

ХАРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ СОЦІАЛЬНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ
ХАРКІВСЬКА ПРАВОЗАХИСНА ГРУПА

**ПОТРЕБИ СІМЕЙ
ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТИ**

**ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ
ДОСЛІДЖЕННЯ**

ХАРКІВ
«ПРАВА ЛЮДИНИ»
2024

УДК 316.35
П64

Дослідження виконане на замовлення та за фінансової підтримки
Харківської правозахисної групи в межах проєкту
«Розвиток всебічного та цілісного підходу до надання допомоги
безвісти зниклим особам та їх родинам»

Автори:

Світлана Щербань та Денис Кобзін

Потреби сімей зниклих безвісти. Звіт за результатами дослідження / Д. О. Кобзін, С. В. Щербань; Харківський інститут соціальних досліджень; Харківська правозахисна група. — Харків: ТОВ «Видавництво „Права людини“», 2024. — 40 с.

ISBN 978-617-8186-30-2

Звіт містить результати дослідження щодо ключових потреб сімей зниклих безвісти осіб, їхньої обізнаності щодо прав, гарантій та процедур пошуку зниклих безвісти; джерел інформації про наявні послуги та гарантії; бар'єрів на шляху отримання таких послуг; оцінки роботи державних органів зі зниклими безвісти та родичами; послуг, які існують для підтримання родин загиблих та знайдених; найбільш проблемних питань, які турбують родини зниклих.

Результати дослідження будуть цікаві, передусім, державним органам влади та представникам громадянського суспільства, які працюють за темою зниклих безвісти осіб, а також всім зацікавленим особам.

УДК 316.35

ISBN 978-617-8186-30-2

© Д. О. Кобзін, С. В. Щербань, 2024
© Харківський інститут
соціальних досліджень, 2024
© Харківська правозахисна група, 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
МЕТОДОЛОГІЯ	5
СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТІВ	6
ДОСВІД СІМЕЙ ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТИ У ЗВЕРНЕННІ ПО ДОПОМОГУ.....	9
НАЯВНА ДОПОМОГА ДЛЯ СІМЕЙ ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТИ	21
ПРАВА ТА ГАРАНТІЇ СІМЕЙ ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТИ	25
ПРОБЛЕМИ СІМЕЙ ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТИ.....	28
ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ ДЛЯ СІМЕЙ ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТИ	34
ВИСНОВКИ.....	37

ВСТУП

Родини зниклих безвісти зазвичай перебувають у правовому та інформаційному вакуумі, не маючи належних знань та засобів для пошуку своїх рідних. Це створює для них почуття власної безпорадності та безкарності російських агресорів. Хоча державні органи можуть надавати окремі види допомоги родинам зниклих, однак такої допомоги явно недостатньо через неготовність української державної системи до протидії такій кількості злочинів. Як наслідок, родини зниклих не отримують зрозумілих вказівок та алгоритмів дій, їхні звернення не розглядаються або розглядаються із затримками.

Проведення дослідження проблем родин, зниклих безвісти, яке досі не проводилося в Україні, було покликано показати реальний масштаб проблеми, реальні потреби родин зниклих безвісти, шляхи їх вирішення, які бачать самі родини. На сьогодні ж родини залишаються в тіні, не почутими та, часто, — не побаченими. Соціологічне дослідження спрямоване на встановлення загального рівня обізнаності щодо прав, гарантій та процедур пошуку зниклих безвісти; джерел інформації про наявні послуги та гарантії; бар'єрів на шляху отримання таких послуг; оцінки роботи державних органів зі зниклими безвісти та родичами; послуг, які існують для підтримання родин загиблих та знайдених; найбільш проблемних питань, які турбують родини зниклих.

Результати дослідження будуть цікаві, передусім, державним органам влади та представникам громадянського суспільства, які працюють за темою зниклих безвісти осіб, а також всім зацікавленим особам.

МЕТОДОЛОГІЯ

Методологія дослідження представляє собою поєднання якісних та кількісних методів:

1. Опитування 500 членів сімей зниклих безвісти шляхом інтерв'ювання по телефону за спеціально розробленим опитувальником. Пошук респондентів здійснювався за допомогою партнерських громадських організацій, які надають різні сервіси таким сім'ям. Опитування дозволило вивчити масштаби труднощів, з якими стикаються родичі зниклих безвісти, виділити найбільш пріоритетні та значущі, оцінити ефективність різних державних інститутів, які працюють у цій царині. Опитування тривало з травня по червень 2024 року, опитувані представляли більшість регіонів України, окрім тимчасово окупованих територій.

2. Проведення 30 глибинних інтерв'ю: 10 — з експертами (представниками державних органів влади, громадських організацій) та 20 — з членами сімей зниклих безвісти. Це дозволило дослідити різні аспекти чинних проблем та виявити можливі рішення, спрямовані на гуманізацію та підвищення ефективності надання допомоги родинам зниклих безвісти.

СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТІВ

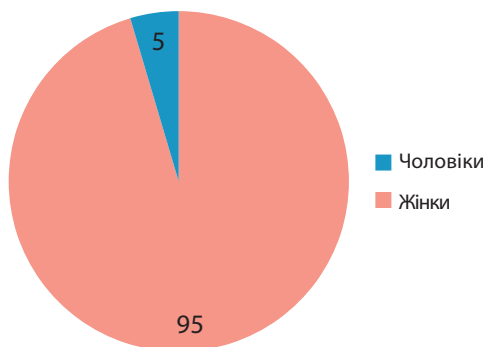


Рис. 1

Стать респондентів (у% до опитаних)

Майже всі респонденти — жінки. Серед опитаних чоловіків лише близько 5%.

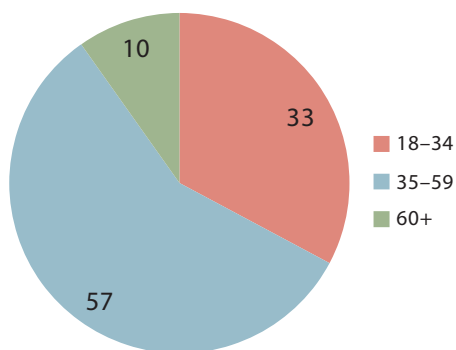


Рис. 2

Вік респондентів (у% до опитаних)

Серед опитаних переважають респонденти у віковій категорії 35–59 років, їх 57%. Більше третини опитаних — це молодь віком від 18 до 34 років. Кожен десятий респондент — 60 і більше років. Максимальний вік опитаних — 79 років. Середній вік — 43 роки.

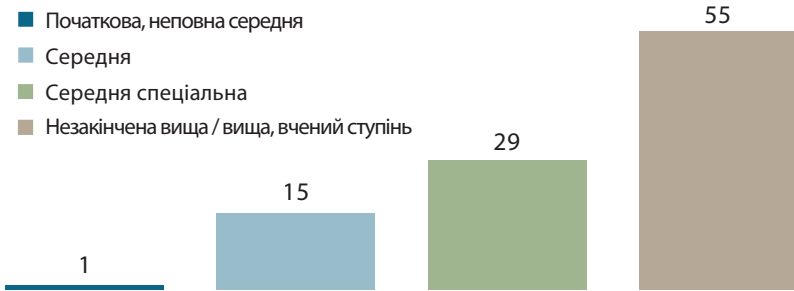


Рис. 3

Рівень освіти респондентів (у% до опитаних)

Більше половини опитаних мають незакінчену вищу/вищу освіту або вчений ступінь. 29% мають середню спеціальну освіту, 15% — середню освіту. Менше 1% респондентів мають початкову або неповну середню освіту.

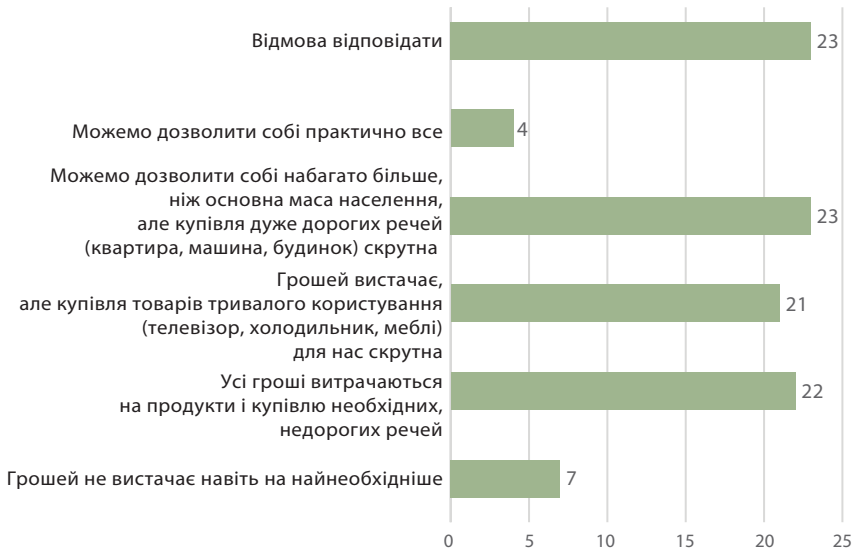


Рис. 4

Матеріальне становище респондентів
(у% до тих, хто відповів)

Близько третини респондентів зазначили, що мають погане матеріальне становище — 7% грошей не вистачає навіть на найнеобхідніше, 22% — витрачають усі гроші на продукти і купівлю необхідних недорогих речей. 27% мають середній або заможний рівень достатку і можуть дозволити собі набагато більше, ніж основна маса населення (23%) або практично все (4%).

ДОСВІД СІМЕЙ ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТИ У ЗВЕРНЕННІ ПО ДОПОМОГУ

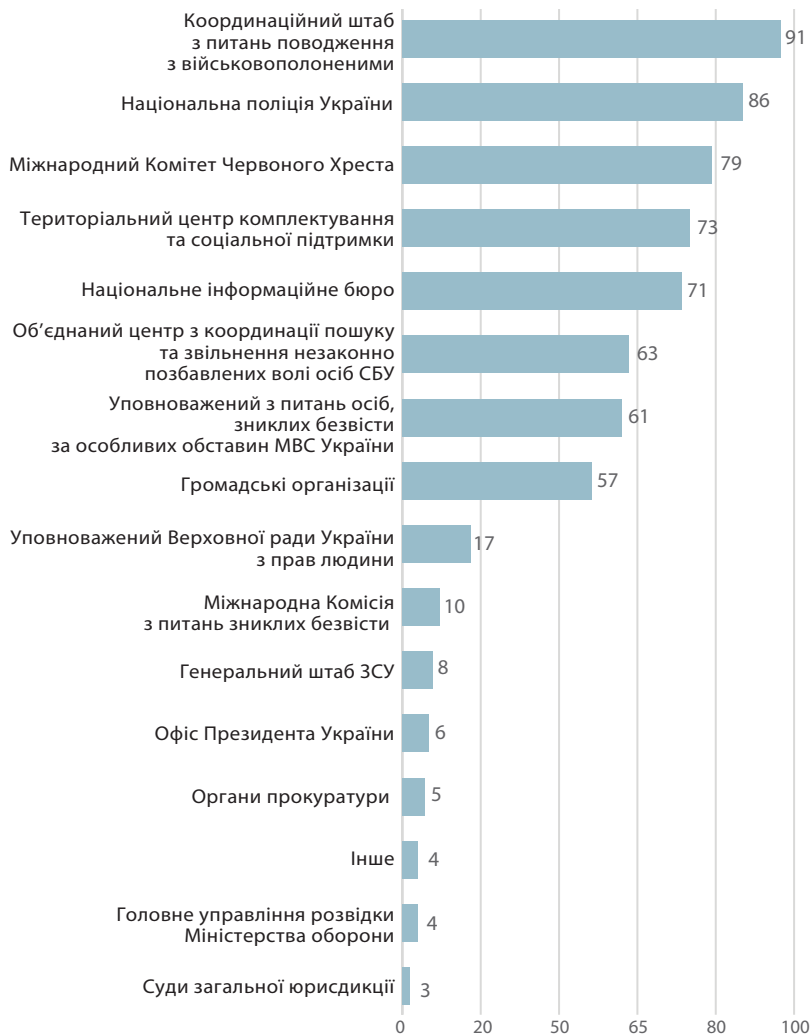


Рис. 5

Які органи та установи сьогодні займаються сім'ями зниклих безвісти?
(у% до відповідей)

Ніхто не повідомляв. Я сама його почала шукати. Я довго чекала. Бо чоловік пішов на завдання і сказав, що: «Я подзвоню сам. По-перше, не дзвонити мені. Подзвоню сам. І, можливо, довго. Може, через два тижні. Отак. Через три». І оце ми сиділи, ждали-ждали. Потім, коли вже не дождались, подзвонили. На зв'язок не виходив. Все, був вже він поза зоною. І тоді я вже сама пішла у ТЦК. І там мені вже тоді дали сповіщення. Уже тоді запит дали і все. Я не можу на них жалітися. Вони молодці, добре спрацювали. Знайшли військову частину, повідомили там командирю. Правда, 10 днів я чекала, поки вони там зробили це сповіщення. І тоді його отримала. Далі вже вони сказали, що мені робити, підказали до кого звернутись. Там папірець дали мені, то була «пам'ятка», зі вказівками куди звернутись — до НІБ, «Червоного Хреста». Потім мати його здала ДНК. І все.

Цитата з інтерв'ю з родичами безвісті зниклого

На думку опитаних, сім'ями зниклих безвісті наразі займаються в основному такі органи, як Координаційний штаб з питань поведження з військовополоненими (91%), Національна поліція України (86%), Міжнародний комітет Червоного хреста (79%), територіальні центри комплектування та соціальної підтримки (73%) та Національне інформаційне бюро (71%). Найменше були зазначені суди загальної юрисдикції (3%), Головне управління розвідки Міністерства оборони (4%) та органи прокуратури (5%).

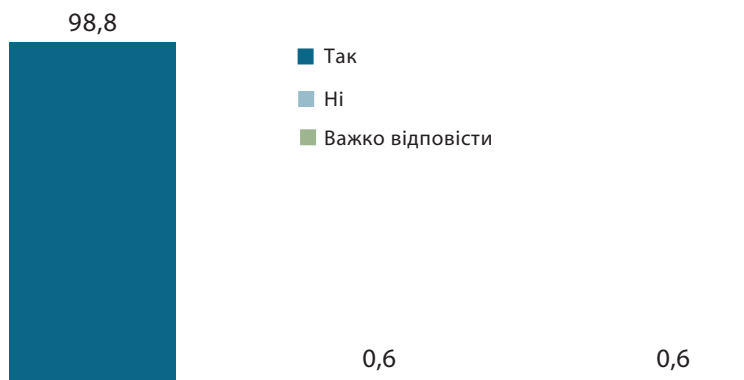


Рис. 6

Чи зверталися Ви протягом останнього року до вказаних вище органів та установ? (у% до опитаних)



Рис. 7

До яких органів Ви зверталися?
(у% до тих, хто зазначив про такий досвід)

Майже всі опитані (99%) зверталися до якихось із вказаних органів протягом останнього року.



Рис. 8

*Чи було вирішено Ваше питання після звернення до відповідного органу/установи?
(% до тих, хто зазначив про досвід звернення)*

Практично всі ті, хто зверталися до певних органів, мали справу із Координаційним штабом із питань поводження з військовополоненими (94%), Міжнародним Комітетом Червоного Хреста (93%), Національною поліцією України (91%). Також значні частки респондентів зверталися до Національного інформаційного бюро (83%) та Територіального центру

комплектування та соціальної підтримки (79%). Серед інших варіантів зазначали про звернення до військових частин, військових, волонтерів, ООН.

Я дзвонила через місяць в Червоний хрест, я хотіла дізнатися, може, є якась інформація, може, щось змінилося, чи з'явився він десь у списках, чи з'явилося, може, десь його прізвище. Зі мною дуже довго говорила ця дівчина, яка там на зв'язку була, і вона ще як психолог підтримала, вона дійсно розповіла, як шукають тіла, як це все працює. А що стосується Координаційного центру, також мені розповіли, куди я ще не зверталась, куди мені ще потрібно звернутись, номери телефону. В принципі, я спочатку взагалі звернулась в громадську організацію, там також об'єднаний центр, це в телеграмі, вони мені написали, алгоритм скинули дій, куди я повинна звернутись і я вже виписала собі в зошит і відмічала, тому що телефонів дуже багато, інформації дуже багато, я вже анкет багато подала.

Цитата з інтерв'ю з родичами безвісті зниклого

Найчастіше респонденти зазначали про те, що їхнє питання було вирішено, якщо вони зверталися до Національної поліції України (83%) та Територіального центру комплектування та соціальної підтримки (80%). Також більше половини (56%) опитаних вказали на ефективність звернення до Національного інформаційного бюро.

Зв'язок був майже з всіма, ніхто мені не нахамив, не нагрубив, ніхто мене не відштовхнув, всі організації, я маю на увазі, це мій випадок, ви ж казали про мій випадок. Я знаю, що випадки бувають інші. Тобто я теж була в чатах, читала, бачила, буває по-різному, комусь можуть і грубо відказати, комусь можуть не відповідати, тобто бувають ситуації дуже різні. Мені, дякувати Богу, з цим було легше, бо всі були людяні і всі йшли мені назустріч: тобто частина відповідала на мої питання, в Координаційному штабі була зустріч, я змогла прийняти онлайн, деякі були офлайн, тобто там питання розкривалися, Інформаційне бюро мені телефонувало, коли вже більш-менш підтверджено, що він в полоні, тобто зворотній зв'язок був.

Цитата з інтерв'ю з родичами безвісті зниклого

Перше що люди роблять — це йдуть в поліцію. Друге — це починається Координаційний штаб, «Червоний Хрест». Але у них там така си-

стема, що вони там телефонують. Ми всюди пишемо так, щоб потім в ті ж міжнародні інстанції ми могли, вибачте, банально підкласти якусь відповідь, або її відсутність. Але ми готуємо саме повноцінні письмові звернення. Тобто документ. І, звичайно, якщо ми кажемо про цивільних, то це має бути СБУ. Хоча їхня юрисдикція там дуже сильно міняється. Вже 10 разів одні і ті ж самі справи передавались від одних до інших. Можуть звертатись в Координаційний штаб, НІБ.

Цитата з інтерв'ю з юристом громадської організації

В нас частина, я не можу сказати нічого поганого, керівництво підрозділу наших рідних нормальне, вони з фінансової точки зору, з документальної точки зору зробили все, що необхідно згідно з законодавством, вони самі мене викликали до себе, щоб я подала пакети документів до ТЦК на грошове забезпечення, бо я навіть про нього не знала, якщо чесно, що я повинна щось утримувати. Вони всі документи, які необхідно передавали мені, пересилали на ТЦК чи Новою поштою, без проблем, це все, що необхідно за законодавством, вони виконують. На ТЦК нашого району я теж не можу скаржитися, вони в принципі теж нормально відносяться і все допомагають.

Цитата з інтерв'ю з родичами безвісті зниклого

Ну, зі свого досвіду, зі своєї історії, я ж кажу, мені тільки сподобалася робота, просто люди мені там усе розказали, от А до Я, це представник омбудсмена по правам людини, вони мені одразу сказали: «Ви можете розраховувати на юридичну, психологічну, якщо треба, у нас тут люди просто приїжджають, просто розказують, ми їм кажемо, що їм робити, бо навіть бабусі приходять, вони не знають, що робити, немає більше кому, люди просто розгублені, вони не знають, куди звертатися далі, що їм робити». І я їм дзвоню, мені дуже там сподобалося.

Цитата з інтерв'ю з родичами безвісті зниклого

Кругом допомогу отримала. Я не можу щось погане сказати. Кругом добре. Все без проблем було. Я не можу сказати, що погано відносились. Все, що можливо було зробити цим структурам, все зробили. Просто зараз вони ж не всесильні. Звичайно, чекаємо. Бо невідомо, що і як. Тому що в службовому розслідуванні було написано, що не тіла немає, не по-лону, ніде. І незрозуміло, де. Зниклий і все. Безвісти.

Цитата з інтерв'ю з родичами безвісті зниклого

Люди, в основному, стикаються з ТЦК, з якими проблеми постійно. Хоча знову ж ТЦК та СП — це ж соціальна підтримка, ви ж для сімей повинні бути соціальною підтримкою, а хіба ні, навіщо ви так називаєтесь тоді? Тому що вони друг на друга кивають. Просто не кожна буде добиватись, не кожна буде шукати, дзвонити, ну це дуже великий ресурс людини вичерпується і психічний, і ми ж самі живемо тривога за тривогою — в такому місці.

Цитата з інтерв'ю з родичами безвісті зниклого

Слід відзначити, що ресурс громадських організацій, які можуть діяти менш формально, дозволяє збирати інформацію, яка недоступна державним органам.

Зазвичай ми шукаємо. Задача робочої групи зі зникнень — це зобов'язати країну-агресора відповісти, де людина. Конкретне місце, який стан її здоров'я, її статус. І забезпечити можливість листування з нею. Це не 100% гарантія про те, що вони зроблять це, але іноді роблять. Принаймні, їх зобов'язують і на них накладаються певні санкції, у разі невиконання цих зобов'язань. Я Вам скажу так, що навіть ці звернення, вони є більш ефективними в тому сенсі, що іноді ми отримуємо ту інформацію, якої немає ніде і ні в кого, звертаючись саме до різних органів чи окупованих територій. Якийсь рандомний будь який орган може іноді дати якусь корисну інформацію, стосовно людини. В цьому сенсі наша робота унікальна. Тому що державні інститути не мають права робити те, що робимо ми, в плані направлення цих запитів. Але, в той же час, оскільки у нас дуже така тісна співпраця з державними органами нині, то, власне, вони використовують ті результати, які ми отримуємо. Тобто, знаєте, «на війне все средства хороши». Оце той випадок. І тут ми прийняли для себе рішення ще на початку повномасштабного вторгнення про те, що ми будемо писати всюди, аби це давало якийсь результат. І воно так і працює.

Цитата з інтерв'ю з експертом

Найбільше опитаних зазначили, що їхнє питання не вирішено, якщо вони зверталися до Офісу Президента України (76%), Міжнародного Комітету Червоного Хреста (56%), Головного управління розвідки Міністерства оборони (56%), Генерального Штабу ЗСУ (52%), Уповноваженого з питань осіб, зниклих безвісти за особливих обставин МВС України (52%).

Так, в поліцію заяву написали, ДНК здали, в усі ці — в Координаційний штаб, Червоний хрест, НІБ. Коротше, по всім отим всі заяви написали і все, на цьому все, поки нічого не відомо. Звернулись до Центру зниклих безвісті, до юристів, вони поки ще нічого нам не допомогли.

Ну от в Червоний Хрест я надала заяву: «Такий-то такий-то зниклий, тоді-то-тоді-то», — ну все, як там зазвичай в них. Мені передзвонили через 2 місяці для уточнення даних. А що вони там знайшли, не знайшли — нічого не сказали. Поки все це розслідується, як сказали, розслідується, поки нічого не відомо.

Цитати з інтерв'ю з родичами безвісті зниклого

Серед важливих проблем, які часто не вирішуються є проблеми з ідентифікацією за допомогою ДНК-експертизи, виплатами, пільгами.

Багато хаотичності, неорганізованості в роботі правоохоронних органів. Головна причина в тому, що банально не вистачає кадрів. Не готова наша правоохоронна система обробляти таку кількість злочинів. Розумієте? Це неможливо, просто неможливо.

Звичайно, існують проблеми з виплатами. У всіх проблеми з виплатами, затримки пільг. Вони ж отримують, поки там людина має певний статус, якесь грошове забезпечення. Знову ж таки, наша казна, наш бюджет цього не витримує — одні зникають, набирають інших. Мені здається, що всіма силами намагаються ці потоки зменшити, якось обмежити і таке інше.

Чітко працює система сповіщень. Дуже рідко я бачу, що вони там затримуються довше, ніж на тиждень. Зазвичай, вони дуже оперативні в цьому питанні. Це те, що по військовим.

Цитата з інтерв'ю з експертом

За психологічною допомогою зверталися 44% опитаних членів сімей зниклих безвісти.

Вважаю, що треба все-таки пропонувати психологічну допомогу і напевно, коли йде спілкування з близькими, має таке питання звучати — «чим ми можемо допомогти вам на зараз, або юридично, психологічно, до кого ми можемо вас перенаправити?» Буває іноді, що люди просто не знають. Або «у нас є спеціаліст, ви можете з ним просто поговорити». Коли ж спілкуєшся з людиною, бачиш, що їй хочеться просто поговорити, їй треба висказатися комусь і може саме в цей момент треба підхо-

плювати людину і передавати спеціалістам психологічної служби саме по роботі з такими сім'ями. Просто іноді буває, що треба слухати, людям хочеться про це говорити, люди кричать про це, в них душа просто кричить про це, це біль, а від болю він кричить. І ми розуміємо, що якщо це державна якась установа, і людина має вузько направлений напрям, він має взяти показання і все, він більше не може виділити, часу, але ж він може перенаправити, якщо є така змога, щоб хтось інший підхопив.

Цитата з інтерв'ю з експертом

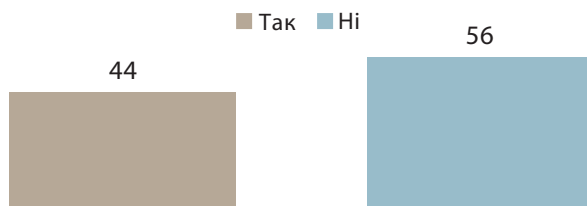


Рис. 9

*Чи зверталися Ви за послугами психологічної допомоги?
(у% до опитаних)*

Я вважаю, що психологи мають бути у всіх цих структурах, бо може прийти людина, я вам прямо скажу, в стані афекту, і вона буде ридати, плакати і все. На таких намагаються не звертати увагу, щоб не розхитувати її, і людина з цим і піде. І як ви гадаєте, вона піде задоволеною? Вона піде більш-менш заспокоєною з тієї організації, де коли все оформлять ці дані які треба, в цей момент її підхопить людина, яка готова слухати. Якщо людині в такому стані сказати: «Будь ласка, давайте пройдемо, ви мені розповісте, поділитесь, я вас послухаю, чим зможу допоможу», або хоча б «послухаю». І тоді людина, коли поговорить і вийде, як ви гадаєте, ця людина, яке в неї буде враження?

Цитата з інтерв'ю з родичами безвісті зниклого

Нас зібрали і ми спілкувались з психологом. Психолог дуже чітко все пояснював та доступно. Мені здається необхідно хоча б раз на місяць збиратись та проводити ці заняття. Ми під час таких зустрічей висловлюємо свої думки, які в нас сини були, що вони пройшли, як жили. Це дуже...

Послухати кожну історію — вона чіпляє, можна і для себе зробити якісь висновки. Психолог — молодець.

Цитата з інтерв'ю з родичами безвісті зниклого



Рис. 10

*Хто надавав психологічну допомогу?
(у% до тих, хто зазначав про звернення)*

Це дуже добре. Десять людей, саме мами. Дружини окремо збираються так, якимось розмовляють. А тут вона дає поштовх, підказку, що треба і себе контролювати, і надію мати таку. Психологія — це дуже добре. Я вважаю, що вона справді добре допомагає. І зустрічі. І зустрічі цих жінок, які вже пройшли більше. Які вже півтора роки чекають. Я лише півроку, а хтось півтора. Одна жінка то взагалі два роки. Невизначеність. Єдине, що їй сказали, що він у полоні. І ось уже два роки минуло, і поки що нічого.

Цитата з інтерв'ю з родичами безвісті зниклого

Це було корисно, бо всім жінкам, які переживають цю втрату, як я, я всім рекомендую дівчатам, жінкам звертатись, тому що до цього, до війни, до цього моменту ніколи не зверталася до психологів, не користувалася такими послугами, я завжди якимось справлялася сама, то зараз це була людина, яка допомагала мені це все пережити, десь дихати вчила, десь рекомендувала, десь якимось мудростями своїми щось направляла, і в принципі, врешті решт все рівно мені рекомендували з психотерапевтом, перейти на медичну, на медикаментозну таку підтримку, тому що просто своїми силами було важко.

Цитата з інтерв'ю з родичами безвісті зниклого

Переважає більшість респондентів (62%), які вказали на свій досвід звернення по психологічну допомогу, отримували її завдяки громадським організаціям/благодійним фондам. Також досить багато опитаних зверталися до державних установ чи закладів охорони здоров'я (42%). Платними сервісами користувалися 11% опитаних. Серед інших варіантів зазначали, що зверталися до знайомих психологів.

Але в той же час, враховуючи масштаби проблеми та особливості потреб саме цих вразливих груп (родичи зниклих, люди, які пережили полон) нестача кваліфікованих психологів є доволі серйозним викликом. Навіть за наявності психолога, не кожний спеціаліст може бути ефективним з певними категоріями постраждалих під час надання допомоги.

У нас дуже багато клієнтів, які пережили полон. Це військові обміняні і це цивільні, які були в полоні, на окупованих територіях. І, звичайно, це ж родичі тих, хто мають різні статуси: цивільні, військові, зниклі, полонені. Найбільша проблема, глобальна — не вистачає ресурсів, особливо психологів. От, що-що, а цим людям потрібна дійсно кваліфікована психологічна допомога. І тут дуже важливо, я хочу відзначити, що це мають бути не просто психологи для галочки, знаєте, що там, ніби, він попрацював. А дійсно люди, які професіонали, які знають свою справу. От цього дійсно не вистачає.

Цитата з інтерв'ю з експертом



Рис. 11

Чи зверталися Ви за такою допомогою у зв'язку зі зникненням Вашого родича?
(у% до опитаних)

Розумієте, був такий досвід, коли їхали на допит згвалтованої. І з'ясувалось перед допитом, що у одного з психологів такого досвіду не було.

Вона мені каже: «Ну, я попробую». Але це не та категорія, на якій можна «пробувати». Пробуватимете в інших місцях і в інших випадках. Це ж не іграшки, тут же можна травмувати ще більше. Вони мають бути вже підготовлені на найвищому рівні. Наші, наприклад, постійно проходять навчання за тим же Стамбульським протоколом. Їх постійно навчають саме цілеспрямовано на роботу саме з катованими, з жертвами воєнних дій. Тобто тут не може бути «як-небудь».

Цитата з інтерв'ю з експертом

У зв'язку із зникненням родича найбільше опитані зверталися за юридичною допомогою (61%). За фінансовою допомогою зверталися 41% респондентів, а за медичною — 35%.

НАЯВНА ДОПОМОГА ДЛЯ СІМЕЙ ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТІ

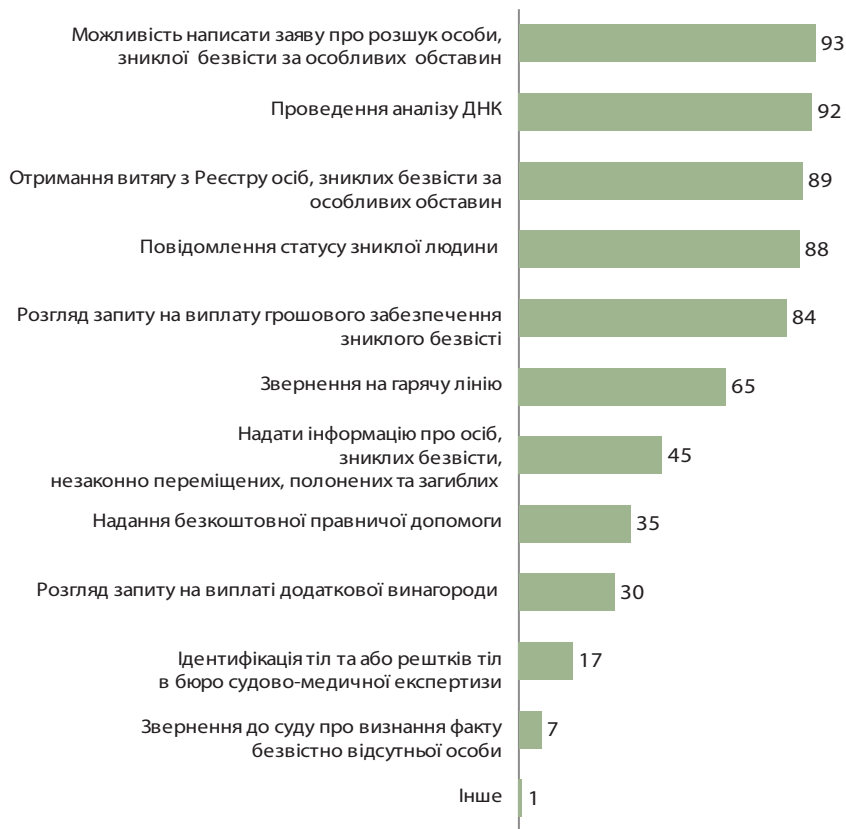


Рис. 12

*Які процедури/послуги існують для сімей зниклих безвісти?
(у% до відповідей)*

Серед процедур та послуг, які наразі існують для сімей зниклих безвісти, респонденти найчастіше обирали такі: можливість написати заяву про розшук особи, зниклої безвісти (93%); проведення аналізу ДНК

(92%); отримання витягу з Реєстру осіб, зниклих безвісти за особливих обставин (89%); повідомлення статусу зниклої людини (88%) та розгляд запиту на виплату грошового забезпечення зниклого безвісти (84%). Серед варіантів «Інше» зазначали про підтримку громадських організацій та можливості отримання фінансової допомоги від сільради.



Рис. 13

*Які складнощі виникають у сімей на шляху отримання таких послуг?
(у% до відповідей)*

Найбільше респондентів (70%) зазначили, що на шляху отримання таких послуг стоять складні бюрократичні процеси оформлення, щоб отримати такі послуги. Також значна частина опитаних вказали на байдужість спеціалістів, які надають такі послуги (42%). Третина опитаних відмітила такі бар'єри, як нестача інформації про організації або спеціалістів, які надають

такі послуги (33%) та нестачу інформації про послуги (33%). Серед варіантів «Інше» зазначали довге очікування та необхідність матеріальних витрат.

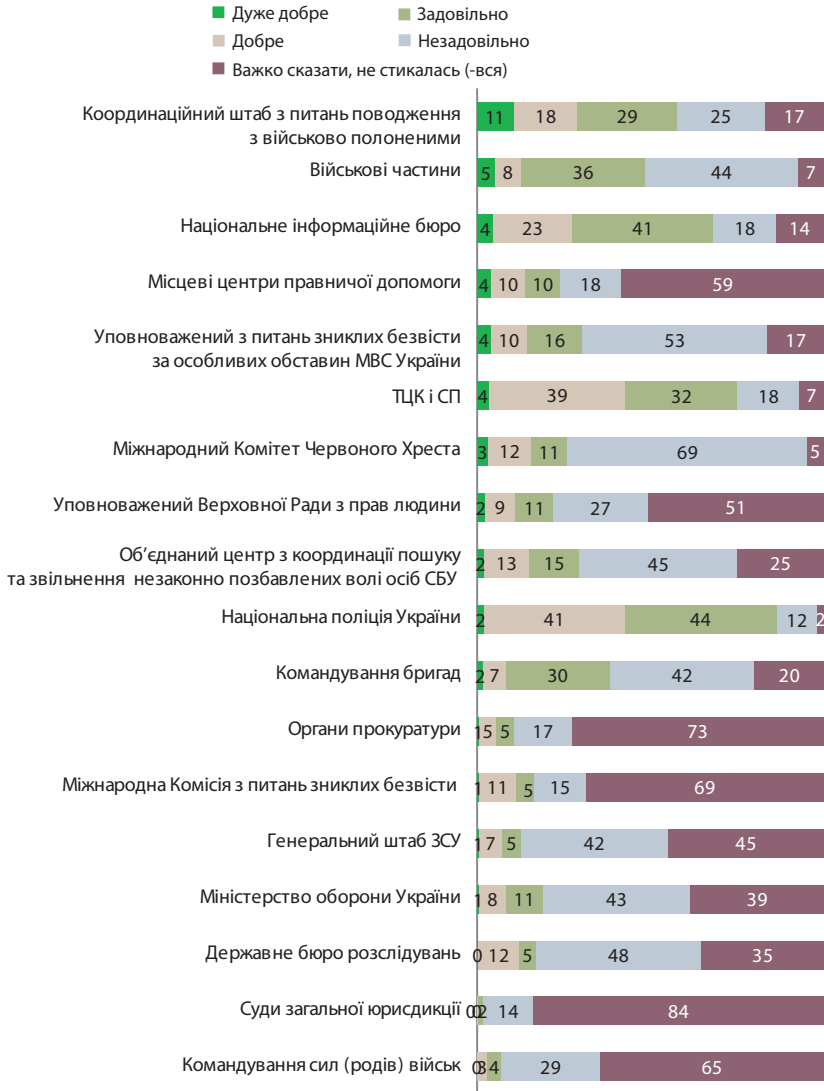


Рис. 14

Оцінка роботи різних органів/організацій, які працюють із сім'ями зниклих безвісти осіб (у% до опитаних)

Респондентам досить часто було важко визначитись із оцінкою роботи запропонованих органів/організацій (або вони не стикалися з ними). Найкращі оцінки отримали Національна поліція України та ТЦК і СП, а найгірші — Міжнародний Комітет Червоного Хреста та Уповноважений з питань зниклих безвісти за особливих обставин МВС України.

ПРАВА ТА ГАРАНТІЇ СІМЕЙ ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТІ



Рис. 15

Які права та гарантії є в сімей зниклих безвісти? (у% до відповідей)

Іноді просто навіть юридично люди не знають, що робити і куди йти. Навіть, наприклад, я, у нас окрема ситуація, і я розумію, що з цими соціальними виплатами, нібито все логічно, але є питання, бо там виплати лише батьки, дружина і діти. Але, якщо, наприклад, сестра — сестра, брат — брат, і більше нікого немає, або навіть, якщо живе, але не тут, на тій терито-

рії, то як цим людям бути? Куди йдуть ці кошти? От він же має отримувати їх, тобто де вони, оцієї інформації немає, де зберігаються? Він же, або вона, вони десь знаходяться на цей час, або зникли, або в полоні, або де вони? Тобто вони десь є, да? Немає роз'яснювальної саме роботи в цьому питанні.

Цитата з інтерв'ю з родичами зниклого безвісти

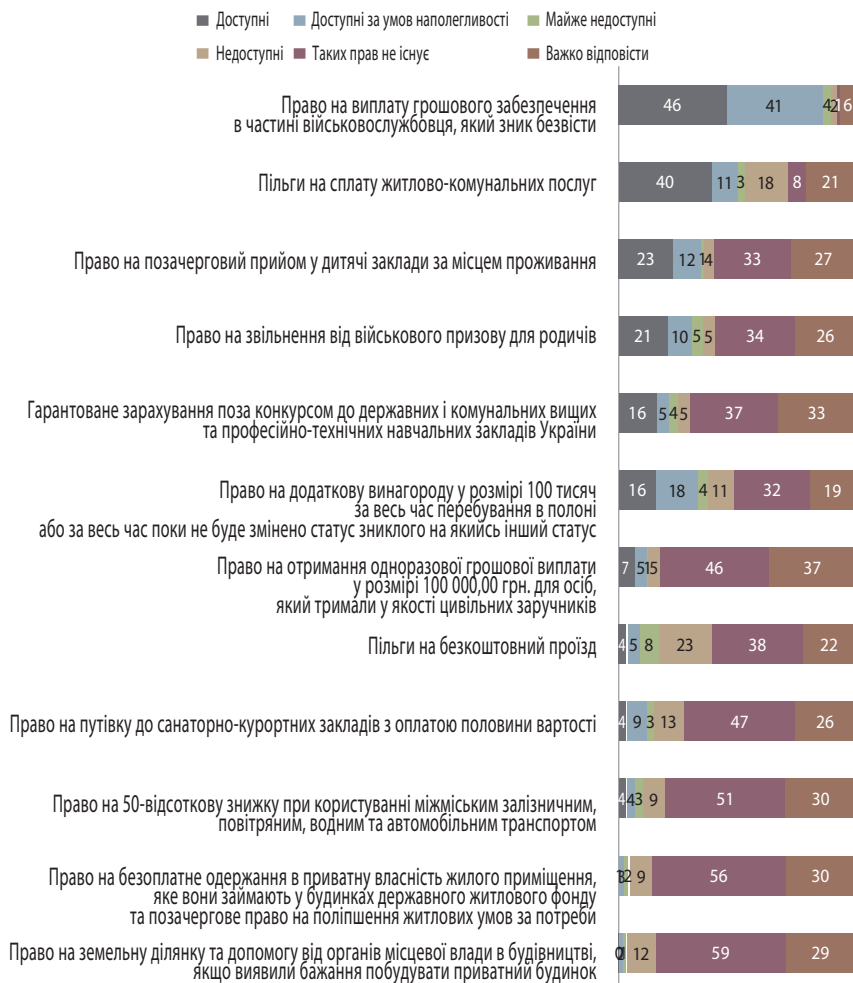


Рис. 16

Оцінка доступності прав та гарантій для сімей зниклих безвісти
(у% до відповідей)

92% респондентів зазначили, що сім'ї зниклих безвісти мають право на виплату грошового забезпечення в частині військовослужбовця, який зник безвісти. Деяко більше половини опитаних вказали на право на пільги на сплату житлово-комунальних послуг (54%). Третина родичів відмітила право на додаткову винагороду у розмірі 100 тисяч за весь час перебування в полоні або за весь час поки не буде змінено статус зниклого на якийсь інший статус (32%), а також право на звільнення від військового призову для родичів (31%).

Найчастіше респонденти зазначали про доступність таких прав, як право на виплату грошового забезпечення в частині військовослужбовця, який зник безвісти (46% — доступно, 41% — доступно за умов наполегливості); пільги на сплату житлово-комунальних послуг (40% і 11% відповідно), право на позачерговий прийом у дитячі заклади за місцем проживання (23% і 12%) та право на звільнення від військового призову для родичів (21% і 10%). Більше половини опитаних вважають, що взагалі не існує таких прав, як право на безоплатне одержання в приватну власність жилого приміщення, яке вони займають у будинках державного житлового фонду та позачергове право на поліпшення житлових умов за потреби (56%) та право на земельну ділянку та допомогу від органів місцевої влади в будівництві, якщо виявили бажання побудувати приватний будинок (55%) та право на 50-відсоткову знижку при користуванні міжміським залізничним, повітряним, водним та автомобільним транспортом (51%).

Дослідження також показало, що значною проблемою є допомога, яка надається родичам цивільних зниклих безвісти — державні гарантії, сервіси та навіть допомога від громадських організацій для цієї категорії постраждалих від війни розвинуті набагато гірше.

Проблема в тому, що для цивільних майже ніяких державних гарантій немає. На місцевому рівні є — в деякі місцеві бюджети закладається якась допомога, але це все. А саме на державному, власне, нічого. Це для родин військовослужбовців, звичайно, там трохи є пільги. Там питань немає, але їх також треба лише вибивати, вибачте.

Цитата з інтерв'ю з експертом

ПРОБЛЕМИ СІМЕЙ ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТИ

Я навіть не знаю. В поліцію ми звернулися, там начебто все адекватно, нормально. Мама потім ще заходила в поліцію його, і їй сказали, що його справу передано прокурору, а той мусить відправити ще кудись, але не відправив. Нічого ніхто не пояснює, недостатньо інформації про нього, щось взагалі не зрозуміле, якийсь Бермудський трикутник. Чого так? Де він там зник, навіть результатів службового розслідування до сих пор нам не надали, на ознайомлення.

Цитата з інтерв'ю з родичами зниклих безвісти



Рис. 17

Проблемні питання, які сьогодні найбільше турбують сім'ї зниклих безвісти (у% до відповідей)

Мені було складно, я не знала нічого, коли зник мій чоловік, я не знала нічого, куди бігти, що робити. Перше, куди я звернулася, у представника ТЦК, який прийшов до мене з оповіщенням, я запитала куди мені звертатися, що мені робить. Він відправив мене до поліції та до НІБа. Далі я вже почала телефонувати в НІБ, там мені сказали, ще куди звернутись. Далі — вже питала по знайомим, по родичам, по групам, хто що знав, то і рекомендував, я вже заходила туди і там вже читала інформацію. Але це було довго, звертаючи увагу на те, що родина вдома до останнього не думає геть ні про що крім свого горя. Я зробила заяви в поліцію, але не одразу, і поліція ще дуже сильно сварила, з чого ми звернулися до них через пару днів після отримання сповіщення.

Цитата з інтерв'ю з родичами зниклих безвісті

Найбільше сімей зниклих безвісті турбує відсутність інформації про долю зниклого безвісті (93%), труднощі з отриманням інформації про обставини зникнення (92%) та труднощі з отриманням інформації про те, які дії робить держава за кейсом людини, яка зникла (87%). Також 70% опитаних зазначають про труднощі з отриманням інформації про слідчого, який веде кримінальне провадження.

Ми добре співпрацюємо з Координаційним штабом. Але там є певні складнощі. От, людина до них приходять, коли пише якісь звернення. Вони їм дають бланк звернення до робочої групи з насильницьких та недобровільних зникнень і вони його, навіть, направляють. Але вони його не читають. Вони просто його дають. Людина його якось з горем пополам заповнила, підписала. І вони направляють. Ніби це допомога, молодці. Але з досвіду, те, що в такому вигляді направляється, іноді воно просто неправильно десь там заповнено. І це вже підстава, щоб його навіть не розглядати. Тобто заповнення бланку без перевірки юриста, який знає, як це робити, це приносить шкоду бо звертатися туди можна лише один раз. Тобто з одного питання.

Цитата з інтерв'ю з експертом

Є складнощі в доведенні факту зникнення та відповідно в отриманні цього статусу. Доведення вимагає інформації, що та людина дійсно зникла, за яких обставин зникла. А є дійсно проблеми. Тому що, якщо мова йде про цивільних які в окупації — там, зі свідками не густо. Іноді якісь

родинні, якісь банальніші причини — губляться документи, або поки позбирають, ще щось.

Цитата з інтерв'ю з експертом

Важливими факторами, які досить сильно травмують і без того травмованих постраждалих є забюрократизованість та неузгодженість процедур оформлення документів та відсутність співчуття, а іноді грубість з боку персоналу в державних установах.

Це людський фактор. Іноді трапляються такі надавачі послуг, конкретні якісь виконавці, які просто ведуть себе, знаєте, так не по-людські. Можна інформацію казати по-різному, враховуючи травмованість цього контингенту. Мені здається, що треба людей до цього готувати. Тут мають бути або підібрані, або навчені відповідним чином кадри. Навіть, якісь ази психології мають бути. Це дуже важливо, розумієте? Тому що від цього у людей руки опускаються.

Цитата з інтерв'ю з експертом

Я можу піти як адвокат за кимось, чи з кимось, чи за когось. Але я бачу, що відбувається на місцях в тих органах. По-перше, люди висиджують неймовірні черги. По-друге, бюрократія. По-третє, звичайно, все дуже довго. З військовими краще. З військовими хоч якась система є. А з цивільними системи просто немає. Якщо ми кажемо, знову ж таки, про цивільних, то тут треба все спочатку, взагалі, запускати ці процеси. Наразі тут майже нічого. Тут нікому і претензії пред'явити, бо нічого нема. Міністерство реінтеграції, яке дає довідку і на цьому, власне, все. Ця їхня функція — вона у них залишилась. Вони там можуть переписуватися, вибачте, до не знаю чого. Їх також можна зрозуміти. Їм також потрібні якісь відповідні докази. Вони ж не можуть всім підряд давати цей статус. Яюсь так, але все, насправді, плачевно.

Цитата з інтерв'ю з експертом

Звичайно, бюрократія. Іноді людина приходить, їй там кажуть, що не вистачає якоїсь довідки. Вони йдуть за цією довідкою, приносять, а їй кажуть: «А вам ще цього не вистачає». Це так і було, і є. Треба, може, зразу сказати, що не вистачає? Щоб людина по 100 разів там не ходила, не вистоювала ці черги і тому подібне.

Цитата з інтерв'ю з експертом

Одне, що я можу сказати, це те, щоб були терплячі, я розумію, що це робота, я розумію, що вони стикаються щодня з цим, і різні реакції вони бачать близьких, не всі можуть так спокійно говорити, коли хочеться плакати, бити або ще щось робити. То бути більш терплячими до тих, хто проявляє свою активну реакцію, і відкривати двері, це умовно кажучи, ви ж розумієте, я маю на увазі йти назустріч, відповідати максимально, або давати більш інформації, або коригувати, перенаправляти до кого, хто може, бо люди стукають, і іноді просто не всі знають, куди стукають, просто хапаються, тобто не всі можуть зрозуміти, що навіть в такій ситуації є певний алгоритм, що є певна робота.

Цитата з інтерв'ю з родичкою зниклого безвісті

Також проблемою є погана робота представників військових частин з родичами — армія залишається доволі закритим інститутом і доволі часто військовослужбовці уникають спілкування з родичами, не квапляться надавати інформацію та допомагати їм якнайшвидше оформити документи.

Якщо казати за військових, тут все починається з військових частин, насправді. Реально, все, що відбувається з приводу військових, велика, левова частка залежить від роботи саме військової частини. Тому що все, що потрапляє, відповідно, в ТЦК, то все йде з військової частини туди. І на цьому етапі, звичайно, тут відбуваються складнощі зі збором документів, наприклад.

Цитата з інтерв'ю з родичкою зниклого безвісті

На сьогоднішній день є така, наприклад, проблема: відсутність, взагалі, у відкритому доступі якихось адрес, навіть електронних, військових частин. Тобто для того, щоб кудись направити якесь звернення, то потрібно людині звернутися через Міністерство оборони. З одного боку, зрозуміло чому приховані ці адреси, але ж можна надати якусь юридичну адресу, щоб приходив хтось на пошту і забирав? Хоча б так. Банально, починаючи з цього. Зазвичай, у них не вистачає просто банально юристів та людей, які ведуть все це. Тому що черги просто якісь колосальні. Щоб всюди потрапити, записуються на два тижні наперед. Це, якщо ми кажемо саме по військовим.

Цитата з інтерв'ю з родичкою зниклого безвісті

Респонденти відмічають погану внутрішню комунікацію та неузгодженість процесів, які існують поміж різними надавачами послуг та відсутність «єдиного вікна» для родичів зниклих безвісті, що значно спростило б всі процедури та спілкування з державою.

Розумієте, це єдина система якась. ТЦК окремо, то окремо, це окремо. Якоїсь єдиної системи немає. Так, зникла людина. Кожен дає частину інформації тільки. Ось приклад того, чат «Ірина Україна». Там є все — від і до. Має бути якийсь Центр. Наприклад, я не знала, куди спочатку взагалі, що мені і як робити. Це в мене там якась знайома дізналася, що в мене чоловік пропав і передзвонив мені. Тобто отак от, сарафанне радіо. Вона й порадила — туди подай, туди напиши, туди зроби особистий кабінет, там зроби... Щоб зареєструватися — втечи до банку, відкрий картку, зроби електронний підпис. Тобто ось так. Літні люди цього не зроблять. Якби був такий центр, то коли людина дізналася про таку новину — їй в одному місці допомогли, хай навіть у телефонному режимі: «Так, ми туди послали. Туди послали. Якусь позначку зробили. Вам смс прийде. Особливо це важливо для людей похилого віку.

Цитата з інтерв'ю з родичкою зниклого безвісти

Це було довго. І це єдине, що можу сказати, бо я подала буквально одна з перших, а отримала його повністю через три місяці. І у витягу є помилка у місці народження, хоча паспортні дані, всяке таке я подавала разом з цим же запитом на електронну пошту, вони помилились. Незрозуміло просто, навіщо цей витяг, розумієте? Куча документів і дійсно не зрозуміло його суті, всі кажуть, що воно важливе. Було б дуже добре, якби це було в однієї структурі, ти в одну структуру подав пакет документів, і далі вона робить все, що треба, або вимагає від тебе все, що потрібно, оце було б дійсно набагато легше. Бо там — в СБУ подай, в НІБ подай, а який результат від цих заявок, ну, я не розумію.

Цитата з інтерв'ю з родичкою зниклого безвісти

Чому багато шахраїв? Тому, що люди не знають, що робити та куди звертатись. Люди в трансі, я сама була в трансі. Я не знаю, я три місяці ходила і не знала, що робити. Якщо б мені не сказали: «Наташ, ось це роби. Туди не відправляй, сюди відправляй». Все. А інші просто не знають. Особливо похилого віку.

Цитата з інтерв'ю з родичкою зниклого безвісти

Всі ці проблеми погіршують і без того важкий психологічний стан людей, які змушені долати невизначеність та перебувають у постійному стресі. Враховуючи те, що середній вік військовослужбовця в Україні є 43+ років, значна кількість батьків є людьми похилого віку, які до того ж втратили важливу для них підтримку.

Я Вам хочу одно сказати, что тяжело ждать. Ждать вот этого ответа: где он, что он? И переживать. Вот это, просто, что ты ждешь. Что тебе напишут? Где он сейчас? В каком состоянии находится твой сын или муж, или брат? Я считаю, вот это. Для меня вот это самое главное. То, что одно написать. А второе — это нужно ждать. Ждать. В ожидании постоянно. И каким это будет ответ — это неизвестно.

Цитата з інтерв'ю з родичкою зниклого безвісти

А взагалі, всі хочуть одразу отримати інформації якомога більше. І дуже всіх коштає, що немає, нічого невідомо. Оце тільки. І гроші. Матеріальне, звичайно, забезпечення. Оце всіх... Особливо матерів. Коли вони не можуть отримати нічого. Оце їх дуже турбує. Це два. Таке, що я знаю. І через це ж звертаються, ясно, за юридичною допомогою, і психологічною. Тому що важко переносити оце очікування. Невідомість оцю.

Цитата з інтерв'ю з родичкою зниклого безвісти

ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ ДЛЯ СІМЕЙ ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТІ

Знаєте, вони така дуже аудиторія специфічна, зі своїми потребами. Вони об'єднуються в групи в соцмережах, і ці групи для них є ключовим джерелом інформації, де вони діляться досвідом. Вони можуть бути не в одній такій групі і черпати інформацію.

Цитата з інтерв'ю з експертом



Рис. 18

Які джерела Ви використовуєте для отримання інформації про наявні послуги та гарантії для сімей зниклих безвісти? (у% до відповідей)

Переважає більшість опитаних для отримання інформації про наявні послуги та гарантії для сімей зниклих безвісти використовують такі

джерела, як канали в месенджерах (86%), громадські організації (81%) та соціальні мережі (80%). 50 % родичів звертаються також до російських джерел (соціальні мережі, канали, сайти) в пошуках інформації не скільки про наявну допомогу, скільки з метою пошуку родичів та змін у російському законодавстві.

Відчай та бажання отримати будь яку інформацію про близьку людину вимушує людей буквально ризикати по різних телеграм-каналах, збирати інформацію, що іноді може бути само по собі досить травматичним досвідом.

Сайти ні, або телеграм-канали, або у своїх рідних побратимів чоловіка, то ми знайшли через телеграм-канал, ми всі в телеграм-каналі.

Цитата з інтерв'ю з родичкою зниклого безвісти

В мене є канал «Ірина Україна», там багато, де я і знайшла фото свого близького і багато різних, але я всіх назв не пам'ятаю. Просто є ж канали, наприклад, міські, там міський голова щось розміщує, там можна прочитати, бо багато також про ветеранів пишуть, багато про якісь допомоги пишуть, розміщують всю інформацію, тобто в різних міських групах, і там, і там. Якщо мене цікавить якесь особисте питання, я заходжу в той Гугл і починаю шукати, якщо я на каналі не побачила, то я стараюсь прочитати або там, або тут, десь щось пошукати, а як робити, або на міністерський заходжу сайт, там вони теж розміщують інформацію. Тобто людина, яка шукає — вона знайде, я так вважаю.

Цитата з інтерв'ю з родичкою зниклого безвісти

Також дивимось ми разом з нею полонених, загиблих це по всіх оцим чатам російським, вже воно мерещиться перед очима, по півголови, по півобличчя. Ну це в мене сестра сказала, що вона не буде це дивитися, що вона один раз подивилась і не може тепер спати, ну я це дивлюсь, кожен день дивлюсь, всі сповіщення, які мені приходять на телеграм, я все продивляюся, кожну фото, кожне відео, десь може, надіюсь.

Цитата з інтерв'ю з родичкою зниклого безвісти

В мене колега, де я працюю, на заводі, вона шукала свого чоловіка 8 місяців, і вона знайшла його в телеграмі, його фото на російському чаті, я з нею розмовляла, вона мені розказувала, як вони його хоронили, як військова частина дала відповідь, що взагалі там нічого немає, виявилось, що він загиблий. Тіло є, зробили ще одне ДНК, і все, і вона його по-

хоронила, але, каже: «От як ти, я дивилась кожен день все фото, відео, все оце, моніторила, переписувалася, це дуже морально, дуже тяжко і надія, здається, що це вже все, вже останнє». У неї осталася дитина 10 років, вона каже: «Мене дуже це виснажило, ходила я їй в прокуратуру, бо не знала, де моє діло». Мінялися ці слідчі, і ніхто не знав її, виявляється, що їй ніхто не казав нічого, не сповіщав, що там твоє діло по чоловіку буде передане тому-то, тому-то — такого не було. Вона сама все шукала — пішла в воєнну прокуратуру, щоб дізнатись в якого слідчого тепер це діло. Ну все доводиться — каже — отак от, все вибивати.

Цитата з інтерв'ю з родичкою зниклого безвісти

ВИСНОВКИ

- На думку опитаних, сім'ями зниклих безвісти наразі займаються в основному такі органи, як Координаційний штаб з питань поводження з військовополоненими (91%), Національна поліція України (86%), Міжнародний комітет Червоного хреста (79%), територіальні центри комплектування та соціальної підтримки (73%) та Національне інформаційне бюро (71%).
- Майже всі опитані (99%) зверталися до якихось із вказаних органів протягом останнього року. Практично всі ті, хто зверталися до певних органів, мали справу із Координаційним штабом із питань поводження з військовополоненими (94%), Міжнародним Комітетом Червоного Хреста (93%), Національною поліцією України (91%). Також значні частки респондентів зверталися до Національного інформаційного бюро (83%) та Територіального центру комплектування та соціальної підтримки (79%).
- Дослідження продемонструвало, що люди звертаються до УСІХ наявних органів, які долучені до роботи із зниклими безвісти, що призводить до дублювання зусиль та надмірного навантаження увесь механізм зниклих безвісти, а також виснажує самих родичів зниклих, які мусять по декілька разів розповідати свою історію, а відповідно повторно переживати травму.
- Найчастіше респонденти зазначали про те, що їхнє питання було вирішено, якщо вони зверталися до Національної поліції України (83%) та Територіального центру комплектування та соціальної підтримки (80%). Також більше половини (56%) опитаних вказали на ефективність звернення до Національного інформаційного бюро.
- Найбільше опитаних зазначили, що їхнє питання не вирішено, якщо вони зверталися до Офісу Президента України (76%), Міжнародного Комітету Червоного Хреста (56%), Головного управління розвідки Міністерства оборони (56%), Генерального Штабу ЗСУ (52%), Уповноваженого з питань осіб, зниклих безвісти за особливих обставин МВС України (52%).
- Інтерв'ю показали, що існує значна потреба в спрощенні процедур звернення для родичів зниклих без вісті. Необхідність

комунікувати з різними державними органами та бюрократія збільшує стрес для людей, які й без того часто перебувають в поганому психологічному стані. До того ж значну долю родичів складають люди похилого віку. Респонденти наголошують, що процедури мають бути організовані за принципом «єдиного вікна», кількість спеціалістів державних органів, які залучаються до роботи з постраждалими — збільшена, а подача документів в електронному вигляді повинна мати альтернативу та кваліфіковану допомогу в їх підготовці та надсиланні.

- За психологічною допомогою зверталися 44% опитаних членів сімей зниклих безвісти. Переважна більшість респондентів (62%), які вказали на свій досвід звернення по психологічну допомогу, отримували її завдяки громадським організаціям/благодійним фондам. Також досить багато опитаних зверталися до державних установ чи закладів охорони здоров'я (42%).
- Більшість респондентів, які описували свій досвід отримання психологічної допомоги, залишились задоволеними її якістю. В той же час, інтерв'ю показали, що персонал державних установ, який надає послуги цій групі, має проходити спеціальну підготовку; необхідно створювати додаткові можливості психологічного відновлення для родичів як на етапі звернення так і в процесі очікування, а також, що психологи, які залучаються до роботи з різними категоріями постраждалих, повинні проходити спеціальне навчання.
- У зв'язку із зникненням родича 61% опитаних зверталися також за юридичною допомогою. За фінансовою допомогою зверталися 41% респондентів, а за медичною — 35%.
- Серед процедур та послуг, які наразі існують для сімей зниклих безвісти, респонденти найчастіше обирали такі: можливість написати заяву про розшук особи, зниклої безвісти (93%); проведення аналізу ДНК (92%); отримання витягу з Реєстру осіб, зниклих безвісти за особливих обставин (89%); повідомлення статусу зниклої людини (88%) та розгляд запиту на виплату грошового забезпечення зниклого безвісти (84%).
- Найбільше респондентів (70%) зазначили, що на шляху отримання таких послуг стоять складні бюрократичні процеси оформлення, щоб отримати такі послуги. Також значна частина опита-

них вказали на байдужість спеціалістів, які надають такі послуги (42%). Третина опитаних відмітила такі бар'єри, як нестача інформації про організації або спеціалістів, які надають такі послуги (33%) та нестачу інформації про послуги (33%).

- 92% респондентів зазначили, що сім'ї зниклих безвісти мають право на виплату грошового забезпечення в частині військовослужбовця, який зник безвісти. Дещо більше половини опитаних вказали на право на пільги на сплату житлово-комунальних послуг (54%). Третина родичів відмітила право на додаткову винагороду у розмірі 100 тисяч за весь час перебування в полоні або за весь час поки не буде змінено статус зниклого на якийсь інший статус (32%), а також право на звільнення від військового призову для родичів (31%).
- Найчастіше респонденти зазначали про доступність таких прав, як право на виплату грошового забезпечення в частині військовослужбовця, який зник безвісти (46% — доступно, 41% — доступно за умов наполегливості); пільги на сплату житлово-комунальних послуг (40% і 11% відповідно), право на позачерговий прийом у дитячі заклади за місцем проживання (23% і 12%) та право на звільнення від військового призову для родичів (21% і 10%).
- Найбільше сімей зниклих безвісти турбує відсутність інформації про долю зниклого безвісти (93%), труднощі з отриманням інформації про обставини зникнення (92%) та труднощі з отриманням інформації про те, які дії робить держава за кейсом людини, яка зникла (87%). Також дослідження показало, що для сімей зниклих безвісти значною проблемою є те, що вони мають зберігати високий рівень зусиль та організованості саме в час, коли вони переживають велике стресове, емоційне навантаження.
- Переважна більшість опитаних для отримання інформації про наявні послуги та гарантії для сімей зниклих безвісти використовують такі джерела, як канали в месенджерах (86%), громадські організації (81%) та соціальні мережі (80%). 50 % родичів звертаються до російських джерел (соціальні мережі, канали, сайти) в пошуках полонених родичів та змін у російському законодавстві. Згідно з результатами інтерв'ю люди шукають джерела, де в одному місці можуть отримати всі необхідні дані, зразки та досвід подібних звернень.

Наукове видання

**Денис Олександрович Кобзін,
Світлана Вікторівна Щербань**

**ПОТРЕБИ СІМЕЙ
ЗНИКЛИХ БЕЗВІСТИ
ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ
ДОСЛІДЖЕННЯ**

ISBN 978-617-8186-30-2



Відповідальний за випуск та редактор *Є. Ю. Захаров*
Комп'ютерна верстка *О. А. Мірошниченко*

Підписано до друку 29.07.2024
Формат 60 × 84 ¹/₁₆. Папір офсетний.
Умов. друк. арк. 2,32. Гарнітура Myriad Pro
Наклад 100 прим.

ГО «ХАРКІВСЬКА ПРАВОЗАХИСНА ГРУПА»
61002, Харків, а/с 10430
<http://khpg.org>
<http://library.khpg.org>

ГО «ХАРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ СОЦІАЛЬНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ»
<http://khisr.kharkov.ua>
ел. пошта: khisrmedia@gmail.com

ТОВ «ВИДАВНИЦТВО ПРАВА ЛЮДИНИ»
61002, Харків, вул. Дарвіна, 7, кв. 35
Свідоцтво Державного комітету телебачення і радіомовлення України
серія ДК № 4783 від 23.10.2014 р.
ел. пошта: distribution.hr.publisher@gmail.com