

ДОСЛІДЖЕННЯ ДОСВІДУ ТА ПОТРЕБ РОДИН ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТИ ВІЙСЬКОВИХ

Дослідницький звіт

Зміст

Перелік скорочень.....	4
Вступ.....	5
Методологія.....	6
Розділ 1.	
Сповідання про зникнення безвісти та оформлення документів.....	10
1.1. Звістка про зникнення безвісти та взаємодія з ТЦК та СП.....	10
1.2. Взаємодія з патронатною службою та військовою частиною.....	16
1.3. Взаємодія із судом.....	20
1.4. Взаємодія з Національною поліцією.....	22
1.5. Взаємодія з іншими організаціями та самостійні пошукові дії.....	24
Розділ 2.	
Правова та соціальна підтримка.....	29
2.1. Інформування та правова підтримка.....	29
2.2. Протидія шахрайству.....	34
2.3. Грошове забезпечення.....	36
2.4. Соціальні послуги, виплати та пільги.....	37
2.5. Медичні послуги.....	41
Розділ 3.	
Стан здоров'я та соціальне оточення.....	43
3.1. Емоційний стан та психологічна підтримка.....	43
3.2. Стан здоров'я.....	45
3.3. Зміна соціального оточення.....	46
Висновки	50
Рекомендації	56

Авторки: Аліна Хелашвілі, Олеся Будз, Юлія Кабанець, Ольга Сацук, Дарія Сало

Менеджерка дослідження: Олеся Будз

Також над дослідженням працювали: Валерій Мілосердов, Ірина Когут, Тетяна Жерьобкіна, Оксана Буць.

Літературне редагування та коректура: Валентина Лавренюк

Верстка і дизайн: Олексій Пильов

Це дослідження проведене аналітичним центром Cedos на замовлення Громадської організації [«Юридична сотня»](#) у межах проекту «Розвиток всебічного та цілісного підходу до надання допомоги полоненим, безвісти зниклим особам та їх родинам», який Юридична сотня реалізовує за підтримки Міністерства закордонних справ, справ Співдружності та розвитку Сполученого Королівства (МЗС СК) та фінансових партнерів ФПСУ (Фонду «Партнерство за сильну Україну»), також Компанії «Кімонікс Інтернешнл Інк.», яка є агентом з управління коштами ФПСУ, та грантодавача громадської спілки «Українська Гельсінська спілка з прав людини».



Cedos — це незалежний аналітичний центр і спільнота, що працює над питаннями соціального розвитку з 2010 року. Ми віримо, що кожна людина має право на гідний рівень життя. Тому метою Cedos є пошук системних причин соціальних проблем і варіантів їх вирішення. Наш підхід базується на дослідженнях. Ми вивчаємо суспільні процеси та державні політики, поширюємо критичне знання, просуваємо прогресивні зміни, навчаємо і посилюємо спільноту прихильни_ць цих змін.

Сайт Cedos: cedos.org.ua

Перелік скорочень

ВЧ	Військова частина
ЄРДР	Єдиний реєстр досудових розслідувань
ЗСУ	Збройні сили України
Координаційний штаб	Координаційний штаб з питань поводження з військовополоненими
МВС	Міністерство внутрішніх справ України
МО	Міністерство оборони України
Нацполіція	Національна поліція України
НІБ	Національне інформаційне бюро з питань військовополонених, примусово депортованих та зниклих осіб
СБУ	Служба безпеки України
ТЦК та СП	Територіальний центр комплектування та соціальної підтримки

Вступ

Потреба розроблення державної політики щодо зниклих безвісти актуалізувалася ще у 2014 році, коли Росія розпочала війну проти України. У 2018 році було ухвалено Закон «Про правовий статус осіб, зниклих безвісти за особливих обставин¹». Після початку повномасштабного вторгнення, у травні 2022 року, запрацював Реєстр осіб, зниклих безвісти за особливих обставин², який враховує як військових, так і цивільних. Станом на липень 2024 року в Реєстр внесені дані про понад 51 тисячу людей³. З них близько 42 тисяч, чиє місце перебування невідоме, та близько семи тисяч, інформація про яких установлена. Близько чотирьох тисяч тіл ідентифіковано, вони належать переважно полеглим військовим.

Наразі немає єдиного органу чи інституту, який би повноцінно опікувався правами людей, зниклих безвісти в умовах війни, та їхніми сім'ями. Від моменту отримання сповіщення про зникнення близькі зниклих безвісти військових взаємодіють з багатьма організаціями та структурами. Родинам безвісти зниклих не завжди просто зрозуміти, до якого саме органу звертатися, до чиїх повноважень належить вирішення тих чи інших питань.

Система інформування та підтримки сімей зниклих безвісти в Україні залишається недосконалою та потребує доопрацювання. З моменту оповіщення про зникнення рідні, що перебувають в емоційно складному стані, стикаються з необхідністю самостійно дізнаватися про специфіку пошуку зниклих безвісти та юридичні аспекти, пов'язані з оформленням документів та отриманням виплат, а також не отримують потрібної їм соціальної та психологічної допомоги.

Необхідним є оновлення державної політики у цій сфері, метою якого має стати розбудова системи всебічної підтримки родин, чиї близькі є зниклими безвісти військовослужбовцями або військовослужбовицями. Планування і впровадження таких змін потребують аналізу наявних практик і потреб, а також врахування їх при розробленні та впровадженні державної політики.

1. Закон України «Про правовий статус осіб, зниклих безвісти за особливих обставин» від 12.07.2018 № 2505-VIII: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2505-19#Text>.

2. На підставі витягу з Єдиного реєстру осіб зниклих безвісти рідні особи можуть звернутися до Пенсійного фонду, щоб отримати пенсію по втраті годувальника непрацездатним членам сім'ї.

3. Про відомості щодо зниклих безвісти [повідомив](#) Дмитро Богатюк, начальник відділу Управління з питань осіб, зниклих безвісти за особливих обставин, МВС України.

Методологія

Це дослідження є розвідувальним. Його основною метою було описати досвід родин зниклих безвісти військових, проаналізувати наявні практики їхньої взаємодії з державними органами, ідентифікувати сильні та слабкі сторони цієї взаємодії, виявити труднощі, з якими стикаються родини, а також їхні потреби в додатковій підтримці.

Основні завдання дослідження:

- **З'ясувати, якою є взаємодія рідних зниклих безвісти з державними органами, недержавними організаціями та іншими надавачами послуг від моменту отримання повідомлення про зникнення безвісти їхньої рідної людини.** Це завдання передбачало ідентифікацію труднощів, які виникають під час взаємодії з різними органами, а також результативних практик роботи з рідними зниклих безвісти військових. До переліку органів, з якими взаємодіють або можуть взаємодіяти рідні зниклих безвісти, належать територіальний центр комплектування та соціальної підтримки, Національна поліція України, Служба безпеки України, військова частина, у якій служить людина, а також патронатна служба, Уповноважений з питань осіб, зниклих безвісти за особливих обставин, Міністерство внутрішніх справ України, Головне управління розвідки Міністерства оборони України, Координаційний штаб з питань поводження з військовополоненими, Міністерство оборони України, Міністерство реінтеграції тимчасово окупованих територій України, Національне інформаційне бюро з питань військовополонених, примусово депортованих та зниклих осіб, Міжнародний комітет Червоного Хреста та інші правові міжнародні організації, а також громадські організації.
- **З'ясувати основні потреби родин у правовій допомозі та ідентифікувати основні юридичні питання, які виникали в рідних зниклих безвісти військових.** Це завдання передбачало вивчення того, з якими юридичними труднощами стикалися родини зниклих безвісти, а також питань, які в них виникали з моменту отримання сповіщення про зникнення безвісти їхньої рідної людини.
- **З'ясувати, які соціальні послуги та інші види підтримки, зокрема матеріальної, психологічної та правової, потребують та отримували рідні зниклих безвісти військових і які труднощі виникали на етапі їх отримання.** У межах цього завдання важливим було зрозуміти, наскільки доступною є правова допомога, фінансова, психологічна та соціальна підтримка, та якою є роль у наданні цих послуг інституцій та організацій, з якими взаємодіють рідні зниклих безвісти. Також це завдання передбачало вивчення запитів та потреб рідних зниклих безвісти військових, які є актуальними, проте наразі не пропонуються державними установами.
- **З'ясувати, з якими соціальними та психологічними викликами стикаються рідні зниклих безвісти військових.** Це завдання пе-

редбачало дослідження того, як змінилось соціальне життя та коло спілкування рідних зниклих безвісти військових, а також якими були його наслідки для їхнього фізичного та психічного здоров'я.

- **Розробити рекомендації щодо можливих змін у системі роботи з рідними зниклих безвісти військових на основі результатів дослідження.**

У цьому дослідженні ми обрали якісний метод збору та аналізу даних, який передбачав проведення напівструктурованих глибоких інтерв'ю та фокус-групових дискусій.

Зважаючи на особливості тематики та високу чутливість теми, гайди глибоких інтерв'ю та фокус-групові дискусії були структуровані по-різному. Під час глибоких інтерв'ю ми запитували інформанток про їхній досвід від моменту отримання сповіщення про зникнення безвісти та їхні дії в хронологічному порядку, щоб зрозуміти, яким є шлях рідних зниклих безвісти військових. Натомість питання фокус-групових дискусій були спрямовані на обговорення напрямків підтримки, зокрема правової, психологічної, соціальних послуг, виплат та пілг.

Польовий етап дослідження відбувся в червні-липні 2024 року.

Усього в межах дослідження було проведено **15 глибоких інтерв'ю та 10 фокус-групових дискусій**. Серед глибоких інтерв'ю сім було проведено з партнерками зниклих безвісти військових, а вісім — з їхніми матерями, зокрема одне — із сестрою зниклого безвісти, яка розповідала про досвід матері. Серед фокус-групових дискусій одна була проведена з учасницями об'єднань членів сімей зниклих безвісти військових, п'ять — з матерями зниклих безвісти, і чотири — з дружинами. Серед учасниць фокус-групових дискусій з матерями також були інші родички, які представляли інтереси матері (доньки або сестри). До фокус-групових дискусій планувалося запрошувати від 3 до 5 учасниць чи учасників, проте з огляду на особливості досліджуваної теми, а також проведення польового етапу під час відключень електроенергії, не всі запрошені приєднувалися до дискусії.

Рекрутинг учасниць дослідження для глибоких інтерв'ю та фокус-груп здійснювався громадською організацією «Юридична сотня». Глибокі інтерв'ю та фокус-групові дискусії проводилися онлайн або телефоном.

У дослідженні представлені різні досвіди, а саме: жінок, які мають або не мають неповнолітніх дітей, рідних зниклих безвісти з різним матеріальним та сімейним станом, які проживають у різних регіонах України та типах громад (міська, сільська, селищна). Окрім того, до вибірки ввійшли учасниці, які мали як позитивний, так і негативний досвід комунікації з державними органами. Під час рекрутингу учасниць для фокус-групових дискусій було враховано, якій структурі підпорядковується підрозділ, до якого належить зниклий безвісти військовий (МВС/МО), та те, хто саме з родини отримує грошове забезпечення.

З огляду на чутливість теми дослідження перед проведенням польового етапу робіт інтерв'юерки пройшли інструктаж щодо етичних підходів до проведення інтерв'ю та фокус-групових дискусій з рідними зниклих безвісти військових про їхній досвід.

Під час запрошення до інтерв'ю або дискусії учасниць інформували про мету, завдання дослідження, використання його результатів, захист даних і теми та питання, які будуть порушуватися. Окрім цього, повторне інформування було на початку кожного глибинного інтерв'ю та фокус-групової дискусії. Для забезпечення конфіденційності в межах проведення дослідження дані для аналізу були доступні лише дослідницькій команді. Записи інтерв'ю та фокус-груп були знищені одразу після опрацювання інформації, а з транскриптів було видалено всю приватну інформацію, за допомогою якої можна було б ідентифікувати інформанток.

Дослідження має низку обмежень:

- **Дослідження не є репрезентативним щодо всіх рідних зниклих безвісти військових:** його метою було зібрати якнайбільшу кількість різноманітних досвідів, але вони не обов'язково відображають досвіди всіх родин зниклих безвісти військових.
- **Непредставленість чоловіків у вибірці:** ми прагнули забезпечити присутність представників та представниць обох статей, однак через труднощі під час рекрутингу в дослідженні взяли участь лише жінки.
- **Фокус на родинах, чиї рідні зникли під час повномасштабної війни:** до нашої вибірки ввійшла лише одна інформантка, рідна людина якої зникла безвісти до 2022 року. Тому досвіди таких сімей потребують подальшого вивчення.
- **Труднощі з проведенням польового етапу онлайн і в телефонному режимі:** формати проведення глибинних інтерв'ю та фокус-групових дискусій були обмеженими як через відключення електроенергії та відсутність стабільного мобільного зв'язку в інформанток, так і у зв'язку з тим, що не всі інформантки мали доступ та навички користування онлайн-платформами, як-от Zoom. Проведення польового етапу онлайн і в телефонному режимі стало викликом для дослідницької команди. Деякі глибинні інтерв'ю довелося перервати та завершити пізніше, коли в інформанток відновився зв'язок.
- **Рекрутинг інформанток серед певного кола людей:** організація «Юридична сотня» здійснювала пошук інформанток через власні контакти, серед людей, які зверталися до неї на гарячу лінію, а також через форму, поширену в її соціальних мережах. Через це значна частина учасниць дослідження — це люди, які тим чи іншим чином взаємодіяли з організацією. Це могло вплинути на специфіку їхніх досвідів, зокрема наявність у них певних юридичних труднощів.
- **Більшість інформанток на момент інтерв'ю отримувала грошове забезпечення, проте мала незначний досвід отримання інших**

пільг/виплат або соціальних послуг: нам не вдалося детально зафіксувати труднощі, з якими вони стикаються стосовно отримання соціальних послуг, а також простежити, які потреби в цій сфері не є покритими.

У цьому звіті представлені ключові висновки цього дослідження. Основна частина звіту містить три розділи. У **першому** ми описуємо, як рідні зниклих безвісти отримували звістку про зникнення безвісти військових, їхню взаємодію з ТЦК та СП, військовою частиною. Також описуємо їхній досвід взаємодії з Нацполіцією, як відбувався пошук зниклих безвісти військових та як рідні взаємодіяли з іншими установами та організаціями. Окремо ми розглядаємо питання протидії шахрайству. Один з підрозділів у цій частині детально описує та підсумовує виклики, які стосуються інформування та правової підтримки. У **другому** розділі порушуємо питання матеріального забезпечення, соціальних послуг, виплат і пільг та отримання медичних послуг. У **третьому** — зосереджуємося на тому, з якими психологічними та соціальними викликами стикаються рідні зниклих безвісти військових, як це впливає на їхній стан здоров'я, а також як зникнення безвісти близької людини вплинуло на їхнє соціальне оточення. Текст звіту завершується коротким викладом основних висновків дослідження, а також переліком рекомендацій для покращення системи роботи з рідними зниклих безвісти військових.

Розділ 1. Сповідання про зникнення безвісти та оформлення документів

1.1. Звістка про зникнення безвісти та взаємодія з ТЦК та СП

Ми запитували учасниць дослідження, як вони дізналися про зникнення їхньої близької людини. Частина інформанток дізнавалися після того, як **починали розшукувати близьку людину, коли вона припиняла виходити на зв'язок**. Деякі військовослужбовці надавали контакти свого командування та побратимів або посестер своїй родині, тож коли зникав зв'язок, передусім інформантки намагалися скористатися цими контактами. Якщо ж таких контактів не було, деякі з учасниць дослідження розшукували їх самостійно.

Іншим інформанткам **про зникнення повідомляло військове командування їхньої близької людини**. Подекуди вони розповідали, що спочатку їм говорили, що їхня близька людина загинула. Проте за якийсь час жінки дізнавалися, що факт загибелі не був підтвердженим.

«Я сама телефонувала до нього, він був поза зоною, я сама почала якби бити на сполох. І знайшла номер його командира, зателефонувала, і він мені повідомив, що чоловік зник. А потім вже на наступний день ми поїхали у військову частину, вже після цього мені якби надали сповіщення і все остальне».

Дружина зниклого безвісти військового,
міська громада, Київська область

«Коли не вийшов на зв'язок уже другу неділю, я занервувала, начала дзвонить побратимам туди, ну в Донецьку область. І мені уже побратими сказали, що його нема. То єсть, що він загинув. Але ніхто не бачив, тіла не бачили, зі слів тоже побратимів. І я уже в п'ятницю узнала, що він зник. А в понеділок мені уже подзвонили з ТЦК, і запросили до них, щоб вручити сповіщення».

Мати зниклого безвісти військового, Чернігівська область

Частина інформанток **про факт зникнення дізналися від працівників або працівниць ТЦК та СП**, які приїхали до них додому та видали **сповіщення про зникнення особи безвісти**. Під час цього іноді виникали проблемні ситуації, як-от, коли представник ТЦК та СП розповів неповнолітньому сину інформантки про факт зникнення його батька, поки її не було вдома, в іншому випадку працівники передали сповіщення сусідам.

«Він мені казав, що "я прийшов до вас додому, у вас вдома нікого нема, тільки дитина. Я розказав це сину". Я ще думаю, бляха, умудрився! [...] Дитина там сама вдома. А типу я не можу вручити, тіль-

ки можу вам. Тому я повернувся у військову частину, ви під'їдьте і заберіть».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада, Київська область

«Мені повідомив брат, він знаходиться там, ну...в Україні, от. І він сказав, що він був на роботі, в наш дім... принесли воєнні оце оповіщення. Ну так як мама старенька, і там сусідці, в общем, вони сказали, отдали соседке. Тому що ну...вона б не видержала такого».

Мати зниклого безвісти військового, міська громада, Харківська область (перебуває за кордоном)

У більшості випадків проблем з отриманням сповіщення про зникнення особи безвісти інформантки не мали. Однак деякі учасниці дослідження розповідали про випадки, коли доводилося **неодноразово просити цей документ у ТЦК та СП, коли їм вже було відомо про зникнення, а також довго очікувати на нього.** Варто зазначити, що досвід людей, чий близькі зникли у 2014 році, був більш проблемним, бо частина процесів були налаштовані пізніше, відповідно родини декілька років не могли отримати жодного підтвердження про зникнення військового безвісти.

«Дівчата, які були, їхні чоловіки, сини були з моїм чоловіком. Вони так само рахувались безвісти зниклі. Вони вибивали ці повідомлення, так я вам скажу. Вони приїжджали у військкомат, вони сиділи там до вечора, щоб їм надали ці... Військкомат, ТЦК, не давали повідомлення. Оце була така проблема».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада, Вінницька область

З погляду інформування проблематичними були випадки, коли дружина та батьки військовослужбовця не спілкувалися між собою. Інформантки розповідали про випадок, коли сповіщення отримала дружина, а батьки змогли дізнатися про зникнення безвісти свого сина/доньки лише самостійно звернувшись до ТЦК та СП (при цьому письмового підтвердження вони не отримали). Одна з учасниць дослідження дізналась про зникнення безвісти свого сина, коли отримала запрошення від Національної поліції здати зразки ДНК. Схожу ситуацію мали партнерки військовослужбовців, які були в незареєстрованому шлюбі: вони не могли отримати сповіщення, адже відповідно до нормативних документів його можуть видати лише родичам.

«То мені подзвонили з поліції! З поліції подзвонили. Що прийдїть, здайте ДНК. А я вже тоді здогадалася, що це вже щось не добре».

Мати зниклого безвісти військового, міська громада,
Вінницька область

Загалом відповіді інформанток вказують, що особливості взаємодії з ТЦК та СП **залежать від конкретного центру, а також конкретних співробітників та співробітниць**, які спілкувалися з родинами зниклих безвісти військових.

Здебільшого інформантки мали **негативний досвід**, і лише деякі були задоволені комунікацією з ТЦК та СП. Передусім частині інформанток було важко розібратися, до якого ТЦК та СП їм потрібно звертатися, адже військовослужбовці могли перебувати на обліку в одному ТЦК та СП, але мобілізуватися через інший.

Згадуючи про перший досвід спілкування з ТЦК та СП, інформантки розповідали, що **співробітники та співробітницї були не підготовлені до спілкування з родинами зниклих безвісти військових**. Учасниці дослідження говорили про **байдуже, подекуди неприязне спілкування, неухважність до психологічного стану родин** та поглиблення їхньої травми внаслідок невідповідної комунікації та взаємодії. Так, кільком інформанткам, які звернулися до ТЦК та СП після втрати зв'язку з рідною людиною, говорили очікувати та повторювали, що не володіють інформацією, хоча в деяких випадках пізніше з'ясовувалося, що на момент звернення працівникам було відомо про факт зникнення. Одна з інформанток розповідала, що їй самій довелося надати емоційну підтримку працівникам ТЦК та СП та просити в них алгоритм дій для пошуків.

«Ну, там вони настільки холодно до нас відносились. Вони сказали: “так, пропустіть його без черги, його батько загинув”. [...] Ну тоді це по ньому дуже сильно вдарило. Там же не написано було, що він загинув. Він зник. А якийсь % зниклих безвісти м-м...вони вертаються. Але нас дуже сильно травмувало, звісно, в перші дні. Поки ми не зрозуміли, що треба самим шукати, копати і всіх опитувати».

Дружина зниклого безвісти військового,
міська громада, Київська область

«Тобі ніхто не співчуває. Тобі... як ми приходили, а нам казали: “Що ви там ходите, оформляйте їх загиблими. Що це ви тут ходите?” [...] Або “Ви знаєте, скільки вас таких є?” Ну коротше, я вам не можу передати, це дуже важко».

Дружина зниклого безвісти військового,
міська громада, Вінницька область

Сукупність факторів: некоректне спілкування з боку ТЦК та СП, надання великої кількості інформації одразу — призводила до погіршення якості процесу інформування рідних зниклих безвісти військових. **Інформантки зізнавалися, що погано пам'ятали перші розмови з ТЦК та СП та не могли скористатися порадами, які давали співробітники, через важкий психологічний стан.**

Інформування на перших етапах не було достатнім. Учасниці дослідження вказували на **незрозумілість алгоритму дій** та говорили, що їм хотілося б мати покрокову інструкцію. Загалом, з досвіду інформанток, **комунікація з боку ТЦК та СП не була проактивною, а скоріше реактивною:** здебільшого працівники ТЦК та СП надавали інформацію лише після запиту, не розповідали одразу про всі необхідні кроки.

«[...] У селі уже були зникли хлопці і уже просто мене почали питати "Ти сюди зверталась?" – "Ні". "А сюди, сюди?" – "Ні". І вже отримується з миру по нитці. [...] Такого якогось списку не було, алгоритму якогось дій. [...] Сюди подай, сюди передзвони і на всякий випадок ще сюди передзвони».

Дружина зниклого безвісти військового,
сільська громада, Черкаська область

Частина інформанток не мала інформації від ТЦК та СП про те, які документи вони можуть отримати. Це стосується сповіщення про зникнення безвісти військовослужбовця, акту службового розслідування, посвідчення сім'ї особи, зниклої безвісти за особливих обставин, тощо. Частина учасниць дослідження не мала труднощів з отриманням документів. Однак неодноразово інформантки розповідали про помилки в документах, які їм видавали, та труднощі з виправленням. Через невідповідність персональних даних в одному документі деякі родини, з якими ми спілкувалися, не могли отримати інші документи та виплати, а також мали складнощі з веденням пошуків. Утім, інформантки ділилися своїми враженнями, що процес оформлення документів пришвидшився у 2024 році.

«Акт службового розслідування оформлений...ну, інформація взагалі надана не вірно. Не вірно. І дати народження батьків, і по-батькові, трохи там з помилками. І виправити його також дуже і дуже важко. [...] До військової частини зверталися. Дзвонили, дзвонили і нічим вони нам не допомогли. Потім сказали звертатися безпосередньо до замполітів, які там зараз знаходяться в гарячих точках. Вони не мають можливості цим займатися. До сих пір він не перероблений».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

«Я просто помітила, що, розумієте, на початках це було дуже важко, це все було не так сформовано і бисто. Зараз, наскільки я спілкуюсь з жінками, у кого є зниклі вже, наприклад, у 2024, то це скоріше все робиться».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Хмельницька область

В інформуванні про процес пошуків зниклої безвісти людини ТЦК та СП здебільшого обмежувалися наданням списку організацій, з якими можна сконтактувати. Часто інформантки не отримували інформацію про свої права та можливості допомоги. Кілька учасниць дослідження згадували про надані брошури з переліком номерів телефонів, за якими можна звертатися для пошуків. Декому також радили моніторити російські телеграм-канали, аби прискорити пошуки.

«Потім я звернулась до ТЦК, отримала сповіщення. Вони також видали брошуру, де написано. Тільки там не було ніякого не логотипу, нічого. [Було зазначено] просто номери телефонів, і чий це».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Сумська область

«Мене направили, розповіли дівчатка [у ТЦК та СП] і написали, що... Але теж сказали – шукайте самі у соціальних мережах. Але теж таке враження, що я щодня втрачаю сина, і він зникає безвісти, і я маю сама його шукати».

Мати зниклого безвісти військового, Чернігівська область

Брак інформування від ТЦК та СП на перших етапах змушував родини зниклих безвісти самотужки розбиратися, як працює система. У намаганнях зрозуміти, як діяти далі, деякі інформантки питали поради в інших людей з таким самим досвідом. Однак досвіди родин зниклих безвісти військовослужбовців можуть суттєво відрізнятися залежно від військової частини, ТЦК та СП, регіону, типу громади та періоду зникнення. До того ж деякі процеси, пов'язані з визнанням особи зниклою безвісти, змінювались упродовж останніх років. Зважаючи на це, поради можуть бути неактуальними. Особливо важко було зрозуміти що робити, людям, які вимушено виїхали за кордон. Одна з інформанток, яка перебувала в такій ситуації, розповідала, що планує повертатися в Україну для того, щоб мати можливість оформити документи та займатися пошуками. Ще кілька інформанток розповідали про труднощі, пов'язані з розташуванням ТЦК та СП у місті, у якому вони не проживають, і відсутністю опції онлайн-спілкування з ними.

«Ніхто з цим тут не стикався – де я живу. Ніхто нічого не знає. Я тільки або по інтернету, або ось це, що мені скажуть. Я думала, що їхати в Україну, і там уже починати займатися ну... всім цим».

Мати зниклого безвісти військового, міська громада,
Харківська область (перебуває за кордоном)

Під час інтерв'ю та фокус-груп інформантки також розповідали й про приклади вдалої комунікації та взаємодії з боку ТЦК та СП. **Деякі ТЦК та СП проактивно спілкуються з родинами зниклих безвісти, надаючи їм покрокові інструкції, інформуючи про права та допомагаючи зібрати та оформити необхідні документи.**

«До мене прийшов представник ТЦК, додому, ввечері. Приніс сповіщення. І залишив покрокові наші дії. Тобто розписана пам'ятка, куди спершу йти. Спершу йти в поліцію, потім в ТЦК. Потім в бюро, це в общем там 11 кроків, які ми зробили. Тобто нам все пояснили».

Мати зниклого безвісти військового, міська громада,
Миколаївська область

Учасниці дослідження ділились з нами своїми думками щодо того, **як можна було б краще організувати роботу ТЦК та СП з родинами зниклих безвісти військових.** Зокрема, інформантки говорили, що їм було б зручно отримати дорожню карту чи покрокову інструкцію з деталізацією того, що вони мають зробити на кожному з етапів. Окрім цього, учасниці дослідження вважали, що ТЦК потрібно мати співробітників, які б спеціалізувалися виключно на питаннях взаємодії з родинами зниклих безвісти. Також вказували на необхідність проводити навчання або тренінги для працівників ТЦК про те, як спілкуватися з родинами зниклих безвісти військових.

«[...] Человек в такой ситуации, він розгублений, він растеряний, він нічого не знає, що робить, він вообщє не знає, як правильно даже балакать за це. [...] Було б дуже удобно, якби вони сразу пакет оцей давали, і от всі заявленія сразу понаписувать. [...] Ну, чого нельзя сразу собрать всі документи, щоб частина всі документи прислала, щоб в ТЦК дали всі заявленія, які надо собрать? Ну, з цим було би легше, щоб вони дорожню карту давали, куда надо заявленіє писать, що він безвісті зник».

Сестра зниклого безвісти військового, міська громада,
Дніпропетровська область

«Я просто думаю, що, скоріше за все, треба для працівників ТЦК проводити якусь роботу. Вони не мають права з нами так спілкуватися. [...] Я не знаю, дай бог, щоб я вже не мала з ними ніякої справи».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Вінницька область

«Ну я так само говорю, що повинні бути в тих ТЦК якісь окремі створені групи, які займаються і допомагають суто таким, як ми – пропавшим безвісти, загиблим. Щоб вони скоординували людину, щоб вони підказали, щоб вони дали інформацію, яка нам потрібна. Щоб ми нехай не рухали тих командирів, тих побратимів, бо їм, цим побратимам... Я їх теж розумію, бо вони теж зараз в тому аду, і вони йдуть на ці позиції».

Дружина зниклого безвісти військового, Львівська область

1.2. Взаємодія з патронатною службою та військовою частиною

Родинам часто доводилося **напрямую спілкуватися з військовою частиною, без посередництва ТЦК та СП**. Військова частина відігравала важливу роль у досвідах деяких учасниць дослідження: представники бригад надавали загальну інформацію щодо документів, а також щодо пошуків, а іноді й намагалися підтримувати психологічно. У частині випадків тісна комунікація родин з військовою частиною була спричинена тим, що ТЦК та СП неналежним чином виконували свої обов'язки та не комунікували з родинами.

«Але в мене взагалі насправді хлопці з військової частини, ну... дуже людяні. [...] І я так розумію, що поки він там був, обрід якоюсь повагою. Тому що до мене була проявлена неймовірна повага. Я навіть такої не пам'ятаю, щоб до мене чужі люди з якихось установ так ставилися. І я прямо так, ну... вдячна. І я скажу, що в мене всі... Мені здається, всі які існують витяги, всі витяги в мене є».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Часто близькі зниклих безвісти військових **самостійно знаходили контакти командирів і побратимів та телефонували їм напряму**, а пізніше намагалися підтримувати з ними зв'язок, щоб отримувати інформацію, яка могла бути корисною для пошуків зниклого безвісти військового. **У деяких випадках вони не знаходили відгуку зі сторони військової частини**. Це погіршувало досвід взаємодії близьких зниклих безвісти військовослужбовців з військовою частиною.

«Зі мною ніхто не контактує, з цієї воєнної частини. Хіба я, якщо я бачу, що полковник сидить в мережі, на Вайбері, я йому можу написати просто. Ну, чи є якась інформація про мого брата. Він пише, що, на жаль, немає».

Сестра зниклого безвісти військового, сільська громада,
Івано-Франківська область

«Вони взагалі мені давали номера телефона, і один раз командир взяв і сказав: “А чого ви вообщє мені дзвоните?” Чуть лі не послав мене куди подалі. Типу, вас тут таких... [багато]».

Сестра зниклого безвісти військового, селищна громада,
Дніпропетровська область

Часто після отримання звістки про зникнення безвісти респонденти намагалися сконтактувати з побратимами чи посестрами близької людини. У деяких випадках побратими розповідали, що саме відбувалося під час бойового завдання, коли зник військовослужбовець, попри заборону з боку командування надавати деталі. З інтерв'ю з інформантками випливає, що іноді військовослужбовці відчувають суперечність між необхідністю виконувати наказ з боку командування не розголошувати деталі та бажанням допомогти родинам отримати інформацію, аби прискорити пошуки. Деякі військовослужбовці самі ініціюють спілкування з родинами зниклих безвісти та намагаються сприяти пошукам.

«Каже: “Ми туди зовсім зайти не можемо. Якось надать інформацію ми не можемо. Бо наше командування кричить, щоб не розглашати ніякої”. Я кажу: “Я Вас розумію. Я ніде не скажу, що ви мені сказали. Не фамілію, не ім'я, – кажу. – Ви мені просто скажіть, що мені робить, шукать в полоні, шукать в госпіталі, шукать тіло”».

Дружина зниклого безвісти військового, сільська громада,
Черкаська область

«Ми столкнулися з тим, що дуже, дуже тяжело шукать все своїми руками. Потому що якби хотя би можна було з хлопцями якимись пообщаться насчет того... Одежда яка на ньому була, що він з собою взяв, щоб... Ну, вони ж вилажують там разне, [...] то було б чуть-чуть легше продивляться другі групи. Ну, цієї інформації не дають, потому що це все скрито, це все настолько скрито, що... люди, які общались со мной, його побратими, да, то вони мені просто написали: “Ми не можемо тепер з тобой общаться, нам нельзя”».

Сестра зниклого безвісти військового, міська громада, Дніпропетровська область

Деякі з учасниць дослідження ділились відчуттям, що бригада не надає або дає некоректну інформацію, змінює власні свідчення про перебіг подій. Окрім цього, інформанткам часто бракувало розуміння, яким чином військова частина проводить розслідування і на підставі чого робить висновки. Одній з учасниць дослідження повідомили, що бригада не проводила розслідування, проте не надали пояснень такої ситуації. Також поодинокі у відповідях інформанток йшлося про те, що військова частина початково присвоювала їхній рідній людині інший статус замість статусу зниклого безвісти.

«Ну, спочатку мені почали дзвонити то зам комбата, то інші військовослужбовці. То він трішечки поранений, то він вбитий».

Мати зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

«[...] Та частина, до якої він прикомандирований, шила йому СЗЧ, були підроблені докази. [...] Тобто вони його звинувачували, щоб не вести нормальне службове розслідування, їм легше було сказати, що це СЗЧ, і ми недоумевали: єслі він би десь би втік, тільки з отпуска, то він би туди не поїхав. А во-вторых, він би уже по-любому вийшов би на зв'язок».

Сестра зниклого безвісти військового, селищна громада,
Дніпропетровська область

Деякі інформантки стикалися зі складнощами з отриманням акта службового розслідування або витягу з акта службового розслідування. Одна з респонденток розповідала, що документ вдалося отримати лише, коли відбулися зміни в командуванні Сил територіальної оборони і була організована зустріч родин зниклих безвісти військових з вищим командуванням. Окрім цього, повідомляли й про випадки видачі документів з помилками.

«І от тільки зараз, коли вище командування ТРО змінилося, [...] в нас получилось з дівчатами організувати зустріч, це така перша взагалі, напевно, я так розумію, у них в історії зустріч. Ну в общем родини, зустріч з вищим командуванням. [...] І ми теж у списках запитів вказали, що в нас немає до сих пір службового розслідування. [...] Ми це тільки-тільки розказали по телефону, в понеділок питали, десь вже в четвер по-моєму, чи в п'ятницю раптом на Вайбер з нашої військової частини фотографія приходить. Фотографія двох листочків, службових розслідувань, що от воно вже є».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

«У нас є витяг з наказу, що вибули з нашої військової частини, і перейшли в оперативне підпорядкування ОТУ Північ. [...] І вони написали з помилками, от. [...] Помилка в моєму прізвищі, в адресі. І я скажу, що ми ж писали там колективно. І ось по-моєму 5-6, ну... 6 листів відповідей прийшло всім нашим дівчатам, включно і мені. І у кожній, у кожній помилки в прізвищах. Тобто ну так, дуже...да? От. Тобто ладно можна помилитися один раз. А от у всіх дівчат, хто у нас там, 5 чи 6?»

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Ми запитували учасниць дослідження, **чи є патронатна служба⁴ в бригаді їхньої близької людини, яка зникла безвісти. Усі інформантки говорили, що такої служби не було, а деякі з них уперше почули цю назву під час інтерв'ю.**

«Я перший раз чую, що є таке вообщє слово “патронатна служба»».

Сестра зниклого безвісти військового, селищна громада,
Дніпропетровська область

Утім, кілька інформанток розповідали про наявність у бригаді служби цивільно-військового співробітництва⁵ або ж відповідальної особи, з якою вони спілкувалися стосовно всіх питань. На думку більшості інформанток, військова частина має контактувати з родинами зниклих безвісти та інформувати їх про процес пошуків та розслідування.

«Зі мною підтримує зв'язок жінка з ЦВС, яка спілкується, допомагає. Також каже: “Там, пиши туди, дзвони туди”. Як тільки щось є, зразу інформацію пересилаю».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада, Сумська область

⁴ Патронатна служба опікується пораненими, полоненими, зниклими безвісти та загиблими бійцями, а також покликана підтримувати сім'ї військовослужбовців. Прикладом є [Патронатна служба «Янголи Азову»](#), яка працює з бійцями та родинами 2-ї бригади спеціального призначення «Азов» НГУ та 3-ї окремої штурмової бригади ЗСУ. Служба має, зокрема, [відділ роботи з полоненими, безвісти зниклими та їхніми сім'ями](#)

⁵ Управління цивільно-військового співробітництва було утворене у 2014 році. [Центральне управління цивільно-військового співробітництва Генерального штабу ЗС України](#) координує заходи Гуманітарного проекту Збройних сил України «НА ЩИТІ», зокрема групи пошуку та евакуації виконують завдання з пошуку зниклих безвісти, евакуації та репатріації тіл (останків) загиблих військовослужбовців.

«Мені потім, виходить, цей головний сержант дав номер телефону з їхньої частини, виходить, [ім'я людини] його звать. Дав телефони. Виходить, він займається, займається цими розслідуваннями повністю і спілкується з родичами. І я з ним тримала зв'язок».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Волинська область

«Є в нас в бригаді, от іменно нашої бригади, в нас є адмін, така дівочка. Вона нам дуже допомагає! Вона нас з'єднує з бригадою, вона вирішує всі наші нагальні питання. [...] Десь якась в когось проблема по документації, вона старається комунікувати з бригадою, і вирішити це питання. От таких людей треба... Ну, знаєте, щоб на кожну бригаду по такій людині, це дуже велика допомога».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Хмельницька область

1.3. Взаємодія із судом

Деякі з учасниць дослідження мали досвід **звернення до суду. Причини звернення до суду були різними:**

- намагання батьків довести, що вони перебували на утриманні зниклого безвісти сина, аби отримати частину виплат грошового забезпечення. У кількох випадках батьки намагалися довести, що військовослужбовець не проживав разом із дружиною;
- встановлення факту спільного проживання (цивільний шлюб);
- визнання військовослужбовця загиблим, аби отримати майнові права на житло. Водночас одна з респонденток ділилась, що не розуміла, що дає визнання її чоловіка загиблим у судовому порядку, і лише через консультацію з юристкою змінила свою думку.
- визнання військовослужбовця зниклим безвісти через суд, бо військова частина зазначала в документах про самовільне залишення військової частини.

«А зараз я подаю на суд. Беру свідків, що вони [подружжя] три роки останніх не проживали разом. Це фактично. Фактично три роки вони не проживали разом. І це вже платний буде юрист. Адвокат».

Мати зниклого безвісти військового, селищна громада,
Хмельницька область

«Я оце ж тоже проговорилася, що я оце в цивільному суді оформлю безвісти зниклого. А вона [юристка] каже, а вам це вигідно? Я така, в смислі? І вона мені розказала, розтлумачила, що взагалі

не буде в мене тоді не виплат, не зарплат. [...] Ну тобто я ж кажу, я так не хочу, щоб це було визнання загиблим, або ще щось. Кажу я просто хочу мати право купити ну...купле-продажу, і мати право дітей за кордон [повезти]. Ну в мене просто було, дитину школа в Болгарію на море везла. [...]

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Інформантки також висловлювали **побоювання, що за три роки після зникнення безвісти військова частина може в судовому порядку визнати військовослужбовця безвісти відсутнім**, і перехід у цей статус спричинить скасування виплат грошового забезпечення родині.

«Є така практика, що сама частина може подати на суд і змінити статус. Розумієте, таких як наші рідні, їх дуже багато. Це виплати, це гроші. І є такий момент, що переводять зі статусу "безвісти зниклої" на "безвісти відсутній". [...] Ну, те що виплати припиняються, це таке діло. Але ви розумієте, що потім безвісти відсутніх не подають на списки, вони йдуть там 148-м в черзі, як кажуть. [...] В нас з бригади було таких два випадки, що людина дізналася, дружина дізналася, що сама частина подавала на суд, і вони змінили статус».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Серед проблем у взаємодії з судом, про які говорили учасниці дослідження, були такі:

- значна тривалість судового процесу, відпустки суддів та перенесення слухань;
- неможливість розв'язати проблеми без адвоката, водночас адвоката часто доводилось шукати самотужки й оплачувати ці послуги;
- нерозуміння різниці між різними статусами і, зокрема, умов припинення виплат.

«Дивіться, ці суди, з приводу, наприклад, чи оформлення загиблим, да? Чи будь-якого статусу військовослужбовців... ці суди повинні якось мати особливий статус, вони повинні бути пришвидшені. Їм повинні уділяти ну... уваги більше. Щоб не було розтягнуто на 6 місяців, на 7 місяців».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Хмельницька область

1.4. Взаємодія з Національною поліцією

Після отримання сповіщення про те, що військовослужбовець вважається зниклим безвісти, згідно зі статтею 18 Закону України «Про правовий статус осіб, зниклих безвісти за особливих обставин», до Національної поліції України може бути подана заява про розшук особи. З досвіду наших респонденток, зазвичай це робили родичі зниклого безвісти військовослужбовця.

Інформантки говорили, що переважно у них не було труднощів з розумінням, які документи є необхідними для подання заяви в поліцію. Однак деякі учасниці опитування все ж мали певні труднощі. Вони зверталися по допомогу до громадських організацій або своїх знайомих, які працюють у поліції.

«Я зверталася до своєї знайомої, ми виростили з нею разом. В принципі, не було нічого [проблемного], вона все зробила, все сказала. [...] У мене получилось, що заяву ми подали, витяг вона дуже бистро зробила, буквально на другий день і привезла».

Дружина зниклого безвісти військового, сільська громада,
Черкаська область

На етапі здачі генетичного матеріалу для проведення ДНК-експертизи велика частина інформанток не стикалася з труднощами. Проте подекуди складні ситуації все ж виникали через проживання людини, яка повинна була здати генетичний матеріал, за кордоном або в іншому населеному пункті. Серед інших складних ситуацій був випадок, коли матір дізналася про зникнення її сина безвісти під час дзвінка з проханням здати генетичний матеріал.

У інформанток переважно не виникало труднощів з отриманням витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань, проте все ж були й ті, яким не вдалось отримати документ швидко. Одна з причин — помилки в документах або ж у самому витязі.

Після подання заяви деякі інформантки стикалися з недостатнім інформуванням щодо подальших кроків, зокрема нерозумінням ролі слідчого та того, як надалі повинна відбуватись комунікація з Нацполіцією. У випадку зміни слідчого чи передання справи у відділки поліції, які відповідальні за територію, де відбулось зникнення, інформантки повідомляли, що мали труднощі з отриманням контактів нових слідчих. Деяким учасницям дослідження так і не вдалось знайти цю інформацію. Були випадки, коли справа зниклого безвісти залишалася без слідчого.

«Місцева поліція віддала справу на схід. Їдьте в Донецьк, шукайте слідчого. Навіть не знаємо, який слідчий веде, що. Ну то теж повинні, якщо ти дав справу слідчому, то повинні бути якісь контакти другого слідчого, кому ти то передав, ту справу, і тепер як шукати. [...] Мало того, що біда твоя, і розпач, і маєш ще такі питання вирішувати. То є дуже тяжко».

Дружина зниклого безвісти військового, Львівська область

Ще одним викликом, пов'язаним з постійною зміною слідчих, була комунікація нового працівника, який починав займатися справою, з рідними зниклого безвісти. Інформантки говорили, що нові слідчі часто ставлять ті ж питання, що й попередні, уточнюють дані, і не повідомляють нової інформації про зниклу людину.

«І слідчі постійно мінялися. І кожен раз, коли якийсь новий слідчий дзвонив. Він постійно запитував одне і те саме. А я кажу ну у вас же там є інформація? [...] Ну де синхронізація? Ну якось це вибішувало».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Загалом відсутність нової інформації зі сторони слідчих є проблемою, про яку повідомляла більшість учасниць дослідження. Деякі інформантки розуміли виклики, які унеможливають або ускладнюють пошукові дії, проте й вони, й інші учасниці дослідження очікували від слідчих розуміння справи та готовності відповідати на їхні запити.

«[...] зараз я слідчого не зачіпаю ніякого. Бо я розумію, що вони... і нам пояснюють, там окупована територія. Поки окупована територія, ну його функції, що в його функції входить?»

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Вінницька область

Частина інформанток мала негативний досвід, зокрема через відмову слідчих надавати інформацію або й відсутність комунікації з ними взагалі.

«Якісь молоденькі, буває так от набираєш, а він я бачу, дуже мало розуміє, що я від нього хочу. І як він каже, що ви знаєте, скільки у мене справ таких?»

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Вінницька область

Попри це, значна частина інформанток мала позитивний досвід, коли слідчі висловлювали підтримку та були готовими допомогти з усіма питаннями.

«Там слідча спілкується, ну, нормально. Вона, якщо потрібно, вона мені підключилась в Телеграм, вона може туди написати або подзвонити уже, як їй щось потрібно. Того що я, наприклад, їй якісь питання задаю – вона на всі відповідає».

Окрім поширених проблем, інформантки подекуди стикались і з іншими труднощами. Одній з учасниць дослідження **відмовляли в прийнятті заяви через місце реєстрації в іншому населеному пункті.**

Інформантка, яка очолює громадську організацію, що підтримує родини полонених та зниклих безвісти, повідомила, що часто стикалась із ситуацією, коли при поданні заяви про зникнення **заявника не визнають потерпілим**, що призводить до обмеження прав і можливостей заявника сприяти слідству⁶.

Одна з інформанток мала **досвід тиску зі сторони поліції, коли її змушували написати заяву про зникнення.** На той момент перебування її чоловіка в полоні вже було підтверджено, і він перебував там два роки. Водночас її не проінформували про можливі наслідки написання такої заяви для неї та її чоловіка.

Також учасниці дослідження говорили про **зневажливе ставлення та грубість зі сторони працівників поліції як про одну з проблем.** Це може бути пов'язане як з некомпетентністю працівників поліції та відсутністю навичок комунікації з людьми, які проживають горе, так і з їхнім перевантаженням роботою.

«В МВС там це, в поліції, там, де ми здавали ДНК, взагалі ніякого відношення, ніби, знаєте, як на потоці там. Ні співчуття, нічого. І ще накричали, кажуть - ідіть».

Мати зниклого безвісти військового, міська громада,
Дніпропетровська область

1.5. Взаємодія з іншими організаціями та самостійні пошукові дії

Незалежно від періоду зникнення, першим кроком більшості дружин, сестер та матерів зниклих безвісти військовослужбовців, які взяли участь у дослідженні, був **самостійний пошук.** Вони **комунікували з побратимами зниклого безвісти та запитували в лікарнях та госпіталях.** Після подання заяви в поліцію рідні продовжували самостійні пошуки. Більшість інформанток займались або досі займаються **моніторингом**

⁶ Згідно з [алгоритмом](#) дій, опублікованим на сайті Міністерства юстиції, у межах кримінального провадження, внесеного до Єдиного реєстру досудових розслідувань за фактом безвісного зникнення цивільної особи чи військового, особа, залучена до провадження в якості потерпілого, має право подати клопотання в порядку статей 56, 220 Кримінального процесуального кодексу України про проведення слідчих дій, розшукових заходів та призначення судових експертиз (до прикладу, потерпілий має право подавати слідчому докази, які стали відомі в ході пошуку безвісти зниклої особи, про проведення допиту осіб, яким можуть бути відомі обставини зникнення розшукуваної особи, клопотати про призначення портретної чи іншої судової експертизи тощо).

сайтів та телеграм-каналів з інформацією про українських полонених у Росії. Також серед інформанток були такі, які надсилали **запити в Росію та окупаційні адміністрації** або намагалися заїхати на окуповану територію. Ще одним способом шукати зниклих безвісти рідних були **публікації про них у соцмережах**. Окрім цього, часто рідні зниклих безвісти говорили, що **об'єднуються задля пошуку**. Так вони підтримують одна одну та легше налагоджують комунікацію з іншими організаціями, які займаються пошуком.

«Ну і просто збиралися з жінками [...] І там вже разом діяли, збирали якусь саму малійшу інформацію».

Донька зниклого безвісти військового, Вінницька область

Такі дії інформантки пояснюють тим, що **установи та організації**, які мали б займатися пошуком, **не були достатньо ефективними, не повідомляли нової інформації або ж взагалі не комунікували щодо пошуків**.

«Основна проблема – приходиться самим. Нам там буквально в лоб теж кажуть, от самі ходіть, дізнавайтесь. Якщо ви не будете проявляти ініціативу, самі ходити по цим організаціям, по моргам, вибачаюсь, теж шукать... от якщо ви самі цього не будете робити, ніхто нічого не зробить».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Хмельницька область

Досвід інформанток свідчить про те, що самостійні пошукові дії та зусилля зі сторони рідних є важливими як з погляду ефективності пошуків, так і для підтримки психологічного стану інформанток. Вони розповідали, що завдяки власним пошукам відчують, що докладають зусиль, аби знайти рідну людину, особливо в умовах, коли через відсутність регулярної комунікації в інформанток складалося враження, що пошуки не відбуваються. Також деякі учасниці дослідження самостійно знаходили докази перебування їхньої рідної людини в полоні або ж іншу важливу інформацію, яка могла б допомогти слідству.

Водночас інформантки ділилися, що пошук потребує великих часових та емоційних ресурсів. Вони розповідали, що їм психологічно важко постійно моніторити телеграм-канали та сайти з українськими військовополоненими та загиблими військовими.

«Хоча, я конечно всі сценарії, перші пів року я свою психіку пропрацьовувала, всі сценарії. Від жахливого, я коли ті Телеграм-канали, тих опухлих гніющих трупів українців... боже, це ужасно. Потім я поняла, я не могу це. І цю роль взяла моя знайома. Але потім і вона вже не змогла».

Ще більші труднощі є в рідних зниклих безвісти, які проживають не в районних чи обласних центрах, а в населених пунктах меншого розміру. Деякі інформантки стикнулися зі **значними витратами на доїзд до більших міст**, куди вони їздили, щоб комунікувати з побратимами або звертатися до пошукових організацій.

Відповіді інформанток також вказували на те, що часто, навіть якщо їм вдавалось знайти якусь інформацію про зниклого безвісти, вони могли **не зрозуміти, що робити з нею далі та в які інституції звертатись**, або ж Нацполіція, СБУ або Координаційний штаб не брали до уваги цю інформацію, оскільки вона отримана з неофіційних джерел або ж була недостатньо точною.

«Всім передавала [фото брата з каналів про полонених], і в СБУ, і в Координаційний штаб, і цей, ну там Координаційний штаб присвоїв статус – можливо, в полоні. А частина типу відповіла: “Це не є доказом, так як це не з офіційних джерел інформації”».

Сестра зниклого безвісти військового, селищна громада,
Дніпропетровська область

Окрім особистих пошуків, **більшість інформанток звертались до всіх або майже всіх організацій та інституцій**, які вказані, наприклад, у дорожній карті на сайті Координаційного штабу з питань поводження з військовополоненими. Зокрема, до Координаційного штабу, в Національне інформаційне бюро, до Міжнародного комітету Червоного Хреста, до Робочої групи ООН з насильницьких або недобровільних зникнень та до Уповноваженого з питань осіб, зниклих безвісти за особливих обставин, а також до його регіональних координаторів. Окрім цього, деякі інформантки контактували з СБУ та МВС, а також з військовою частиною.

Досвід інформанток свідчить **про те, що часто вони не були задоволені роботою цих організацій, проте він різниться**. Насамперед негативний досвід пов'язаний з **неефективною**, на думку інформанток, **роботою та відсутністю нової інформації про зниклу безвісти людину**. Деякі учасниці дослідження висловлювали розуміння того, що пошуки є неможливими через те, що територія, на якій зникла їхня рідна людина, зараз є окупованою, а Росія не надає інформації та не відповідає на запити від представників України та міжнародних організацій.

«Ну, з одного боку, чисто по-людськи я їх розумію, як людей, яких не пускають. [...] Тому що ми, звісно, хочемо. Але тут...ну, тут же питання, мені здається, не стільки в них, скільки у Росії, яка ну... робить чорті що, що хоче. Можливо, якби вони були хоча б процентів 30-20 людянішими, можливо, в Червоного хреста було б більше можливостей, і ми б ними користувалися б».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Щодо **комунікації з різними інституціями та організаціями**, інформантки також мали як позитивний, так і негативний досвід.

Інформантки, які взаємодіяли з Координаційним штабом, оцінюють комунікацію з ним переважно позитивно. Досвід учасниць дослідження свідчить про те, що працівниці та працівники штабу готові були допомогти та підтримати рідних зниклих безвісти. Деякі інформантки брали участь у зустрічах для дружин і матерів зниклих безвісти, де вони отримали загальну інформацію щодо ситуації зі зниклими безвісти в Україні. Одна з респонденток розповіла, що читає блог представниці Координаційного штабу одного з міст України, де може отримати корисну інформацію щодо пошуків її зниклої безвісти рідної людини. **Негативний досвід інформанток був пов'язаний з відсутністю зворотної комунікації.**

«Не знаю, з Координаційним штабом у мене зв'язок налагоджений, і я туди подаю все».

Мати зниклого безвісти, Чернігівська область

Щодо **Національного інформаційного бюро**, інформантки надали досить невелику кількість відповідей, адже здебільшого **не мали досвіду взаємодії з цим органом**. Деякі з учасниць дослідження подали туди інформацію. Були й ті, які також хотіли це зробити, проте не знали, що саме для цього потрібно.

Роботу **Уповноваженого з питань осіб, зниклих безвісти за особливих обставин, а також його регіональних координаторів та координаторок учасниці дослідження оцінюють по-різному**. Досвід інформанток свідчить про те, що якість взаємодії та роботи координаторів **різняється залежно від регіону України**. Деякі учасниці дослідження не отримали зворотної комунікації від координаторів або Уповноваженого або ж не могли подати заяву через відсутність певних документів. Проте, серед усіх відповідей, більшість — позитивні та вказують на те, що Уповноважений або регіональні координатори надають потрібну інформацію щодо пошуків та підтримують сім'ї зниклих безвісти.

«Бо 2 людини були виставлені [на сайті з полоненими], в одній наче лице забинтоване, а в одній - що так боком. І вони дуже схожі на мого чоловіка. І ось там побачила, дзвоню до неї [до Уповноваженої] або як по можливості приїжджаю, кажу: "Дивіться, я ось знайшла, що мені далі робить?" Тоже в таких моментах допомагають вони».

Дружина зниклого безвісти військового, сільська громада,
Черкаська область

Міжнародний комітет Червоного Хреста, з досвіду учасниць дослідження, часто **не комунікував щодо просування пошуків**. Проте перший контакт з організацією інформантки загалом оцінюють позитивно або нейтрально.

«5 березня його фамілія вже є як офіційно в них на сайті там. В Червоному Хресті. І по сьогоднішній день нам ніхто нічого не повідомляє, ніхто нікуди не цей, ніхто нічого не каже».

Мати зниклого безвісти військового, Тернопільська область

Інформантки, які мали **досвід взаємодії з СБУ**, оцінюють його **позитивно**, зокрема через розуміння зі сторони працівників та виявлення бажання активно сприяти пошукам. Проте **серед учасниць дослідження було небагато таких**, які комунікували з цією структурою. **Інформанток, які взаємодіяли з МВС, також було лише декілька**. Вони відгукувалися про цю взаємодію позитивно або нейтрально.

Досвід інформанток свідчить про те, що **не у всіх з них є цілісне розуміння ролі різних пошукових організацій**: часто інформантки не знають, куди, з якими саме питаннями звертатися та якої взаємодії очікувати. Ще однією проблемою, з досвіду учасниць дослідження, є **відсутність синхронізації між різними організаціями й структурами**.

«Ці організації пошукові, особливо новостворені, пошукові, у них... вони не діляться між собою базами. [...] Тому що і так виходить, получається, що в кожную нову... кожную родину знову заново подає. І виходить, що... ну і питання таке, чому нема синхронізації. І виходить так, що в кожній базі є щось унікальне, якої немає в іншій базі. І вони між собою не синхронізуються».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада, Київська область

Окрім цього, серед інформанток були такі, які не знали про можливість звернення до пошукових організацій, коли перебували за кордоном.

Розділ 2. Правова та соціальна підтримка

2.1. Інформування та правова підтримка

Інформування було важливим на всіх етапах, які проходили родини зниклих безвісти військових. Після звістки про зникнення безвісти їхньої близької людини **учасниці дослідження отримували загальну інформацію від ТЦК і СП**, як діяти далі, проте вона **часто була неповною** і не містила даних щодо сфер відповідальності різних державних органів.

Як було зазначено в попередньому розділі, **рівень проінформованості учасниць дослідження залежав від конкретних людей** в організаціях та органах, з якими вони взаємодіяли. Часом вони були змушені самостійно дізнаватися потрібну інформацію, що через їхній складний емоційний стан було особливо важко здійснювати в перший час після отримання сповіщення.

Для учасниць дослідження, чиї рідні зникли безвісти на початку повномасштабного вторгнення, труднощі з інформуванням були також пов'язані з тим, що **алгоритми дій у випадку зникнення безвісти військового не були розроблені одразу**. За спостереженнями респонденток, згодом інформації почало більшати.

«Що було на той момент? Це отримується був травень, початок червня 2022. Вообщє нічого не було. Мені здається, що навіть, ну, Координаційний штаб тільки з'явився, але про нього даже не всі знали. Не було жодних, взагалі ніяких установ, ніякої дорожньої карти, яка зараз є, куди звертатися, що і як було. Тобто на той момент, коли ми думали, куди звертатися... в нас отримується першо-чергово це були власні слідчі дії. [...] Це ж збиралося по сусекам».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Важливу роль в інформуванні виконували рідні інших зниклих безвісти, які вже мали досвід подання заяв. Особливо актуальним це було в той час, коли алгоритму дій у випадку зникнення безвісти військового ще не було.

«Дуже мені помагала жінка одна, у неї чоловік зниклий безвісти, уже тоже третій рік. Вона мені дуже допомогла. Вона мене сама знайшла в соцсетях, і вона мені дуже помагала і роздавала всі телефони, куди вона зверталась».

Мати зниклого безвісти військового, Чернігівська область

«От я кажу, що завдяки таким людям, які трошки раніше в цьому колотилися, то оце подавались якісь там, куди ще звернутися, до кого ще подзвонити і так далі».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Вінницька область

Що ж стосується інших державних органів, **частина учасниць дослідження** позитивно відгукувалася про інформування зі сторони Координаційного штабу з питань поводження з військовополоненими та регіональних центрів Уповноваженого з питань зниклих безвісти за особливих обставин у їхньому регіоні. Проте не всі учасниці дослідження отримували достатньо інформації від державних органів, **більш позитивно в цьому аспекті вони оцінювали роботу недержавних організацій.**

Також інформанткам часто не вистачало контактної особи, яка могла б супроводжувати їх протягом усіх етапів, які вони проходили. Деколи цю роль виконували координатори регіональних центрів Уповноваженого з питань зниклих безвісти за особливих обставин або представники військової частини.

«Ну, ми ж скільки часу витрачаємо на це! Я цілими днями тільки сиджу, риюсь, десь щось мені знайти. От хоча б даже як документи. Ну уже якби був якийсь спеціаліст, которий би хоч би міг порекомендувати, що вам надо документи отакі в військову частину, отакі туди, сюди, і так далі».

Мати зниклого безвісти військового, Чернігівська область

«Мені дали номер телефона от [ім'я людини], нашої уповноваженої [назва області] області. Вона, в принципі, була тоді ж. Такого якогось списку не було, алгоритму якогось дій. Вона сюди подай, сюди передзвони і на всякий случай ще сюди передзвони».

Дружина зниклого безвісти військового, сільська громада,
Черкаська область

«І я скажу, що в мене всі... Мені здається, всі які існують витяги, всі витяги в мене є. Не скажу, що це м-м... саме військова частина мене курірувала. На початку вони курірували».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область (чоловік інформантки зник у травні 2022 року)

Траплялися ситуації, коли батьки через відсутність комунікації з дружиною сина не отримали сповіщення про зникнення безвісти, не мали доступу до інформації від ТЦК та СП і не могли отримати документи, які б підтверджували зникнення.

Досвід учасниць дослідження показує, що наявні способи інформування не враховували різницю в доступі до інформаційних технологій та навичках користування ними серед населення. Деякі учасниці дослі-

дження говорили про труднощі з доступом до електронної пошти та зі створенням цифрового підпису.

Водночас частина респонденток, зокрема жінки літнього віку, жінки, які мають маленьких дітей, проживають за кордоном або мають насичений робочий графік, надають перевагу інформуванню **та хотіли б мати можливість звернутись із своїми запитами в дистанційному режимі** — телефоном або онлайн.

«Я в селі живу, розумієте? Мені простіше включити інтернет і поспілкуватись. А так я буду їздити в місто. Правильно? Взагалі, я спілкуюсь зі своїм адвокатом. Коли треба, він мене викликає, я їжджу, звісно. Домовляюсь з сусідкою, щоб вона з мамою посиділа, і їжджу в місто».

Мати зниклого безвісти військового, Чернігівська область

«[зручніше в дистанційному режимі] тому що вона не є в такому стані, щоб їздити. В неї цукровий діабет. І мені так само зручніше онлайн, бо я є на роботі, я мушу працювати. Забезпечувати треба сім'ю, і взагалі жити треба за щось. Через Вайбер, через цей. Дзвінки, і Вайбер. Зручніше так».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Львівська область

Інформантки отримували **правову допомогу з різних джерел**: від державних органів, громадських організацій, приватних юристів, знайомих з юридичною освітою та рідних інших зниклих безвісти військовослужбовців. Проте частина інформанток не знала, куди саме можна звернутися за додатковими консультаціями, зокрема безоплатними. Деякі учасниці дослідження знаходили інформацію про можливість отримання правової допомоги, а також відповіді на власні запитання **в соцмережах, на сторінках державних і недержавних організацій та приватних юристів й адвокатів**.

Іноді у військовій частині був юрист або інша людина, яка могла надати правову допомогу. Інформантки також зверталися до Уповноваженого з питань зниклих безвісти за особливих обставин або його регіональних координаторів, до Координаційного штабу з питань поводження з військовополоненими та державної мережі «Безоплатна правнича допомога». Здебільшого їм вдалося отримати потрібну інформацію чи допомогу.

«"Безоплатна допомога" допомогла мені знайти, я відкрила у нас в поліції кримінальну справу з розшуку брата. "Безоплатна право-

ва допомога” знайшла мені юриста у місті Дніпрі, адвоката, який пішов до мого слідчого, подивився справу, і надіслав мені копії».

Сестра зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

«Безоплатні там адвокати і всяке таке, мені там одна підказала, що до чого. Ну хоча б знати свої права і обов'язки. Скільки вважається зниклим безвісти. Місяці, роки? Що потім далі? Я в цій [...] бригаді переписуюсь з дівчатами, дізнаюсь».

Мати зниклого безвісти військового, міська громада,
Харківська область

Деякі інформантки зверталися до **громадських організацій** за рекомендацією працівників державних органів. Інші ж самостійно знаходили інформацію про громадські організації, які надають правову допомогу, або отримували контакти від знайомих. Серед учасників дослідження також були такі, які зверталися до **приватних юристів та адвокатів**. Часто інформантки зверталися як до приватних адвокатів, так і до недержавних організацій, **коли в них виникала специфічна проблема**, про способи вирішення якої вони не були проінформовані. Проте **частина запитів стосувалася і загальних питань**, наприклад, щодо правильності написаних заяв чи інших документів.

«Ну я приватно зверталася. Бо то просто відразу взагалі не знали, що робити. Чи сповіщення це, ну... сказали нам от те, що сказали, що повинні їхати в частину, щоб зарплата його перераховувалася на маму».

Дружина зниклого безвісти військового, Львівська область

«Я постійно працюю з адвокатом. Як тільки я узнала, що в мене така ситуація сталася з чоловіком, я пішла до адвоката, з яким я працювала по інших питаннях. Розумієте, мені не хватає юридичної грамотності для того, щоб правильно написати заяву».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

«І досі з адвокатом не можу навіть через прокуратуру помінати той витяг на моє прізвище. Тобто, в одному прізвищі зробили три помилки по трьох буквах».

Мати зниклого безвісти військового, Чернігівська область

Однак інформантки ділилися, що **приватні надавачі юридичних послуг не завжди були достатньо компетентними в питаннях військового права** і не могли надати потрібної допомоги. Загалом, ця проблема стосувалась і державних органів, як-от ТЦК та СП.

«Ще до платних зверталися, до платного юриста. То вони, так би мовити, некомпетентні: “Ми не знаємо, це треба подивитися, на який закон спиратися”. Ну отакі відповіді були. Ну, я побачила, що толку в цьому не буде».

Дружина зниклого безвісти військового, сільська громада,
Черкаська область

Частина інформанток зверталася за правовою допомогою до побратимів зниклого безвісти військового, які мали юридичну освіту, **до родичів інших зниклих безвісти як з юридичною освітою, так і без, а також до осіб, які мали досвід служби у війську або ж інших знайомих**. З досвіду учасниць дослідження, такий нерегульований спосіб отримання правової підтримки може мати ризики, адже надана інформація може бути некоректною.

Питання оплати правових послуг було актуальним для родин зниклих безвісти військових, оскільки частина з них сплачувала за консультації юристів. Це стосувалося лише приватних юристів та адвокатів, хоча серед них були такі, які надавали свої послуги інформанткам безплатно. **У частини інформанток виникали труднощі з оплатою за ці послуги через високу вартість**. Водночас ці учасниці дослідження не знали про можливість відшкодування витрат⁷ на професійну правничу допомогу. Також деякі інформантки мали досвід, коли юрист або адвокат рекламував свої послуги як безоплатні, проте згодом з'ясувалося, що безоплатною була лише перша консультація.

«В принципі, да, і зараз я оформлюю батьківство, також оформлюю разом з цим сумісне проживання, теж за допомогою юриста. Звичайно, це все за кошти. За власні кошти, скажімо так».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Хмельницька область

Окрім перелічених вище, **інформантки, які проживають у малих населених пунктах**, мали труднощі з отриманням правничої допомоги через її недоступність у їхньому населеному пункті.

Запити інформанток здебільшого стосувалися документів та отримання їх, фінансової допомоги та розв'язання юридичних питань щодо майна та податків.

⁷ Відповідно до пункту 6 Постанови № 1281 Кабінету Міністрів України від 15 листопада 2022 року - <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1281-2022-%D0%BF#Text>

Щодо документів, інформантки зверталися за правничою допомогою для того, щоб перевірити текст заяв, вирішити питання з помилками в документах та отримати потрібні дані з військової частини, зрозуміти, які документи вони можуть отримати та що для цього потрібно.

Серед запитів, пов'язаних з фінансовою допомогою, були проблеми з нарахуванням коштів; труднощі через те, що батько зниклого безвісти, який був розлучений з його матір'ю та не проживав довгий час із сином, претендував на отримання фінансової допомоги; запити від матерів, які не могли отримати грошову допомогу, хоча перебували на утриманні в зниклого безвісти сина.

Частими були запити, пов'язані з юридичними питаннями щодо купівлі та переоформлення майна. Зокрема, інформанткам не було зрозуміло, як діяти з майном, яке оформлене на зниклу безвісти людину, та як його потрібно оформити юридично. Поодинокі виникали питання сплати податків, якщо зникла безвісти людина була підприємцем.

Проте, окрім цих були й інші запити. **Часто інформантки зверталися за допомогою з визнанням зниклого безвісти загиблим.** Серед запитів була потреба зв'язатись зі слідчими відділу в місті, куди направили справу зниклого безвісти військового.

Також актуальними для учасниць дослідження були питання, пов'язані з відмінностями різних статусів, які може мати військовий, зниклий безвісти (безвісти зниклий, безвісно відсутній, статус, який отримує військовий, якщо не вдасться його розшукати протягом трьох років) та які правові наслідки несе зміна цих статусів.

«І я задала питання, от 3 роки пройде, і що далі? Що далі по виплатам, як оформлювати, чи не оформлювати, хто це робить? З безвісти зниклого загиблого, чи не загиблого? Що потім? Ну і що з тими 15 мільйонами, як вони причисляються саме до безвісти зниклого? І як воно, куди? І що ми будемо робити?»

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

2.2. Протидія шахрайству

Досвід інформанток свідчить про те, що **спроби шахраїв** скористатися становищем рідних зниклих безвісти військових є **поширеним явищем**. Інформантки зазначали, що шахраї запевняли їх в тому, що їхня рідна людина знаходиться на лікуванні та потребує оплати медичних послуг, або пропонували придбати інформацію про місце перебування військового, пропонували організувати розмову з ним. Більшість випадків, про які зазначали учасниці дослідження, траплялися після публікації інформації про зниклого безвісти в соціальних мережах, зокрема, у Facebook та Telegram.

«В соціальних мережах писала про зникнення, і в Телеграм каналі. Скрізь писала. [...] Двічі телефонували, пропонували за кошти поспілкуватися з моїм чоловіком. [...] Це в основному після того, як в Фейсбуці інформацію поширила».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

«Зробили спершу таку помилку... Ми тоді у Facebook (як тільки дізнались, що зник безвісти) кидали об'яву про свого сина - надавали інформацію. Як посипались шахраї... Одні дзвонили, що він у госпіталі (запросили 90 тисяч, кажу - я приїду, а вони кажуть - та ми його переводим у Бахмутський район), тоді що він в Оленівці, тоді що попав у полон. Багато було - кожен дзвінок так б'є по психіці».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Інформантки, які були **обізнані щодо загрози шахрайства** внаслідок поширення приватної інформації про військового в соціальних мережах, **зазвичай не робили таких публікацій** або ж не відповідали на повідомлення та дзвінки шахраїв. У протидії шахрайству значення мала підтримка інших людей, які могли проінформувати рідних про загрозу шахрайства та допомогти, коли інформантки стикалися з такою проблемою. Деякі учасниці дослідження повідомляли також про те, що про загрози шахрайства в соціальних мережах їх попереджали в ТЦК та СП, у військовій частині та регіональні координатори Уповноваженого з питань осіб, зниклих безвісти. Ці попередження охоплювали загальні рекомендації не публікувати свої контакти в соцмережах, а також не надсилати свої кошти невідомим людям в обмін на пропозиції послуг, пов'язаних з пошуком зниклого безвісти.

«Зразу в ТЦК сказали, що якщо ви будете виставлять свій номер, то вам, конешно, шахраїв багато буде дзвонить».

Сестра зниклого безвісти військового, міська громада,
Дніпропетровська область

Учасниці дослідження також повідомляли, що **шахраї інколи видавали себе за відомі правозахисні організації**, щоби отримати кошти за послуги, пов'язані з пошуком зниклого безвісти.

«У моїх знайомих чоловік зник, це військовослужбовець. І його мама звернулась в "Юридичну сотню" за підтримкою. І виявляється, то не ця "Юридична сотня". А під цим же ім'ям в Києві є офіс, і вони працюють, і беруть за ці послуги кошти. Вона заплатила 15 000, але по факту, їй нічим не допомогли, скажімо так».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Деякі близькі зниклих військовослужбовців нічого не писали в соцмережах про своїх рідних у війську як до зникнення рідної людини, так і після. Вони зазначали, що робили так на прохання самих військовослужбовців, які говорили їм не публікувати жодних фото або/та інформації про те, у якій частині/підрозділі, на якому напрямку служить їхній близький, щоби попередити ризики потрапляння цієї інформації до ворога або/та до шахраїв. Інші інформантки уникали публікацій про зниклих рідних за порадою їхніх інших близьких, переважно молодших за віком, які мають більше досвіду користування соціальними мережами.

«Він конспірологічно, ми навіть в соцмережах не друзі. Це в нього така принципова була штука, щоб ми не дай бог, ніхто... Каже "якщо раптом зі мною щось станеться, тобою будуть маніпулювати. А так ніхто не знає, що ти моя дружина. І діти...не лайкай і не репости, не підписуйся". Ну, яюсь у нього так це було».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

«Мені зразу син сказав: не вздумай публікувати ніякої інформації на початку. [...] Каже да, тобі буде дуже кортіти, но не вздумай. Бо це працюють відразу шахраї. Зразу. І правда, дівчатам дзвонили. І в кінці-кінців гроші, і були такі моменти. А зі мною — ні. У мене такого не було».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Вінницька область

2.3. Грошове забезпечення

Інформантки показували **різне ставлення до отримання грошового забезпечення** зниклої безвісти рідної людини. Частина людей ділилася, що ці кошти допомагають їм долати фінансові труднощі та підтримувати життя на гідному рівні. Інші інформантки говорили про те, що не витрачають отримані кошти, а зберігають їх, аби після повернення близької людини забезпечити їй можливість для реабілітації та лікування. Також деякі інформантки розповідали, що відкладають кошти на навчання дітей. Декілька учасниць інтерв'ю та фокус-групових дискусій говорили, що спершу їм було емоційно складно погодитися на отримання виплат, адже для них це означало прийняття, що їхня близька людина є зниклою. Проте згодом вони розуміли, що зможуть відкладати ці кошти та використати їх для лікування чи реабілітації своєї зниклої безвісти рідної людини, тож погоджувалися написати заяву на виплати.

«Я скільки з батьками такими спілкуюся, вони ж даже їх і не витрачають, вони складають для тої дитини! Вони її чекають і ждуть, що їй потрібно буде потом лікувати. Їй потрібно буде доводити, ну, до нормального стану, соціалізувати в суспільстві. Тобто він повинен пройти лікування, яке наразі не завжди держава може забезпечити».

Сестра зниклого безвісти військового, селищна громада,
Дніпропетровська область

«Я спочатку в істеріке билась і кричала, що мені не треба ці криваві гроші, мені чоловік треба. Але потім, коли заспокоїлась, мене люди переконали, знайомі мої, друзі, що я повинна ці гроші отримати і зберегти, коли він повернеться, для його реабілітації».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Не всі учасниці дослідження були поінформовані про можливість отримувати грошове забезпечення. **Рівень поінформованості залежав від ТЦК та СП**, на обліку якого перебуває їхня зникла безвісти рідна людина. Так, деякі ТЦК та СП самостійно інформували про можливість отримати грошове забезпечення та **давали досить вичерпні пояснення**, як можна це зробити. Також окремі ТЦК та СП **допомагали із заповненням заяв та самостійно надсилали їх** до військової частини.

«За виплати мені самі перші сказали з ТЦК. Що збираються документи, пишеться заява, відкривається рахунок в банку. Все це мені порадили в ТЦК».

Дружина зниклого безвісти військового, сільська громада,
Черкаська область

«Ну в принципі вони дали на бумажці перечень, які надо ксерокопії зробити, і оцю бумажку, що він не був жонатий і не було дітей. Все, ми це все бистро зібрали і отдали. Ми не отправляли ні по Новій пошті, нікуди, ми просто в ТЦК, вони самі передали».

Сестра зниклого безвісти військового, міська громада,
Дніпропетровська область

«По забезпеченню, я ж кажу, що у нас людина, яка працює в фінансовому відділі [військової частини], вона робить навіть більше, ніж її посадові обов'язки, що вона і накази перероблює, і консультує».

Сестра зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Проте інші ТЦК та СП не виконували таких функцій. Частина центрів інформували людей про можливість отримання грошового забезпечення та необхідність звернення до військової частини, проте **не роз'яснювали, як саме це потрібно зробити**. Тоді інформантки самостійно намагалися розібратися в процесі подання заяви на отримання грошового забезпечення або запитували своїх знайомих, які вже мали подібний досвід. Також деякі ТЦК та СП **не надавали контактів військової частини**, тому учасниці дослідження зверталися до побратимів та посестер своєї близької людини, щоб отримати контактні дані.

Де кілька інформанток **не отримали ніякої інформації щодо грошового забезпечення від ТЦК та СП**. Вони дізнавалися про можливість отримання виплат від знайомих або в соціальних мережах — на сторінках чи чатах родин зниклих безвісти військовослужбовців та військовослужбовиць. Тоді контактні дані військової частини інформантки також здебільшого просили в побратимів та посестер.

«Це я узнала від свого сина. Він сказав, щоб я це зробила. Взяв бланк, надіслав мені, щоб я заповнила».

Мати зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

«ТЦК мало повідомити, що я можу, маю право написати на військову частину цю заяву. Вони нічого не зробили, вони просто мене відправили, все».

Мати зниклого безвісти військового, Чернігівська область

Брак інформування був і після оформлення заяви на отримання грошового забезпечення. Так, інформантки розповідали, що зверталися для уточнення суми грошового забезпечення та причин відмінності отримуваної суми від тієї, яку вони очікували, а також запитували про причини затримок нарахувань. За такою інформацією зверталися як до військової частини, так і до ТЦК та СП, проте отримати відповіді в більшості випадків не вдавалося. Інформації бракувало й щодо того, які члени сім'ї зниклого безвісти військовослужбовця чи військовослужбовиці можуть отримувати виплати та в якій почерговості.

Через брак інформування та нерозуміння, як отримати грошове забезпечення, деякі респондентки **зверталися за платними консультаціями до приватних юристів або громадських організацій**. Вони говорили про таку допомогу як ключову для розв'язання питань. Водночас учасниці дослідження зазначали, що ціна платних консультацій була досить високою для них.

«Я вот була на собранії, отам був юрист. Ми з нею зв'язалися, то ми будемо через неї питатися узнати, яка буде зарплата і бойові, яку суму ми повинні вообщє получати. Потому що в цьому місяці другі получили, а ми ні. І я в фінчасть написала, мені сказали – дадуть відповідь, но нічого не дали ще».

Сестра зниклого безвісти військового, міська громада,
Дніпропетровська область

На етапі оформлення виплати грошового забезпечення батьки деяких зниклих безвісти військових не могли отримати довідку, що їхній син не перебуває в шлюбі та не має дітей. Такий документ, з їхнього досвіду, може підготувати лише ТЦК та СП, інші державні установи не мають подібної форми довідки. Проте працівники або працівниці ТЦК та СП не завжди погоджувалися підготувати цей документ або це займало в них тривалий час.

«Потрібно довідку, що син не одружений і не має дітей. Таку довідку в РАЦСі не давали, ніде її не давали. Але в законі прописано, це має доступ до бази тільки ТЦК. ТЦК має доступ до цієї бази, має зайти в цю базу, витягнути витяг, і написати військовій частині. ТЦК робило це 4 місяці».

Мати зниклого безвісти військового, міська громада,
Миколаївська область

Деякі інформантки ділилися занепокоєннями, що статус їхньої рідної людини може бути змінений зі “зниклої безвісти” на інший. Їх непокоїло те, що така зміна може бути пов'язаною з виплатою грошового забезпечення.

Інформантки, чий близький зник до або на початку повномасштабного вторгнення, розповідали, що їхній досвід отримання грошового забезпечення був менш успішним. Вони ділилися, що **до 2022 року отримували виплати значно меншого розміру**, ніж передбачено наразі, і нарахування відбувалися нерегулярно, із затримками в часі. Також вони розповідали, що **пізніше намагалися подати заяви на виплати**, які передбачено оновленими нормативними документами, проте **ці спроби не були успішними**. Такі ситуації викликали відчуття несправедливості в родин військовослужбовців та військовослужбовиць.

«Ми тільки через 3 роки отримали якесь письмо, щоб ми з'явилися у військову частину для оформлення документів, і нам почали виплачувати по 900 гривень. І ми оце до 2018 року раз в рік робили з нотаріусом [довіреності] ну... то чоловік їздив отримувати за мене кошти, і свої і мої, то я їздила, то син. Довіреності ми робили. І так на мінімалці ми це...А коли вже почалась повномасштабна війна, і ці люди стали... ну, які виплати, що ви получаете? А я кажу ми майже нічого не получаем».

Мати зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Під час розмови про отримання грошового забезпечення інформантки порушували питання фінансового становища. Деякі з них говорили, що ці **виплати є ключовим джерелом для подолання фінансових труднощів**, адже раніше їх фінансово підтримувала людина, яка зникла безвісти. Про це говорили як дружини військовослужбовців, так і батьки. Учасниці дослідження розповідали й про те, що виплати починали надходити в середньому через 2–4 місяці після повідомлення про зникнення, а також і надалі грошове забезпечення деколи надходило із затримками або не в повному обсязі. Це стало для них викликом, адже іноді родини не мали заощаджень та не були готові до таких ситуацій.

Про фінансові труднощі говорили й в контексті потреби в додаткових юридичних послугах (нотаріуса, адвоката тощо) та необхідності робити значну кількість ксерокопій документів.

Також фінансові труднощі були в деяких інформанток, які не витрачали кошти, а накопичували їх для лікування та реабілітації військовослужбовця або на інші потреби їхньої родини. Це пов'язано з тим, що, окрім задоволення власних потреб, їм доводиться сплачувати рахунки (зокрема, йшлося про оплату комунальних послуг, оренди житла, сплату податків ФОП) своєї рідної людини, яка зникла безвісти.

«В нашому випадку, батьки утримують його [зниклого безвісти військовослужбовця] будинок і чекають його, і топлять, і витрачають гроші свої на комуналку з тої пенсії».

Сестра зниклого безвісти військового, селищна громада,
Дніпропетровська область

Інформантки розповідали про те, що **нормативні документи не враховують усі можливі ситуації в родині** військовослужбовця чи військовослужбовиці. Через це в родині можуть виникати конфлікти щодо отримання грошового забезпечення. Зокрема, йшлося про випадки, коли один з батьків військового після розлучення не брав участі у вихованні та підтримці дитини, проте не відмовився від батьківських прав, тож може претендувати на 50% грошового забезпечення. Окрім цього, якщо військовий або військова перебували в незареєстрованому шлюбі без спільних дітей, відповідно до нормативних документів їхні партнер чи партнерка не можуть отримувати грошове забезпечення (лише після звернення до суду та доведення спільного проживання). Інформантки згадували й про випадки, коли колишні дружина або чоловік отримують виплати, якщо мають спільних з військовослужбовцем чи військовослужбовицею дітей. Батьки непокоїлися, що не можуть створювати накопичення для лікування/реабілітації зниклого безвісти. Також батьки висловлювали переживання, що їхня колишня невістка не витрачає кошти на дітей.

Деякі батьки перебували в ситуації, коли до зникнення безвісти їхнього сина вони залежали від його фінансової підтримки, проте грошове забезпечення отримують дружина або колишня дружина та не перераховують батькам частину коштів. У таких випадках **батьки не отримують жодної фінансової підтримки, тож їхнє матеріальне становище стає скрутним**. Деякі з батьків намагалися в судовому порядку довести, що перебували на утриманні сина, аби отримати частину виплат. Проте цей процес був досить складним і не завжди успішним, а також іноді потребував залучення приватних юристів, на оплату послуг яких інформантки не мали коштів.

2.4 Соціальні послуги, виплати та пільги

Учасниці дослідження часто зазначали, що **процес оформлення соціальних виплат та/або пільг вимагає значних зусиль**. Зокрема, це пов'язано з **браком повної та доступної інформації** щодо усіх послуг та пільг, які доступні родинам зниклих безвісти військових, та того, які кроки потрібно здійснити для отримання їх. Окрім цього, виникали труднощі, пов'язані з процесом оформлення документів. Інформантки не знали, які саме документи потрібні та куди подавати звернення на отримання соціальних виплат та пільг. Одна з учасниць дослідження зазначила про необхідність уніфікації переліку доступної соціальної допомоги та документів, необхідних для оформлення соціальних виплат та пільг.

Також деякі інформантки зазначали, що **не знають про можливість оформлення посвідчення члена родини зниклого безвісти військовослужбовця**.

«Ну, я видно просто даже і нічого не робила [посвідчення члена родини зниклого безвісти військовослужбовця]. Тому що навіть не стикалася з цим. Якщо би воно в якомусь переліку документів [містилося], я би напевно це зробила би».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Переважно рідні та близькі зниклих безвісти **дізнавались детальну інформацію про виплати та пільги самостійно** з різних джерел, зокрема, через розмови з іншими родинами зниклих безвісти військовослужбовців та із соціальних мереж.

«Комунальні платежі тільки [пільгові]. [...] Я все в принципі читаю в Інтернеті і читаю, і черпаю багато із Телеграм-каналі, груп».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Також деякі інформантки розповідали, що дізнавалися про соціальні послуги від представників військової частини.

Більшість інформанток не мали комунікації із соціальними працівниками взагалі. Деякі учасниці дослідження казали, що не знали або вперше почули про можливу допомогу від соціального працівника.

Деякі інформантки розповідали про **отримання соціальної допомоги від місцевих органів влади.** Переважно учасниці дослідження називали різний обсяг такої допомоги, залежно від громади, в якій вони мешкають.

«В сільраді мамі предложили, що можна оформити допомогу, даже як сейчас син безвісти зник, то їй приходе 2200 грн, по-моєму, в місяць допомога просто. [...] Там хороші люди работают, вони в сільраді дуже відкриті такі, вони всегда нам помагають».

Сестра зниклого безвісти військового, міська громада,
Дніпропетровська область

Деякі інформантки зазначали про необхідність допомоги, яка наразі не передбачена соціальним захистом. Зокрема, йшлося про **допомогу, пов'язану з утриманням господарства.**

2.5 Медичні послуги

Учасниці дослідження також говорили про незакриту **потребу в медичних послугах.** Вони ділилися, що доступність медичної допомоги залежить від типу громади та населеного пункту. Також одна інформантка озвучила запит на допомогу з отриманням медикаментів, оскільки важкохворим рідним раніше з вартісними ліками міг допомагати зниклий військовослужбовець.

«Є безкоштовна програма підтримки онкохворих. Я жодної послуги не отримала, хоча такий пакет існує. У Києві в Інституті раку отримала безкоштовно ці послуги. Чому ж у Харкові так не можна? [...] Хімія коштує 50 тис. за сеанс, а їх треба 10. Де взяти ці півмільйона?»

Мати зниклого безвісти військового, міська громада,
Харківська область

«[...]Я би так хотіла, щоб таке було. [...] реальна якась допомога при ліках таких...»

Донька зниклого безвісти військового, Вінницька область

Розділ 3. Стан здоров'я та соціальне оточення

3.1. Емоційний стан та психологічна підтримка

З моменту оповіщення про зникнення близькі зниклих безвісти військових проживають **психологічно важкий досвід**, стикаючись з необхідністю жити з невідомістю та труднощами, пов'язаними з пошуком рідної людини. Інформантки говорили, що вони **мали потребу в психологічній підтримці, однак не завжди могли її вчасно ідентифікувати**. Лише декілька учасниць дослідження зверталися за допомогою до спеціалістів.

Більшість інформанток **спершу намагалися впоратися з емоційним навантаженням самостійно**: відволікалися на повсякденні справи та турботу про рідних. Вони зазначали, що це допомагало їм забути про власний емоційний стан. Інші зверталися до релігійних практик, відвідування храмів.

«В мене є, як кажуть, чим зайнятись. Якби я тільки углублялась в одне, може мені було б дуже важко. А так мені, як кажуть, Бог дає те, що ти повинна жити і повинна переключатись на інше. Мені ніколи їздить відпочивати, ілі там щось. Треба бути сильною, взяти себе в руки, і продовжувати далі боротися, і знаходити якийсь вихід».

Мати зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Деякі учасниці дослідження говорили, що ідентифікували потребу в психологічній підтримці постфактум. Вони ділилися, що на перших етапах отримання звістки про зникнення близької людини допомога спеціаліста була справді необхідною, однак вони не знали про таку можливість або спершу відмовились від неї.

«Коли я пішла в Червоний Хрест, там же теж один з кроків звернутися в Червоний Хрест, написати. Мені пропонували відразу. Але коли на початку, людина відмовляється від цього. Тобто я прийшла до цього тільки через 3 місяці, вже змучена, морально і фізично. І психологічно».

Мати зниклого безвісти військового, міська громада,
Миколаївська область

Учасниці опитування зазначали: **потреба в психологічній підтримці є актуальною** для них не лише на перших етапах, а й **упродовж усього періоду зникнення близької людини**.

Одним з ключових **бар'єрів в отриманні психологічної підтримки є питання доступності інформації**. Інформування про те, де та як можна отримати допомогу спеціаліста, є особливо необхідним на перших етапах, коли рідні та близькі дізнаються про зникнення військового. Механізм інформування про такі можливості дещо краще налагоджений у

неурядових організацій, про що учасниці дослідження неодноразово згадували під час інтерв'ю та фокус-груп.

Також як про бар'єр для отримання психологічної допомоги інформантки згадували про **недовіру до спеціалістів**, зокрема говорили, що наявні підходи до надання допомоги їм здаються неефективними та невідповідними їхньому досвіду.

«Потім я зверталась до терапії, Корштаб організував такі зустрічі, була невеличка група. Там вчили саморегуляції, як там считатись якийсь предмет одного кольору, ну як вгамувати, коли у тебе настає панічна атака. Але знову ж це було два психологи, і ці люди були цивільними, які знаходилися за кордоном. Тобто люди, які не дотичні, вони іскреннє хотіли допомоги, але вони не розуміють саму проблематику».

Сестра зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Деякі інформантки розповідали, що для них важлива підтримка інших людей та можливість розповісти про пережите. Тому значущим для них є **спілкування в колі жінок, які проживають ті ж досвіди**. Таке спілкування відбувалось у соціальних мережах, під час неформальних зустрічей, організованих благодійними фондами чи громадськими організаціями, тематичних заходів, відпочинку. Ті з інформанток, які брали участь у групових взаємодіях, відгукувалися про це переважно позитивно.

«Мені допомогу психологічну оказують більше ті люди – ну, я ж казала, я членкиня чотирьох громадських організацій, у яких ці ж самі проблеми. Які розуміють мене, які проходять такий же самий шлях, які так же, як і я, стали асоціальні. І дуже допомагають – це жіноче коло. Саме такий ресурс, бо там ти можеш разом і поплакати, і «соберись, тряпка, в пучочек». Тобто мені найбільше допомагають все-таки оточуючі люди, які стикнулись з такою ж самою проблемою».

Сестра зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Ще один аспект, про який висловлювались інформантки, — це надання психологічної допомоги дітям зниклих безвісти військових. Деякі з них шукали спеціаліста спершу для дитини, а вже згодом зверталися за допомогою для себе.

На думку більшості інформанток, питанням підтримки родин зниклих безвісти повинні займатися військові частини, ТЦК та СП: інформувати про можливості психологічної підтримки, налагоджувати регулярну взаємодію з родинами, знайомити родини між собою та організувати

зустрічі для них. На момент проведення дослідження інформанткам бракувало таких дій з боку військових частин і ТЦК та СП.

«Я вважаю, що оскільки зниклі безвісти зазвичай це військовослужбовці, тому відповідна частина, де проходить службу військовослужбовець, повинна займатися цим питанням, повинна надавати психологічну допомогу. Ну, хоча би у вигляді звичайного спілкування. Хоча би там продзвонювати чи запрошувати на якісь зустрічі, хоч раз на місяць. Щоб якось заспокоювати».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Дніпропетровська область

3.2. Стан здоров'я

Стан здоров'я учасниць дослідження значно погіршився після повідомлення, що близька людина зникла безвісти. Унаслідок переживання сильного стресу на перших етапах вони **втрачали можливість займатися повсякденною діяльністю, зокрема, харчуватися та підтримувати розмову**. На їхню думку, найважливішу підтримку в цей період вони отримували від близьких людей — родичів, друзів, дітей.

«Хотіла сказати, що перші тижні було таке, що взагалі погано соображала, і сиділа просто дивилась в одну точку. Не їла, нічого. До мене друзі приходили, їсти приносили, мене годували і дитину. І я все одно не могла їсти. Вони сідали біля мене і казали: "я голодна, давай їсти разом"».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Інформантки, чиї близькі люди перебували в статусі зниклих безвісти тривалий час, зазначали, що суттєві наслідки погіршення фізичного здоров'я стали помітними вже за рік після зникнення. **Сильний стрес спричиняв негативні зміни у функціонуванні організму**: зникнення грудного молока в матері, утворення кисти, випадіння волосся, втрата ваги, інфаркти. В однієї з інформанток через пережитий стрес стався викидень.

«Через рік почало випадати волосся, через півтора року ми спохватились. В мене і у свекрухи. Тоді ми пішли до трихолога, і вони сказали, що на фоні цього стресу... Ну, зазвичай воно десь через рік після великої дози стресу, якщо вона була, то через рік організм починає показувати, що воно дійсно відбулося. Тобто це такий ідентифікатор».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Інформантки говорили, що їхній психічний стан погіршувався не лише після повідомлення про зникнення, а й упродовж усього періоду пошуків. Особливо **сильно на них впливала необхідність самостійно шукати свою близьку людину в російських каналах інформації**, оглядати світлини загиблих та поранених. Невідомість, брак інформації також суттєво впливали на психологічний стан родичів та партнерок. Проте **лише деякі учасниці дослідження зверталися до невролога та психіатра.**

«Я взагалі стала іншою людиною! В мене наче вирвали душу, і все! Дуже змінилася, дуже. Я не знаю, заради чого жити. Одна надія, що, може, він живий. Може, він в полоні. Тільки завдяки цьому я тримаюсь».

Мати зниклого безвісти військового, міська громада,
Харківська область

3.3. Зміна соціального оточення

Зникнення безвісти близької людини спричинило зміни й у соціальному оточенні учасниць нашого дослідження. Тим часом як частина інформанток повідомляли про те, що отримують більше підтримки від родини, друзів та знайомих, інші зазначали, що змушені були змінити коло свого спілкування, стикаючись з холодним ставленням або униканням спілкування з боку далеких родичів, колег або друзів та знайомих.

Сприятлива для інформанток взаємодія з оточенням полягала як в наданні близькими та знайомими **емоційної підтримки після зникнення їхньої близької людини**, так і певної матеріальної допомоги. Зокрема, деякі учасниці дослідження, які проживають у сільській місцевості, отримували допомогу з веденням господарства від мешканців громади.

«Сільські люди, да, ось у нас і фермера є, які одноосібники, держать поля, то дуже помагають, там, чи надо чи посіять, чи виорать, чи поволочити, люди безкоштовно допомагають в цьому. Свої, сільські».

Дружина зниклого безвісти військового, сільська громада,
Черкаська область

Також учасниці дослідження отримували емоційну підтримку від знайомих чи колег їхніх зниклих безвісти близьких.

«Ви знаєте, син працював на такій, ну як кажуть, общався з людьми. То всі люди за ним. Він є живий, він є живий. Всі люди кажуть так! Мені остається тільки богу молитися за його душу. Щоб додому прийшов живий. Більше нічого. А так люди підтримують. Ти не вір, що він там, він живий. Він живий. Ось так вони й кажуть».

Інші ж учасниці дослідження, зазначаючи про деструктивний досвід спілкування із соціальним оточенням, розповідали про конфліктні ситуації або складнощі в спілкуванні з родичами, друзями чи колегами. Так, **інформантки стикалися з нерозумінням їхніх переживань. Також конфлікти виникали щодо отримання матеріального забезпечення:** частина інформанток розповідали про відчуття несправедливості щодо того, що грошові виплати не розподіляються порівну між батьками та партнеркою військового, або ж, у разі наявності спільних дітей, виплати отримують колишні дружини. Також учасниці дослідження говорили, що **відчували дискомфорт через обговорення їхнього особистого життя** з боку далекого кола знайомих, що охоплювало, зокрема, поширення різної неправдивої інформації про інформантку та її родину. Відтак інформантки часто самі ініціювали припинення стосунків із частиною свого соціального оточення.

«Коли таке случается, то щось не дуже близькі люди, ну друзья там, знайомі, вони не розділяють це горе з тобою, і да, перестали вообщє общаться з ким-лібо».

Сестра зниклого безвісти військового, міська громада,
Дніпропетровська область

«[люди говорять, що] типу от - "він в лікарні лежить, а вона його не хоче забирати". Що - "він там або якийсь не такий, або"... Я в соцмережах буває пишу, коли вже достануть якимись такими, і не тільки такими питаннями, що залишить у спокої мою родину. Я просто не розумію, чому іде така агресія людська. Кажу, в мене часу немає на ті сплетні, на ці розборки. А це приїдеш, і починають».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Вінницька область

Також рідні зниклих безвісти військових, зокрема тих, хто вже тривалий час перебували в такому статусі (рік або більше), **стикалися з нерозумінням з боку близького та більш віддаленого оточення їхньої потреби продовжувати пошуки** близької людини. Подібні ситуації інформантки описували як такі, що завдають додаткових емоційних переживань.

«[...]нам і так важко, ми і так в такому живемо стані. Ти не знаєш, що і де він. Ти постійно в підвішеному стані. А ще коли чуєш, як мені мій же родич сказав: "краще б уже тобі привезли, ото поховала би, та й вже заспокоїлась". Я кажу: "Вася, ні! Це не краще! Тому що якщо вже поховала, то це вже все". Він каже: "А що, краще що ти оце мотаєшся?" Кажу "да, но в мене є надія, що він є живий. Я тому і їжджу, тому і вибиваю, щоб його скоріше повернути"».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Вінницька область

Деякі інформантки розповідали, що **досвід переживання зникнення безвісти їхньої близької людини став для них випробуванням стосунків з оточенням** та допоміг зрозуміти, з якими людьми варто підтримувати тісний контакт, а з якими ні.

«Ну, зразу відфільтрувалися... війна все розставила на свої місця. Ну, оця звістка. Знаєш, хто тебе підтримує, а кому все одно. Да, дуже сильно змінилося».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Наше дослідження показало, що доволі **вагомою зміною соціального оточення близьких зниклих безвісти військових стало знайомство з іншими родинами зниклих безвісти та/або військовополонених**. Більшість учасниць дослідження говорили про цей досвід знайомства як про винятково позитивний, важливий та корисний як для емоційної підтримки, так і для обміну досвідом та інформування про ті чи інші аспекти, пов'язані з безпосереднім пошуком зниклих безвісти або оформленням документів. Досвід інформанток показує, що часто **саме допомога та підтримка з боку інших родин зниклих безвісти були визначальними в їхній поінформованості** щодо подальших дій після отримання звістки про зникнення безвісти близької людини.

«Ми в групі состоїм, [назва групи]. То там дівчата кажуть, що получилось у них оформити, документ який получить. То вони советують дівчатам, які це не знають іще. Саме більше помагають ті дівчата, які уже це все пройшли, і, на жаль, у них або загиблі, або, на щастя, повернулися додому. То вони більше уже знають [...] Вони сорок кругов ада не те що пройшли, а іскупались в них, то вони більше помагають, чим ті, що сейчас нові».

Сестра зниклого безвісти військового, міська громада,
Дніпропетровська область

«Їжджу на зустрічі, домовляюсь за зустрічі. Об'єднала родини [номер бригади] бригади. З різних батальйонів. І отак починала тільки з одного батальйону, зі свого. А зрозуміла, що треба разом нам якось триматися, і завдяки тому, що ми трималися, то ми отримали документи».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Вінницька область

Доволі важливою для інформанток є також психологічна підтримка, яку вони знаходять у спілкуванні з іншими родинами зниклих безвісти, що пережили подібний досвід. Також інформантки розповідали, що емоційно підтримують інші родини зниклих безвісти через залучення до спільних проєктів, зокрема культурних.

«Ну оце [ім'я людини] [дружина побратима, який зник разом з сином] каже: "як тобі полохо, дзвони мені". Вона мене трошки словами піддерживає. Каже: "може ще зустрітись...всі разом. Коли вони знайдуться". І ще каже погуляєм... Ну тоже как-то і сама немножко себя настраиваю на то, что всьо хорошо будет».

Мати зниклого безвісти військового, міська громада,
Харківська область

За словами інформанток, тісніші взаємодії та емоційній близькості між родинами зниклих безвісти сприяє також **спільна діяльність. Зокрема, координація і організація спільних заходів або участь у заходах, з метою актуалізувати пошуки зниклих безвісти й публічно висвітлити необхідність продовження пошуку зниклих безвісти та звільнення українських військовополонених.** Ідеться, зокрема, про акції щодо звільнення полонених та пошуку зниклих безвісти, що проводять у великих містах, адвокацію питань, пов'язаних із пошуком зниклих безвісти, а також інші масові заходи для родин і, зокрема, дітей військовополонених та зниклих безвісти військових.

«Зараз недавно у нас такий автобусний тур організований, адвокатський. Багато різних бригад, і наші дві дівчинки теж від наших поїхали туди, в саму Женеву. І там вже ми фотозвіти робили. Якраз я викладала і я веду сторінку. [...] Думаю, треба якось це все виносити на широту, от».

Дружина зниклого безвісти військового, міська громада,
Київська область

Висновки

Про факт зникнення безвісти військового рідні дізнавалися від військової частини або ТЦК та СП. Деякі інформантки дізналися про зникнення, коли ТЦК та СП видав їм сповіщення про зникнення військового безвісти, утім частина учасниць дослідження отримували цей документ лише згодом. При врученні сповіщення траплялися порушення конфіденційності та етичних норм, як-от повідомлення про факт зникнення неповнолітній дитині або вручення сповіщення сусідам. Окрім цього, у деяких випадках сповіщення отримувала лише дружина/найближчі родичі, а інші близькі залишались непоінформованими, якщо не спілкувалися з людиною, яка отримала сповіщення.

Досвід взаємодії з ТЦК та СП значно залежав від конкретного центру та конкретних співробітників, які спілкувалися з родинами зниклих безвісти військових. Більшість учасниць дослідження були незадоволені взаємодією з ТЦК та СП і вказували на такі проблеми в спілкуванні, як: байдужість співробітниць та співробітників ТЦК та СП до їхніх переживань, неприязне спілкування, неухважність до важкого психологічного стану. Серед інших проблем були помилки в документації, яку ТЦК та СП надавали родинам, та необхідність приходити в ТЦК та СП для розв'язання будь-яких питань.

У бригадах, де служать зниклі безвісти близькі інформанток, патронатної служби не було, але в деяких випадках бригада мала службу цивільно-військового співробітництва або ж відповідальну особу, яка спілкувалася з родинами зниклих військових. Подекуди військова частина переймала на себе функції ТЦК та СП, інформуючи родини про необхідні кроки, процес пошуків та надаючи їм психологічну підтримку. Окрім того, близькі зниклих безвісти військових намагалися поспілкуватися з командирами й побратимами/посестрами та іноді запитували інформацію щодо зникнення їхньої близької людини, яку військовим розголошувати заборонено. У деяких учасниць дослідження виникали складнощі з отриманням витягу з акта службового розслідування.

Серед поширених проблем у взаємодії з Нацполіцією було зневажливе та неспівчутливе ставлення і помилки в документах. Частина інформанток мала негативний досвід комунікації зі слідчими: вона відбувалась рідко, слідчі не повідомляли інформації про пошуки, а натомість декілька разів уточнювали ті самі дані інформанток. Також у деяких учасниць були труднощі через зміну слідчих, вони не могли отримати контакти нових слідчих, яким передали справу їхньої зниклої безвісти рідної людини. Позитивний досвід мали ті інформантки, чий слідчі були готові відповідати на їхні питання, ставилися до них з розумінням і співчуттям та висловлювали підтримку.

Усі інформантки тим чи іншим чином проводили власні пошукові дії. Учасниці дослідження пояснювали це недостатньо ефективною роботою пошукових організацій та неефективною комунікацією з їхньої сторони. Більшість респонденток моніторили або продовжують моніторити сайти та канали в месенджерах з інформацією про українських військо-

вополонених у Росії. Також часто задля пошуку вони об'єднувалися в спільноти, які водночас були й джерелом психологічної та інформаційної підтримки.

Пошукові дії респонденток не завжди були результативними, а також подекуди наражали їх та їхніх близьких на небезпеку, якщо вони публікували інформацію про зниклого безвісти або надсилали особисті дані в Росію чи на окуповані території. Проте все ж у деяких випадках це дозволяло рідним знайти важливу інформацію. Водночас часто вони не розуміли, куди найкраще звернутись із цими знахідками або ж пошукові організації чи інші органи не вважали знайдені відомості надійними.

Інформантки мали різний досвід взаємодії з іншими організаціями, які займаються пошуком зниклих безвісти людей. Негативний досвід був здебільшого пов'язаний з неефективною комунікацією або її повною відсутністю. Позитивний — з готовністю організацій допомогти, підтримати та відповісти на всі запитання, а також з готовністю організацій займатися пошуком їхніх рідних, зниклих безвісти. Найбільш позитивно інформантки оцінювали взаємодію з Координаційним штабом з питань поводження з військовополоненими та з регіональними координаторами Уповноваженого з питань осіб, зниклих безвісти за особливих обставин.

Викликом для рідних зниклих безвісти були спроби шахраїв отримати кошти в обмін на певні послуги, що стосуються нібито пошуків їхньої зниклої рідної людини. Спроби шахрайства відбувалися переважно після публікації інформації про зниклого безвісти в соціальних мережах, із зазначенням контактних даних рідних та близьких цієї людини. У такому разі важливою була допомога сторонніх, більш поінформованих осіб або представників державних та неурядових організацій.

Серед інформанток були ті, що зверталися до суду. Серед причин таких звернень були потреба зміни статусу військовослужбовця — визнання загиблим, визнання зниклим безвісти (військового звинувачували в самовільному залишенні частини); потреба визнати факт перебування на утриманні в зниклого безвісти військового, щоб мати право на отримання частини грошового забезпечення, або факт спільного проживання чи непроживання подружжя. Проблеми, які виникали у взаємодії з судом, були пов'язані зі значною тривалістю судових процесів та необхідністю залучати приватного адвоката й оплачувати його послуги.

Кроком, який проходять рідні зниклих безвісти військових незадовго після отримання звістки про зникнення безвісти, було отримання грошового забезпечення. Інформантки розповідали про різне ставлення до виплат: частині людей грошове забезпечення допомагає долати матеріальні труднощі, інші накопичують їх для реабілітації чи лікування своєї близької людини, яка зникла безвісти, або інші потреби своєї сім'ї. Учасниці дослідження говорили про наявність фінансових труднощів. Здебільшого їх мали ті, які не витрачали грошове забезпечення. Ба більше, часто їм доводилося не лише задовольняти свої потреби, але й сплачувати рахунки своєї зниклої безвісти рідної людини. Також фінансові труднощі були спричинені затримками виплат та нарахування їх не в повному обсязі.

Отримання грошового забезпечення не було доступним усім. Інформантки, близька людина яких зникла до повномасштабного вторгнення або на його початку, говорили, що раніше сім'ї не отримували виплат зовсім або вони були невеликого розміру. Після зміни розміру грошового забезпечення вони намагалися звернутися за отриманням виплат оновленого розміру, проте ці спроби не були успішними. Також нормативні документи не враховують усіх можливих ситуацій у родині військовослужбовиці чи військовослужбовця. Тому частина їх рідних може залишитися без фінансової підтримки. У деяких випадках це було причиною конфліктів між членами сім'ї та спричиняло відчуття несправедливості щодо розподілу виплат.

Більшість інформанток не контактувала із соціальними працівниками або й взагалі не знала про таку можливість. Деякі інформантки говорили про позитивний досвід соціальної підтримки з боку місцевих органів влади у вигляді виплат, які відрізняються за обсягами залежно від територіальної громади. Деякі учасниці дослідження також озвучували виклики, пов'язані з отриманням допомоги з медичними послугами, а також необхідність підтримки в отриманні ліків.

Однією з **ключових проблем, яка наскрізно присутня на всіх згаданих етапах**, які проходять рідні зниклих безвісти військових, є **брак належного інформування**. Після отримання сповіщення про зникнення інформантки отримували загальну інформацію від ТЦК і СП як діяти далі, проте вона часто була неповною і не давала цілкового розуміння сфер відповідальності різних організацій, куди саме варто звертатися з певними запитамі. Результати дослідження вказують на те, що інформування з боку ТЦК та СП не працює належним чином: комунікація була не проактивною, а реактивною, тому близьким зниклих безвісти військових доводилося докладати значних зусиль, аби розібратися в тому, які документи потрібно отримати, і яким чином ведуться пошуки зниклої безвісти людини.

Загалом учасниці дослідження були принаймні частково проінформовані про отримання документів та витягів, проте їм бракувало чіткого і зрозумілого алгоритму дій, зафіксованого на папері. Подекуди їм надавали інформацію лише одноразово при врученні сповіщення, коли через складний емоційний стан їм було важко сприйняти та запам'ятати повністю.

На етапі пошуку та у випадках типових ситуацій в інформанток часто були труднощі з розумінням, як саме потрібно діяти. Учасниці дослідження розуміли алгоритм дій під час звернення до поліції, проте не мали цілісного уявлення про те, як мала б відбуватися комунікація зі слідчими та якими мали б бути їхні подальші кроки після подання заяви. Ролі різних пошукових організацій також не були до кінця зрозумілими, а тому інформантки не могли сформувані очікувань щодо взаємодії та результативності роботи цих інституцій. Також помітним був брак інформування щодо небезпек, пов'язаних із публікацією інформації про зниклих безвісти військових у соціальних мережах.

Рівень поінформованості родини про грошове забезпечення та процес оформлення заяви на його отримання залежав від ТЦК та СП, на обліку якого перебуває їхня зникла безвісти рідна людина. Так, жінки розказували як про ситуації, коли ТЦК та СП надавав усю необхідну інформацію та підтримував у написанні заяви, так і про випадки, коли ТЦК та СП не надавав жодної інформації. З браком інформування люди зіштовхувалися також і в процесі отримання виплат — турбували питання часу отримання першої виплати, причин затримок, розмірів виплат, черговості членів сім'ї в претендуванні на виплати.

Інформування щодо соціальних виплат, послуг та пільг, які можуть отримати родини зниклих безвісти військових, також є недостатнім і має переважно точковий, несистемний характер та залежить від ініціативності окремо взятих представників військових частин або працівників ТЦК та СП. Учасниці дослідження зазначали, що їм не надавали повну та вичерпну інформацію про перелік пільг та документів, які потрібно оформити для отримання їх. Більшість жінок шукали інформацію щодо соціальних виплат та пільг самостійно в інтернеті або зверталися за допомогою до близьких інших зниклих безвісти військових. Люди, які вже проходили всі вищезгадані етапи, були важливим джерелом інформування інших рідних зниклих безвісти.

Інформантки позитивно відгукувалися про інформування зі сторони Координаційного штабу з питань поводження з військовополоненими та координаторок регіональних центрів Уповноваженого з питань зниклих безвісти за особливих обставин. Проте, що стосується інформування зі сторони державних організацій, відповіді інформанток вказують, що їм часто бракувало контактної особи, яка б могла супроводжувати рідних зниклих безвісти.

Результати дослідження вказують на те, що інформування повинно відбуватись у різний спосіб, адже рідні зниклих безвісти не є однорідною групою людей та мають різні можливості доступу до інформації, наприклад, різні навички користування засобами зв'язку або ж різний рівень сприйняття інформації.

Окрім неналежного інформування, проблемою є **велика кількість органів, з якими мають взаємодіяти родини зниклих безвісти військових**. Разом зі складним процесом отримання документів та недостатнім інформуванням потреба взаємодіяти з різними інституціями значно обтяжувала досвід родин зниклих безвісти.

Ці фактори впливали також і на те, що інформантки часто стикалися з **правовими труднощами**. Серед запитів інформанток можна виділити три основні групи: пов'язані з документами та їх отриманням, з фінансовою допомогою та з розв'язанням юридичних питань, які стосуються купівлі та переоформлення майна та податків.

Питання, які лишалися актуальними для інформанток, пов'язані з нерозумінням різних статусів, які може мати військовий зниклий безвісти (безвісти зниклий, безвісно відсутній, статус, який отримує військовий, якщо не вдасться його розшукати протягом трьох років), а також, які правові наслідки несе зміна цих статусів і як саме вона відбувається в

судовому порядку. Актуальними були також питання про виплати, пенсії та пільги.

Інформантки отримували правову допомогу з різних джерел: від державних органів, громадських організацій, приватних юристів, а також знайомих з юридичною освітою та рідних інших зниклих безвісти військовослужбовців. Часто інформантки зверталися до недержавних організацій або приватних адвокатів, коли в них виникала проблема, про способи вирішення якої вони не могли знайти інформації. Проте інколи запити стосувалися і загального інформування, наприклад, щодо правильності написаних заяв чи інших документів.

Серед труднощів, які виникали в інформанток під час отримання чи пошуку правової підтримки, — недостатня кількість юристів, які спеціалізуються саме на військовому праві; отримання неповної або неправильної інформації від тих, хто надає правову допомогу; недостатня проінформованість щодо можливості отримання безплатної правової допомоги, зокрема й онлайн; брак коштів на правову допомогу; недостатня проінформованість про можливість компенсації коштів, витрачених на отримання правової допомоги.

Водночас з проходженням бюрократичних процедур та пошуком зниклої безвісти людини, близькі зниклих військових стикалися з важкими **емоційними переживаннями та потребували підтримки**. Психічний стан інформанток погіршувався не лише після повідомлення про зникнення, а й надалі. Попри це, вони не завжди могли вчасно ідентифікувати цю потребу та звернутися за допомогою. Основними бар'єрами на шляху до отримання психологічної підтримки була недостатність інформування про таку можливість, певна недовіра до спеціалістів. Інформантки зазначали, що їм особливо бракувало інформації від ТЦК та СП про можливості психологічної підтримки. Натомість неурядові організації більш активно інформували про можливість такої допомоги.

Стан здоров'я учасниць дослідження також зазнав негативних змін після повідомлення про зникнення безвісти близької людини. На перших етапах це позначилося на складності підтримувати повсякденну діяльність. Упродовж року після повідомлення про зникнення інформантки помічали значне погіршення стану фізичного здоров'я.

Наше дослідження показало, що після зникнення безвісти часто соціальне оточення рідних зниклих змінювалося. Учасниці, які мали досвід сприятливої для себе взаємодії із соціальним колом, отримували психологічну підтримку від найближчого оточення, друзів та знайомих, а також матеріальну допомогу або допомогу у веденні господарства з боку знайомих, колег та громади, у якій живуть. Серед деструктивного досвіду, про який згадували інформантки, — конфліктні ситуації щодо матеріальної допомоги або нерозуміння з боку оточення їхніх переживань та потреб, що пов'язані з пошуком зниклої безвісти близької людини.

Суттєвою зміною соціального оточення учасниць дослідження було знайомство та стосунки з іншими родинами зниклих безвісти військових. Об'єднання спільних зусиль, координація та взаємопідтримка між рідними зниклих безвісти військових та військовополонених відігравали

важливу роль на всіх етапах, які проходили інформантки. Таким чином вони отримували інформацію щодо бюрократичних питань, пов'язаних із пошуком зниклих безвісти та оформленням документів, грошового забезпечення, соціальних та медичних послуг, пільг. Мережування родин зниклих безвісти військових також часто мало адвокаційну компоненту та полягало в організації та координації публічних акцій, які мали на меті привернути увагу в Україні та за кордоном до необхідності пошуку зниклих безвісти військових і повернення військовополонених.

Рекомендації

Наше дослідження показує, що особливості досвіду рідних зниклих безвісти військових залежать від багатьох факторів. Від моменту отримання сповіщення про зникнення до етапу, коли відбувається пошук військовослужбовця, рідні взаємодіють з багатьма організаціями та структурами, отримують велику кількість нової інформації, перебуваючи в складному емоційному стані. Водночас рідні зниклих безвісти військових не є однорідною групою. Система роботи з людьми, які проживають такий досвід, повинна враховувати ці моменти та відмінності. Базуючись на висновках нашого дослідження, ми виділили дві ключові проблеми, що наскрізно присутні на всіх етапах, які проходять рідні зниклих безвісти військових, а саме: недостатнє інформування та брак чітких алгоритмів щодо роботи з рідними зниклих безвісти. Задля розв'язання цих проблем пропонуємо розглянути наступні рекомендації.

По-перше, потрібно покращити систему інформування родин зниклих безвісти. **Розробити покрокову інструкцію з описом необхідних дій для родин** зниклих безвісти військових, яка б містила:

- інформацію про повноваження та сфери відповідальності всіх органів та структур, з якими будуть взаємодіяти рідні зниклих; та усі етапи, які потрібно пройти;
- інформацію щодо задачі тесту ДНК та його призначення;
- інформацію стосовно можливості отримання безоплатної правової допомоги від державних та недержавних організацій та компенсації за платні правові послуги, а також про те, яку юридичну допомогу можна отримати в цих організаціях.
- пояснення, на що важливо звертати увагу при виборі приватного юриста;
- алгоритми дій, які стосуються найрізноманітніших питань, які можуть виникати у рідних зниклих безвісти, зокрема щодо документів та їх отримання, фінансової допомоги, купівлі та переоформлення майна і податків, різниці між статусами людини, яка зникла безвісти та правовими наслідками зміни статусу, виплат, пенсії та пільг;
- інформацію про можливість отримання грошового забезпечення та деталі цього процесу, зокрема, коли очікувати першу виплату, у якому обсязі, коли і як часто будуть надходити виплати тощо;
- інформацію про можливість отримати психологічну допомогу та інформацію про сервіси психологічної підтримки, наявні в громаді та онлайн/телефоном;
- перелік, яку інформацію рідні зниклих безвісти військових можуть отримати, а яка є закритою;
- інформацію щодо того, які дії з боку близьких зниклого безвісти військового можуть допомогти, а також чого робити не варто, наприклад, їхати до населеного пункту, де військовий зник безвісти;
- інформацію щодо того, що не варто робити під час самостійного пошуку, наприклад, які дані заборонено або не рекомендується

публікувати в соціальних мережах та анонімних чатах/каналах у месенджерах;

- інформацію про загрозу шахраїв у соціальних мережах, пояснення, за якими ознаками можна ідентифікувати шахрая або спробу шахрайства та як діяти в разі контакту з шахраями або втрати коштів, якими заволоділи шахраї;
- інформацію щодо доступні соціальні виплати, послуги, зокрема медичні та пільги з детальним переліком документів, що необхідні для оформлення їх;
- інформацію про те, куди та як можна звернутися за медичною допомогою та про її необхідність, важливість регулярно спілкуватися з сімейним лікарем та повідомляти його про свій стан здоров'я, важливість відстеження стану свого здоров'я;
- пояснення про стрес і його вплив на здоров'я.

По-друге, необхідно розробити чіткі і зрозумілі **алгоритми та механізми щодо роботи з рідними** зниклих безвісти, а саме:

- **Забезпечити інформування щодо вищеперелічених питань у різний спосіб** (офлайн, онлайн, соцмережі, різні канали комунікації) з огляду на те, що рідні зниклих безвісти не є однорідною групою людей.
- **Налагодити супровід родин зниклих безвісти:**
 - ▶ відстежувати виконання родиною необхідних кроків у кожному конкретному випадку, проводити повторне інформування та роз'яснення прав родин зниклих безвісти військовослужбовців, зокрема щодо отримання грошового забезпечення та пільг і можливості отримати психологічну допомогу від спеціаліста, не лише на перших етапах, а й надалі, особливо, якщо спершу рідні відмовляються від допомоги або емоційно не готові оформляти виплати тощо;
 - ▶ забезпечити наявність однієї контактної особи, за якою були б закріплені рідні зниклої безвісти та могли б звертатися за допомогою;
 - ▶ створити онлайн-кабінет, де рідні зниклих могли б відстежувати заяву, які вони подали, зберігати документи, бачити список того, що вони повинні зробити, з можливістю позначати те, що вони вже зробили.
- **Створити один відповідальний орган**, з яким мали би комунікувати рідні зниклих безвісти військових. Уніфікувати алгоритм взаємодії цього органу з родинами в усіх громадах.
- **Надавати рідним зниклих безвісти копії всіх заяв**, які вони подають.
- **Покращити систему оповіщення рідних**. Заохочувати військових залишати контактні дані всіх людей, яким необхідно повідомити інформацію в разі зникнення безвісти.

- **Покращити механізм здачі ДНК.** Розробити простий механізм здачі генетичного матеріалу ДНК рідними зниклого безвісти військового, які перебувають за кордоном або в іншому населеному пункті.
- **Уніфікувати алгоритм отримання грошового забезпечення.** Запровадити для всіх ТЦК та СП однаковий алгоритм подання заяви на грошове забезпечення, однаковий спосіб звернення чи не звернення до військової частини з цього приводу; запровадити документ, у якому військовослужбовець самостійно б зазначав, хто в разі його зникнення безвісти буде отримувати грошове забезпечення, у якому відсотковому співвідношенні.
- **Забезпечити належну перевірку даних на всіх етапах та синхронізації інформації в різних структурах.** Забезпечити належну перевірку даних, яку містять документи, видані ТЦК та СП, Нацполіцією, військовою частиною тощо; синхронізацію інформації з різних структур та органів для уникнення помилок у документах та можливості мати доступ до найповнішої інформації про зниклу безвісти людину.
- **Покращити комунікацію з рідними зниклих безвісти військових щодо пошукових дій:**
 - ▶ забезпечити вчасне інформування про передання справи іншому слідчому;
 - ▶ забезпечити регулярну комунікацію слідчого з родинами зниклих безвісти стосовно процесу пошуку;
 - ▶ створити можливість рідних зниклих безвісти військових, які перебувають за кордоном, в онлайн або телефонному режимі звертатися до пошукових організацій;
 - ▶ забезпечити прозору і якісну комунікацію військової частини з рідними зниклого безвісти.
- **Запровадити можливість надання першої психологічної допомоги** після отримання звістки про зникнення близької людини, після зустрічей з представниками ТЦК та СП і Нацполіції. Якщо на базі військових частин, ТЦК та СП та Нацполіції немає змоги забезпечити допомогу психолога, варто налагоджувати взаємодію з фахівцями в державних установах чи громадських організаціях, які пропонують психологічну підтримку, та скеровувати рідних до них, надати слідчим та працівниками ТЦК та СП контакти організацій, які можуть надати психологічну допомогу, а також розмістити інформацію про них у відділках.
- **Розглянути можливість створення патронатних служб або служб цивільно-військового співробітництва** у військових частинах для комплексної роботи з родинами зниклих безвісти, військовополонених та загиблих військових. Визначити відповідальну особу за роботу з родинами зниклих безвісти військових.

По-третє, варто також **розглянути можливість впровадження наступних заходів посилення державної політики** щодо зниклих безвісти військових:

- **Навчання взаємодії з родинами зниклих безвісти.** Регулярно проводити навчання для працівників та працівниць ТЦК та СП, Нацполіції та всіх організацій, які взаємодіють з рідними зниклих безвісти, коректному спілкуванню з такими родинами. Зокрема, включити в тренінги інформацію про те, як спілкуватися з людьми, які переживають травму, які слова та фрази вживати й не вживати, як реагувати на емоції і як можна психологічно підтримати людину під час розмови.
- **Загальнонаціональна інформаційно-комунікаційна кампанія.** Розробити загальнонаціональну інформаційно-комунікаційну кампанію з порадами, заснованими на конкретних ситуаціях, про основи спілкування з родинами зниклих безвісти та військовополонених, досвід і підтримку цих родин.
- **Гарантії лікування та реабілітації для зниклих безвісти військових.** Забезпечити гарантії лікування та реабілітації коштом держави, аби родина могла витратити грошове забезпечення для подолання фінансових труднощів, сплати рахунків тощо. Інформувати родини про можливості оплачуваного державою лікування та реабілітації.
- **Розширити спроможність громад та держави надавати психологічну підтримку.** Забезпечити різні види допомоги — групові, індивідуальні, офлайн та онлайн. Громадським організаціям, що працюють за напрямом надання психологічної допомоги сім'ям зниклих безвісти та постраждалим від війни, варто розглянути різні варіанти та формати її надання залежно від умов та потреб близьких зниклих безвісти.
- **Урахування досвіду та експертизи родин зниклих безвісти військових.** Залучати експертизу об'єднань родин зниклих безвісти військових та інших організацій громадянського суспільства при розробленні/вдосконаленні політик, алгоритмів та рішень щодо інформування родин зниклих безвісти. Використати громадську експертизу та набутий досвід родин для вдосконалення роботи патронатних служб, ТЦК та СП, інших державних органів.