

# Що робити, якщо близька людина зникла безвісти або в полоні

Пам'ятка для близьких воїнів і воїнок

Якщо ви відкрили цю пам'ятку, значить ваша близька людина зникла безвісти і її доля наразі невідома. У цій невизначеності вам може бути складно зрозуміти, що робити. Інформації багато, часто вона розпорошена, і не завжди очевидно, які кроки справді потрібні.

Маємо надію, що ця пам'ятка полегшить ваш шлях та допоможе зорієнтуватися і діяти послідовно. Тут зібрані основні етапи пошуку, пояснення щодо документів і виплат, контакти установ та організацій, до яких можна звернутися.

Не всі поради можуть знадобитися саме вам і не всі дії потрібно робити одразу. Але важливо знати, які можливості у вас є і куди звертатися, коли з'являються нові обставини або питання. Ви можете повертатися до цієї пам'ятки тоді, коли це потрібно.

Ми підготували прості покрокові рекомендації, які допоможуть розібратися з алгоритмом дій. Та висловлюємо вам глибоку повагу за силу, з якою ви проходите цей непростий шлях.

# ЗМІСТ

<b>Етап 1. Сповідення</b>	5
<b>Етап 2. Розмова з рідними</b>	7
Як сповістити дітей	7
Як повідомити літніх родичів	9
Як не нашкодити собі та близькій людині інформаційно	10
<b>Етап 3. Пошук та оформлення документів</b>	12
Якими мають бути ваші подальші дії	14
<b>Етап 4. Підтвердження або зміна статусу</b>	23
<b>Етап 5. Оформлення статусів та соціальних гарантій</b>	25
Які документи необхідно оформити	26
Для родин зниклих безвісти	28
Для родин полонених	28
Гарантії для родин зниклих безвісти і полонених воїнів та воїнок	29
Грошове забезпечення	29
Пенсія у зв'язку з втратою годувальника	32
Державна грошова допомога за кожен рік перебування в полоні	33
Пільги на житлово-комунальні послуги	34
<b>Етап 6. Життя в умовах невизначеності</b>	36
Як потурбуватися про себе та свій ресурс	37
Як інформувати близьке та соціальне коло	39
<b>Куди звертатися по інформацію та підтримку</b>	40
Державні та міжнародні органи і структури	40
Громадські ініціативи та спільноти родин	42
Спільноти родин зниклих безвісти і полонених	43
Служби супроводу	45
Додаткова інформація для координації пошуку зниклих безвісти людей	46



# Етап 1

## СПОВІЩЕННЯ

У перші дні після отримання сповіщення вам може бути дуже важко. Розгубленість, шок, страх, труднощі з концентрацією чи пам'яттю — нормальна реакція на сильний стрес. У такому стані складно аналізувати інформацію та ухвалювати рішення. Важливо одразу подбати про себе і дати собі час.

- **Намагайтеся не діяти імпульсивно**

У перші дні й навіть тижні спирайтеся на чіткі інструкції, які вам надають державні органи та профільні громадські організації. Рухайтесь крок за кроком — цього достатньо.

- **Якщо відчуваєте напад паніки — зупиніться**

Застосуйте прості техніки стабілізації. До прикладу, спробуйте найпростіші техніки перемикання уваги: зробіть декілька повільних вдихів та видихів або озирніться і назвіть п'ять предметів, які бачите навколо.

- **Пийте воду та їжте теплу їжу**

Стрес виснажує тіло. Зневоднення посилює тривогу й ускладнює здатність мислити. Намагайтеся регулярно пити воду та харчуватися повноцінно, а не лише перекусами.

- **Якщо ви на постійній основі приймаєте якісь ліки — не забувайте про них у цей період**

- **У разі потреби зверніться по кризову консультацію**

Таку допомогу можна отримати у Ветеран Хабі за номером **067 348 28 68**

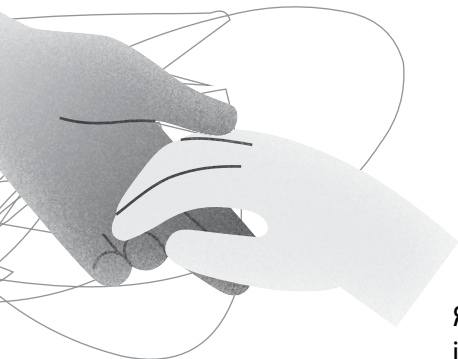
Після отримання звістки ви можете певний час перебувати у стані шоку. Такий стан іноді триває кілька тижнів. Водночас у кожної людини це відбувається по-різному. Можливо, цей етап у вас минув раніше — наприклад, якщо ви дізналися про подію іншим шляхом ще до офіційного повідомлення. Тому важливо орієнтуватися передусім на власний стан.

У цей час ви можете помічати різні реакції: може хотітися більше спати або, навпаки, виникають труднощі зі сном; може змінитися апетит; може бути складно зосередитися. Такі реакції є нормальною частиною вашого шляху.

## Спробуйте подбати про себе настільки, наскільки це зараз можливо

**Ви також можете:**

- повідомити роботодавця про свої обставини
- звернутися до близької людини й попросити її побути поруч або допомогти з повсякденними справами
- звернутися до людини, яка допоможе з організаційними питаннями



Якщо у вашій родині є інші близькі або діти і ви маєте на це ресурс, інколи може допомогти турбота одне про одного

## Етап 2

# РОЗМОВА З РІДНИМИ

Повідомляти звістку про зникнення безвісти близької людини непросто. Передусім ви маєте подбати про себе. Намагайтеся не залишатися наодинці, але водночас не поспішайте ділитися новиною з усіма, доки не зможете опанувати власні почуття. Спробуйте знайти підтримку серед людей, поруч із ким ви можете бути щирими, не стримувати емоції й не добирати слів.

## Як сповістити дітей

Діти тонко відчують тривогу дорослих, навіть якщо ви намагаєтеся щось приховати. Вони помічають зміну інтонацій, напруження, перешіптування, сльози. Тому важливо пам'ятати, що дитина — повноцінний член сім'ї, і їй не варто відсторонювати від того, що відбувається.

Якщо дитина не отримує зрозумілих пояснень, вона починає самостійно складати картину подій з уривків розмов, випадкових фраз, власних здогадів. У своїх фантазіях дитина залишається наодинці зі страхом і не має змоги поставити питання і отримати підтримку. Саме тому краще, щоб важливу інформацію дитина почула від вас — спокійно, простими словами, з можливістю перепитати й висловити свої почуття. Не зі школи, не з вулиці й не від сторонніх людей. Ваша чесність і присутність у цей момент дають їй відчуття безпеки.

## Ось кілька порад, які допоможуть вам говорити з дитиною про зникнення безвісти або полон близької людини:

### ■ Говоріть правду — просто і зрозуміло

Пояснюйте ситуацію словами, які відповідають віку дитини. Не варто вигадувати історії про «довге відрядження» чи зайнятість. Невизначеність усе одно відчувається, а неправда згодом руйнує довіру. Ви можете сказати, наприклад: *«Під час виконання бойового завдання з татом / мамою втрачено зв'язок. Зараз ми не знаємо, де він / вона. Але ми робимо все можливе, щоб дізнатися його / її долю»*. Важливо пояснити дитині, що близька людина — військовий / військова. Це допомагає дитині бачити не лише втрату зв'язку, але й сенс служби — захист родини й країни. Так поряд із болем з'являється відчуття гордості та опори.

### ■ Дайте дитині відчуття безпеки

Втрата зв'язку з одним із батьків у випадку зникнення безвісти або полону може похитнути внутрішню стабільність дитини. Тому одразу скажіть і покажіть, що ви поруч, що не підете, що продовжите шукати і діяти. Для дитини важливо знати, що вона не залишилася сама. Ці слова мають підкріплюватися вашою присутністю, увагою, передбачуваністю в повсякденному житті дитини.

### ■ Дозвольте різні емоції

Дитина може плакати, злитися, замикатися в собі або взагалі не показувати жодної реакції у відповідь на новину. Будь-яка з цих реакцій нормальна. Іноді емоції з'являються не одразу, а за тижні чи навіть місяці. Відсутність реакції — це не байдужість, а спосіб психіки впоратися з надмірним напруженням. Дайте дитині час і простір. Будьте відкритими до розмови, але не тисніть.

### ■ Будьте готові до злості і складних запитань

Дитина може злитися на вас або зниклого/у або полоненого/у тата чи маму. Може повторювати чужі слова про те, що «любляча дружина чи чоловік не відпустить свою половину на війну», що «батько/мати її покинули». У такі моменти важливо спокійно пояснювати, що служба — це рішення дорослої людини. Українські військові не обирали війну, але обрали захищати свої родини та країну.



Найголовніше — залишайтеся поруч. Ваша спокійна присутність, чесність і готовність чути дитину стануть для неї опорою в цей складний час.

# Як повідомити літніх родичів

## ▪ **Повідомляйте особисто**

Новини про зникнення безвісти чи полон не варто озвучувати телефоном. Сильне емоційне потрясіння може вплинути на самопочуття літньої людини, тож важливо бути поруч, щоб підтримати її. Якщо ви не маєте змоги приїхати особисто, подбайте, щоб поруч із нею був хтось із близьких або сусідів, які зможуть допомогти і за потреби викликати лікаря.

## ▪ **Зважайте на стан здоров'я**

Якщо вам відомо про серцево-судинні чи інші хронічні захворювання літнього/ої родича/ки, підготуйте необхідні ліки заздалегідь. Повідомляйте новину спокійно, без різних формулювань, дайте час усвідомити почуте.

## ▪ **Говоріть відверто і зрозуміло**

Поясніть ситуацію так, як вона є. Скажіть, що пошуки чи полон можуть тривати довго, але ви вже дієте і робите все можливе, щоб повернути близьку людину.

## ▪ **Окресліть свої дії і домовтеся про взаємодію**

Розкажіть, що ви плануєте робити. Домовтеся, що будете регулярно інформувати про новини. Попросіть не звертатися самостійно до незнайомих людей чи організацій без погодження з вами. У стані тривоги літні люди можуть стати особливо вразливими до шахраїв або сумнівних пропозицій.

## ▪ **Допоможіть їм відчутти свою потрібність**

Безпорадність посилює тривогу. За можливості залучайте їх до посильних справ: допомоги з онуками, домашньої рутини, підтримки родини. Вони мають відчувати, що не просто чекають, а теж роблять щось важливе.

# Як не нашкодити собі та близькій людині інформаційно

У стані потрясіння часом важко всебічно оцінити можливі наслідки своїх дій. Часто виникає непереборне бажання щось робити, і здається, що в пошуку інформації можуть допомогти соціальні мережі та інтернет. Саме тому багато родин публікують повідомлення про зниклу безвісти або полонену людину – щоб знайти свідків чи отримати важливі відомості.

Однак публічне поширення інформації може мати небажаний ефект. Цими даними можуть скористатися шахраї, щоб виманити кошти. Дописи часто поширюються без вашого контролю, неперевірені відомості, які з'являються внаслідок такого розголосу, посилюють тривогу. Такі публікації можуть створювати ризики для безпеки самої людини, розкрити військові таємниці та ускладнювати роботу пошукових структур.

**Дуже важливо пам'ятати про інформаційну безпеку.** Це допоможе захистити вас і ваших близьких від шахрайства, неправдивої інформації, витоку персональних даних і психологічного тиску.

- ✘ Не публікуйте паспортні дані, ІПН, домашню адресу або номери телефонів
- ✘ Не передавайте ці дані незнайомим людям навіть у приватних повідомленнях
- ✘ Не публікуйте фото особистих документів
- ✘ Будьте обережні з інформацією про військову службу зниклої/полоненої людини
- ✘ Намагайтеся не поширювати геолокації, деталі останнього місця перебування, інформацію про підрозділ, звання, посаду зниклої людини або виконані завдання

## Інформаційна гігієна в соцмережах

- Уважно ставтеся до інформації, яку публікуєте. Вона може привернути увагу шахраїв або спецслужб ворога
- Не поширюйте неперевірені чутки або припущення
- Уникайте емоційних суперечок у коментарях, їх можуть використати для маніпуляцій

## Як розпізнати шахрайство та маніпуляції

Родичі зниклих безвісти та полонених часто перебувають у повній готовності діяти, щоб повернути близьку людину. Водночас через сильний стрес і втому зростає ризик стати жертвою шахраїв. Такими зловмисниками можуть бути як недобросовісні українці, так і представники ворожих спецслужб.

### Звертайте увагу на такі ознаки шахрайства:

#### → Вам пропонують інформацію за гроші

Шахраї можуть обіцяти повідомити місце перебування зниклої людини, надіслати фото чи відео або інші «підтвердження» в обмін на оплату. У такому разі зверніться до слідчого/ої, кіберполіції або спеціалізованого центру Національної поліції з розшуку людей, зниклих безвісти за особливих обставин.

#### → Від вас вимагають «послугу» в обмін на інформацію

Якщо вам пропонують надати інформацію в обмін на виконання певних дій або «послугу», це може бути спробою вербування представниками ворожих структур. У такому випадку зверніться до Служби безпеки України.

#### → З вами зв'яжуться «посередники» або «волонтери»

Невідомі можуть представлятися посередниками чи волонтерами та обіцяти передати листа, повідомити місце утримання, надіслати фото чи відео з вашою рідною людиною, допомогти звільнити з полону. Нерідко — за грошову винагороду чи певну послугу. У такому разі обов'язково перевіряйте інформацію про цих людей через офіційні структури: Координаційний штаб, СБУ або Міжнародний Комітет Червоного Хреста.

**Примітка:** російські спецслужби активно використовують штучний інтелект для маніпуляції та психологічного тиску. Вони завантажують фото та відео зниклої людини, які родина публікувала у відкритих джерелах, та за допомогою штучного інтелекту створюють нові зображення чи відео, які згодом публікують на різних платформах або надсилають у приватні повідомлення родині. Так вони намагаються переконати родину, що зниклий/а безвісти захисник/ця перебуває у полоні, шантажують, вимагають кошти чи вербують людей.

**Довіряйте лише офіційним джерелам. Намагайтеся, щоб отримана і передана вами інформація фіксувалася письмово та передавалася лише через перевірені канали зв'язку.** Читайте також рекомендації для захисту від шахраїв від Центру громадянських свобод та Координаційного штабу



## Етап 3

# ПОШУК ТА ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ

Подати заяву про зникнення безвісти військовослужбовця чи військовослужбовиці можуть не лише родичі. Це мають змогу зробити друзі, знайомі, побратими чи посестри, представники/ці військової частини або свідки, яким стало відомо про зникнення.



**Важливо не зволікати:** що раніше подана заява, то швидше запускаються офіційні механізми розшуку.

Водночас потрібно розуміти, що частина процедур – передача персональних даних, отримання офіційної інформації, оформлення соціальних гарантій – потребує документального підтвердження родинних зв'язків. Тому близьким варто заздалегідь підготувати необхідні документи або бути готовими їх надати на вимогу відповідних органів.

Алгоритм дій для пошуку людей, які можуть бути зниклими безвісти або перебувати в полоні, є однаковим. Важливим є своєчасне подання заяв і правильне оформлення документів.

**Примітка:** Сповідення / повідомлення про зникнення безвісти / потрапляння до полону військовослужбовців Національної гвардії України (НГУ) та Державної прикордонної служби України (ДПСУ), які потрапили на військову службу не через ТЦК та СП, частини самі передають безпосередньо рідним / уповноваженим людям.

# ЧЕКЛІСТ

Перевірте свої кроки,  
позначте пройдені етапи

- Зверніться до Національної поліції України
- Подайте запит на Витяг з наказу щодо обставин зникнення безвісти або потрапляння в полон
- Зверніться до Національного інформаційного бюро (НІБ)
- Зверніться до Координаційного штабу з питань поводження з військовополоненими (КШ)
- Зверніться до Об'єднаного центру при СБУ
- Зверніться до Міжнародного Комітету Червоного Хреста (МКЧХ)

# Якими мають бути ваші подальші дії

## 1 Зверніться до Національної поліції України

Перший орган, до якого вам необхідно звернутися, щоб офіційно зафіксувати факт зникнення безвісти військовослужбовця/иці та розпочати розшук, — Національна поліція України.



**ПОЛІЦІЯ**

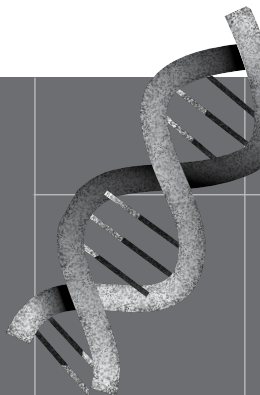
Ваші дії:

1 Зверніться до підрозділу Національної поліції за місцем вашого проживання та подайте заяву про зникнення безвісти військовослужбовця/иці. Якщо у вас є сповіщення від ТЦК та СП про зникнення безвісти, додайте його копію до заяви.

2 Перевірте, чи зазначено у сповіщенні ТЦК та СП інформацію про відбір біологічного матеріалу. Якщо так — повідомте про це слідчого або слідчу.

Близькі кровні родичі (батьки або діти; за їх відсутності — повнорідні брати чи сестри) мають здати біологічні зразки для ДНК-експертизи. Це необхідно для можливості ідентифікації та подальшого розшуку зниклої людини. Із собою потрібно мати документ, що посвідчує особу. Для неповнолітніх дітей — свідоцтво про народження. Неповнолітніх дітей обов'язково супроводжує законний представник.

Рішення здати ДНК може бути емоційно непростим. Водночас це превентивний крок, адже не всі військовослужбовці до зникнення проходили відбір біологічних зразків. ДНК родичів дає можливість установити особу та надати родині достовірну інформацію. Якщо візуальна ідентифікація буде неможливою, ДНК-порівняння може стати єдиним способом встановлення особи.





Надавайте слідству всю відому та правдиву інформацію, повідомляйте щодо наявних кровних близьких родичів, які можуть здати біологічний зразок, не приховуйте навіть ті деталі, які можуть здатися вам незначними. Ваша відкритість і співпраця можуть суттєво пришвидшити процес пошуку.

**Якщо кровні родичі перебувають за кордоном:** можна здати біологічні зразки через Міжнародну комісію з питань зниклих безвісти (МКЗБ) або через ДП «Документ» — залежно від країни проживання.

### «Документ»

Державне підприємство



Засноване на державній власності і входить до сфери управління Державної міграційної служби України. ДП «Документ» надає можливість кровним родичам здати біологічний зразок у десяти країнах.

Контакти для зв'язку:  
[info@dpdoc.com.ua](mailto:info@dpdoc.com.ua)  
[passport.org.ua](http://passport.org.ua)

### МКЗБ

Міжнародна комісія з питань зниклих безвісти



Це міжнародна організація, що займається пошуком та ідентифікацією осіб, зниклих безвісти внаслідок збройних конфліктів, катастроф чи надзвичайних ситуацій. Вона співпрацює з державними органами України та працює з родинами зниклих безвісти. Зокрема, МКЗБ організовує відбір ДНК у кровних родичів за кордоном, бере участь в ідентифікації загиблих і проводить відповідні дослідження з наданням експертних висновків.

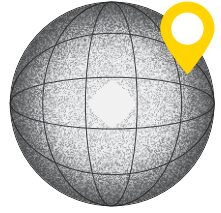
Контактний номер телефону комісії в Києві:  
**+380 68 79 10 000**

Форма заяви



Перед відвідуванням представництва ДП «Документ» у іншій країні попередньо узгодьте візит телефоном або електронним повідомленням:

Місто	Адреса	E-mail	Тел.
<b>Іспанія</b>			
Мадрид	C. Adolfo Bioy Casares, 2	madrid@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77 +34 692 841 980
Валенсія	Av. de Pius XII, 2, local 117	valency@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77 +34 692 844 914
Барселона	Av. del Segle XXI, 6	barcelona@dpdoc.com.ua	+38(044) 597-87-77 +34 692 845 470
<b>Італія</b>			
Мілан (Rozzano)	Via Eugenio Curiel, 25 Rozzano	italy@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77 +34 692 844 914
<b>Німеччина</b>			
Берлін	Am Treptower Park 14	berlin@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77 +49 151 6127 6627
Кельн	Händelstraße 25–29	koln@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77 +49 160 317 9063
Мюнхен	Heinrich-Wieland-Straße 5	munchen@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77 +49 172 843 0255
<b>Болгарія</b>			
Варна	бул. «Владислав Варненчик», 186	bulgaria@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77 +359 88 921 4142
<b>Чехія</b>			
Прага	Michelská 1552/58	czech@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77 +420 724 259 215



---

Місто	Адреса	E-mail	Тел.
-------	--------	--------	------

## Польща

Краків	Pawia 5, 31-154 Kraków	krakiv@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77 +48 573 744 601
--------	------------------------	---------------------	--

Гданськ	Aleja Grunwaldzka 415	gdansk@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77 +48 786 587 951
---------	-----------------------	---------------------	--

Вроцлав	plac Grunwaldzki 22, 50-363	wroclaw@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77 +48 451 106 881
---------	--------------------------------	----------------------	--

Варшава	Al. Jerozolimskie 179	warszawa@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77 +48 517 573 010
---------	-----------------------	-----------------------	--

## Сполучене Королівство Великої Британії та Північної Ірландії

Лондон	Ground Floor, The Foundry, 8-15 Dereham Place, London EC2A 3HJ	london@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77
--------	--	---------------------	---------------------

## Канада

Торонто (Etobicoke, ON)	97 Six Point Rd, Etobicoke, ON M8Z 2X3	toronto@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77 +1 705 872 8499
----------------------------	---	----------------------	--

## Молдова

Кишинів	Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 8	moldova@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77 +373 612 44 299
---------	------------------------------------	----------------------	--

## Словаччина

Братислава	Prievozká 5434/6A	slovak@dpdoc.com.ua	+38 (044) 597-87-77 +421 947 955 454
------------	-------------------	---------------------	---

---

**3** Упродовж доби після подачі заяви поліція має відкрити кримінальне провадження за фактом зникнення безвісти. Надалі за місцем проживання вести провадження буде слідчий/а.

Людину, яка подає заяву (заявника), визнають потерпілою у кримінальному провадженні. Щоб підтвердити це, слідчий/а має надати вам пам'ятку про права та обов'язки потерпілого/ої. Ви маєте право знайомитися з матеріалами провадження, подавати заяви та клопотання, отримувати інформацію про перебіг розслідування.

До кримінального провадження можуть долучити й інших потерпілих (родичів) — за обґрунтованою заявою про визнання їх потерпілими.

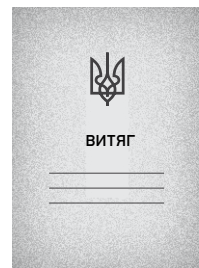
**Примітка:**

у випадку полону військовослужбовця/иці кримінальне провадження за заявою рідних чи близьких також відкриває саме підрозділ Національної поліції України.

**4** Після внесення відомостей до Єдиного реєстру досудових розслідувань (ЄРДР) **вам мають надати витяг.**

Він є підтвердженням наявності кримінального провадження щодо зниклої безвісти людини. Інформація з витягу може бути потрібна під час подання різних процесуальних документів.

## **2** Подайте до військової частини запит на Витяг з наказу щодо обставин зникнення безвісти або потрапляння в полон



Через ТЦК та СП подайте запит військовій частині про надання витягу з наказу щодо обставин зникнення безвісти або потрапляння в полон.

**Примітка:** Щодо військовослужбовців НГУ та ДПСУ витяг з наказу за результатами службового розслідування щодо обставин зникнення безвісти / потрапляння до полону надає військова частина, до якої родина має подати запит.

Отримання витягу з наказу допоможе отримати офіційну інформацію про обставини зникнення безвісти або потрапляння в полон та визначити подальші кроки для пошуку серед полонених або загиблих.



Зразок запиту

**Надавати інформацію та Витяг з наказу щодо обставин зникнення безвісти або потрапляння до полону частина може лише:**

- тим, хто підтвердить родинні зв'язки
- представнику/ці за довіреністю
- людині, яку військовослужбовець/ця вказав/ла для отримання сповіщення про зникнення безвісти / полон

**Документи, які надає військова частина:**

- витяг з наказу щодо обставин зникнення безвісти або потрапляння в полон (щодо НГУ та ДПСУ — витяг з наказу за результатами службового розслідування щодо обставин зникнення безвісти / потрапляння до полону);
- витяг з протоколу про надання статусу учасника бойових дій (УБД) для родичів, які мають право отримати Витяг з Єдиного державного реєстру ветеранів війни (ЄДРВВ);
- на вимогу органів та структур для оформлення пільг та гарантій — копію довідки про безпосередню участь військовослужбовця/иці в бойових діях.

## Військова частина має комунікувати із рідними та надавати інформацію щодо:

- обставин зникнення безвісти / потрапляння до полону
- вжиття / невжиття заходів стосовно евакуації військовослужбовця/иці
- виправлення опісок, помилок в документах щодо зникнення безвісти / потрапляння до полону, зміни статусу
- зміни статусу за наявності підтверженої інформації (полон, загибель)

## 3 Зверніться до Національного інформаційного бюро (НІБ)

Національне інформаційне бюро збирає та узагальнює інформацію про військовополонених, загиблих і зниклих безвісти.

Бюро передає дані державним та міжнародним структурам, координує пошук та ідентифікацію, а також надає консультації родинам.



Національне  
інформаційне  
бюро

### Як подати заяву:

- Якщо ви в Україні, то зателефонуйте за номером **16-48**
- Якщо ви за кордоном, то зателефонуйте за номером **+380 442 878 165**
- Заяву також можна подати через сайт НІБ: **[www.nib.gov.ua](http://www.nib.gov.ua)**



Форма заяви

## 4 Зверніться до Координаційного штабу з питань поводження з військовополоненими (КШ)

Координаційний штаб комунікує з родинами полонених і зниклих безвісти, бере участь у перемовинах щодо обміну військовополоненими, сприяє репатріації тіл (останків) загиблих оборонців України та реінтеграції звільнених із полону.



### Що потрібно зробити:

- Зателефонуйте за номером **+380 800 300 529** та повідомте про зниклого/у безвісти або полоненого/у військовослужбовця/вицю
- Зареєструйте особистий кабінет захисника на сайті **koordshtab.gov.ua** та внесіть усю наявну інформацію. Реєстрація доступна лише родичам після підтвердження родинних зв'язків



Форма заяви

## 5 Зверніться до Об'єднаного центру при СБУ

Об'єднаний центр з координації пошуку та звільнення військовополонених, незаконно позбавлених волі осіб внаслідок агресії проти України при СБУ, веде облік людей, незаконно позбавлених волі, координує заходи щодо їхнього пошуку та звільнення, а також забезпечує переговорний процес.



## Підготуйте таку інформацію про зниклого / у безвісті або полоненого / у військовослужбовця / ицю:

- прізвище, ім'я, по батькові
- дату народження
- посаду, звання, номер військової частини
- дату зникнення
- населений пункт, де сталося зникнення
- особливі прикмети (наприклад, татуювання, шрами, родимі плями)

### Як подати заяву:

- Надішліть повідомлення через Viber, WhatsApp або Telegram за номером **+380 67 650 83 32**
- Чи на електронну пошту: **united\_center@ssu.gov.ua**
- Або заповніть онлайн-форму



Форма заяви

## 6 Зверніться до Міжнародного Комітету Червоного Хреста (МКЧХ)

МКЧХ збирає та передає сторонам конфлікту інформацію про військовополонених, за згодою сторін відвідує місця їх утримання, а також передає листи й посилки підтвердженим полоненим та від них.



# ICRC

### Як подати заяву:

- Зателефонуйте за номером **+380 800 300 155** і подайте заяву про розшук зниклої безвісті або полоненої людини
- Або скористайтеся онлайн-формою на сайті МКЧХ



Форма заяви

## Етап 4

# ПІДТВЕРДЖЕННЯ АБО ЗМІНА СТАТУСУ

### → Статус «зниклий/а безвісти за особливих обставин»

Після внесення людини у Єдиний реєстр осіб, зниклих безвісти за особливих обставин, їй надають статус «зниклого/ї безвісти за особливих обставин». У межах цього статусу може уточнюватися інформація про можливе перебування людини в полоні.

### → Статус «полонений/а»

Якщо людина перебуває в полоні, то її статус із часом зміниться зі «зниклий/а безвісти» на «полонений/а». Для цього необхідне офіційне підтвердження МКЧХ або інших перевірених джерел інформації (Національне інформаційне бюро, Об'єднаний центр при СБУ).

Військова частина змінює статус на «полон» на підставі документального підтвердження, наданого державними структурами та/або родиною.

### → Статус «безвісно відсутній/я»

Також статус може змінитися на «безвісно відсутній/я». Це різні правові категорії зі статусом «зниклий/а безвісти за особливих обставин».

Статус «безвісно відсутній/я» встановлюється виключно за рішенням суду. Із заявою до суду може звернутися родич/ка, якщо впродовж одного року немає жодної інформації про місце перебування людини. Такий статус часто застосовують, коли є підстави припускати загибель, але офіційного підтвердження немає.



## → Статус «померлий/а»

Статус «зниклий/а безвісти» може змінитися на статус «померлий/а» на підставі:

- лікарського свідоцтва про смерть
- рішення суду про оголошення людини померлою, що набрало законної сили (у разі відсутності тіла)

Рішення суду не припиняє пошукові заходи та не є підставою для виключення людини з Єдиного реєстру осіб, зниклих безвісти за особливих обставин. Координація дій у таких випадках здійснюється за участю слідчого/ої поліції, військової частини, ТЦК та СП. Водночас зі списків особового складу військової частини така людина буде виключена з припиненням нарахування грошового забезпечення.

**Прийняття будь-якого юридичного статусу не означає, що ви відмовляєтеся від надії, віри чи вірності своїй близькій людині. Це передусім про практичні рішення, які можуть допомогти забезпечити матеріальну стабільність і визначеність для вас, ваших дітей і вашої родини.**

Ви маєте право водночас ухвалювати необхідні юридичні рішення і зберігати свою надію. Ніхто не може забрати у вас право вірити у повернення близької людини, чекати на неї або триматися за те, що для вас важливо.

## Етап 5

# ОФОРМЛЕННЯ СТАТУСІВ ТА СОЦІАЛЬНИХ ГАРАНТІЙ

Для родин військовослужбовців/иць, які зникли безвісти або перебувають у полоні, існують різні механізми отримання виплат та пільг, передбачені законодавством.

Зокрема, до моменту отримання посвідчення члена сім'ї безвісти зниклого/ї військовослужбовця/иці родина може отримувати грошове забезпечення військовослужбовця відповідно до положень Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей».

Водночас оформлення посвідчення члена сім'ї безвісти зниклого військовослужбовця відкриває можливість реалізації низки пільг.

### **Однак варто врахувати, що:**

1. Після визнання військовослужбовця/иці безвісно відсутнім за рішенням суду та його чи її виключення зі списків особового складу припиняється виплата грошового забезпечення, яке до цього отримувала родина.
2. Натомість члени сім'ї можуть користуватися передбаченими пільгами, які надаються на підставі посвідчення члена сім'ї безвісти зниклого/ї військовослужбовця/иці.

# Які документи необхідно оформити

## Витяг із Єдиного реєстру осіб, зниклих безвісти за особливих обставин

Витяг із Реєстру можуть отримати як родичі зниклої безвісти людини, так і військовополоненої, адже до Реєстру вносяться також дані про тих, хто перебуває в полоні.

### Для чого потрібен витяг:

- оформлення соціальних пільг і гарантій
- оформлення пенсії у зв'язку із втратою годувальника
- оформлення відстрочки від мобілізації для близьких родичів зниклого/ї безвісти

Відповіді на поширені запитання щодо отримання витягу – за QR-кодом →



### Що зазначити у запиті

Запит подається у довільній формі. Обов'язково вкажіть:

- ПІБ та дату народження людини, щодо якої подаєте запит
- ваш ступінь споріднення
- поштову або електронну адресу для отримання витягу.

### Додайте:

- копію документа, що посвідчує вашу особу
- копії документів, які підтверджують родинні зв'язки

### Хто може подати запит:

- чоловік, дружина
- батьки, діти
- вітчим, мачуха
- пасинок, падчерка
- рідні брати й сестри
- дід, баба, прадід, прабаба
- внуки, правнуки
- усиновлювачі, усиновлені
- опікуни, піклувальники / ці
- люди, які спільно проживали з цією людиною і були пов'язані спільним побутом та взаємними правами й обов'язками (зокрема партнери/ки без зареєстрованого шлюбу)

## Як подати запит

- Подайте онлайн-запит через Єдине вікно для громадян на сайті: **services.mvs.gov.ua**
- Або надішліть запит на електронну пошту: **pgmia@mvs.gov.ua**
- Або поштою за адресою: вул. Богомольця, 10, м. Київ, 00024. Управління з питань осіб, зниклих безвісти за особливих обставин

Форма  
заяви



**Примітка:** запис у Реєстрі видається та архівується в разі:

- повернення людини з полону
- підтвердження факту поховання або встановлення місця перебування останків

## Витяг із Єдиного державного реєстру ветеранів війни (ЄДРВВ)

Для оформлення пільг та соціальних виплат, а також підтвердження статусу родині варто отримати витяг із Єдиного державного реєстру ветеранів війни (ЄДРВВ). Витяг із ЄДРВВ підтверджує наявність у зниклого безвісти або полоненого військовослужбовця чи військово-службовиці статусу учасника бойових дій (УБД).

### Хто має право отримати витяг:

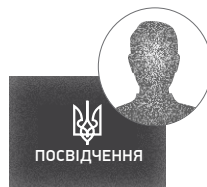
- дружина або чоловік
- працездатні та непрацездатні батьки
- законний представник дитини (до 18 років)
- неодружені повнолітні діти з інвалідністю з дитинства I, II груп або з інвалідністю I групи
- люди, які перебувають під опікою або піклуванням зниклого/ї безвісти чи полоненого/ї

**Примітка:** статус учасника бойових дій може бути надано зниклому / їй безвісти або полоненому / їй військовослужбовцю / иці. Для цього військова частина має ініціювати та пройти необхідні процедури оформлення статусу.

**Хто видає:** центр надання адміністративних послуг (ЦНАП).

# Для родин зниклих безвісти

## Посвідчення члена сім'ї зниклого/ї безвісти



Для реалізації більшості пільг потрібне **посвідчення члена сім'ї зниклого/ї безвісти** (оформлюється та видається через ТЦК та СП). Його можна оформити після визнання військовослужбовця/иці безвісно відсутнім/ньою за рішенням суду.

Водночас врахуйте, що **виключення військовослужбовця/иці зі списків особового складу у зв'язку з таким рішенням припиняє виплату грошового забезпечення родині**

### Посвідчення видається на підставі:

- витягу з наказу про виключення військовослужбовця/иці зі списків особового складу у зв'язку з визнанням його/її судом безвісно відсутнім/ньою (або копії такого наказу)
- рішення суду про визнання людини безвісно відсутньою

# Для родин полонених

## Для офіційного визнання статусу полону військовослужбовця/иці та отримання державної підтримки

родини мають право подати до комісії Міністерства розвитку громад і територій заяви з копіями документів щодо:

- встановлення факту позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України
- визнання членом сім'ї особи, щодо якої встановлено факт позбавлення особистої свободи

Форма  
заяви



Форма  
заяви



Документи можна подати через сайт Міністерства розвитку громад і територій або відправити фізичним листом Укрпоштою.

# Гарантії для родин зниклих безвісти і полонених воїнів та воїнок

Станом на 31.03.2026

## Грошове забезпечення

Якщо ваша близька людина зникла безвісти або перебуває у полоні, ви маєте право отримувати частину його/її грошового забезпечення. Для цього вам необхідно звернутися до військової частини з заявою про отримання грошового забезпечення.

**Заява подається через ТЦК та СП**

### Хто має право подати заяву (за відсутності особистого розпорядження):

#### Близькі родичі

- дружина або чоловік
- законні представники малолітніх і неповнолітніх дітей
- діти з інвалідністю з дитинства (незалежно від віку) або їхні законні представники
- батьки, якщо вони не позбавлені батьківських прав.

Якщо хтось із цих людей отримує аліменти від військовослужбовця / иці, то вони не можуть одночасно отримувати грошове забезпечення.

#### Друга черга

Якщо немає особистого розпорядження і близьких родичів, які мають право на виплати, кошти можуть отримувати:

- повнолітні діти
- рідні брат або сестра якщо військовослужбовець/иця був/ла їхнім опікуном/кою або піклувальником/цею.

## Розмір виплат

### **Близькі родичі**

можуть отримувати 50% грошового забезпечення, інші 50% депонуються (відкладаються) на депозитному рахунку Державного казначейства і виплачуються після повернення з полону або входять до складу спадщини у разі підтвердження загибелі.

### **Для родичів другої черги**

загальна сума виплат становить 20% грошового забезпечення і ділиться між усіма отримувачами.

**Примітка:** військовослужбовець/иця має право заздалегідь скласти письмове особисте розпорядження щодо виплати грошового забезпечення у разі полону або зникнення безвісти — на користь обраної людини чи людей. Інформацію про наявність такого розпорядження можна уточнити у військовій частині.

**Додатково:** через ТЦК та СП або ви також подаєте заяву до військової частини про повернення особистих речей і документів зниклого / ої безвісти чи полоненого / ої. Рідні військовослужбовців / иць НГУ та ДПСУ можуть подавати заяву безпосередньо до частини, якщо отримували від неї сповіщення про зникнення безвісти чи полон.

## До 13.02.2027:

Окрім грошового забезпечення, рідні можуть також отримати одноразову грошову винагороду, якщо військовослужбовець / иця:

- станом на 13.02.2025 перебував/ла на військовій службі
- на 24.02.2022 (початок повномасштабної війни) був / ла молодше 25 років і вже служив / ла (за призовом або контрактом)
- брав / ла участь у бойових діях не менше шести місяців (якщо є поранення, травма, контузія, каліцтво, полон (крім добровільної здачі), – достатньо меншого строку)
- після 13.02.2025 уклав / ла контракт відповідно до постанови КМУ №153 від 11.02.2025

### **Рідним виплачують частину винагороди**

у 1 млн грн одноразово за службу в бойових умовах, з якої:

- 50 % суми резервується (депонується) за військовим/ою
- відраховується частина виплати, яку людина вже отримала до зникнення безвісти / потраплення в полон



# Пенсія у зв'язку з втратою годувальника

На таку пенсію мають право непрацездатні члени сім'ї:

## 1. Чоловік або дружина, батько чи мати, якщо вони:

- мають інвалідність
- досягли 65 років
- досягли пенсійного віку

## 2. Діти годувальника (зокрема народжені впродовж 10 місяців після його смерті або зникнення безвісти), якщо вони:

- не досягли 18 років
- старші 18 років, якщо отримали інвалідність до досягнення повноліття.

Діти, які навчаються за денною формою (у школах, професійно-технічних або вищих навчальних закладах), мають право на пенсію до завершення навчання, але не довше ніж до 23 років. Діти-сироти — до 23 років незалежно від навчання.

## 3. Чоловік або дружина, а за їх відсутності — один із батьків, брат, сестра, дід або баба, незалежно від віку та працездатності, якщо вони:

- не працюють
- здійснюють догляд за дитиною (дітьми) годувальника до досягнення нею (ними) 8 років.

## 4. Батьки та чоловік / дружина, які не перебували на утриманні, але внаслідок зникнення безвісти втратили основне джерело засобів до існування.

! Право на таку пенсію виникає через один місяць із дня внесення інформації про зниклу безвісти людину до Єдиного реєстру досудових розслідувань або Єдиного реєстру осіб, зниклих безвісти за особливих обставин.

Призначається **одна спільна пенсія** для всіх членів сім'ї, які мають на неї право. За заявою окремого члена сім'ї його частка може виплачуватися окремо. Якщо звернення подається впродовж **12 місяців** із дня виникнення права, пенсія призначається з дня виникнення права. Якщо пізніше — з дня подання заяви.

Пенсія оформлюється та призначається територіальним підрозділом Пенсійного фонду України за місцем проживання заявника.

**Примітка:** підтвердження факту перебування в полоні не позбавляє родину права на пенсію у зв'язку з втратою годувальника (як для зниклих безвісти). Статус полону не є підставою для виключення людини з Єдиного реєстру осіб, зниклих безвісти за особливих обставин.

# Державна грошова допомога за кожен рік перебування в полоні

Родини мають право отримати державну грошову допомогу за кожен рік перебування в полоні розміром у 100 тис. грн.



Форма заяви

## Право на допомогу має один з членів сім'ї:

- чоловік або дружина
- законний представник малолітніх (неповнолітніх) дітей
- дитина з інвалідністю з дитинства (незалежно від віку)
- мати або батько;
- людина, яка спільно проживала, була пов'язана спільним побутом, мала взаємні права та обов'язки.

## Якщо ж таких людей немає:

- повнолітня дитина
- рідний брат або рідна сестра
- дід або баба
- онук, онука
- людина, яка перебувала під опікою чи піклуванням.

## Заява з доданими документами на отримання допомоги подається до комісії Міністерства розвитку громад і територій.

Якщо до моменту видання наказу про виплату допомоги подано заяви від кількох людей, виплата здійснюється так:

- допомогу отримує сама людина, щодо якої встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України — після її звільнення з місць несвободи

- якщо людина загинула або померла під час перебування в місцях несвободи, допомога виплачується одному з членів її сім'ї.

У такому випадку всі заявники мають письмово погодити, хто саме отримує виплату. Згода оформлюється у довільній формі та додається до заяви.

**Додатково:** у територіальних громадах можуть діяти додаткові програми підтримки для родин зниклих безвісти і полонених, які передбачають фінансову, психологічну підтримку, участь у реабілітаційних та соціальних заходах. Про наявність та умови таких програм можна дізнатись, звернувшись до органів місцевого самоврядування за місцем проживання.

**Для родин за кордоном:** заяву про виплату грошового забезпечення, запит на отримання витягу з наказу про обставини зникнення безвісти чи потрапляння в полон, а також необхідні документи можна подати онлайн електронною поштою або через офіційні електронні сервіси або цифрові платформи державних органів.

## Пільги

Частина пільг надається членам сім'ї військовослужбовця/иці на підставі статусу учасника/ці бойових дій (УБД), зокрема пільги на житлово-комунальні послуги.

### Пільги на житлово-комунальні послуги

**Надається знижка (від 75%) на оплату житлово-комунальних послуг у межах установлених норм споживання.**

Після того як ви отримаєте витяг із ЄДРВВ, ви зможете, зокрема, оформити пільги на житлово-комунальні послуги. Їх можна оформити за однією адресою спільного проживання заявника та зниклої безвісти або полоненої людини.

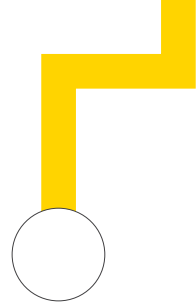
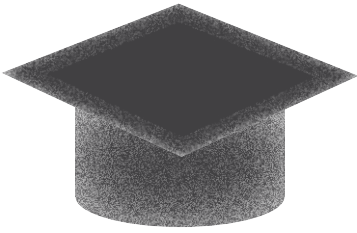
**Хто може оформити пільгу:**

- дружина або чоловік
- непрацездатні батьки
- законний представник дитини (до 18 років)
- неodrжені повнолітні діти з інвалідністю з дитинства I, II груп або з інвалідністю I групи
- люди, які перебувають під опікою або піклуванням зниклого/ї безвісти чи полоненого/ї

Водночас окремі пільги передбачені законодавством виключно за наявності посвідчення члена сім'ї безвісти зниклого/ї військовослужбовця/иці. Таке посвідчення оформлюється після визнання військовослужбовця чи військовослужбовиці безвісно відсутнім/ньою за рішенням суду. Водночас врахуйте, що виключення військовослужбовця/иці зі списків особового складу у зв'язку з таким рішенням припиняє виплату грошового забезпечення родині.

**Орган, який оформлює пільгу:** підрозділи Пенсійного фонду України.

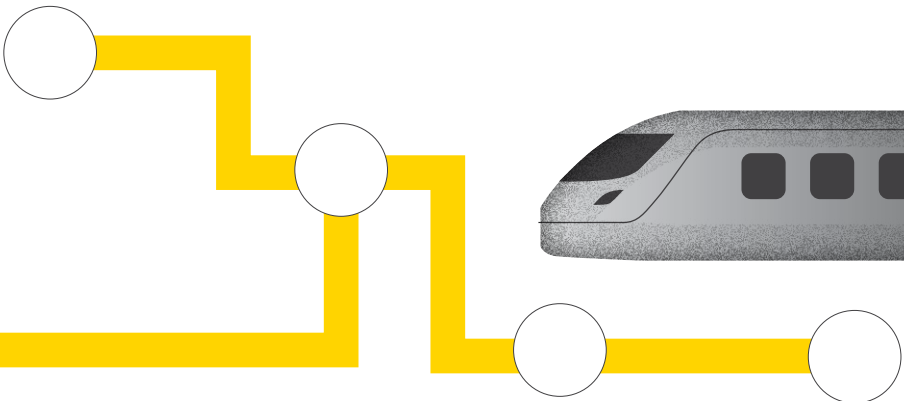




**Діти зниклих безвісти військовослужбовців і військовослужбовиць** мають право на позачерговий прийом до дитячих закладів за місцем проживання. Діти, один із батьків яких був/ла військовослужбовцем/ицею і визнаний/а судом безвісно відсутнім/ньою під час виконання обов'язків служби, зараховуються **поза конкурсом** до державних і комунальних закладів вищої та професійно-технічної освіти України.

**Батьки зниклих безвісти військовослужбовців/иць** мають право на:

- безоплатний проїзд міським транспортом (крім таксі), приміським залізничним і водним транспортом та автобусами приміських маршрутів;
- 50% знижки на міжміські залізничні, повітряні, водні та автомобільні перевезення, (за наявності посвідчення, яке можна отримати в ТЦК та СП)



## Етап 6

# ЖИТТЯ В УМОВАХ НЕВИЗНАЧЕНОСТІ

Для багатьох родин найважчим стає період, коли всі необхідні кроки вже зроблені, і далі потрібно просто чекати. Очікування може сприйматися як бездіяльність або навіть як зрада.

Стан, у якому ви опиняєтеся, — це болісна невизначеність. Вона впливає на здоров'я, роботу, стосунки, повсякденне життя. Іноді навіть звичні радощі чи короткий відпочинок можуть викликати напруження або почуття провини.

Пошук може бути тривалим шляхом. Саме тому важливо дбати про себе. Турбота про себе не означає, що ви здаєтеся або менше любите того, кого шукаєте. Навпаки — вона допомагає зберегти сили, ухвалювати рішення та залишатися опорою для себе і близьких.

# Як потурбуватися про себе та свій ресурс

- **Намагайтеся не будувати далеких планів**  
Ставте короткі досяжні цілі. Ваше завдання — прожити сьогоднішній день. Складіть список простих справ: поспідати, прогулятися, відвести дитину до школи, піти на роботу, прибрати в оселі.
- **Поверніть маленькі ритуали**  
Робіть щось лише для себе: ранкова кава або чай, теплий душ, прогулянка на свіжому повітрі. Нехай це будуть невеликі дії, які раніше приносили вам відчуття стабільності.
- **Тримайтеся рутинних справ і розпорядку дня**  
Сон, їжа, гігієна, прибирання в домі, догляд за домашніми улюбленцями, робота в саду чи на городі, планові візити до лікаря — це не дрібниці. Це опора. Ваш шлях може бути довгим, і саме базові речі допомагають витримувати емоційне навантаження.
- **Не залишайтеся наодинці зі своїм болем**  
Дозвольте іншим бути поруч. Не відштовхуйте того, хто готовий підтримати, вислухати, допомогти. Пам'ятайте: звернутися по допомогу — це не прояв слабкості, це ресурс.
- **Дозвольте собі почуття**  
Ви маєте право на біль, розпач, втому, надію і навіть на радість. Не картайте себе за те, що вам радісно чи що перебуваєте у теплі та безпеці. Турбота про себе не дорівнює зраді людини, яка зникла безвісти.
- **Дайте мозку відпочинок**  
Безперервне гортання стрічки новин виснажує. Часто важко відірватися від телефона через страх пропустити важливу інформацію. Однак відпочивати необхідно, тож за кілька годин до сну зменшуйте інформаційне навантаження: відкладіть телефон, почитайте художню книгу або просто побудьте у тиші. Можна домовитися з близькою людиною: поки ви відпочиваєте, вона стежить за новинами і повідомить вас, якщо з'явиться щось важливе.



## ■ Зверніться по професійну допомогу

Ставте короткі досяжні цілі. Ваше завдання — прожити сьогоднішній день. Ви не зобов'язані самостійно розбиратися в усьому, що стосується пошуку зниклих безвісти. В Україні працюють державні установи та громадські організації, які надають фахову підтримку родинам. Ви також можете долучитися до спільнот людей, які проходять схожий шлях, — спілкування з тими, хто має такий самий досвід, може підтримувати і давати відчуття, що ви не самі.

Зверніться до фахівця/чині з психічного здоров'я, якщо впродовж більше ніж 2 тижнів ви помічаєте у себе такі симптоми:



Нав'язливі думки про зниклу людину, через які важко зосередитися на повсякденних справах



Втрата емоційного контакту з дитиною



Ознаки депресивного стану



Безсоння або нічні жахи

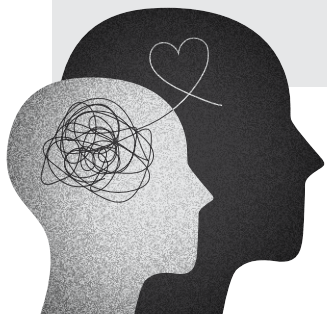


Постійна тривога



Різка втрата ваги

**Звернення по професійну допомогу — це крок до збереження власних сил, а не прояв слабкості**



# Як інформувати близьке та соціальне коло

Ви не зобов'язані інформувати всіх про вашу ситуацію. Кому, коли і як говорити — це лише ваш вибір. Водночас якщо люди у вашому оточенні знатимуть про те, що сталося, їм буде легше проявити чуйність, запропонувати підтримку або уникнути необережних слів. Якщо вам важко щоразу переповідати свою історію, ви можете підготувати кілька коротких повідомлень для різних груп людей.

## Що можна сказати близьким

- Ви можете пояснити рідним і друзям, що зв'язок із близькою людиною втрачений і вона вважається зниклою безвісти. Ви можете попросити не ставити зайвих запитань певний час, дати вам простір, писати повідомлення замість телефонних дзвінків, дочекатися нової інформації від вас.
- Ви маєте право обирати, з ким спілкуватися. Якщо у вас немає сил комунікувати, попросіть близьку людину тимчасово інформувати інших замість вас. Це допоможе уникнути повторного переживання болючої історії та нав'язливих запитань.
- На роботі ви можете надати лише формальну інформацію, достатню для пояснення вашого стану. Ви маєте право попросити про розуміння, гнучкість або відпустку, якщо відчуваєте, що вона вам потрібна.
- Із сусідами чи знайомими можна обмежитися короткою, сухою інформацією. Повідомляйте їх лише тоді, коли будете готові.

## Пам'ятайте:

Ви не зобов'язані виправдовувати свої емоції або відповідати на всі запитання. Люди інколи можуть поводитися нетактовно не зі злого наміру, а через розгубленість. Не залишайтеся наодинці з болем. В Україні діють державні установи, громадські організації та спільноти родин зниклих безвісти, які можуть підтримати вас тоді, коли ви будете готові до цього.

# Куди звертатися по інформацію та підтримку

## Державні та міжнародні органи і структури

Координаційний штаб з питань поводження з військовополоненими (КШ)

+380 800 300 529  
koord@gur.gov.ua

Уповноважений Верховної Ради України з прав людини

+380 800 50 17 20  
+38 044 299 74 08  
hotline@ombudsman.gov.ua

Уповноважений з питань осіб, зниклих безвісти за особливих обставин

16-98  
pgmia@mvs.gov.ua

Національне інформаційне бюро (НІБ)

16-48  
info@nib.gov.ua

Національна поліція України

+380 800 50 02 02  
102  
info@police.gov.ua

Міністерство оборони України

15-12  
admou@post.mil.gov.ua

**Довідково:** якщо у вас немає контактів слідчого/ї у вашій справі або ви не можете з ним/нею зв'язатися, зверніться до Центру розшуку осіб, зниклих безвісти за особливих обставин, за номером **16-98**.

Генеральний  
штаб ЗСУ

+38 044 454 45 73  
mil\_doc@post.mil.gov.ua

Об'єднаний центр  
з координації пошуку  
та звільнення військово-  
виполонених при СБУ

+38 044 321 11 21  
+38 098 321 11 21  
united\_center@ssu.gov.ua

Міжнародний Комітет  
Червоного Хреста  
(МКЧХ)

+380 800 300 155  
kyi\_kyiv@icrc.org

Робоча група ООН  
з насильницьких або  
недобровільних зникнень

hrc-wg-eid@un.org

Міністерство  
у справах ветеранів  
України

dpi@mva.gov.ua

Центр розшуку осіб  
зниклих безвісти за  
особливих обставин  
(МВС України)

16-98  
mvs.gov.ua

## Громадські ініціативи та спільноти родин

Правозахисні громадські організації надають родинам зниклих безвісти всебічну підтримку, зокрема юридичний супровід, психологічну допомогу, сприяння у пошуковій діяльності.

Фахівці допомагають зібрати й перевірити інформацію, правильно оформити документи, налагодити взаємодію з державними органами та міжнародними структурами. Такі організації також представляють інтереси родин, відстоюють їхні права та надають медійну підтримку.

Ветеран Хаб

**VETERAN  
HUB**

Комплексна підтримка ветеранів/ок і членів їхніх родин, зокрема психологічна та юридична.

**veteranhub.com.ua**  
**+38 067 348 28 68**  
**info@veteranhub.com.ua**

ГО  
«Медійна ініціатива  
за права людини»



Комплексна підтримка родин зниклих безвісти та військовополонених: юридичні консультації і супровід, тренінги, медійна підтримка.

**mipl.org.ua**  
**+38 095 415 95 46**  
**info@mipl.org.ua**

ГО  
«Юридична сотня»



Безоплатна правова допомога військовим, ветеранам/кам та їхнім родинам.

**legal100.org.ua**  
**+38 0 800 308 100**  
**yursotnia@legal100.org.ua**

ГО  
«Блакитний птах»



Безоплатна психологічна, медична та юридична допомога родинам зниклих безвісти, родинам загиблих військових та людям, які пережили полон.

**hostage.org.ua**  
**+38 066 362 14 85**  
**p.o.bluebird@gmail.com**

## Спільноти родин зниклих безвісти і полонених

Об'єднання родин є важливим інструментом у пошуковій роботі. Такі спільноти допомагають не залишатися наодинці з переживаннями, підтримують обмін інформацією та дозволяють координувати спільні дії. У межах спільнот родини організують заходи на підтримку зниклих безвісти і полонених, беруть участь у зустрічах із представниками державних органів, обмінюються інформацією. Часто спільноти формуються за військовими частинами, датою або місцем зникнення. Це допомагає систематизувати інформацію та робить пошук ефективнішим.

Ось кілька таких спільнот, до яких можна звернутися по консультацію чи допомогу в пошуку родин, пов'язаних із тією ж військовою частиною, в якій служить ваша близька людина.

ГС «Асоціація громадських організацій “Адамант” / Полігон 56»

**+380 95 069 60 86**

**[facebook.com/adamant.association](https://facebook.com/adamant.association)**

ГО «Жінки роду»

**+380 50 653 26 58**

**[facebook.com/groups/707196905413069](https://facebook.com/groups/707196905413069)**

Асоціація «Сила морської піхоти»

**[assoziation.morskapihota@gmail.com](mailto:assoziation.morskapihota@gmail.com)**

Об'єднання родин зниклих безвісти і полонених  
«Жінки ТрО»

[facebook.com/profile.php?id=61560746051527](https://facebook.com/profile.php?id=61560746051527)

ГО «Вояцький визвіл»

**+380 67 242 92 57**

[office@freeourheroes.com](mailto:office@freeourheroes.com)

ГО «Обов'язково повернусь»

[facebook.com/profile.php?id=61559346430132#](https://facebook.com/profile.php?id=61559346430132#)

ГО «Всеукраїнський громадський рух матерів  
та родичів учасників АТО «Берегиня»

**+38 098 256 2212**

[go.bereginya@gmail.com](mailto:go.bereginya@gmail.com)

ГО «Знайти і повернути 57/34»

[facebook.com/groups/627463712342697](https://facebook.com/groups/627463712342697)

## Служби супроводу

Служби супроводу – це спеціально створені підрозділи при військових частинах, які працюють із родинами зниклих безвісти, полонених і загиблих військовослужбовців/иць. Вони допомагають родинам орієнтуватися в процедурах та отримувати належні пільги й гарантії.

### Основні функції служб супроводу:

- контролюють процес вручення родині сповіщення про зникнення безвісти
- консультують щодо першочергового алгоритму дій
- допомагають оформлювати соціальні пільги та гарантії
- сприяють поверненню особистих речей військовослужбовця/иці (за наявності та за згодою родини)
- допомагають у комунікації з військовою частиною

**Примітка:** контакти служби супроводу або гарячої лінії військової частини мають бути зазначені у сповіщенні про зникнення безвісти. Це передбачено затвердженою Міноборони формою сповіщення.

## Додаткова інформація для координації пошуку зниклих безвісти людей

### Робоча група ООН з питань насильницьких або

недобровільних зникнень — надає родичам допомогу із визначенням долі або місцезнаходження членів їхніх сімей, які, згідно з надісланими повідомленнями, зникли безвісти.

#### Робоча група:

- приймає, розглядає та передає державі-агресору повідомлення про насильницькі зникнення, які подали родичі або правозахисні організації, які представляють їхні інтереси;
- ініціює запити до держав-агресора щодо проведення розслідування та очікує на результати, про які їх зобов'язані повідомляти
- періодично перевіряє стан цих запитів.

Звернутись до Робочої групи можна двома способами:

1 Завантажити форму



або



заповнити її українською або іншою офіційною мовою ООН та надіслати електронною поштою за адресою:  
**[hrc-wg-eid@un.org](mailto:hrc-wg-eid@un.org)**

2 Через онлайн-форму



англійською, французькою та іспанською мовами  
Будь ласка, під час заповнення форми оберіть пункт «disappearances», щоб передати вашу інформацію до Робочої групи ООН з насильницьких або недобровільних зникнень. Після заповнення форми у вас згенерується PDF-файл, який вам необхідно зберегти.

## **Єдина інформаційна платформа –**

офіційний портал для координації розшуку осіб, зниклих безвісти за особливих обставин, та підтримки їхніх родин.

На платформі можна знайти:

- інструкції щодо початку пошуку
- інформацію про подання заяв
- порядок здачі ДНК-зразків
- інформацію про отримання витягу з Єдиного реєстру осіб, зниклих безвісти за особливих обставин
- відомості про права та соціальні гарантії

**[znykli-bezvisti.mvs.gov.ua](http://znykli-bezvisti.mvs.gov.ua)**

## **Єдине вікно для громадян –**

це комплекс електронних сервісів Міністерства внутрішніх справ України, що дозволяє:

- подавати анкети щодо осіб, зниклих безвісти за особливих обставин
- замовляти електронні послуги
- отримувати інформацію з інформаційних систем МВС

**[services.mvs.gov.ua](http://services.mvs.gov.ua)**

Ви також можете звернутися до

## **Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини**

з проханням скерувати запит до уповноваженого з прав людини Російської Федерації щодо пошуку інформації про зниклу безвісти людину. Уповноважені з прав людини України та Росії періодично обмінюються інформацією про громадян, які можуть перебувати в полоні.

**+380 800 50 17 20**  
**[ombudsman@ombudsman.gov.ua](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.ua)**  
**[ombudsman.gov.ua](http://ombudsman.gov.ua)**

Форма  
звернення



Медійна ініціатива за права людини (МІПЛ) — українська громадська організація, яка поєднує журналістику і правозахист для викриття воєнних злочинів Росії в Україні та реагування на порушення прав людини, пов'язані з російською агресією. МІПЛ займається розслідуванням воєнних злочинів, катувань, насильницьких зникнень, порушень прав цивільних і військових в умовах війни. Організація також документує інші порушення прав людини, моніторить судові процеси, пов'язані з війною, готує аналітику, рекомендації і займається національною та міжнародною адвокацією для досягнення справедливості і забезпечення прав і свобод людини.



[mipl.org.ua](http://mipl.org.ua)



Media Initiative  
for Human Rights



[mipl.org.ua](http://mipl.org.ua)



[@mihr\\_ua](https://twitter.com/mihr_ua)



[mihr-ua](https://www.linkedin.com/company/mihr-ua)

## VETERAN HUB

Ветеран Хаб — мережа сталої підтримки ветеранів, ветеранок і близьких воїнів та воїнок. Організація працює з 2018 року та надає юридичні консультації, психологічну підтримку, кар'єрні консультації і персональний супровід. Мережа об'єднує простори в Києві та Вінниці, Мобільні офіси для доставлення послуг додому у Київській і Вінницькій областях, та національну Лінію підтримки, що працює телефоном 067 348 28 68.

На основі щоденного досвіду взаємодії з ветеранами, ветеранками та їхніми сім'ями організація проводить фахові дослідження, адвокатує покращення їхнього добробуту, розробляє інформаційні й медіапроекти та допомагає різним стейкхолдерам/кам сфери підтримувати воїнів/ок та їхніх близьких.



[veteranhub.com.ua](http://veteranhub.com.ua)



[VeteranHubUa](https://www.facebook.com/VeteranHubUa)



[veteran\\_hub](https://www.instagram.com/veteran_hub)