

Ігор - представник територіального центру комплектування

Основні тези/частково інсайти:

- дві основні установи які займаються видачею документів - військкомат і міська рада;
- супроводом членів сімей займається представник військкомату;
- процедура +- однакова в різних регіонах (за словами Ігора);
- координація між міською радою та військкоматом відбувається в телефонному режимі;
- оновлення статусу зниклих безвісти відбувається щомісяця;
- бракує представників ЛЦНПУБД безпосередньо в міській раді;
- потрібно, аби з людьми, які переживають різного роду втрату близьких, зв'язувались з боку громадських організацій або ЛЦНПУБД;
- юридична підтримка, на думку Ігора, не потрібна на етапі оформлення загибелі військового;
- критично важлива наявність психологічної підтримки, навіть у варіанті гарячої лінії; →доречні будуть друковані листівки про діяльність ЛЦНПУБД, для видачі під час повідомлення про долю близьких;
- необхідна додаткова підготовка для психологів, що працюють з військовими/демобілізованими;
- стало зрозуміло порядок дій при загибелі військовослужбовця;
- відстеженням переміщення полеглих повністю займається ініціатива ЗСУ "На Щиті";
- ЛЦНПУБД легко іде на співпрацю;
- в плані реклами для ЛЦНПУБД - варто залучати візуальні елементи в місцях, які займаються видачею документів, соцслужбах, відділках поліції; аудіо-реклама в транспорті та радіо теж працює;
- для структури на кшталт ЛЦНПУБД корисно мати сайт; додаток навіть актуальніший.

Андрій - військовим з пораненням

- написання рапорту для відпустки формально вимагає прибути в військову частину; на практиці досить часто оминається; написання і затвердження рапорту займає багато часу; дуже довгий ланцюжок затвердження;
- як наслідок часто виникає проблема з СЗЧ; проблема з тим, щоб тримати контакт з військовими;
- у Львові був скандал, але наразі оновили режим відвідування військової поліклініки і запровадили електронну чергу; це суттєво покращило ситуацію;
- проходження ВЛК - дуже серйозна перепона через якісь, обмеження по часу і обладнанню, швидкість процесу і відношення персоналу;

- часто є розходження трактувань серед командування, серед того ж, наприклад, порядку проходження ВЛК;
- попри можливість отримати юридичну консультацію в частині, через велике навантаження відповідальні особи часто не встигають опрацьовувати індивідуальні запити; “Юридична сотня” - приклад ГО яка консультує з таких питань;
- *“відверто кажучи в армії всі проблеми однакові, вони є клішовані. Що в моїй частині, що в інших частинах”;*
- про різного роду пропозиції, зокрема про “Юридичну сотню” дізнався з фейсбуку;
- самовільно виникла згадка про ЛЦНПУБД, позитивний відгук про їхню діяльність; теж знайшов в фейсбуці;
- не довіряє фізіотерапії від ГО без відгуків, відмічає важливість відгуків для таких процедур, сумнівається в компетенції фахівців які пропонують таку допомогу; не бачив інформації від організацій, які допомагають з реабілітацією;
- немає достатньо ресурсів на людей з менш критичними травмами;
- є побажання аби його самого повідомили про таку можливість (отримати реабілітацію);
- бракує системності в записі, розподілу по годинах.

Олексій - військовим з пораненням

- оформленням відпусток займалась окрема людина в батальйоні - що суперечить інформації від Андрія; можливо, через те, що Олексій перебуває в дуже великій бригаді, в якій власне збільшений штат людей, які займаються відповідними питаннями;
- теж була самостійна згадка про ЛЦНПУБД зі сторони Олексія, відзначає потребу в їхній діяльності; позитивний відгук;
- основний спосіб інформування - сарафанне радіо; з соцмереж - фейсбук;
- згадка, як і в Ігора, про Український ветеранський фонд;
- в реальності у нього ВЛК не відбулось, згідно того, як воно повинно бути; є припущення, що це через “конвеєрний” підхід до процесу;
- відзначає відсутність фізичної реабілітації, складність процесу при зверненні до держзакладів і штучні перепони для військових навіть при спробі самостійного лікування;
- дуже довгий ланцюжок затвердження; велика частина тверджень співпадає з досвідом Андрія;
- всі звернення і заявки виключно в паперовій формі оформляються;
- відчуває потребу в психологічній консультації, відзначає потребу додаткової підготовки психологів для роботи з військовими - співпадає з твердженням Ігора;
- відсутність військових психологів на ділі;

- позитивне ставлення стосовно звернення в ГО за психологічною консультацією; сам звертався за нею в ЛЦНПУБД;
- інформацію про порядок дій та оформлення документів отримує від частини;
- обізнаний про можливості, які може отримати від держави;
- розповів про “Українці разом” та їхній сайт, їхню активність до початку повномасштабного вторгнення;
- самостійно пропозиції від бізнесу ніколи не шукав, дізнавався з соцмереж або візуальної реклами.

Олена - працівниця ЛЦНПУБД

- “основний напрямок нашої роботи це надання юридичних, психологічних та інформаційних послуг для учасників бойових дій та членів їх сімей”;
- “до початку повномасштабного вторгнення в нас були соціальні виплати”;
- різні види реабілітації і дозвілля;
- простий початок співпраці з ГО;
- немає жорсткого розмежування по проживанню чи наявності УБД;
- “в більшості зараз це юридичні запити”; 2 юристи, без попереднього запису; відсутність черг;
- FAQ - первинні питання про діяльність центру, алгоритм оформлення УБД, проходження ВЛК, уникнення СЗЧ;
- соцмережі - фейсбук і телеграм;
- дві згадки, два пости на сайті МР і соцзахисту; нема сайту, є база УБД внутрішня, запис через гугл-форми, облік звернень в письмовому вигляді;
- аудіо-реклама в транспорті збільшила кількість відвідувачів майже вдвічі;
- градація по статі == градація по категорії звернень.

Діана - дружина військового

- координаційний штаб помічний, але не до кінця компетентний;
- негативний досвід з Червоним Хрестом;
- відзначає потребу в психологічній допомозі;
- не знає про пільги та можливості;
- в випадку “Азову” питання реабілітації покривають завдяки патронатній службі;
- оформлення документів, коли брат попав в полон, зайняло до двох місяців.

Софія - вдова військового

- при оформленні документів постійно допомагала людина з військомату;

- двоякий досвід з соцзахистом - пропускали без черги і добре ставились, але дуже затримуються з відповіддю; не розказали повноцінно про права і можливі пільги, але сама частково орієнтується;
- зверталась до "Юридичної сотні", але імовірно через велике навантаження не отримала вчасної відповіді;
- зустрічі взаємопідтримки не особливо цікавлять; потребу в психологічній підтримці відчувала і відчуває;
- інформацію, якої їй не надали, шукала в інтернеті на довільних сайтах;
- відбуваються зміни процедур час від часу, як приклад, з виплатами.

Ольга - дружина військового, 2 дітей

- позитивний відгук про запис для дітей, реєстрація майже на всі заходи;
- центр допомагав з питаннями лікування, запису дітей в дитсадок, чоловік звертався по психологічну допомогу одноразово, яка йому дуже допомогла;
- відзначає потребу в психологічній підтримці;
- в цілому дуже позитивний відгук, наголос на тому, що таких центрів бракує;
- з військкоматом досвід був ще до повномасштабного вторгнення, в цілому позитивний; був випадок, що свідчить про відсутність систематизації - принесли повістку коли чоловік вже воював;
- доволі обізнана про можливості та пільги;
- не попадали ніколи в програму оздоровлення;
- слідкує в фейсбуці;
- відмовляли чоловікові у безкоштовному лікуванні в держзакладі після демобілізації.

Кирило та Соломія - обоє УБД, подружжя, прикордонна служба, 2 дітей

- ВЛК - жакливо організовано, не бачать ніякого прогресу;
- центр допомагав з питаннями оформлення леокарт, запропонував фотосесію, допомагає в консультативному режимі;
- відзначають загальну потребу для різних силових структур в психологічній підтримці;
- в цілому дуже позитивний відгук про центр, наголос на тому, що таких центрів бракує;
- слідкують у фейсбуці;
- в загальному рядові військовослужбовці дуже погано обізнані про пільги і права;
- доволі тяжкий процес оформлення пільг, зокрема на комунальні послуги, тяганина, багато кроків, незрозумілі інструкції, які невідомо як дістати;
- наголос на людей, які не можуть безпосередньо отримати якогось виду допомоги в місті;

- цікавлять як пропозиції від бізнесу (медичні обстеження, наприклад), так і заходи, особливо спортивного характеру;
- відзначають упередженість в східних регіонах (до 24 лютого);
- відмовляли чоловікові у безкоштовному лікуванні в держзакладі після демобілізації.

Анна - парамедикиня при НГУ, є дитина

- задоволена роботою ЛЦНПУБД, ходить туди на психотерапію;
- хамське ставлення, зокрема в Дрогобицькій лікарні до військових;
- дуже велике навантаження на систему, ВЛК - загальні велика проблема;
- на думку респондентки, електронний запис, виділені дні чи фахівці покращили б загальну ситуацію;
- не особливо відомо про пільги, здебільшого лише по медсфері;
- в їхньому батальйоні нема проблем з оформленням документів;
- рідко користується електронними ресурсами (майже не користується), довіряє відгукам.