміла, що це була помилка і треба було з цим не затягувати, тому що міняються правила. І от після Нового Року помінялись правила отримання цієї допомоги, вона буде приходити протягом 3 років, хоча раніше давали декілька частинами протягом року, а зараз розтягнули на 3. І я просто не встигла в числі тих, хто швидше оформили отримати допомогу, а правило діє вже на всіх, типу не тих хто принесе свої документи вже з січня, а просто в порядку черги.

Інтерв'юер: Зрозуміло

Респондент: Це хіба єдиний такий момент.

Інтерв'юер: Чи задіювала ти якісь електронні ресурси, щоб отримати інформацію, контакти, адреси чи ти все через знайомих дізналась і не було в тебе такої потреби? Зокрема, для оформлення виплати.

Респондент: Я просто дивилась в гуглі свої права, якщо чесно читала що кому в разі от загибелі військовослужбовця, хто з його родини скільки чого отримує, кому що належить..

Інтерв'юер: Тобто це були якісь рандомні статті, які знайшлись?

Респондент: Та, це були рандомні статті, часом просто було закон читала... Читала те що там прийняли і ще насправді мені порадили звернутись по питанню спадщини і того всього до "Юридичної сотні", такої організації, там де юристи допомагають безкоштовно зі всім.

Інтерв'юер: Можеш розказати про свій досвід з "Юридичною сотнею"? Тобі все допомогли, розказали, показали, чи навпаки там були якісь черги і все незрозуміло?

Респондент: Ой, це було дуже весело. Тому що я їм подзвонила і я не пам'ятаю чи вони не взяли слухавку, чи там зайнято було, короче було дуже багато дзвінків і з ними не поговорила. Потім після того, я вже поговорила з іншим юристом, своєю юристкою переговорила, з Іллі знайомими і ще мені якогось мама знайшла юриста, і вже коли я дізналась що маю робити, роздуплилась в ситуації - тільки тоді вже мені віддзвонили з Юридичної сотні і питають чи треба мені допомога. Я така "ну наразі дякую, вже ні, я вже сама дізналась" бо вони віддзвонили за декілька днів, тому я думаю, що можливо в них великий наплив людей, нічого не хочу поганого сказати, але поки вони віддзвонювали - я вже сама вирішила і дізналась це питання.

Інтерв'юер: Ясно. Чи ти знаєш про ще якісь громадські організації чи комунальні установи, які допомагають сім'ям загиблих військовослужбовців, чи тільки "Юридичну Сотню"?

Респондент: Ну з державних штук, це після того от як я отримала це посвідчення (*прим. - члена сім'ї загиблого військового*) в військкоматі, це там пройшло, я не знаю три чи 4 місяці від того я подала документи... То от я отримала це посвідчення родича загиблого, і з цим посвідченням і ще документами деякими я пішла на оформлення пільг в структуру... Соц страх,

якось так воно називається. Так-так, ось. Ну я туди пішла, бо я район прописки маю, там дуже класно обслуговують таких як я, я спочатку подзвонила їм, запитала, які там треба документи, потім прийшла до них. Мене пропустили зразу, бо я не знала чи мені записуватись через цю електронну чергу, в них там на місці чи мені до когось інакшого. Я просто підійшла до жіночки на рецепції, яка стояла там, і вона без черги провела до іншої працівниці, яка займається такими питання. Там теж розказали і показали, я ще заповнювала документи деякі, мала ще дещо донести, я донесла, але через те що ця жіночка захворіла це питання затягнулось. Вже більше місяця може пройшло від того часу як подала документи ті, а мені досі не подзвонили і не відказали чи буде чи ні. З іншого боку ще спілкувалась з мамою Ліди (прим. - працює в пенсійному фонді) і вона сказала що мені походу ще й до неї треба прийти. Тобто в військкоматі мені сказали, що мені просто в соц. страх, а Ліди мама каже, що ще до неї треба йти. Тому я вирішую свої ці питання, і ще прийдеться певно і це вирішувати, бо я не знаю. Чи мені їм дзвонити, коли будуть готові всі документи з цими пільгами, чи ще треба буде йти окремо ще, не знаю. Тобто я походу дізнаюсь.

Інтерв'юер: Тобто з соц.страхом така ситуація: ти там подала документи, потім, умовно, захворіла жіночка, ти ще потім донесла документи і від них вже більше місяця нічого не чути?

Респондент: Так. Я їх запитувала, скільки часу буде от розглядатись питання, скільки часу будуть готуватись документи, вона сказала "може два тижні". Це затягнулось. Отак просто собі згадала, що я ще документи туди заносила, а мені не дзвонять. Я маю її номер телефону її, мені ця жіночка давала, я можу подзвонити запитати, але руки не доходять, треба буде подзвонити. Там обслуговування в принципі хороше, нічого не можу про них сказати.

Інтерв'юер: Добре, я зрозуміла. А чи ти знаєш про якісь деталі, більше трошки про пільги чи якісь послуги, які ти можеш отримати, як дружина загиблого військового? Соціальні програми?

Респондент: Насправді, мені пасувало би трохи більше про це дізнатись, тому що кого я не питала, мені там - ну в цьому соцстраху - мені якось дуже коротко відповіли, сказали "Подивимось". Коли я прийшла доки подавати, жіночка вже була дуже хвора, я потім іншій на другий день донесла. Але вона була не в курсі, не в темі цій і вона ще тій жіночці, попередній, дзвонила й питала що тут заповнити, бо ось дівчинка прийшла хоче подати документи. Значить, я знаю, що там ця карточка Леокарт ніби є, безкоштовний проїзд в громадському транспорті, потім, чи то знижка на оплату комунальних послуг за пропискою, чи там взагалі безкоштовні ці комунальні послуги - ще до кінця не знаю. По пільгах це все що я знаю, наразі. Ну і ця державна виплата одноразова.

Інтерв'юер: Я зрозуміла. Чи після новин про загибель чи зверталась ти по психологічну допомогу, чи ти ходила на якісь психологічні консультації?

Респондент: Та, я зразу здзвонилась зі своїм психологом, це дуже добре, що я перед тим ходила до неї - як я вже казала, мені було набагато простіше, бо я вже її знала, вона мене, знала підхід до мене. Я звернулась в той день, коли дізналась, домовились на найближчі дні про зустріч.

Інтерв'юер: Це приватний психолог, чи він працює на від якоїсь громадської організації, наприклад?

Респондент: Ні-ні, це приватно.

Інтерв'юер: Не думала звернутись за благодійною допомогою громадських чи комунальних заходів? За цим профілем?

Респондент: Ну, тут я вже мала свою людину, потреби звертатись до когось іншого не особливо було. Так як мій психолог мене вже знала, мою історію, набагато простіше було прийти і коротко розказати про те що сталося, і отримати психологічну допомогу, ніж розказувати все заново людині.

Інтерв'юер: Зрозуміло, це має сенс.

Респондент: Ну в мене психолог дуже приємна, вона чи два чи три мої рази, коли я приходила до неї після того, коли дізналась, то з мене гроші не брала за сеанси. Відмовлялась.

Інтерв'юер: Зрозуміла, добре, ще скажи, будь ласка, чи ти можливо ходиш на якісь зустрічі взаємопідтримки. Наприклад, є спільноти дружин загиблих військових, чи ти маєш якесь схоже коло спілкування, чи ти ходиш на якісь заходи присвячені, власне, сім'ям?

Респондент: Якщо чесно, я знала про це, знала що є такі штуки, але мені вони ніколи не були цікавими. Мені не хочеться спілкуватись з...не можу сказати, що мені не хочеться з людьми спілкуватись, в такій ситуації як я, але якимось я навпаки прагну цього кола спілкування з людьми, в яких все ок. А військових, дружин-дівчат військових дуже багато і так в моєму оточенні. Я в такій бульбашці живу і я не відчуваю себе якоюсь окремою, завдяки друзям і близьким я відчуваю підтримку від першого дня, коли дізналась про це, я не маю потреби ходити на такі штуки. А на якісь заходи - воно мене дуже тригерить і не знаю, я не люблю на таке ходити. Може це неправильно. Може б пасувало ходити, але я себе не хочу заставляти, наразі так це відчуваю.

Інтерв'юер: Добре, зрозуміло, тоді наразі все. Дякую.