

ПРАВОВА ДОПОМОГА У ГРОМАДІ

**Посібник зі створення
центрів правової
інформації та
консультацій**



*Empowered lives.
Resilient nations.*

**ПРАВОВА ДОПОМОГА
У ГРОМАДІ.
ПОСІБНИК ЗІ СТВОРЕННЯ
ЦЕНТРІВ ПРАВОВОЇ
ІНФОРМАЦІЇ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙ**

Програма розвитку ООН, Міжнародний Фонд Відродження, Правова Ініціатива Відкритого Суспільства (Будапешт) вітають якнайширше використання своїх інформаційних матеріалів серед ЗМІ, органів державної та місцевої влади, громадських організацій, освітніх установ тощо.

Усі матеріали цього видання можуть бути вільно використані як повністю, так і частково. Передрук матеріалів повинен містити посилання на Програму розвитку ООН, Міжнародний Фонд Відродження, Правову Ініціативу Відкритого Суспільства (Будапешт).

Думки, висновки чи рекомендації належать авторам та упорядникам цього видання і не обов'язково відображають погляди Міжнародного Фонду Відродження, Правової Ініціативи Відкритого Суспільства (Будапешт) та Програми Розвитку ООН чи інших агенцій ООН.

Міжнародний Фонд Відродження. Місія Міжнародного фонду «Відродження» — сприяти розвитку відкритого суспільства та утвердження демократії в Україні шляхом посилення спроможності громадянського суспільства вчасно та гнучко реагувати на суспільні зміни, формувати соціальні запити та здійснювати діяльність у відповідності до принципів відкритого суспільства¹. Свою діяльність Міжнародний Фонд «Відродження» здійснює через надання експертної, організаційно та фінансової допомоги у вигляді грантів неурядовим організаціям. Ми прагнемо розвивати в Україні суспільство, яке живе за принципами верховенства права, де існує повага до думки меншості та панує різноманіття ідей, влада обирається демократичним шляхом та підвітна своїм громадянам. www.irf.ua

Правова Ініціатива Відкритого Суспільства (Будапешт) сприяє захисту прав людини та вибудовує правові можливості для становлення відкритого суспільства, використовуючи механізми стратегічних судових справ, адвокації, проведення досліджень та надання технічної підтримки. Наші зусилля зосереджені та тому, щоб сприяти підвітності та відповідальності за міжнародні злочини, прояви расової дискримінації та утиски осіб без громадянства; ми сприяємо реформуванню систем кримінального правосуддя, а також боремося зі зловживаннями, пов'язаними із національною безпекою та боротьбою з тероризмом, виступаємо за свободу доступу до інформації й висловлення думок, протидіємо корупції у сфері розподілу природних ресурсів. www.opensocietyfoundations.org

Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй тісно співпрацює з представниками усіх верств суспільства, сприяє розбудові держав та розвитку їх спроможності протистояти кризам, а також сприяє та підтримує економічне зростання, націлене на покращення життя кожної людини. Працюючи у 177 країнах та територіях світу, ми пропонуємо глобальне бачення та локальні рішення, що базуються на глибокому розумінні специфіки місцевого розвитку та сприяють розширенню прав та можливостей людей та підвищенню життєздатності держав.

В Україні три головні сфери діяльності ПРООН у галузі розвитку — демократичне врядування та місцевий розвиток, подолання бідності, досягнення процвітання та Цілей розвитку тисячоліття; енергетика та охорона навколишнього середовища. ПРООН працює в Україні з 1993 року. www.undp.org.ua

¹ Відкрите суспільство — це суспільство, яке базується на визнанні того факту, що ніхто не має монополії на істину, що різні люди мають різні погляди та інтереси, і що існує потреба в установах, які б захищали права усіх людей і давали б їм змогу жити разом в мирі і злагоді... Основними рисами, що характеризують відкрите суспільство, є верховенство права, демократично обрана влада, інститути громадянського суспільства, захист прав меншин.

АВТОРСЬКИЙ КОЛЕКТИВ

Вступ, Розділ 1: Олексій Світіков, Луганське обласне відділення громадської організації «Комітет виборців України», керівник Центру правової інформації та консультацій, м. Северодонецьк, Луганська область.

Розділ 2: Андрій Місяць, Хмельницька обласна громадська організація «Подільська правова ліга», керівник Центру правової інформації та консультацій, м. Хмельницький.

Розділ 3: Олексій Горецький, Рівненське обласне відділення громадської організації «Комітет виборців України», керівник «Школи права для вчителів сільських шкіл», практикуючий юрист.

Микола Глотов, Рівненське обласне відділення громадської організації «Комітет виборців України», практикуючий адвокат у громадській приймальні.

Розділ 4: Ольга Настіна, Білоцерківська міська громадська організація «Правова єдність», керівник Центру правової інформації та консультацій, м. Біла Церква, Київська область.

Розділ 5: Ігор Бринош, Одеське обласне відділення громадської організації «Комітет виборців України», керівник Центрів правової інформації та консультацій м. Одеса, м. Ізмаїл, м. Татарбунари та м. Котовськ Одеської області.

Розділ 6: Денис Гречко, Павлоградський благодійний фонд «ГОРЕНІЄ», керівник Центру правової інформації та консультацій, м. Павлоград, Дніпропетровська область.

Розділ 7: Альона Матвійчук, Волинська обласна громадська організація «Центр правової допомоги», керівник Центру правової інформації та консультацій, м. Ковель, Волинська область.

Упорядники:

Юлія Щербініна, Наталія Ступницька, Програма Розвитку ООН в Україні
Роман Романов, Ольга Жмурко, Програма «Верховенство права» Міжнародного Фонду «Відродження»

Редагування:

Елеонора Добровольська

Макетування, верстка:

ТОВ «Компанія «ВАІТЕ»

ВІД УПОРЯДНИКІВ

В цьому виданні Програма Розвитку ООН та Міжнародний Фонд Відродження у співпраці з Правовою Ініціативою Відкритого Суспільства (Будапешт) спробували об'єднати практичний досвід та зусилля представників громадського сектору, які реалізують свою діяльність у сфері надання безоплатної правової допомоги в Україні.

Належна реалізація права на правову допомогу нерозривно пов'язана з суспільним розвитком. В суспільстві, де це право не забезпечується належним чином, люди, особливо представники вразливих верств населення, не знають про наявні законні гарантії та можливості й не завжди зацікавлені застосовувати правові інструменти для належної соціальної взаємодії. В Україні 42,6% населення віддають перевагу позаправовим способам для вирішення своїх проблем. Наслідком такого стану речей є тотальна недовіра до держави взагалі та судової системи, зокрема, як єдиного неупередженого регулятора соціального балансу й справедливості — 42,8% українців не вірять у справедливий суд, і переважна більшість населення — 83,3% — вважають, що суди ефективні лише для тих, хто має відповідний рівень доходів².

Із прийняттям Закону «Про безоплатну правову допомогу» 2011 року та нормативно-правових актів, затверджених Кабінетом Міністрів України у 2012 році, громади отримали можливість створювати та фінансувати роботу спеціалізованих Установ з надання безоплатної первинної правової допомоги або залучати для надання цих послуг суб'єктів приватного права. Самоврядна громада — це той первинний рівень, на якому може вибудовуватися ефективна система надання такої допомоги людям, а також зробити її не просто номінальним сервісом, але й реально дієвим для розвитку громади.

В даному посібнику акумульовані наявні практики створення й адміністрування Центрів правової інформації та консультацій в громадах. Тут всі зацікавлені сторони — представники органів державної влади, місцевого самоврядування та громадського сектору — зможуть знайти для себе інформацію про правове регулювання роботи Центрів, форми роботи, в тому числі й для організації діяльності у віддалених громадах, процедури й стандарти, шляхи підтримки стабільної роботи таких сервісів.

Автори посібника — керівники та юристи діючих Центрів, які працюють в громадах за підтримки Міжнародного Фонду «Відродження» з 2009 року. Ми сподіваємося, що ця книга стане одним з перших практичних порадників з надання первинної правової допомоги в Україні та допоможе органам місцевого самоврядування, неурядовим організаціям та іншим зацікавленим сторонам налагодити роботу у цій сфері.

² За даними соціологічного опитування «Використання правових можливостей в Україні» — Харківський інститут соціальних досліджень, 2010 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
Розділ 1 ПРАВОВІ ЗАСАДИ ДІЯЛЬНОСТІ.	11
Розділ 2 НАПРЯМИ РОБОТИ	21
Розділ 3 ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ.	33
Розділ 4 СТРУКТУРА ЦЕНТРУ	45
Розділ 5 ЗОВНІШНЯ КОМУНІКАЦІЯ	59
Розділ 6 ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ	75
Розділ 7 ШЛЯХИ ЗАЛУЧЕННЯ КОШТІВ	81
ДОДАТКИ	89
Додаток 1	90
Додаток 2	92
Додаток 3	95
Додаток 4	96
Додаток 5	97
Додаток 6	98
Додаток 7	101
Додаток 8	104
Додаток 9	107
Додаток 10	107
Додаток 11	108
Додаток 12	114
Додаток 13	117

ВСТУП

Кожен громадянин має право на правову допомогу — це гарантовано статтею 59 Конституції України. У випадках, передбачених законом, ця допомога надається безоплатно. У правовій державі, де суттєву частину життєвих проблем людина має вирішувати самостійно у спосіб, визначений законодавством, доступність правової допомоги така ж важлива, як доступність медицини, освіти, соціального захисту тощо.

Із прийняттям Закону «Про безоплатну правову допомогу» розпочалось активне реформування системи безоплатної правової допомоги. Надання вторинної правової допомоги у кримінальних справах покладено на державу. Сьогодні цим питанням в країні опікується насамперед Координаційний центр з надання правової допомоги¹.

¹ Відповідно до Положення про Координаційний центр із надання правової допомоги, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 06.06.2012 №504, метою діяльності центру є формування в Україні ефективної системи безоплатної правової допомоги, забезпечення її доступності та якості – див. <http://legalaid.gov.ua/ua/pro-tsentr>.

Однак не менш важливою залишається проблема забезпечення рівного доступу до правосуддя в питаннях первинної правової допомоги всіх без винятку громадян нашої держави.

Сьогодні в Україні доступ до безоплатної правової допомоги значною мірою забезпечує недержавний сектор: це і правова допомога окремим громадянам, яку надають адвокати на умовах pro bono, і розгалужена мережа юридичних приймалень, де працюють юристи громадських організацій, і когорта окремих громадських захисників — небайдужих громадян, які, хоч і не мають дипломів про юридичну освіту, намагаються допомогти людям, що живуть поряд. Очевидно, що запит на безоплатну правову допомогу в Україні значно перевищує наявні можливості, однак неурядові організації намагаються покрити ту частину соціального запиту, яка є найбільш критичною.

Після набуття чинності Закону України «Про безоплатну правову допомогу в Україні» в питаннях первинної правової допомоги ситуація має доко-

рінно змінитися. Зокрема, основні обов'язки щодо налагодження системи надання первинної безоплатної правової допомоги в громадах покладаються на органи місцевого самоврядування.

Безоплатна первинна правова допомога - це вид державної гарантії, що полягає в інформуванні особи про її права і свободи, порядок їх реалізації, відновлення у випадку їх порушення та порядок оскарження рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб. Ця допомога надається усім особам, які перебувають під юрисдикцією України (громадянам України, іноземцям, особам без громадянства) органами виконавчої влади, органами місцевого

Європейський суд із прав людини у своїх рішеннях неодноразово наголошував, що обов'язковою складовою права на справедливий суд, гарантованого статтею 6 Європейської конвенції про захист прав та основоположних свобод людини, є право на правову допомогу. У рішенні *Airey v. Ireland* Європейський суд із прав людини зазначає, що основоположний принцип справедливості, закріплений у статті 6 Конвенції, може також потребувати безоплатної правової допомоги для забезпечення учаснику цивільного процесу можливості ефективно представляти свої інтереси та зберігати в цьому плані паритет з іншою стороною. Тут на перший план виходить питання якості та ефективності безоплатних юридичних послуг. Європейський суд із прав людини у справі *Artico v. Italy* наголосив, що формальне призначення юриста саме по собі на задовольняє вимоги статті 6 Конвенції стосовно безоплатної правової допомоги, якщо така допомога не є ефективною.

Узвіті комісії ООН із розширення правових можливостей малозабезпечених зазначається, що «малозабезпечені можуть проводити весь свій час, окрім сну, на робочому місці, ледь виживаючи за платню, яку вони отримують». Особливо це стосується людей, які працюють у сфері тіньової економіки, а також мігрантів, жінок, дітей тощо. Відсутність можливостей захисту прав на гідну зарплату, відпочинок, безпечні умови праці, відшкодування призводить до зростання кількості бідних людей. Водночас це є основою низької продуктивності праці, бо за таких умов невігідним є впровадження більш сучасних технологій.

Безоплатна первинна правова допомога включає такі види правових послуг:

1. надання правової інформації;
2. надання консультацій і роз'яснень з правових питань;
3. складення заяв, скарг та інших документів правового характеру (крім документів процесуального характеру);
4. надання допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правової допомоги та медіації.

самоврядування, фізичними та юридичними особами приватного права, спеціалізованими установами. Вищезазначені органи та установи, до яких може звернутися особа, обмежені своєю компетенцією та видами правових послуг, які надаються при первинній правовій допомозі.

Правова допомога є важливою складовою в контексті суспільного розвитку та боротьби з бідністю. Так, бідність значного прошарку населення України має функціональний характер: потенційно люди мають можливість самостійно забезпечувати собі та своїм сім'ям достатній рівень життя, проте не використовують можливості, які для цього мають. Тож будь-яка соціальна політика не буде ефективною, коли відсутні правові можливості для захисту

власності. Неповищення вкладів банками та іншими фінансовими установами, житлові афери, яким держава не дає відсічі, неможливість вільно використовувати земельні ділянки, інші порушення майнових прав — фактори, через які збільшується кількість злиденного населення.

Водночас чимало малозабезпечених людей, які не можуть знайти роботу з достатнім рівнем оплати праці, могли б забезпечити свій достаток шляхом самозайнятості. Проте і це є для багатьох енергійних та потенційно спроможних людей недосяжним, якщо відсутні правові можливості для захисту «своїх справ» від кримінальних чи корупційних зазіхань, адміністративних перешкод, відсутня рівність по відношенню до різних суб'єктів.

Нарешті, навіть за наявності якісних і справедливих законів і безсторонніх судів людина може не мати доступу до правосуддя та відповідних знань через надто високу для неї вартість юридичних послуг.

Тож із загального обсягу роботи із забезпечення доступу до юридичної допомоги варто виділити як окремий напрямок діяльності суб'єкта надання правової допомоги **посилення правових можливостей з метою розвитку суспільства та подолання людьми власної бідності**.

Зазначена робота має виконуватись на партнерських засадах владою та громадським сектором і складатись із трьох елементів:

- безпосереднє надання правової інформації та консультацій клієнтам у стаціонарних центрах і під час виїзних прийомів;
- правопросвітницька діяльність;
- узагальнення правових проблем, пов'язаних з економічною самодіяльністю громадян, та захист суспільних інтересів, пов'язаних з вирішенням цих проблем.

Як бачимо, така діяльність суттєво ширша, ніж послуги юридичних приймалень — як державних, так і недержавних. На сьогодні таку діяльність в Україні провадять 36 Центрив правової інформації та консультацій, створених завдяки підтримці Міжнародного фонду «Відродження». Всі вони створені в різних областях України, переважно в невеликих громадах, і на різних умовах.

У виданні, яке авторський колектив пропонує увазі читачів, узагальнено досвід діяльності таких Центрив. Сподіваємось, що цей посібник стане в нагоді тим недержавним організаціям, які в перспективі планують стати надавачами безоплатної правової допомоги у своїх громадах, а також сприяти подоланню бідності та правової ізоляції малозабезпечених і вразливих прошарків населення.

ПРАВОВІ ЗАСАДИ ДІЯЛЬНОСТІ

ВИБІР ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВОЇ ФОРМИ

Законодавство нашої держави не знає такої організаційно-правової форми юридичної особи, як Центр правової інформації та консультацій, а відтак Центр як структура, що надає безоплатну правову допомогу, має бути формалізований як юридична особа чи підрозділ юридичної особи.

Одним із варіантів узаконення буде легітимація Центру як структурної одиниці юридичної особи, оскільки це дасть змогу організації, при якій діє Центр, займатися також іншими видами правоохоронної діяльності, а не обмежуватись лише безоплатними юридичними консультаціями.

Очевидно, що для залучення благодійної допомоги для своєї діяльності юридична особа, при якій діє Центр, має бути неприбутковою неурядовою організацією (НУО).

Відповідно до Положення про Реєстр неприбуткових установ та організацій, затвердженого наказом Державної податкової адміністрації №37 від 24.01.2011, в Україні діють такі види неприбуткових установ та організацій:

Код неприбутковості	Опис неприбуткової установи та організації
0001	органи державної влади України
0002	установи, організації, створені органами державної влади України, що утримуються за рахунок коштів відповідних бюджетів
0003	органи місцевого самоврядування
0004	установи, організації, створені органами місцевого самоврядування, що утримуються за рахунок коштів відповідних бюджетів

Код неприбутковості	Опис неприбуткової установи та організації
0005	благодійні фонди (організації), створені у порядку, визначеному законом, для провадження благодійної діяльності
0006	громадські організації, створені з метою надання реабілітаційних, фізкультурно-спортивних для інвалідів (дітей-інвалідів) та соціальних послуг, правової допомоги, провадження екологічної, оздоровчої, аматорської спортивної, культурної, просвітньої, освітньої та наукової діяльності, громадської організації інвалідів, спілки громадських організацій інвалідів та їх місцеві осередки, створені згідно із відповідним законом
0007	творчі спілки
0008	політичні партії
0009	пенсійні фонди
0010	кредитні спілки
0011	інші, ніж визначені в підпункті б пункту 157.1 статті 157 розділу III Кодексу, юридичні особи, діяльність яких не передбачає отримання прибутку згідно з нормами відповідних законів
0012	спілки, асоціації та інші об'єднання юридичних осіб, створені для представлення інтересів засновників (членів, учасників), що утримуються лише за рахунок внесків таких засновників (членів, учасників) і не провадять господарської діяльності, за винятком отримання пасивних доходів
0013	релігійні організації
0014	науково-дослідні установи та вищі навчальні заклади III-IV рівнів акредитації, внесені до Державного реєстру наукових установ, яким надається підтримка держави, заповідники, музеї, музеї-заповідники
0015	житлово-будівельні кооперативи та об'єднання співвласників багатоквартирних будинків
0016	професійні спілки, їх об'єднання та організації профспілок, а також організації роботодавців і їх об'єднання, утворені в порядку, визначеному законом

Оподаткування неприбуткових установ та організацій регулюється, зокрема, статтею 157 Податкового кодексу України, яка застосовується до неприбуткових установ та організацій, зареєстрованих згідно з вимогами законодавства і внесених органами державної податкової служби в установленому порядку до Реєстру неприбуткових організацій та установ.

Такі організації, зокрема, можуть бути: благодійними фондами і благодійними організаціями, створеними в порядку, визначеному законом для провадження благодійної діяльності; громадськими організаціями, створеними з метою надання реабілітаційних, фізкультурно-спортивних для інвалідів (дітей-інвалідів) та соціальних послуг, правової допомоги, провадження екологічної, оздоровчої, аматорської спортивної, культурної, просвітньої, освітньої та наукової діяльності.

Як впливає з наведеної вище інформації, НУО, при яких можливо і доцільно створювати Центр,

найкраще створювати в таких організаційно-правових формах:

- благодійна організація (фонд), створена відповідно до Закону України «Про благодійництво та благодійні організації», **код неприбутковості 0005**;
- громадське об'єднання, створене відповідно до Закону України «Про громадські об'єднання», яке має дві форми: громадські організації, **код неприбутковості 0006**, та громадські спілки, **код неприбутковості яких відповідно до Положення про Реєстр неприбуткових установ та організацій ще не визначено**, оскільки зазначене положення поки що не приведено у відповідність до Закону України «Про громадські об'єднання».

Показово, що переважна більшість донорів, фінансуючи діяльність із надання безоплатних юридичних послуг, воліють співпрацювати саме з неприбутковими НУО з кодом неприбутковості 0005 або 0006.

У статті 1 Закону України «Про благодійництво та благодійні організації» **благодійна організація** визначається як недержавна організація, головною метою діяльності якої є здійснення благодійної діяльності в інтересах суспільства або окремих категорій осіб згідно з цим законом.

Відповідно до статті 3 Закону України «Про громадські об'єднання», **громадське об'єднання** — це добровільне об'єднання фізичних осіб і/або юридичних осіб приватного права для здійснення та захисту прав і свобод, задоволення суспільних, зокрема економічних, соціальних, культурних, екологічних та інших інтересів.

Громадська організація — це громадське об'єднання, засновниками та членами (учасниками) якого є фізичні особи.

Громадська спілка — це громадське об'єднання, засновниками якого є юридичні особи приватного права, а членами (учасниками) можуть бути юридичні особи приватного права та фізичні особи.

Вибір конкретної організаційно-правової форми НУО, при якій діятиме Центр, насамперед залежить від глобальної мети створення НУО та від переважних видів діяльності, якими буде займатися така

організація громадянського суспільства.

Що ж стосується функціонування Центру, то і благодійна організація, і громадське об'єднання мають два основних недоліки. Громадське об'єднання має право здійснювати діяльність виключно для задоволення інтересів своїх членів, а благодійна організація обмежена основними напрямками благодійної діяльності, визначеними у статті 4 Закону України «Про благодійництво та благодійні організації». А відтак, якщо Центр діє при громадському об'єднанні, то всі відвідувачі фактично мали б бути членами громадської організації, а якщо він працює при благодійній організації, то таку діяльність складно підвести під вимоги статті 4 Закону України «Про благодійництво та благодійні організації».

Але на практиці нам не відомо про застосування будь-яких санкцій до НУО, які здійснюють таку діяльність, тому створення Центрів саме при благодійних чи громадських організаціях є оптимальним рішенням як з юридичної, так і з практичної точки зору.

Щоб кожен міг самостійно визначитись, у якій формі створювати НУО, яка адмініструватиме роботу Центру, наведемо інші основні відмінності між благодійною організацією та громадським об'єднанням.

	Громадське об'єднання	Благодійна організація
Термін розгляду заяви про державну реєстрацію (органами юстиції)	До 10 днів, а про реєстрацію місцевої громадської організації — до 3 днів	До 2 місяців
Кількість засновників	Не менше ніж два	Один і більше
Вимоги до засновників	Засновниками можуть бути громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах, досягли 18 років, а молодіжної та дитячої громадської організації — 14 років. Юридичні особи не можуть бути засновниками	Засновниками можуть бути громадяни України, іноземні громадяни, особи без громадянства, які досягли 18 років, а також юридичні особи незалежно від форм власності

	Громадське об'єднання	Благодійна організація
Розмір плати за реєстрацію (реєстраційного збору)	Для всеукраїнських організацій — 10 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян; для міжнародних організацій — 2,5 неоподаткованого мінімуму доходів громадян і 250 доларів США (за наявності ліцензії Національного банку) або еквівалент цієї суми у валюті України за офіційним обмінним курсом Національного банку на час сплати; для місцевих об'єднань громадян, а також місцевих осередків зареєстрованих всеукраїнських і міжнародних об'єднань громадян: міжобласних, обласних, київських і севастопольських міських — 5 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян; міжрайонних, районних, міських, сільських, селищних — 2,5 неоподаткованого мінімуму доходів громадян	Для всеукраїнських організацій — 1 неоподатковуваний мінімум доходів громадян для міжнародних організацій — 1,5 неоподаткованого мінімуму доходів громадян; для місцевих організацій, а також відділень, філій, представництв всеукраїнських, міжнародних благодійних організацій — 0,5 неоподаткованого мінімуму доходів громадян
Обов'язковий мінімальний набір органів управління	Обов'язкові лише загальні збори, але потрібен і виконавчий орган (правління, директорат, керівна рада тощо)	Колегіальний орган (загальні збори, з'їзд, конференція), який є вищим органом управління благодійної організації; правління (комітет) — виконавчий орган; наглядова рада — контролюючий орган

СТВОРЕННЯ ТА ЛЕГАЛІЗАЦІЯ НУО, ПРИ ЯКІЙ ДІЯТИМЕ ЦЕНТР

Створення громадського об'єднання чи благодійної організації починається з рішення про заснування організації. Рішення про створення громадської організації можуть прийняти виключно збори організації. Якщо ж благодійна організація створюється одним засновником, рішення про створення такої НУО приймає саме цей засновник. При цьому статтею 8 Закону України «Про благодійництво та благодійні організації» серед переліку обов'язкових документів, необхідних для державної реєстрації благодійної організації, незалежно від кількості засновників, також передбачено надання протоколу установчих зборів.

Порядок проведення загальних зборів законодавством не регулюється. Немає чітких вимог і щодо назви такого заходу. Зокрема, Закон України «Про

громадські об'єднання» оперує поняттями «загальні збори», «установчий з'їзд», «установча конференція». Закон України «Про благодійництво та благодійні організації», крім названих, використовує також поняття «установчі збори», яке ми й будемо вживати надалі.

Отже, установчі збори скликає і відкриває голова ініціативної групи. Після цього обирають робочі органи зборів: головуючого зборів, секретаря, за необхідності — лічильну та мандатну комісії. Потім потрібно затвердити порядок денний.

Типовий порядок денний має такий вигляд:

- про створення організації;
- про затвердження статуту;
- про обрання керівних і контролюючих органів (нагадаємо, що для благодійної організації орган

- контролю є обов'язковим);
- про надання доручення певним особам здійснити легалізацію НУО.

Підсумки установчих зборів фіксуються протоколом, який підписує головуючий зборів і особа, що вела протокол. У протоколі має бути чітко та зрозуміло прописано рішення зборів про створення організації. Також в ньому слід зафіксувати результати голосування з усіх питань, які виносились на порядок денний.

Повноцінно функціонувати — відкрити рахунок у банку, приймати на роботу працівників, залучати

фінансування тощо НУО зможе лише після проходження процедури легалізації.

Легалізація громадського об'єднання чи благодійної організації, при якій може діяти Центр, згідно з чинним на сьогодні законодавством, передбачає проходження двох процедур:

- реєстрація в органах юстиції;
- реєстрація юридичної особи в державному реєстраторі.

Для легалізації громадського об'єднання чи благодійної організації слід підготувати такий пакет документів:

Громадське об'єднання	Благодійна організація
<p>Заява, підписана не менш ніж трьома засновниками об'єднання громадян або їх уповноваженими представниками.</p> <p>Підписи засновників засвідчуються у нотаріальному порядку.</p> <p>Форму заяви наведено в Додатку 1 до Положення про порядок легалізації об'єднань громадян, затвердженого постановою КМУ №140 від 26.02.1993</p>	<p>Заява засновників (засновника) чи їх уповноважених представників.</p> <p>Підписи засновників засвідчуються у нотаріальному порядку в місячний термін від дня прийняття рішення про заснування організації установчими зборами.</p> <p>Форму заяви наведено в Додатку 1 до Положення про порядок державної реєстрації благодійних організацій, затвердженого постановою КМУ №382 від 30.03.1998</p>
<p>Протокол установчого з'їзду (конференції) або загальних зборів, які прийняли статут (положення)</p>	<p>Протокол установчих зборів (з'їзду, конференції) із зазначенням рішення про заснування благодійної організації та затвердження статуту (положення), рішення про вибори виконавчих, розпорядчих і контролюючих органів</p>
<p>Статут (положення) у двох примірниках</p>	<p>Статут (положення) благодійної організації у двох примірниках</p>
<p>Відомості про склад керівництва центральних статутних органів (із зазначенням прізвища, імені, по батькові, року народження, місця постійного проживання, посади (заняття), місця роботи)</p>	<p>Відомості про органи управління благодійної організації та членів виконавчого органу (прізвище, ім'я та по батькові, рік народження, місце проживання і місце роботи, посада)</p>
<p>Дані про наявність місцевих осередків, підтвержені протоколами конференцій (зборів)</p>	<p>Відомості про наявність відділень (філій, представництв) благодійної організації (додаток № 2), підтвержені протоколами загальних зборів членів її відділень (філій) або їх представників, довіреність та інші документи</p>

Громадське об'єднання	Благодійна організація
<p>Документ про сплату реєстраційного збору. <i>За реєстрацію громадських організацій інвалідів, осіб, які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, розмір збору знижується на 50 відсотків;</i> <i>дитячі громадські організації та професійні спілки від сплати реєстраційного збору звільнюються</i></p>	<p>Документ про сплату коштів за державну реєстрацію благодійної організації</p>
<p>Відомості про засновників об'єднання громадян або спілок об'єднань громадян (для громадян — із зазначенням прізвища, імені, по батькові, року народження, місця постійного проживання)</p>	<p>Відомості про засновників (засновника) благодійної організації: для фізичних осіб — прізвище, ім'я та по батькові, рік народження, місце проживання і місце роботи, посада; для юридичних осіб — назва, юридична адреса, копія статуту (положення) та копія документа про реєстрацію, засвідчені в установленому законом порядку, рішення керівного органу або протокол загальних зборів колективу, яким підтверджується згода на заснування благодійної організації</p>
<p>Документ, який підтверджує місцезнаходження об'єднання громадян</p>	<p>Підтвердження юридичної адреси (гарантійний лист власника приміщення, договір оренди тощо). У разі надання під юридичну адресу займаної квартири подаються довідка про склад сім'ї та заяви повнолітніх членів сім'ї про їх згоду</p>

Легалізація всеукраїнських громадських об'єднань чи благодійних організацій здійснюється Укрдержреєстром, їх місцевих осередків і місцевих НУО — структурними підрозділами головних управлінь юстиції Мін'юсту в Автономній Республіці Крим, в областях, містах Києві та Севастополі, а також районних, районних у містах, міських (міст обласного значення), міськрайонних, міжрайонних управлінь юстиції, що забезпечують реалізацію повноважень Укрдержреєстру, виконавчими органами сільських, селищних, міських рад.

До наведеного переліку документів слід також додати реєстраційну картку на проведення державної реєстрації юридичної особи, утвореної шляхом заснування нової юридичної особи (форма № 1). Відповідно до Регламенту передачі Міністерством юстиції та його територіальними органами державним реєстраторам даних про юридичних осіб, затвердженого Наказом Державного комітету Укра-

їни з питань регуляторної політики та підприємництва і Міністерства юстиції України 27.02.2007 №23/74/5, органи легалізації у день реєстрації передають дані про новостворену юридичну особу державному реєстратору, а вже державний реєстратор проводить реєстрацію фізичної особи та вносить дані до Єдиного державного реєстру юридичних і фізичних осіб. Підтвердженням державної реєстрації юридичної особи є витяг із Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб.

Далі потрібно подумати про виготовлення печатки, оскільки нею завіряється підпис керівника організації. Без печатки не можна буде відкрити рахунок у банку, видавати розпорядчі документи тощо. Процедура її виготовлення з січня 2011 року значно спростилася. На сьогодні для виготовлення печатки не потрібно отримувати дозвіл у дозвільній системі МВС — досить звернутися до майстерні, яка надає такі послуги.

Щоб уникнути зловживань, кожна граверна майстерня вимагає надання певного переліку документів, які підтверджують, що виготовляється перша печатка або ж нова печатка замість зіпсованої (втраченої). Цей перелік на сьогодні законодавчо не врегульований. Зазвичай для виготовлення печатки майстерні вимагають подання таких документів:

- заява;
- копія виписки з реєстру;
- копія довідки з управління статистики про присвоєння ідентифікаційного коду;
- довідка з ДПІ — Ф4 — ОПП;
- доручення (якщо печатку замовляє довірена особа);
- паспорт (копія паспорта) керівника, довіреної особи;
- копія статуту підприємства;
- зразки печаток.

Одночасно з виготовленням печатки юридична особа має стати на облік у відповідній податковій інспекції за місцем свого перебування. Питання обліку платників податків регулюються Порядком обліку платників податків і зборів, затвердженим наказом Державної податкової адміністрації №979 від 22.12.2010. Якщо раніше чинний порядок реєстрації платників податків передбачав можливість автоматичної реєстрації на підставі повідомлення державного реєстратора, то зазначений вище документ прямо вказує на необхідність подання юридичною особою таких документів для взяття на облік як платника податків:

- заява за формою № 1-ОПП;
- копія свідоцтва про державну реєстрацію (витяги з державного реєстру);
- копія документа, що підтверджує присвоєння коду за ЄДРПОУ.

Відповідно до пункту 3.9. Порядку обліку платників податків і зборів, затвердженого наказом Державної податкової адміністрації №979 від 22.12.2010, з моменту взяття на облік платник податків вважається **таким, що перебуває на загальній системі оподаткування, якщо ним не обрано інший спосіб оподаткування відповідно до законодавства.**

Як уже згадувалось вище, громадське об'єднання або благодійна організація є неприбутковими організаціями, тобто такими, основною метою діяльності

яких є не отримання прибутку, а провадження благодійної діяльності та меценатства, а також іншої діяльності, передбаченої законодавством.

Відповідно до пункту 157.3 статті 157 Податкового кодексу України, від оподаткування звільнюються доходи неприбуткових організацій, визначених у підпункті «б» пункту 157.1 цієї статті (громадська або благодійна організація), отримані у вигляді:

- коштів або майна, які надходять безоплатно або у вигляді безповоротної фінансової допомоги чи добровільних пожертвувань;
- пасивних доходів;
- коштів або майна, які надходять таким неприбутковим організаціям від ведення їх основної діяльності, з урахуванням положень пункту 157.13 цієї статті;
- дотацій або субсидій, отриманих із державного чи місцевого бюджету, державних цільових фондів або в межах технічної чи благодійної, в тому числі гуманітарної допомоги, крім дотацій на регулювання цін на платні послуги, які надаються таким неприбутковим організаціям або через них їх одержувачам згідно із законодавством з метою зниження рівня таких цін.

При цьому режим оподаткування неприбуткових організацій застосовується лише для юридичних осіб, внесених до Реєстру неприбуткових організацій і установ. Тобто такий податковий режим не виникає автоматично, і якщо не подбати про внесення НУО до реєстру неприбуткових організацій, вся фінансова допомога, яка буде надходити для забезпечення діяльності Центру, підлягатиме оподаткуванню на загальних підставах.

Включення неприбуткової організації до Реєстру проводиться органом Державної податкової служби за місцезнаходженням цієї організації. Для внесення до Реєстру неприбуткова установа або організація повинна подати до органу Державної податкової служби за своїм місцезнаходженням такі документи:

- реєстраційну заяву за формою 1-РН згідно з додатком 1 до Положення про Реєстр неприбуткових установ та організацій, затвердженого наказом Державної податкової адміністрації №37 від 01.04.2011;
- копії установчих документів.

Рішення за формою згідно з додатком 2 до Положення про Реєстр неприбуткових установ та організацій готується у двох примірниках: перший надається неприбутковій установі або організації, а другий залишається в органі державної податкової служби.

Крім реєстрації юридичної особи як платника податків, необхідно здійснити також і реєстрацію юридичної особи як платника внесків до Пенсійного фонду України та інших фондів загальнообов'язкового соціального страхування.

На сьогодні ця процедура значно спрощена. Вже немає необхідності окремо звертатися в кожен із фондів для реєстрації — облік платників єдиного соціального внеску здійснюється Пенсійним

фондом України. Більш того, не потрібно навіть звертатися в управління ПФУ для взяття на облік. Відповідно до Порядку взяття на облік та зняття з обліку в органах Пенсійного фонду України платників єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування, затвердженого постановою Пенсійного фонду України №21-6 від 27.09.10, взяття на облік здійснюється на підставі відомостей з реєстраційної картки на проведення державної реєстрації юридичної особи, наданих державним реєстратором згідно із Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб — підприємців», не пізніше ніж наступного робочого дня від дня отримання зазначених відомостей органами Пенсійного фонду України.

СТАТУТ ГРОМАДСЬКОЇ ЧИ БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ

Статут (положення) НУО — це надзвичайно важливий документ. Один раз ретельно попрацювавши над статутом, ви зможете убезпечити себе від багатьох проблем при легалізації та в подальшій діяльності.

Статут (положення) приймається установчими зборами, а у благодійній організації — її засновником.

Статут **громадського об'єднання** повинен містити таку інформацію:

- найменування громадського об'єднання та, за наявності, скорочене найменування;
- мета (цілі) та напрями його діяльності;
- порядок набуття і припинення членства (участі) у громадському об'єднанні, права й обов'язки його членів (учасників);
- повноваження керівника, вищого органу управління, інших органів управління (далі — керівні органи) громадського об'єднання, порядок їх формування та зміни складу, термін повноважень, а також порядок визначення особи, уповноваженої представляти громадське об'єднання, та її заміни (для громадських об'єднань, що не мають статусу юридичної особи);
- періодичність засідань і процедура прийняття рішень керівними органами громадського об'єднання, в тому числі шляхом використання засобів зв'язку;
- порядок звітування керівних органів громадського

об'єднання перед його членами (учасниками);

- порядок оскарження рішень, дій, бездіяльності керівних органів громадського об'єднання та розгляду скарг;
- джерела надходження та порядок використання коштів і майна громадського об'єднання;
- порядок створення, діяльності та припинення діяльності відокремлених підрозділів громадського об'єднання (в разі їх створення громадським об'єднанням, яке має намір здійснювати діяльність зі статусом юридичної особи);
- порядок внесення змін до статуту;
- порядок прийняття рішення щодо саморозпуску або реорганізації громадського об'єднання, а також щодо використання його коштів та іншого майна, що залишилися після саморозпуску, — для громадського об'єднання, яке має намір здійснювати діяльність зі статусом юридичної особи.

Статут **благодійної організації** повинен містити таку інформацію:

- назва, місцезнаходження, статус та організаційно-правова форма благодійної організації;
- предмет, цілі, завдання та основні форми благодійної діяльності;
- порядок утворення і діяльності органів управління благодійної організації;
- джерела фінансування та порядок використання майна і коштів благодійної організації;

- порядок внесення змін до статуту (положення) благодійної організації;
- порядок реорганізації або ліквідації благодійної організації, використання її майна і коштів у разі припинення діяльності;
- умови і порядок прийняття в члени благодійної організації та вибуття з неї;
- права і обов'язки членів благодійної організації.

Між назвами громадського об'єднання та благодійної організації існують певні відмінності. Хоча наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва від 9 червня 2004 року №65 «Про затвердження вимог щодо написання найменування юридичної особи або її відокремленого підрозділу» і втратив чинність, рекомендується найменування НУО формувати з організаційно-пра-

вової форми організації та власне назви.

При цьому стаття 10 Закону України «Про громадські об'єднання» передбачає формування назви громадського об'єднання із двох частин — загальної і власної. У загальній назві зазначається організаційно-правова форма громадського об'єднання («громадська організація», «громадська спілка»). Власна назва не повинна бути тотожною власним назвам інших зареєстрованих громадських об'єднань або громадських об'єднань, про які повідомляється в установленому цим законом порядку. На благодійну організацію вимога вказувати загальну та власну частини назви не поширюється. Для такої НУО досить вказати в найменуванні організаційно-правову форму організації та безпосередньо назву.

Приклад найменування громадського об'єднання:

Хмельницьке обласне громадське об'єднання «Подільська правова ліга»

Вказівка на територію діяльності.
Не є обов'язковою в найменуванні НУО, проте обов'язкова в статуті

Організаційно-правова
форма

Індивідуальна
частина назви

Загальна
частина назви

Приклад найменування благодійної організації:

Благодійний фонд «Нове життя»

Організаційно-правова форма.
Можуть бути: членська благодійна організація; благодійний фонд; благодійна установа; інші благодійні організації (фондації, місії, ліги тощо).

Назва благодійної
організації

При формулюванні **мети** діяльності громадського об'єднання слід виходити із положень статті 1 Закону України «Про громадські об'єднання», згідно з якими метою є здійснення та захист прав і свобод, задоволення суспільних, зокрема економічних, соціальних, культурних, екологічних та інших інтересів.

При формуванні мети діяльності благодійної організації потрібно враховувати положення статті 1 Закону України «Про благодійництво та благодійні організації», згідно з якими головною метою діяльності благодійної організації є здійснення благодійної діяльності в інтересах суспільства або окремих категорій осіб згідно з цим законом.

У статуті необхідно також чітко прописати органи управління організацією. Якщо для благодійної орга-

нізації органи управління досить детально виписані, то для громадського об'єднання передбачено лише один обов'язковий орган управління — загальні збори організації.

Класична схема управління громадським об'єднанням має такий вигляд:

Загальні збори організації — вищий орган управління організації, який вирішує найбільш важливі питання діяльності організації (питання створення та ліквідації НУО, затвердження статуту, обрання голови організації, інших керівних органів).

Правління організації — виконавчий орган, який вирішує важливі поточні питання та забезпечує виконання рішень загальних зборів. Назва цього органу не є догматичною. Він може називатись,

наприклад, радою директорів, виконавчим комітетом, радою старійшин, керівним комітетом тощо.

Голова організації — керівник організації, який здійснює поточну керівну роботу — набирає персонал, розпоряджається рахунками, представляє організацію в зовнішніх зносинах тощо.

Також організація на власний розсуд може створювати й інші органи управління — ревізійну комісію, наглядову раду тощо.

На відміну від громадських об'єднань, для яких Закон України «Про громадські об'єднання» не передбачає чіткої регламентації органів управління у статуті, для благодійних організацій Закон України «Про благодійництво та благодійні організації» передбачає обов'язкові органи управління та навіть їх найменування.

Відповідно до статті 17 Закону України «Про благодійництво та благодійні організації», благодійна організація повинна мати такі органи управління:

Загальні збори (з'їзд, конференція) — вищий орган

управління благодійної організації, до компетенції якого належать затвердження статуту (положення) благодійної організації, внесення змін до нього, обрання виконавчого та контрольного органів благодійної організації, затвердження благодійних програм, визначення основних напрямів діяльності благодійної організації, прийняття рішень про реорганізацію, прийняття рішень про ліквідацію благодійної організації, вирішення інших питань, що передбачені статутом (положенням) про благодійну організацію.

Правління (комітет) — виконавчий орган благодійної організації. Повноваження правління (комітету) визначаються статутом (положенням) благодійної організації.

Адміністративно-виконавчий орган на чолі з президентом (директором) — поточний орган управління, який створюється для забезпечення поточної діяльності благодійної організації.

Наглядова рада — орган, що здійснює розпорядчі та контролюючі функції.

НАПРЯМИ РОБОТИ

НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ, ФОРМИ

Відповідно до чинного українського законодавства, безоплатна правова допомога (далі — БПД) — це можливість особи отримати за рахунок держави чи благодійників якісні правові послуги: надання правової інформації, консультацій та роз'яснень із правових питань; складення заяв, скарг, процесуальних та інших документів правового характеру; здійснення представництва інтересів особи в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування,

перед іншими особами; забезпечення захисту особи від обвинувачення; допомога в забезпеченні доступу особи до вторинної правової допомоги та медіації.

При цьому передбачається, що первинну правову допомогу може отримати будь-яка особа, незалежно від статків, а вторинна правова допомога надається особам, які об'єктивно неспроможні отримати таку допомогу за власні кошти.

ПЕРВИННА ПРАВОВА ДОПОМОГА

В Україні склалась досить стала правозастосувальна практика щодо видів правових послуг, які відносяться до первинної правової допомоги. Перелік таких послуг встановлений частиною 2 статті 7 Закону «Про безоплатну правову допомогу» і містить:

- надання правової інформації, яку запитує клієнт (норми права);
 - надання консультацій і роз'яснень із правових питань, які виникли в життєвих обставинах клієнта;
 - складення заяв, скарг та інших документів правового характеру (крім документів процесуального
-

- характеру);
- надання допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правової допомоги та медіації.

За формою надання первинна допомога може бути трьох способів:

- коли клієнт приходить (приїжджає) до юриста (надання допомоги в приміщенні Центру);
- коли клієнт і юрист перебувають у різних місцях (дистанційне консультування);
- коли юрист приїжджає до клієнта (виїзні прийоми).

Надання первинної правової допомоги клієнту в приміщенні Центру.

Цей традиційний спосіб має суттєві переваги перед іншими способами надання допомоги, оскільки дає змогу юристу:

- працювати у звичних і комфортних умовах;
- найбільш повно з'ясувати чи дослідити обставини справи, за необхідності запропонувати клієнту зібрати додаткові документи і прийти ще раз;
- мати достатньо часу для визначення правової позиції щодо ситуації у клієнта;
- скористатися наявною інформаційною та технічною базою Центру, якщо це потрібно для визначення правової позиції;
- скористатися наявною офісною технікою для підготовки потрібних клієнту заяв, скарг та інших документів правового характеру;
- призначити клієнту повторний прийом, якщо справа складна і потребує додаткового часу для визначення правової позиції, підготовки пропозицій, консультацій із колегами з інших Центрів;
- надати клієнту не лише юридичну, а й психологічну допомогу.

При цьому складається чіткий графік роботи Центру, за яким клієнти можуть звернутися за правовою допомогою. Цей графік вивішується у приміщенні, де розміщено Центр, у зручному для вільного огляду місці. Графік прийому разом з адресою бажано також вказувати в будь-якій інформації, де повідомляється про роботу Центру. Несвоєчасний початок прийому осіб та його припинення раніше від встановленого графіком часу без поважних причин неприпустимі.

При наданні стаціонарної безоплатної правової допомоги має бути забезпечена реєстрація клієнтів, що може робити як спеціальна людина (секретар), так і безпосередньо юрист. Це є вимогою Закону України «Про звернення громадян», і вона є однаковою як для державних установ, так і для недержавних організацій.

Клієнти теж традиційно віддають перевагу особистому прийому юриста в Центрі, оскільки в цьому випадку:

- вони впевнені, що точно виклали юристу обставини, в яких потребують правової допомоги;
- можуть отримати інформацію не лише усну, а й у друкованому вигляді.

Очевидним недоліком цього способу організації роботи з клієнтами є значний час, який доводиться витратити на окремих клієнтів. Часто людина не стільки потребує юридичної допомоги, скільки хоче розповісти про свої проблеми іншій людині. Цього можна уникнути, якщо попередньо клієнта у приміщенні Центру опитає технічний працівник (якщо є така можливість).

ПРАКТИКА

Центри в Кременінній, Сватово та Станиці Луганській Луганської області, в яких працювали лише по одному юристу, мали графік, при якому чотири дні юристи працювали у приміщенні Центру, а один день — на виїзді. Два дні були вихідними. В Кременінську вихідними днями були неділя та понеділок, а в суботу відбувався прийом клієнтів у приміщенні Центру. Значна частина клієнтів з сіл приїжджала до приймальні саме в суботу, оскільки селяни у цей день традиційно приїжджають у райцентр на базар.



Надання консультацій в Центрі правової інформації та консультацій в м. Ковель. (Використано фото ВООГ "Центр правової допомоги")

Дистанційне надання безплатної правової допомоги

Письмові звернення

Цей спосіб клієнти застосовують доволі рідко, хоча відповідно до Закону «Про звернення громадян» кожен має право звернутися з заявою про надання правової допомоги і отримати на своє звернення відповідь упродовж не більше ніж місяця. Згідно з правилами документообігу, письмова заява має бути зареєстрована в Центрі в журналі вхідної кореспонденції і зберігатись у теці «Вхідні документи» або в теках за прізвищами

осіб, які звернулися Центр. Другий варіант ведення такої документації може бути корисним для того, щоб відстежувати кількість звернень від однієї й тієї ж особи. В результаті розгляду письмового звернення має бути підготовлена письмова відповідь, що містить консультацію (чи запит додаткової інформації). Письмова відповідь реєструється в журналі вихідної кореспонденції.

Консультації по телефону

Наявність у Центрі телефону (як стаціонарного, так і стільникового) і можливість потенційних клієнтів зателефонувати дуже бажані, хоча юридичне консультування по телефону є доволі сумнівним з точки зору його ефективності. Без ознайомлення з документами, тільки зі слів клієнта, надавати правову оцінку ситуації дуже ризиковано: існує велика ймовірність надання помилкової консультації.

По телефону більш доцільно надавати інформацію, яка є безвідносною до конкретної ситуації у клієнта. Це може бути:

- інформація про графік роботи юриста в Центрі;
- інформація про організацію (службу), до якої треба звернутися у конкретній ситуації;
- інформація про те, що робити у невідкладній справі, яка загрожує життю, свободі, майну тощо.

Що стосується надання юридичних консультацій, то в цьому випадку варто запропонувати клієнту прийти до Центру особисто.



Надання консультації під час мобільних візтів у села Чернігівщини. (Використано фото ГО «Чернігівський громадський комітет захисту прав людини»)

Інтернет-технології

На сьогодні в інтернет-просторі України створено чимало юридичних форумів, які цілком задовольняють потребу в такій формі консультування. Створення додаткових електронних ресурсів для надання юридичних консультацій на базі Центрів більше відповідає інтересам самих Центрів, ніж їх клієнтів.

Доцільною, хоча й рідко застосовуваною, є практика надання юридичних консультацій електронною поштою. Недоліки цього способу консультування такі ж, як і письмових звернень:

- клієнтам важко точно викласти обставини справи та свої побажання;
- клієнту треба зробити електронні копії документів, а «вага» листів буває великою;

- юристам часто потрібен додатковий час для викладення «на папері» своїх консультацій, які при звичайному прийомі він надає усно.
- існує проблема реєстрації звернень і відповідей у електронному вигляді.

Практично не використовується, але можна очікувати, що буде широко застосовуватися вже найближчим часом, надання юридичних консультацій за допомогою skype — програми відеозв'язку за допомогою інтернету. Напрацювання відповідних технологій — справа найближчого майбутнього.

ПРАКТИКА

Оblasne управління юстиції в Кіровоградській області ініціювало проведення skype консультацій на базі сільських бібліотек, обладнаних доступом до інтернету.

Візне консультування

Візне консультування потребує суттєвих додаткових витрат Центрів. Насамперед, на перевезення юриста, бо звичайний громадський транспорт

для цього мало підходить. Крім того, юристи, що проводять візне консультування, працюють у значно гірших умовах, ніж ті, які створено у при-

міщенні Центру. До того ж вони обмежені в засобах, які можуть рекомендувати, бо у таких клієнтів не завжди є можливість звернутися до суду.

Проте бувають випадки, коли виїзне консультування є виправданим:

- коли потрібно забезпечити можливість отримання правової допомоги людині, яка за станом здоров'я не може дістатися до приймальні;
- коли значна група осіб, які потребують правової допомоги, не можуть її отримати через територіальну віддаленість і поганий рух громадського транспорту;
- коли значна група осіб, які перебувають в одному місці, потребує правової допомоги з однієї проблеми.

Виїзне консультування буде ефективним лише в разі співробітництва Центру з органом місцевої влади (місцевого самоврядування) чи керівництвом під-

ПРАКТИКА

Графіки виїзних прийомів юристів у Сватівському районі затверджувалися розпорядженням голови районної ради, копії розпоряджень надавалися головам сільських рад, які й сповіщали населення та надавали приміщення для консультацій. Після закінчення прийому громадян юрист Центру допомагає голові сільради у з'ясуванні важливих для ради юридичних питань.

У Станично-Луганському районі проводились тематичні виїзні прийоми спільно з великими (за кількістю членів) громадськими організаціями. Так, спільно в ветеранською організацією юристи проводили прийом у селах з питань розрахунків за газ.

приємства, громадської організації тощо, які мають забезпечити надання приміщення та інформування потенційних клієнтів. В іншому разі виїзд юриста за місцем проживання (перебування) клієнтів, швидше за все, не дасть очікуваного результату.

Водночас така форма надання правової допомоги надзвичайно важлива, оскільки дає змогу використати можливості права людям, які здебільшого ніколи до правових інструментів не зверталися.

ВТОРИННА ПРАВОВА ДОПОМОГА

Види вторинної правової допомоги

Згідно з чинним Законом «Про безоплатну правову допомогу», вторинна безоплатна правова допомога включає:

- захист від обвинувачення;
- здійснення представництва інтересів осіб в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами;
- складання документів процесуального характеру.

Цей перелік, зазначений у Законі, є досить сталим для української практики. Прийнято вважати, що, на відміну від первинної правової допомоги,

безоплатна вторинна допомога надається лише обмеженому колу осіб, для яких така допомога в звичайному порядку недоступна — чи то через критичну бідність, чи через раптові надзвичайні обставини, коли людина не може скористатися власними ресурсами (наприклад при затриманні правоохоронними органами).

Визначення можливості, порядку отримання та необхідного обсягу вторинної правової допомоги є одним із завдань юриста Центру, до якого людина прийшла на прийом.

Хто має право на вторинну правову допомогу?

Статтю 14 Закону «Про безоплатну правову допомогу» визначено перелік осіб, які мають право на

безоплатну вторинну правову допомогу за рахунок державного бюджету. Так, право на отримання

усіх видів безоплатної вторинної правової допомоги мають:

- особи, середньомісячний сукупний дохід сім'ї яких нижчий від суми прожиткового мінімуму, та інваліди, які отримують пенсію чи допомогу в розмірі менше ніж два прожиткових мінімуми для непрацездатних осіб;
- діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, безпритульні діти, діти, які можуть стати або стали жертвами насильства в сім'ї;
- особи, що намагаються отримати статус біженця, до моменту отримання цього статусу чи завершення розгляду скарги на відмову надати такий статус.

Право на всі види безоплатної вторинної правової допомоги мають ветерани війни та особи, на яких поширюється дія Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»; особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною; особи, які належать до числа жертв нацистських переслідувань, — але тільки з питань, пов'язаних з їх соціальним захистом.

За рахунок бюджету надаються послуги із представництва та складання документів процесуального характеру:

- особам, до яких застосовано адміністративне затримання чи адміністративний арешт;
- особам, щодо яких суд розглядає справу про обмеження цивільної дієздатності фізичної особи, визнання фізичної особи недієздатною та поновлення цивільної дієздатності фізичної особи; щодо яких суд розглядає справу про надання психіатричної допомоги в примусовому порядку, — протягом розгляду справи в суді;
- особам, реабілітованим відповідно до законодавства України, — стосовно питань, пов'язаних з реабілітацією.

Особи, затримані органами дізнання та слідства за підозрою у вчиненні злочину, до яких обрано запобіжний захід у вигляді утримання під вартою, мають право на захист від обвинувачення адвокатом за рахунок державного бюджету протяжні упродовж 72 годин з моменту затримання.

Особи, у справах яких відповідно до положень КПК участь захисника є обов'язковою, мають право на безоплатні правові послуги, пов'язані з захистом від обвинувачення та складанням процесуальних документів.

Зрозуміло, що цей встановлений державою перелік, що передбачає надання допомоги за рахунок бюджету, не є обов'язковим для Центрів, які адмініструє НДО. Кожна НДО має самостійно визначитись, чи надавати безоплатну правову допомогу на підставі особистих пільг клієнта (наявність статусу ветерана війни тощо). Якщо ж НДО отримує на здійснення такої діяльності кошти від держави, цей перелік є для неї обов'язковим.

Проте слід пам'ятати принципову відмінність первинної та вторинної правової допомоги. Перша спрямована на інформування клієнта щодо норм права, які регулюють конкретні правовідносини; консультація не може зашкодити іншій стороні, оскільки базується на праві, а право не шкодить, а захищає тих, кого потрібно, в тій чи іншій ситуації. Надання вторинної правової допомоги часто (особливо в цивільних справах) пов'язане з діями проти інтересів другої сторони конфлікту, яка може мати таке ж саме право на допомогу Центру, як і клієнт.

В додатках ознайомтесь з інструкцією щодо обрання справ для надання вторинної правової допомоги, яка застосовується в Хмельницькому Центрі.

Хто має надавати вторинну правову допомогу клієнтам Центру?

Законодавство України визначає, що допомогу в захисті від обвинувачення надають адвокати. Це ж стосується і представництва в органах дізнання та слідства і в суді щодо кримінального провадження та справ про притягнення до відповідальності за адміністративні правопорушення. Представництво в судах у справах адміністративного та цивільного судочинства здійснює будь-яка особа за довіреністю.

Якщо у Центрі працює адвокат, то Центр може надавати повний обсяг вторинної правової допомоги власними силами, залучаючи в разі потреби практикуючих юристів і адвокатів.

Якщо власний персонал Центру обмежується юристами, то виникає необхідність або залучати до роботи з конкретними клієнтами фахівців «зі

сторони», або ж допомагати клієнтам в отриманні безоплатної вторинної правової допомоги в

Центрах при управліннях юстиції (відповідно до статті 19 Закону).

Медіація

Медіація (з англ. mediation — посередництво) — вид альтернативного врегулювання спорів, метод вирішення спорів із залученням посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації та проаналізувати конфліктну ситуацію таким чином, щоб вони самі змогли обрати той варіант рішення, який би задовольняв інтереси і потреби усіх учасників конфлікту. На відміну від формального судового чи господарського процесу, під час медіації сторони доходять згоди самі — медіатор не приймає рішення за них (цит. з «Вікіпедії»).

ПРАКТИКА

Досвід квазіпредставництва в суді северодонецького Центру: через завантаженість юристів Центр не має можливості надавати вторинну правову допомогу шляхом представництва в суді з адміністративних та цивільних справ. Проте у випадках нескладних справ юрист консулює клієнта, яким чином поводитись і що робити під час судового засідання. В суді клієнт діє самостійно, а після судового засідання звертається за повторною консультацією, під час якої юрист Центру допомагає скласти план дій на чергове засідання.

Застосування таких процедур доцільне у випадках, коли стороною конфлікту є людина, поведінка якої завдяки застосуванню медіації може змінитись. Особливо це стосується неповнолітніх. Але зрозуміло, що використовувати процедуру медіації слід лише в тому випадку, якщо для цього в Центрі є достатньо підготовлений фахівець.



Коло медіації. Під час тренінгу медіаторів Центрів у м. Пирятин. (Використано фото ГО "Жіночі ініціативи")



Консультація під час мобільного виїзду в сільській раді на Хмельниччині. (Використано фото Ебі Мойі Abby Moy, 2011 р.)

Правопросвітницька діяльність (надання інформації)

Поширення інформації правового змісту є своєрідною пасивною формою надання безоплатної первинної правової допомоги. Така допомога спрямована на невизначеного клієнта, який, отримуючи правову інформацію, самостійно знаходить правові шляхи вирішення своїх життєвих проблем. Вона також може передбачати навчання групи осіб навичкам відстоювання певних прав для самостійного здійснення власного захисту надалі. Така діяльність

Центру не менш важлива, ніж безпосередня робота з клієнтом. Але разом з тим вона потребує певних спеціальних знань і навичок, які далеко не завжди мають юристи, що працюють у Центрі. З огляду на потенціал персоналу право просвітницька діяльність Центру може бути виключно ретрансляційною (поширення право просвітницьких матеріалів в регіоні дії Центру) або включати й розробку власних право просвітницьких матеріалів.

Вимоги до форми подачі правової інформації

Доступність. Право просвітницькі матеріали спрямовані на аудиторію, здебільшого необізнану в правових питаннях. Тож вони мають бути викладені доступно, з дотриманням таких вимог:

- обмежене використання суто юридичної термінології;
- однозначне тлумачення в контексті матеріалу юридичних термінів, необхідних для успішного захисту громадянами своїх прав;
- максимальна простота тексту, обмежене використання складних речень.

Конкретність і комплексність. Цільову аудиторію цікавлять переважно не державні проблеми,

а питання власного життя. Наприклад, юридичні тонкощі реєстрації новонародженої дитини більш актуальні для молодого сім'ї, ніж огляд змін законодавства у цій сфері. Водночас для клієнта корисною буде інформація не лише про порядок реєстрації факту народження дитини, а й про інші юридично важливі дії, які мають здійснити батьки.

Актуальність. При створенні власного контенту слід орієнтуватись на питання, з якими до Центру найчастіше звертаються клієнти.

Зауваження: викладена інформація має бути перевірена на практиці. Найкраще, коли її до публікації

зможуть прорецензувати кілька практикуючих юристів. Створення власного контенту — досить важка робота, яка потребує чимало часу. Якщо

можна використати якісний контент інших авторів, то краще обмежити правопросвітницьку діяльність поширенням цього контенту.

Засоби поширення інформації

Роздаткові матеріали — найбільш зручна форма інформаційного матеріалу для поширення серед клієнтів Центру, під час виїзних прийомів, через партнерські НДО. Кожен такий матеріал — консультація-інформування з того чи іншого питання. Залежно від обсягу та зовнішнього вигляду розрізняють такі види роздаткових матеріалів:

- листівка — окремий аркуш із текстом з одного чи обох боків;
- флаер — маленька листівка;
- буклет — сфальцований у два й більше згинів аркуш паперу формату А4 чи А3 з текстом з

обох боків;

- брошура — не періодичне текстове книжкове видання обсягом понад 4, але не більше ніж 48 сторінок, що складається із двох основних елементів: блоку й паперової обкладинки, скріплених між собою за допомогою скріпок або ниткою.

Такі матеріали Центрам зазвичай надають для розповсюдження партнерські організації, що є додатковою перевагою такого способу правопросвітницької діяльності.

Використання засобів масової інформації

Друковані ЗМІ

Найбільш традиційним способом є розміщення заміток-консультацій на шпальтах друкованих засобів масової інформації (в газетах). Перевагами цього способу є:

- читачі звичні до такої форми, тому замітки читають багато людей;
- такі консультації можуть бути системними, з номерами в номер, з поступовим висвітленням різних аспектів однієї проблеми;
- можливий зворотний

зв'язок, реагування на додаткові запитання читачів. Головні недоліки:

- суттєва вартість газетної площі, через що такі консультації частіше публікуються в комунальних виданнях;
- з огляду на актуальність питань, що розглядаються, таке інформування потребує високої юридичної кваліфікації журналіста чи автора матеріалів.

Телебачення

На сьогодні це найбільш популярне джерело інформації. Щоправда, для поширення правової інформації за допомогою телебачення потрібні спеціальні засоби: відеоролики, анімація, документальні фільми тощо. Використання «голови, що говорить», тобто показ юриста, який висвітлює правові

ПРАКТИКА

Центри, що діють в Луганській області, поширюють правопросвітницькі матеріали такими способами:

- надання юристом клієнту, що звернувся за консультацією, інформаційного матеріалу з питання, з яким клієнт звернувся, додатково до консультації;
- пропозиція клієнту самостійно вибрати з розкладки ті матеріали, які йому потрібні;
- поширення інформаційних матеріалів під час виїзних тематичних прийомів;
- надання матеріалів бібліотекам, сільрадам, громадським організаціям, органам державної влади та судовим органам для розміщення їх на стендах і в приміщеннях цих установ.

питання, не відповідає сучасним телевізійним стандартам. Однак часом влучні коментарі юриста з приводу конфліктної ситуації можуть вказати шлях до її правового вирішення.

Радіо

Досить ефективний спосіб поширення правової інформації, головною і найсуворішою вимогою якого є доступність. Цей спосіб актуальний за наявності «дротового» радіо, зокрема, в сільських районах, де воно збереглося з радянських часів.

Інтернет-доступ до правової інформації

Віртуальні версії будь-яких матеріалів, названих вище, є чудовою альтернативою матеріальним носіям. Вони дешевші, до того ж, їх порівняно легко знайти при раптовому виникненні проблеми. Перевагою інформації в електронному вигляді є й те, що її значно легше поновлювати в разі внесення змін до законодавства. З іншого боку, цей спосіб отримання інформації має і традиційний для інтернет-технологій недолік: споживача не так просто привчити користуватися саме «своїм» сегментом інтернет-простору. Ще важливішою проблемою є те, що консультація буде актуальною

лише в момент її надання. Вже наступного дня законодавство може змінитися, і людина, що знайшла відповідь на питання, яке її цікавить, може цього не знати. Тому при розміщенні віртуальних матеріалів слід постійно стежити, щоб вони не застаріли.

Представництво суспільних інтересів

Важливим ресурсом Центрів, який покликаний збільшити суспільний ефект від їх роботи, є узагальнення типових питань, з якими звертаються клієнти, та проведення кампаній для запобігання

виникненню проблем до того, як вони з'являться у клієнтів. Розглянемо приклад такої діяльності.

У здійсненні представництва суспільних інтересів

ПРАКТИКА

Центри Луганської області для правопросвітницької роботи використовують такі засоби:

- в Сєверодонецьку в Центрі готують консультації з питань, з яких найчастіше зверталися клієнти у відповідний період; ці матеріали щотижня друкуються в газеті міської ради «Сєверодонецькі вісті»; ці ж матеріали розміщуються у місцевій інтернет-газеті «Мой город»;
- у сватівському Центрі юрист щотижня надавав правові консультації у прямому ефірі місцевого дротового радіо в передачі «Радіо юрист»;
- в Сєверодонецьку і Сватовому інформація, що містилася в роздаткових матеріалах, була розміщена на окремій сторінці офіційних сайтів міських рад.

ПРАКТИКА

В сєверодонецькому Центрі з початку 2011 року почали з'являтися клієнти, щодо яких було видано судові накази про стягнення заборгованості з комунальних платежів. Практично для всіх таких клієнтів склалися заяви про скасування наказу та про розгляд справи у формі звичайного провадження, оскільки існував спір щодо обсягу наданих послуг. В більшості випадків ці заяви задовольнялися. Тож Центр звернувся до міської ради із пропозицією не застосовувати заяви про видання судових наказів щодо стягнення комунальних боргів, і міська рада з цією пропозицією погодилась.

у роботі Центрив мають бути застосовані такі взаємопов'язані етапи:

- статистичний аналіз звернень за предметом звернення. Досить складний етап, але найбільш універсальний — через застосування у первинному обліку прямих посилань на норму матеріального права, яким регулюються правовідносини клієнта. Проте можливі й будь-які інші системи обліку, які б дали змогу виділити предмет звернення;
- юридичний аналіз предметів звернень, що неодноразово повторюються, з визначенням суб'єктів, до компетенції яких відноситься зазначений предмет;
- надсилання результатів аналізу органам державної влади чи місцевого самоврядування, до компетенції яких відноситься зазначений предмет;
- проведення акцій, спрямованих на захист суспільних інтересів.

Види спеціальних акцій на захист суспільних інтересів:

- пропозиції та звернення, що спрямовуються в органи державної влади та органи місцевого самоврядування;
- пропозиції для заслуховування і проекти рішень для прийняття на засіданнях дорадчих органів при органах державної влади та органах місцевого самоврядування (громадських рад);
- проведення круглих столів для обговорення проблем представниками влади та зацікавленої громадськості;
- медійні кампанії на захист суспільних інтересів;
- ініціювання протестних акцій.

Стратегічні судові справи

Такі справи слід розглядати не як форму надання вторинної правової допомоги, а саме з точки зору захисту суспільного інтересу. Тож участь у таких справах не обмежується випадками незадовільного

Згідно з визначенням, прийнятим у приймальнях Української Гельсінської спілки з прав людини (УГСПЛ), стратегічне значення мають справи, що змінюють адміністративну чи судову практику, змінюють законодавство або спрямовані на захист прав і свобод, коли ці порушення мають масовий чи брутальний характер.

До стратегічних в УГСПЛ відносять справи за таким критеріями:

- зафіксовано порушення прав і основоположних свобод, які захищаються Європейською конвенцією про захист прав людини, Міжнародним пактом про громадянські та політичні права чи іншими міжнародними договорами, учасниками яких є Україна;
- справа може бути визнана прийнятною для розгляду в Європейському суді з прав людини, Комітеті ООН з прав людини чи іншому міжнародному органі;
- порушення, зафіксоване у справі, має масовий характер;
- порушення, зафіксоване у справі, має системний характер;
- позитивне вирішення справи може серйозно вплинути на чинне законодавство, адміністративну чи судову практику;
- сталось брутальне порушення прав людини та основних свобод;
- порушення прав людини є «резонансним».

майнового стану клієнта.

-Відбір справ як стратегічних надзвичайно важливий, оскільки зазвичай вони є стратегічними й для

протилежної сторони. Якщо такий процес проведено недбало, він може завдати шкоди значній кількості осіб, які не є клієнтами Центру і потрапили в ситуацію, подібну до тієї, що розглядається.

Для системного відбору справ, які потребують представництва інтересів клієнта в судах, можна скористатися напрацьованою Інструкцією з відбору справ (Додаток 1).

ПРАКТИКА

Печерський районний суд м. Києва 25 липня 2006 року завершив розгляд адміністративного позову до Міністерства охорони здоров'я України, Міністерства праці та соціальної політики України, Фонду соціального страхування з тимчасової втрати працездатності, Фонду соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань України і Міністерства юстиції України про визнання незаконним нормативно-правового акта — спільного наказу адміністративних відповідачів «Про затвердження зразка, технічного опису листка непрацездатності та Інструкції про порядок заповнення листка непрацездатності».

В адміністративному позові порушувалось питання про визнання незаконною вимоги подавати в листку непрацездатності інформацію про діагноз особи та код захворювання за Міжнародною класифікацією хвороб, оскільки це порушує конституційні права громадян України на приватність (конфіденційність) інформації про стан здоров'я особи.

Рішення Печерського районного суду, яким позов було задоволено повністю, набуло чинності 8 вересня 2006 року. Відповідачі не виявили бажання оскаржити це рішення суду в апеляційному порядку. Таким чином, вказувати лікарський діагноз у лікарняних листках незаконно (приклад цитовано з сайту <http://helsinki.org.ua/>).

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ДО БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ ЖИТЕЛІВ СІЛЬСЬКИХ ГРОМАД.

ПОТРЕБА ЖИТЕЛІВ СІЛЬСЬКИХ ГРОМАД В ОТРИМАННІ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ ТА ЇХ ОБМЕЖЕНІ МОЖЛИВОСТІ

Через значну кількість різних законів і прийнятих на їх виконання актів, постійне внесення змін до них, використання складної для не фахівців термінології тощо не кожен знає ці закони та вміє їх застосовувати. Саме тому виникла потреба в правових консультантах в громадах, здатних пояснювати іншим правила застосування законів у конкретних життєвих ситуаціях. Зазвичай такими фахівцями є юристи, які для здобуття необхідного рівня знань

і отримання відповідної кваліфікації проходять навчання у вищих навчальних закладах. І хоча в останні роки дедалі частіше говорять про надмірну кількість юристів, яких випускають вітчизняні вищі навчальні заклади, потреба у таких фахівцях, особливо в малих містах та селах, залишається. На практиці лише одиниці випускників юридичних вишів повертаються жити і працювати за фахом у село. Здебільшого вони залишаються у столиці, містах обласного і районного значення та селищах, які є адміністративними центрами районів.

¹ Правові консультанти в громадах – один із варіантів перекладу американського терміну *paralegals* (досл. параюристи) – консультанти, що пройшли спеціальне навчання й надають базову первинну правову допомогу людям, які живуть у сільській місцевості та у віддалених населених пунктах. На відміну від США і Канади, де діяльність таких консультантів проходить державну сертифікацію, в Україні такі спеціалісти не мають офіційного визнання, однак у громадській правозахисній діяльності вони є важливою зв'язною ланкою між професійним юристом і людиною, яка потребує правової допомоги, але через брак коштів і велику відстань до населеного пункту, де розташована найближча юридична консультація, не може отримати професійну правову допомогу.

У селян же, так само як і в жителів міст і селищ, постійно виникають різноманітні питання, для отримання відповідей на які необхідно звертатися до юристів. Зазвичай вони стосуються оформлення спадщини після померлих рідних або близьких людей, отримання соціальної допомоги чи пенсії, приватизації земельних ділянок, виготовлення



Надання правових консультацій групам на Фівненщині. (Використано фото (с) Stephanie Sinclair / VII for the Open Society Foundations)

документів про право власності на житло і землю, укладення договорів купівлі-продажу, дарування, обміну та ін., оформлення аліментів на дітей, передачі своїх земельних паїв в оренду тощо. У разі неправильних дій чи бездіяльності людина може втратити можливість реалізувати те чи інше своє право або захистити його.

Тож оскільки без порад фахівців розібратися в юридичних тонкощах людині, яка не має вільного часу, спеціальних знань, вмінь, навичок, практично нереально, виникає потреба в отриманні правової допомоги з доступних джерел. В такій ситуації йдеться саме про первинну правову допомогу. Адже саме доступ до неї дає можливість визначитись із подальшими діями щодо вирішення власного питання: з чого почати, до кого звернутися, куди і з яким документом іти.

Сільські жителі, на відміну від жителів міст і селищ, мають доступ до набагато меншої кількості ресурсів, з яких можуть отримати потрібну правову інформацію, консультацію чи роз'яснення. Саме обмежені можливості селян в отриманні первинної правової допомоги часто призводять до порушення їхніх прав, неможливості їх реалізації чи захисту.

Обмежений доступ селян до правової інформації

та допомоги порівняно з жителями великих громад (селища, міста) найчастіше зумовлюють такі фактори:

- транспортна доступність — віддаленість сіл від міст, районних і обласних центрів, а також погані дороги і, як наслідок, недостатня забезпеченість регулярним транспортним сполученням;
- майнова доступність — відсутність постійного і системного заробітку, висока вартість правових послуг, дорожняча правової літератури тощо;
- відсутність фахівців-юристів у сільській місцевості;
- відсутність організацій, які надають безоплатну правову допомогу;
- недостатність або й повна відсутність актуальної правової інформації у місцевих бібліотеках.

Вищенаведені фактори впливають на можливість доступу сільських жителів до платної та безоплатної первинної правової допомоги.

Додатковими (не основними) є такі можливості забезпечення потреб селян в отриманні первинної правової допомоги.:

- виїзні прийоми, які проводяться в селах за участю галузевих фахівців із районних центрів (працівників органів юстиції, соціального захисту, Держземагентства тощо). Проте такі виїзні прийоми проводяться не системно — залежно від наявності фінансування, не всі люди довіряють

представникам влади, а галузеві фахівці з тих чи інших органів не можуть дати відповіді на всі запитання громадян;

- використання права на звернення, механізм реалізації якого передбачено Законом України «Про звернення громадян». Правом на усні та письмові звернення жителі сіл користуються надзвичайно рідко: вони або не знають про таке право чи не вміють його правильно реалізувати, або ж не вірять у результат. Останнє пов'язано з тим, що дуже часто на запитання людей щодо застосування законів у певних ситуаціях чиновники відбуваються «відписками», що не містять відповіді по суті поставлених питань, або дають не повні відповіді;
- ресурси публічних та шкільних сільських бібліотек. До цих ресурсів можна віднести бібліотечний фонд (літературу) та доступ через бібліотеки до мережі інтернет. Однак, як правило, література в таких установах застаріла, а доступ до інтернету мають далеко не всі бібліотеки. Крім того, навіть маючи доступ до електронних ресурсів, жителі сіл не завжди вміють користуватися комп'ютером або не знають, що, де і як правильно шукати;
- періодичні видання. Як показує практика, селяни зазвичай передплачують районні та обласні комунальні видання (газети). Інколи місцеві органи влади публікують в таких виданнях власні роз'яснення з тих чи інших питань. Проте ця робота ведеться не системно, до того ж часто такі публікації зводяться до звичайного дослівного переписування норм законів без детального роз'яснення доступною «неюридичною» мовою процедур застосування їх на практиці;
- домашній інтернет, а також самостійно придбана юридична література. Щоправда, мало хто із сільських жителів купує правову літературу для власного користування. По-перше, такі видання досить дорогі. Крім того, до законодавства постійно вносяться зміни, тому придбана книжка дуже швидко може втратити свою практичну цінність. До того ж подібна література розрахована здебільшого на юристів, тому пересічні

ПРАКТИКА

Оскільки в сільських громадах здебільшого відсутні фахові юристи, основну первинну правову допомогу жителі сіл отримують від працівників сільських рад (голова і секретар ради, землевпорядник, соціальний працівник, паспортист) і вчителів права. Однак лише в окремих випадках працівники сільських рад мають юридичну освіту. Зазвичай же це люди із педагогічною чи іншою освітою, які через відсутність спеціальної підготовки не завжди і не на всі питання громадян щодо застосування законів можуть дати фахові відповіді.

громадяни, прочитавши певний кодекс, не завжди можуть зрозуміти його зміст і правильно застосувати статті при вирішенні того чи іншого питання. Що ж стосується домашнього інтернету, то він надає користувачам безліч інформації, яка, однак, не завжди є фаховою чи актуальною на час її перегляду. Це може ще більше заплутати людину, яка хотіла б дізнатись, куди слід звернутися, які документи подати тощо. А органи влади не завжди вчасно оновлюють необхідну для громадян інформацію на власних веб-сторінках. Та й сільські користувачі домашнього чи за місцем роботи інтернету (наприклад у школі чи бібліотеці) рідко мають навички пошуку потрібної правової інформації;

- звернення до приймалень депутатів, громадських організацій і благодійних фондів у містах і селищах. Окремі сільські жителі, що мають змогу приїхати в місто, селище — районний центр чи обласний центр, користуються безоплатною первинною правовою допомогою юристів, які працюють у приймальнях окремих депутатів, громадських організацій і благодійних фондів. Проте не всі знають про такі приймальні та їх розташування, а навіть обізнані люди не завжди мають можливість їздити по допомогу в місто чи селище.

Водночас у селищах і містах, порівняно із селами, як правило, існує велика конкуренція між адвокатами, нотаріусами та іншими фахівцями у сфері права. Крім того, у великих населених пунктах зосереджені місцеві представництва більшості органів державної влади. Часто в селищах і містах працюють неурядові організації різноманітного спрямування

(громадські організації, благодійні фонди та ін.), які нерідко залучають до власної діяльності фахівців-юристів. Саме звернення до названих суб'єктів дає змогу громадянам вирішувати більшість життєво важливих питань. При цьому міські жителі мають ширші, порівняно з сільськими, можливості вибору між кількома різноманітними фахівцями, а також отриманням платної чи безоплатної допомоги. Так, людина може спочатку отримати безоплатну консультацію від представника органу Пенсійного фонду щодо свого права виходу на пенсію, а потім проконсультуватися з незалежним юристом у гро-

мадській організації чи за плату з адвокатом. При цьому такій особі ніщо не заважає проконсультуватися з одного й того ж питання в різних суб'єктах, щоб переконатись, чи правильно пояснив їй вимоги пенсійного законодавства представник Пенсійного фонду. Адже відповідний орган з тих чи інших причин може надати потенційному пенсіонеру неповну або неправдиву інформацію. У цьому відношенні представники сільських громад на сьогодні не мають таких широких можливостей, як жителі міст і селищ.

АЛЬТЕРНАТИВНІ ШЛЯХИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ДО БЕЗОПЛАТНОЇ ПЕРВИННОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ ЖИТЕЛЯМ СІЛ

Доступ до безоплатної первинної правової допомоги жителям сільських громад можна забезпечити завдяки використанню не лише класичних (описані вище), а й альтернативних шляхів надання правової допомоги.

Використання альтернативних шляхів забезпечення селян фаховою правовою допомогою пов'язане, як правило, з діяльністю громадських організацій і благодійних фондів, які не фінансуються державою, а існують завдяки підтримці благодійників. Саме

залучені ними фахівці найчастіше мають можливість і бажання здійснювати подібну просвітницьку діяльність. Наприклад, на Рівненщині юристи Центрів права Рівненської обласної громадської організації «Комітет виборців України» понад десять років апробують різноманітні альтернативні шляхи надання безоплатної первинної правової допомоги жителям сіл, у тому числі й віддалених.

На сьогодні апробовано такі шляхи забезпечення селянам доступу до правової допомоги:

- видання та поширення тематичної правопросвітницької літератури (буклети, брошури, інформаційні листівки та плакати);
- підготовка і розсилка друкованим ЗМІ правових роз'яснювальних публікацій з актуальних питань, а також їх розміщення на веб-сайті організації та її партнерів;
- виїзні прийоми юристами/адвокатами в громадах на базі приміщень сільських рад, будинків культури, бібліотек тощо;
- виїзні групові консультації/лекції у громадах для їх жителів із певних конкретно визначених тем (наприклад, поря-

ПРАКТИКА

Домогосподарці неважко знайти час, щоб прийти у сільську раду, коли туди приїдуть фахівці громадської організації, і послухати лекцію на тему «Оформлення прав на спадщину» та переглянути відповідну презентацію. Водночас людині, яка в цей час працюватиме на підприємстві й тому не зможе побувати на лекції, стане в нагоді правовий просвітницький буклет «Як оформити свої спадкові права», який під час такого заходу для неї візьме хтось із присутніх. Молодій мамі, яка постійно сидить удома, доглядаючи дитину, а вільний час проводить за комп'ютером (спілкується із друзями через соціальні мережі, читає різноманітні публікації тощо), зручніше буде задати своє запитання як коментар до просвітницької статті на сайті організації й потім отримати — як наступний коментар — на нього відповідь. Саме наявність і використання у просвітницькій роботі різноманітних альтернативних способів надання первинної правової допомоги дає змогу забезпечувати потреби якомога більшої кількості людей.



Правова просвіта в селах – поширення інформаційних матеріалів мережі Центрів правової інформації та консультації в бібліотеках Херсонщини. (Використано фото ХОГО ХВУ)

док оформлення спадщини) на базі приміщень сільських рад, шкіл і будинків культури (клубів);

- надання коментарів та інтерв'ю з актуальних для громадян юридичних питань представникам газет, радіо і телебачення, а також участь у прямих радіо- і телевізійних ефірах;
- консультування по телефону, через пошту та електронну пошту (відповіді на звернення);
- надання консультацій за допомогою інтернету через skype;
- залучення надання базової правової допомоги жителям сіл вчителів права та секретарів сільських рад, супровід їх діяльності.

На практиці для надання безоплатної первинної правової допомоги селянам і жителям інших громад надзвичайно важливо не зупинятись лише на якомусь одному способі: за такого підходу не вдасться отримати допомогу різних цільових груп.

Для того, щоб дистанційна первинна правова допомога (по телефону, через веб-сайт організації, пошту чи електронну пошту, skype) була якісною, її можуть надавати лише люди з закінченою юридичною освітою та значним відповідним досвідом роботи, тобто фахівці, які мають не лише знання, а й навички вирішення правових питань на практиці. Ці вимоги зумовлені тим, що дистанційне консультування передбачає досконале знання того, як вирішується

питання, з яким звернулась людина, не лише відповідно до вимог закону, а й на практиці.

Серед наведеного переліку альтернативних шляхів забезпечення сільських жителів безоплатною первинною правовою допомогою, який можуть використовувати громадські організації і благодійні фонди, найбільш перспективними напрямками слід вважати проведення виїзних групових консультацій/лекцій у громадах з певних тем, видання і поширення просвітницької літератури, а також створення осередків права у сільській місцевості та супровід їх діяльності, залучення до правопросвітницької діяльності секретарів сільських рад, вчителів права сільських шкіл тощо. Це дає змогу вирішувати нагальні індивідуальні проблеми окремих громадян «сьогодні й зараз», а також:

- запобігати появі спорів у майбутньому (наприклад, якщо жителі села знатимуть, що для прийняття спадщини після смерті батьків, з якими вони не живуть, потрібно протягом шести місяців подати відповідну заяву, то з часом у судах буде менше позовів від таких людей щодо продовження строків прийняття спадщини і т.ін.);
- формувати правову культуру і повагу до прав людини, а також нетерпимість до проявів корупції у жителів сіл;
- підвищувати рівень правової обізнаності населення;



Передача професійної літератури правовим консультантам в громадах. (Використано фото РОГО КВУ)

- виявляти проблеми при застосуванні законів і прийнятих на їх виконання актів на практиці та пропонувати шляхи вирішення таких проблем;
- з'ясувати, які питання щодо застосування

законів цікавлять жителів сіл, і доносити до людей потрібну їм інформацію. Фактично це дає змогу виявляти попит на певну допомогу і забезпечувати пропозицію щодо її надання.

ЗАЛУЧЕННЯ ПРАВОВИХ КОНСУЛЬТАНТІВ В ГРОМАДАХ ДО НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

Досить новим напрямком у забезпеченні доступу до безоплатної правової допомоги жителів сільських громад, особливо віддалених від районних і обласних центрів, є залучення правових консультантів в громадах до надання безоплатної правової допомоги.

Надання безоплатної правової допомоги сільській громаді передбачає наявність людини, яка не обов'язково є юристом за освітою, проте пройшла відповідне навчання, має базові правові знання, та доступ до отримання інформації від професійних юристів. Така людина може поширювати правові знання у своєму колективі чи середовищі, а у вільний від роботи час на волонтерських засадах (безоплатно) надавати допомогу своїм односельцям у доступі до первинної правової допомоги.

Н априклад, вчитель історії та правознавства сільської школи чи секретар сільської ради у вільний від основної роботи час може зголоситись надавати громадянам правові консультації та роз'яснювати вітчизняне законодавство, допомагати писати звернення і запити на інформацію до органів влади і самоврядування або ж просто знаходити окремі нормативні акти і давати можливість людям, яких це цікавить, ознайомитись із їх змістом.

Створення передумов для організації безоплатної правової допомоги в сільській громаді передбачає здійснення великого обсягу організаційної підготовчої роботи. Нижче наведено її послідовність.

НАЛАГОДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ З НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ В СІЛЬСЬКИХ ГРОМАДАХ

Етап 1. Прийняття громадською організацією або благодійним фондом рішення про залучення правових консультантів у громадах до надання правової допомоги

На цьому етапі потрібно визначитись: 1) чи потребує громада налагодження такої діяльності; 2) за рахунок яких ресурсів можна створити умови для роботи такого консультанта; 3) як підібрати та підготувати персонал для виконання обов'язків консультантів у громадах; 4) хто відповідатиме за супровід діяльності консультантів; 5) яким чином працюватиме комунікація між організацією/фондом та правовими консультантами.

При цьому відразу потрібно розраховувати на те, що для супроводу діяльності правових консультантів в організації/фонді має бути фаховий юрист (юристи), який може надавати кваліфіковані поради та методичну допомогу консультантам. Надзвичайно важливо вже на цьому етапі знайти фонди або спонсорів, які готові коштами та/або іншими ресурсами допомогти створенню таких передумов роботи, а також отримати гарантії такої підтримки (договір про надання гранта чи благодійної допомоги тощо). Наприклад, за рахунок

спонсорів можна придбати юридичну літературу та офісну техніку.

Надання правової допомоги правовими консультантами в громадах може зацікавити ті організації/фонди, які працюють у напрямках правової просвіти, надання правової допомоги малозахищеним верствам населення, правозахисту. Адже завдяки правовим консультантам в громадах на місцях неприбуткові організації зможуть розширити коло осіб, які від них отримують правову допомогу. Крім того, це дасть змогу вивчати місцеві проблеми та пропонувати шляхи їх вирішення, планувати і проводити просвітницькі та правозахисні кампанії.

Звичайно без людей, які будуть готові безоплатно надавати первинну правову допомогу односельцям, налагодити таку роботу на селі абсолютно неможливо. Тому першочерговим завданням є підбір консультантів.

Етап 2. Ініціювання відбору учасників із числа жителів сільських громад, які бажають пройти навчання особливостям пошуку і застосування вітчизняного законодавства

На цьому етапі потрібно розробити умови відбору людей для участі в навчанні. Такі умови можна оформити у вигляді оголошення про конкурс. В ньому обов'язково слід вказати:

- назву навчального заходу (наприклад, «Школа права»);
- мету навчання (наприклад, підвищення правової обізнаності вчителів правознавства сільських і селищних шкіл та секретарів сільських рад, надання їм практичних навичок правозахисту, а також допомога в подальшому поширенні отриманих правових знань, умінь і навичок шляхом відкриття у запропонованих учасниками «Школи права» громадських центрів правового інформування і консультацій для подальшого безоплатного поширення правової інформації серед громадськості);
- планована кількість осіб для участі у навчанні (наприклад, 12 осіб);
- цільова група, серед представників якої плануються провести відбір потенційних учасників

(наприклад, вчителі історії та права сільських шкіл і/або секретарі сільських рад);

- коротка анотація навчальних заходів (наприклад, під час навчання його учасники будуть ознайомлені з правовим регулюванням трудових, земельних, житлових, спадкових та майнових прав громадян, особливостями їх захисту, правилами оформлення заочаткування громадянами власної справи, загальними питаннями звернення до судів у порядку цивільного й адміністративного судочинства, шляхами самозахисту у випадках притягнення до адміністративної та кримінальної відповідальності; розглядатимуть різні життєві ситуації й за допомогою доступу до баз законодавства, правової літератури спільно із юристами-практиками намагатимуться знаходити відповіді на питання; отримують практичні навички підготовки процесуальних документів для звернення до судів та органів влади тощо);

- кількість учасників навчальних заходів, яким після завершення навчання буде запропоновано надати допомогу у створенні в громадах осередків права (*наприклад, не менше ніж 3 учасники*);
- тривалість навчальних заходів (*наприклад, «Школа права» буде проходити у форматі двох сесій по 3 дні кожна*);
- підтвердження того, що участь в навчальному заході є безоплатною; які з витрат учасників будуть покриватися (*наприклад, участь у Школі є безоплатною. Відібрані учасники забезпечуватимуться проживанням, харчуванням, проїздом, необхідною методичною літературою та матеріалами за рахунок організації*);

Н априклад, зацікавленим особам потрібно подати зазначені документи в будь-який зручний спосіб (поштою, електронною поштою, факсом або принести особисто в офіс організації) не пізніше ніж 23 травня 2012 року. Контакти організації: для листів: а/с 80, Рівне-28, 33028, факс: (0362) 26-39-43, електронна пошта: svu.rivne@svu.rv.ua Адреса офісу: м. Рівне, вул. Короленка, 6, офіси 4-5. У разі необхідності додаткової інформації консультації надаються по телефонах організації: (0362) 26-39-43, (050) 375-99-23, (067) 673-59-02. Контактні особи: Ірина Шахідзе, Святослав Дубов

- перелік необхідних документів для того, щоб взяти участь у відборі на навчання
- дату, до якої потрібно подати документи для участі у відборі, форму подання і контактну інформацію організації/фонду, що оголосила (-ив) відбір

Готове оголошення про конкурс можна поширити кількома способами:

- разом із прес-релізом розіслати засобам масової інформації з проханням розмістити його на власних ресурсах;
- розмістити прес-реліз із умовами конкурсу (оголошенням) на власному веб-сайті та попросити партнерів розмістити його на своїх сайтах;
- надіслати оголошення разом із супровідним

Н априклад, для участі в конкурсі потрібно подати: коротку автобіографію претендента; короткий мотиваційний лист-пропозицію у довільній формі з зазначенням такої інформації: чому учасник зацікавлений в участі у конкурсі; де учасник надаватиме правову допомогу; як учасник бачить організацію своєї роботи з громадянами (орієнтовно до 1 сторінки А4); рекомендаційний лист щодо участі в школі від управління освіти, школи, сільської ради тощо (за можливості); лист-погодження сільської ради, бібліотеки, школи, будинку культури тощо про готовність безоплатно надати приміщення (частину приміщення) для Центру правового інформування і консультації громадян (за можливості)

листом в обласне управління освіти та районні державні адміністрації. Крім того, якщо планується залучення до навчальних заходів вчителів сільських шкіл, то варто зустрітись з керівництвом обласного управління освіти й домовитись про те, щоб воно зі свого боку повідомило про такий відбір через управління освіти на місцях зацікавлених вчителів. Також керівнику обласного управління освіти можна запропонувати розмістити прес-реліз із умовами конкурсу (оголошенням) на веб-сайті управління.

Як показує практика, для роботи консультантами в сільських громадах підходять люди, які в селах працюють вчителями історії та права, соціальними працівниками, а також секретарями сільських рад. Перші вже мають певні первинні правові знання, другі мають і знання, і певний досвід надання первинної правової допомоги на селі (зокрема, у питаннях консультування людей щодо оформлення спадщини та ін.). Крім того, це, як правило, ті люди, яких в селах всі знають і поважають. Саме до них більшість селян звертаються за порадами у складних ситуаціях правового характеру.

Після завершення прийому документів від охочих взяти участь у навчальних заходах потрібно організувати і провести навчання.

Етап 3. Організація та проведення навчання учасників із числа жителів сіл

У процесі організації навчання необхідно:

- визначитись із місцем проведення (населений пункт);
- домовитись про приміщення для проведення заходу (якщо немає власного), підготувати оргтехніку (ноутбук, проектор, екран, фліп-чат, подовжувач), витратні і роздаткові матеріали (папір, ручки, зошити або записники, маркери, ватмани, примірники окремих кодексів та ін.), визначити комп'ютерний клас, у якому можна буде проводити практичні заняття з роботи із законодавством, місця харчування і проживання учасників;
- підготувати повноцінну навчальну програму.

Навчання мають проводити практикуючі фахівці, які мають значний досвід саме практичної роботи в галузі права, в т. ч. адвокати. Це зумовлено метою навчання — в максимально короткі строки (наприклад, шість днів, розділені на дві триденні сесії) навчити не юристів знаходити потрібні їм норми законодавства і правильно застосовувати їх у конкретних життєвих ситуаціях. Тобто учасники навчання мають отримати ключові теоретичні знання, що можуть знадобитись на практиці, а також практичні навички.

Не слід вважати це навчання панацеєю, яка здатна зробити з його учасників юристів. За такий короткий час і при наявному обсязі вітчизняного законодавства знати все нереально. Проте потенційні правові консультанти в громадах зможуть отримати ті ази знань і умінь, за допомогою яких вони надалі самостійно зможуть на якісно вищому рівні здійснювати пошук потрібних норм, правильно розуміти їх і пояснювати іншим порядок їх застосування в конкретних життєвих ситуаціях.

Наприкінці розділу наведено зразок навчальної програми, яку фахівці Рівненської ОГО «Комітет виборців України» вже неодноразово змогли апробувати (Додаток 2).

Процес навчання потенційних правових консультантів у громадах не повинен бути одноманітним. Тренерам слід використовувати різні форми — лекції, дискусії з групою, показ презентацій, фільмів, вирішування індивідуальних і групових практичних завдань, самостійний пошук учасниками конкретних законів за допомогою інтернету тощо.

За можливості протягом усього періоду навчання його учасникам слід давати різноманітну літературу (примірники кодексів) для того, щоб вони за її допомогою намагались вирішувати практичні завдання. Це привчає при вирішенні складних питань користуватись спеціалізованою літературою, а не власними досвідом і думкою.

Також надзвичайно необхідним, як показує досвід, є проведення практичних занять у комп'ютерному класі. Під час них учасники мають самі знаходити в інтернеті тексти законів і застосовувати їх у конкретних ситуаціях. На цьому етапі слід бути готовим до того, що не всі жителі сіл володіють навичками роботи на комп'ютері. Проте, як правило, вчителі та секретарі сільських рад є досвідченими користувачами.

По завершенні навчання слід провести анкетування учасників, щоб визначити рівень їх знань і засвоєння матеріалу, а також доцільно видати сертифікати, що підтверджують участь у заході. Такий документ не просто залишиться на згадку, а й може стати для деякого певною мотивацією в подальшій діяльності.

Етап 4. Ідентифікація та відбір громад, у яких працюватимуть правові консультанти

На етапі проведення відбору учасників для навчання відбувається й первинний відбір тих, кому згодом потенційно може бути запропонована допомога налагодженні консультативної роботи. Вже із мотиваційних листів, наданих кандидатами на участь у навчанні, можна зрозуміти, чому людина хоче долучитися до такої роботи, і де вона це планує

зробити в разі отримання підтримки своєї ініціативи.

Надалі, під час проведення навчання, можна краще придивитись до потенційних консультантів цих громад, оцінити їх рівень знань і сприйняття нової інформації, бажання безоплатно займатися громадською діяльністю в своєму селі. Адже правові

консультанти — це місцеві громадські діячі, тобто люди, які з власних внутрішніх переконань готові безоплатно частину свого вільного часу приділяти роботі на користь односельців і громади в цілому.

Так, під час навчання варто проводити невеликі тестування з метою перевірки засвоєних знань і навичок.

Після завершення курсу навчання потрібно визначитись із громадами, де будуть створені осередки права. Для цього слід виконати таку роботу:

- 1) відвідати громади, жителі яких виявили бажання надавати безоплатну правову допомогу й оцінити можливість для їхньої діяльності (поспілкуватися з сільським головою чи іншими особами, які готові безоплатно надати приміщення і меблі для осередку права);
- 2) з'ясувати в потенційних консультантів формат,

у якому вони планують працювати (дні та години прийому, періодичні тематичні навчальні заходи тощо);

3) сформувати конкурсну комісію із залученням до роботи в ній тренерів, які проводили навчання (створення і визначення складу комісії може здійснюватися за усною домовленістю між членами організації або ж за письмовим розпорядженням її голови правління).

Конкурсна комісія має оцінити:

- мотиваційні листи потенційних консультантів, які подавалися ними під час відбору на навчання;
- знання і навички, виявлені тренерами в потенційних консультантів у процесі навчання і тестування;
- рівень спроможності потенційних консультантів створити осередки права у своїх громадах. Рішення такої комісії може бути усним або ж для формалізації оформлене протоколом.

Етап 5. Початок роботи правових консультантів у громадах

Після прийняття Конкурсною комісією рішення про підтримку ініціатив потенційних консультантів відбувається офіційне представлення правових консультантів у громадах та початок їхньої роботи. Для забезпечення діяльності правових консультантів у громадах не обов'язково мати значні фінансові ресурси. Досить мати:

- людину (консультанта), готову безоплатно частину вільного від основної роботи часу приділяти наданню громадянам первинної правової допомоги;
- придатне для прийому громадян приміщення;
- мінімально необхідні меблі та обладнання (письмовий стіл, кілька стільців, поличку для літератури тощо);
- методичну літературу (тексти кодексів, законів, їх науково-практичні коментарі та іншу довідкову і правову літературу);
- офісну техніку (комп'ютер, бажано — принтер);
- телефон (мобільний або звичайний);
- можливість доступу до інтернету.

Частину названих ресурсів не потрібно купувати за рахунок коштів організації чи спонсорів. Їх можна знайти в громаді, де працюватиме консультант. Зазвичай у селах можуть бути вільні приміщення

у сільській раді, будинку культури, фельдшерсько-акушерському пункті, шкільній бібліотеці тощо, і можна попросити виділити в них кімнату чи її частину для розміщення осередків. Як правило, керівництво сільських рад і директори шкіл підтримують таку ініціативу, адже вона забезпечує наближення правових послуг до населення. Також у них можна попросити надати мінімальне обладнання (столи, стільці тощо).

За підтримки спонсорів можна закупити юридичну і довідкову літературу, а також персональний комп'ютер і офісну техніку. Дуже добре, якщо є можливість оплатити за рахунок спонсорів під'єднання Центру до інтернету. Що ж до телефонного зв'язку, то більшість людей користуються мобільними телефонами, тому й консультанти можуть використовувати власні телефони.

Коли все буде готово до відкриття, необхідно підготувати і розмістити в громаді оголошення про його проведення. Це дасть змогу привернути увагу жителів до такої події й залучити їх до отримання послуг консультанта та поширення інформації про його діяльність.

Важливим моментом для забезпечення формальних відносин із консультантом є підписання угоди про співпрацю, договір доручення тощо. Крім того, техніка, придбана для консультанта, не обов'язково дарується йому, а може передаватися громадською

організацією у користування. Про це підписується відповідна угода між керівником організації та консультантом. Таку угоду можна укласти на рік чи інший період, а потім продовжувати на необхідний термін (Додаток 6).

Забезпечення сталої роботи правових консультантів у громадах

Найбільш складним завданням після створення умов та початку діяльності правових консультантів у громадах є забезпечення їхньої сталої роботи.

Для початку організація, яка взяла під супровід діяльність таких консультантів у тій чи іншій сільській громаді, має налагодити з ним комунікацію. Це можна зробити шляхом запровадження системи надання методично-консультаційної допомоги консультантам та звітування про їх діяльність. Форми і періодичність таких заходів можуть бути різними.

Консультант може вести звітність в електронній чи письмовій формі, наприклад, журнал реєстрації звернень за тим зразком, який вже є в громадській організації/благодійному фонді, що супроводжує діяльність такого консультанта, і щомісяця надсилати такий журнал електронною поштою в організацію. Крім того, консультантам можна запропонувати раз у квартал або півріччя додавати до такого журналу ще й короткий описовий звіт про проведену роботу. Подібна система вже понад рік використовується Рівненським КВУ.

Система надання методично-консультаційної допомоги правовим консультантам в громадах може працювати за таким принципом:

1. якщо звернулась людина, якій консультант не в змозі надати правову допомогу, бо вважає, що у певному питанні не компетентний чи не впевнений у власній відповіді, він по телефону, через skype або електронною поштою пояснює своєму юристу-куратору ситуацію й радиться з ним, як правильно проконсультувати людину;

2. юрист-куратор, у свою чергу, надає можливу допомогу зі свого боку. За необхідності, він може порекомендувати приїхати на прийом до їхньої громадської організації особисто. Подібна система ефективна за умови, що консультант слідує наданим йому інструкціям, й не соромиться радитись з юристом. В додатках наведено як приклад систему взаємодії між правовими консультантами в сільських громадах рівненщини та Рівненським КВУ (Додатки 3, 4, 5).

На завершення цього розділу слід зазначити, що саме через правових консультантів у селах громадської організації/благодійному фонду надзвичайно зручно розповсюджувати просвітницьку літературу, організовувати та проводити заходи з жителями громад, вивчати місцеву проблематику і реагувати на правові потреби громадян.

ПРАКТИКА

На завершення слід зазначити, що в 2011 році Рівненською обласною громадською організацією «Комітет виборців України» за фінансової підтримки МФ «Відродження» на Рівненщині було започатковано роботу п'яти консультантів. З того часу фахівці громадської організації продовжують здійснювати супровід їх діяльності. Зокрема, консультанти працюють в селах Повча, Майдан, Верба Дубенського району, селі Жовтневе Радивилівського району та селі Пісків Костопільського району.

СТРУКТУРА ЦЕНТРУ

У цьому посібнику ми розглядаємо Центр правової інформації та консультацій як громадську чи благодійну організацію або структурний підрозділ такої організації. Відповідно до обраної організаційно-правової форми, стратегію Центру, його структуру, напрями та форми роботи та інші важливі питання вирішують загальні збори засновників-членів організації. Статутом організації може бути передбачено створення правління, до складу якого засновники Центру можуть запросити представників різних структур та органів влади і місцевого самоврядування, юридичних і комерційних компаній. Загальні збори та правління не можуть впливати на прийняття рішень в організації

та надання безоплатної правової допомоги, проте в окремих випадках можуть виконувати роль наглядової ради організації та сприяти якісному рівню надання правової допомоги.

Важливим компонентом, від якого залежить якісне функціонування Центру, є його колектив. Як і в кожній громадській організації, люди об'єднуються тут на основі добровільності, спільності прагнень та інтересів. Вони орієнтовані на корисну спільну діяльність, спонукають один одного до взаємодопомоги, взаємної підтримки, пошуку різноманітних шляхів вирішення проблем, які часто перебувають поза полем зору держави й комерційних структур.

ПЕРСОНАЛ ЦЕНТРУ

У Центрі працює персонал (штат) у кількості, яка необхідна для функціонування та безперебійної роботи організації. Персонал Центру утворює команду, єдину у своїй місії, цілях та методах вирішення короткострокових і стратегічних завдань.

Місії центру відповідає також індивідуальний досвід персоналу.

Кількість співробітників, для яких недержавна організація є постійним місцем роботи, залежить

від змісту проектів, що реалізуються організацією, масштабів її діяльності та можливостей вчасної оплати роботи таких співробітників (тобто сталістю фінансування НУО). Від фінансових можливостей організації залежить і структура Центру. Як показує практика, зазвичай це керівник Центру, юрист (юристи) і, бажано, асистент Центру. Залежно від обсягу фінансування та цілей Центру його штат може бути іншим; зокрема, корисно мати також керівника приймальні, прес-секретаря, фінансового директора тощо.

Керівник Центру реалізує обрану стратегію організації, затверджену загальними зборами чи правлінням, і є найнятою особою.

Керівник Центру здійснює внутрішнє та зовнішнє керівництво Центром. Зовнішня робота полягає в організаційних діях щодо співпраці з органами державної влади, органами місцевого самоврядування, засобами масової інформації, пошуку партнерів, висвітлення результатів діяльності Центру перед партнерськими організаціями, донорами, громадськістю.

Внутрішня робота полягає в організації функціонування Центру, підборі кадрів, здійсненні управлінської діяльності.

Таким чином, керівник Центру:

- очолює Центр, здійснює загальне адміністративне управління діяльністю офісу, організовує контроль за роботою працівників, слідує за виконанням поточної роботи і є останньою інстанцією для вирішення правових та адміністративних питань в компетенції;
- несе відповідальність за роботу всіх працівників Центру, дотримання правил і процедур, за забезпечення якісного надання безоплатної правової допомоги;
- розподіляє поточне навантаження, виробляє систему розподілу справ серед працівників таким чином, щоб було забезпечено рівний розподіл загальної кількості та складності справ;
- періодично проводить збори працівників Центру з метою підтримки зв'язків з усіма працівниками, вироблення корпоративної політики, спільного обговорення справ, вироблення спільної правової позиції щодо окремих справ, вирішення спірних/конфліктних ситуацій у роботі з клієнтами;

- організовує ведення кадрової та іншої документації Центру, офіційної переписки, документування управлінської діяльності;
- забезпечує підвищення кваліфікації працівників Центру, організовує проведення тренінгів для співробітників, громадських заходів.

Обов'язки керівника Центру: забезпечення підтримки зовнішніх та внутрішніх зв'язків Центру; представництво Центру у відносинах з усіма зацікавленими сторонами, загальне керівництво роботою; організація ведення документації, зберігання справ у архіві; здійснення підбору персоналу; контроль роботи працівників Центру; проведення навчальних заходів для підвищення кваліфікації працівників Центру; підготовка друкованої продукції про діяльність Центру серед громадськості; координація збору інформації про результати роботи Центру; моніторинг діяльності Центру; організація співпраці з партнерами Центру.

Юристом Центру може бути особа, яка має фахову освіту та визнає і поділяє місію Центру у сфері надання безоплатної правової допомоги.

Вимоги до кваліфікації юриста: вища юридична освіта; стаж практичної роботи не менше ніж 3 роки; бажання працювати у сфері надання правової допомоги малозабезпеченим громадянам, добрі знання письмової та усної ділової української мови; володіння комп'ютером (інтернет, правові бази даних). Бажано мати досвід роботи в приймальнях, наприклад, в юридичних клініках чи інших громадських організаціях.

Крім того, при залученні особи як юриста Центру потрібно враховувати можливе емоційне навантаження на працівника. З огляду на це, крім належного рівня знань із правової тематики, важливими для фахівця-правознавця є уміння пристосовуватися до нетипових умов діяльності, таких як вирішення правових і соціальних кон-

фліктів за участю великої кількості людей, враховувати індивідуальні особливості осіб, що звертаються для вирішення проблем, пов'язаних із сімейними конфліктами. В Центрі юристу доведеться працювати з різними людьми: молодь, люди похилого віку, особи з обмеженими можливостями, особи із психічними розладами тощо.

Обов'язки юриста Центру:

- *дотримуватись правил Центру, етичних стандартів надання правової допомоги;*
- *зберігати у таємниці персональні дані та конфіденційну інформацію про особу, зокрема, про факт і зміст звернення;*
- *надавати правову допомогу усіма передбаченими правилами Центру способами: під час особистого прийому, через мережу інтернет, по телефону тощо. (Докладніше — в Положенні про Центр правової інформації та консультацій, Додаток 7)*

За наявності фінансових можливостей до роботи Центру можна залучити **асистента (помічника) Центру**, який може бути помічником керівника та/або юриста у здійсненні безпосередніх функцій адміністрування, налагодження зовнішніх та внутрішніх комунікацій, ведення документації, надання допомоги у роботі з клієнтами, підтримки зв'язків Центру із громадськістю. Асистент забезпечує внутрішні процеси роботи Центру.

Вимоги до кваліфікації асистента: вища освіта (не обов'язково юридична), бажання працювати у сфері надання правової допомоги малозабезпеченим громадянам, комунікабельність, вміння налагоджувати контакти, володіння основами медіації, знання письмової та усної української мови. Бажаним є стаж роботи у сфері зв'язків з громадськістю.

Обов'язки асистента Центру: дотримання правил і стандартів Центру, ведення кадрової документації Центру; ведення документації з обліку клієнтів Центру; проведення первинного

інтерв'ювання клієнтів Центру; формування графіків виїзних юридичних консультацій у громадах; розповсюдження друкованої продукції та інформації про роботу Центру серед громадськості; забезпечення належного архівування та зберігання документації.

Звичайно, з огляду на різні підходи до формування кадрової політики, обов'язки помічника Центру можуть не обмежуватись наведеним вище переліком.

Корисним кадровим ресурсом та інтелектуальним потенціалом Центру є добровольці.

Ними можуть бути студенти-правники, які практикують у студентських юридичних клініках. В Центрі студенти юридичної клініки працюють на основі угоди про співробітництво Центру і юридичної клініки ВНЗ. Студенти можуть бути залучені як помічники юристів на громадських засадах у вільний від навчання час. Залучення працівників юридичних клінік, з одного боку, допомагає розвантажити юриста Центру, оскільки студенти-консультанти клініки можуть виконувати нескладні завдання, наприклад, проводити первинне інтерв'ювання клієнта, оформлення вхідної анкети, здійснювати підбір нормативної бази для надання юридичної допомоги тощо. З іншого боку, стажування студентів-консультантів клініки в Центрі сприяє правовому вихованню молоді, формуванню навичок спілкування з різними категоріями громадян, виховує почуття відповідальності, допомагає в підборі кадрів для подальшої роботи у сфері надання безоплатної правової допомоги.

Також партнерами Центру в його безпосередній роботі можуть бути юридичні фірми, адвокати, правозахисники, громадські активісти тощо.

Вимоги до студентів-консультантів: визнання та дотримання правил і стандартів Центру; успішне проходження відбору (конкурсу) в юридичній клініці, надання юридичної допомоги під керівництвом юристів Центру; звітування про свою роботу, нерозголошення отриманої інформації про клієнтів.

КОМАНДНА РОБОТА

Адміністрування становить основу внутрішньої організаційної роботи Центру і базується на налагоджених колективних взаєминах працівників. Командна робота є фундаментом якісної та результативної роботи Центру.

Керівник Центру створює внутрішні та зовнішні умови виконання поточних завдань, координує діяльність виконавців, підбиває підсумки й аналізує результати. Це становить зміст менеджерської роботи. Менеджмент (управління) передбачає планування, регулювання й контроль для досягнення цілей, збереження організації. Для цього менеджер наділяється певною владою та повноваженнями.

Керівник Центру має бути не лише кваліфікованим менеджером, а й лідером колективу. Лідерство пов'язане із щирістю, чесністю, постійним удосконаленням уміння працювати разом, а не поряд, а також з розвитком командного духу.

Виділяють **сім чинників** і відповідних правил, реалізація яких забезпечує ефективність командної діяльності.

Цілі та завдання. Взірцева команда має чіткі цілі, які розуміє і поділяє кожен член команди. Якщо запитати члена команди, задля чого всі вони працюють, кожен зможе дати чітку відповідь.

Правильний стиль лідерства. Ефективний лідер команди є частиною цієї команди, а не стоїть осторонь, встановлюючи правила і поводячись як диктатор.

Взаємодоповнення. До взірцевої команди входять люди з різними стилями роботи, підходами та вміннями, і це визнається всіма членами команди як засіб ефективної роботи.

Атмосфера чесності та відкритості. Члени команди мають змогу відкрито висловлювати те, що вони думають і відчувають, і при цьому

вони не принижують інших і не почувуються приниженими самі.

Методи роботи. У взірцевій команді застосовуються різноманітні пропонувані самими членами команди підходи, які сприяють правильному стилю лідерства, створенню атмосфери відвертості й дають змогу приймати необхідні рішення разом під час спільного і відкритого обговорення.

Самооцінка. Взірцеві команди й надалі залишатимуться взірцевими, якщо вони вміють оцінювати зроблене. Критична оцінка того, як працюють окремі члени і команда в цілому, висловлюється відкрито всіма членами команди в межах конструктивної критики. При цьому діє правило «Критикуючи — пропонуй».

Згуртованість. Згуртованість членів організації можлива не в будь-якій групі, а лише в тій, яку можна назвати командою. Члени команди завжди мають спільну мету, разом працюють задля її досягнення, співпрацюють між собою і підтримують один одного.

Головним принципом професійної комунікації співробітників Центру є єдність думок і обмін досвідом. Працівники повинні регулярно зустрічатися для вироблення спільної корпоративної політики, обговорення справ, важливих питань, які можуть виникнути в роботі. На таких зборах працівників заохочують до обговорення, вони мають рівні можливості для висловлювань з метою окреслення правових позицій щодо складних справ, виявлення проблем, властивих певному типу справ, що дає змогу завдяки застосуванню колективних знань і досвіду колег покращувати результати спільної роботи.

СТАНДАРТИ РОБОТИ ЦЕНТРУ

Стандарти Центру — це прийняті та затверджені в установленому порядку уповноваженим орга-

ном документи, що встановлюють призначені для обов'язкового загального використання правила,

інструкції, процедури діяльності. Основними стандартами Центру є Положення про Центр правової інформації та консультацій і Етичний кодекс

Центру правової інформації та консультацій. За окремим рішенням можуть бути розроблені й інші документи.

Положення про Центр

Положення про Центр є основним внутрішнім нормативним актом, на підставі якого функціонує Центр. Положення містить загальні засади, основні принципи, правила, процедури, за якими здійснюється безпосередня діяльність Центру — ведеться прийом клієнтів, надається правова допомога. Центр може бути самостійною юридичною особою чи її структурним підрозділом і функціонує при створених громадських об'єднаннях. Положення про Центр затверджується за процедурою, передбаченою статутом, на зборах членів організації або одноосібно уповноваженим органом чи посадовою особою. Положення про Центр наведено в Додатку 7.

Положення містить інформацію про організаційно-правову форму Центру, принципи його діяльності, місцезнаходження. В Положенні вказуються форми і способи надання правової допомоги Центром, а саме: допомога надається громадянину особисто, через уповноваженого представника, за письмовим

зверненням, по телефону, через мережу інтернет, як виїзна юридична допомога.

Положення має містити вичерпний перелік видів правової допомоги, яку надає Центр, наприклад:

- первинна правова допомога: інформування особи про її права і свободи, порядок їх реалізації, відновлення у разі їх порушення та порядок оскарження рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб; надання витягів із законодавства; надання інформації довідкового характеру (до яких саме органів необхідно чи можна звернутися для вирішення проблеми); консультації з правових питань; роз'яснення норм чинного законодавства; складення заяв, скарг та інших документів правового характеру (крім документів процесуального характеру);
- вторинна правова допомога: захист від обвинувачення; здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах, інших державних



Колектив Центру правової інформації та консультацій в м. Біла Церква (Використано фото БМГО "Правова єдність")

органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами; складання документів процесуального характеру;

- допомога в забезпеченні доступу особи до медіації.

Важливо визначити в Положенні умови надання всіх видів правової допомоги, наприклад: Центр надає первинну правову допомогу всім особам, які звернулися до Центру, незалежно від віку, освіти, громадянства, статі, майнового стану особи щодо проблем, які стосуються її особисто або близьких для неї осіб. Якщо Центр надає вторинну правову допомогу, в Положенні потрібно чітко вписати, кому саме і на яких умовах надається така допомога, в яких обсягах, критерії відбору клієнтів, підтвердження їх статусу, процедура надання допомоги.

В Положенні можуть бути передбаченні випадки, коли Центр відмовляє у наданні правової допомоги, наприклад:

- особа перебуває у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння;
- проявляє агресію, неповагу по відношенню до працівників Центру чи веде себе аморально;
- надала про себе чи про обставини справи свідомо неправдиву інформацію;
- наявний конфлікт інтересів особи, яка звертається за допомогою, та особи, яка вже звернулась раніше

у тій самій справі (*в такому разі в Положенні необхідно вписати умови, які запобігають виникненню конфлікту інтересів*);

- особа без поважної причини не з'явилась упродовж місяця для отримання оформленого Центром документа у справі й не повідомила про неможливість явки.

У Положенні надається інформація про процедуру оскарження відмови в наданні правової допомоги: куди, в який спосіб, до кого звертатись.

У Положенні необхідно прописати процедуру надання правової допомоги від моменту звернення клієнта до Центру й до передачі справи в архів.

Процедура надання правової допомоги передбачає певні **обов'язкові елементи (правила)**:

- під час особистого звернення клієнта ознайомлюють із правилами роботи Центру;
- відвідувача реєструють у журналі реєстрації;
- клієнт особисто (або за допомогою працівника Центру) заповнює і обов'язково підписує вхідну анкету;
- консультації надаються в індивідуальному порядку усно; за бажанням клієнта може бути надана письмова консультація.



Колектив Центру в м. Чернівці (Використано фото ГО «Чернівецький громадський комітет із захисту прав людини»)

У Положенні важливо прописати, що:

- надання правової допомоги здійснюється лише за особистою письмовою згодою клієнта на отримання копій документів у справі та дозволу на обробку персональних даних (це зазначається в анкеті);
- забороняється отримувати від клієнта оригінали документів (до матеріалів справи залучаються лише копії документів);
- інформація, отримана від клієнта, чи дані про справу поширюються тільки в разі отримання на це його особистої письмової згоди;
- зауваження, побажання, пропозиції, скарги подаються у письмовому вигляді на ім'я керівника організації чи керівника Центру і спрямовуються на адресу Центру/організації (вказати таку адресу);
- у разі непередбачуваних обставин (хвороба, припинення роботи в Центрі юриста, який вів справу, терміновий від'їзд) справу може бути передано іншому юристу;
- після надання правової допомоги справа закривається і передається в архів.

В Положенні слід передбачити можливість клієнта залишити **письмовий відгук** про надану йому допомогу в Книзі подяк, скарг і пропозицій. Працівники Центру повинні інформувати клієнтів про наявність такої книги і пропонувати залишити свій запис.

Положення також містить інші елементи: права і обов'язки юриста, права та обов'язки клієнта, інші умови тощо.

Етичний кодекс Центру — це документ, який визначає етичні засади організаційної діяльності Центру правової інформації та консультацій, регулює відносини юриста і клієнта, етику поведінки під час роботи в Центрі. Етичний кодекс містить положення щодо етичних принципів діяльності Центру, врегульовує взаємовідносини працівників Центру з клієнтами під час безпосереднього спілкування, працівників між собою.

В Етичному кодексі слід вказати такі пункти:

1) у своїй діяльності забезпечувати високий рівень культури поведінки, поводитись гідно, стримано, тактовно, зберігати самоконтроль і витримку;

Працівники Центру не мають права: давати клієнту поради, які сприятимуть вчиненню ним або іншими особами правопорушень; будь-яким чином вводити клієнта в оману щодо реального стану справи, складності справи, часу, необхідного для вирішення справи, всіх можливих результатів закінчення справи, а також інших обставин, незнання яких може спричинити негативні наслідки для клієнта; представляти одночасно двох або більше клієнтів у одній справі в разі конфлікту інтересів; приховувати інформацію щодо реального результату виконання доручення, прямо або опосередковано сприяти формуванню у клієнта необґрунтованих надій, а також уявлення, що працівник Центру може вплинути на результат іншим чином, окрім законних способів вирішення справи.

Працівники Центру не повинні обговорювати обставини справи, відомості, що стосуються особистого життя клієнтів, їх матеріального стану, походження, національності та інших обставин, які не мають стосунку до суті доручення. Працівник Центру не може вдаватись до критики рівня знань і кваліфікації іншого працівника Центру в присутності клієнта. Дотримання Етичного кодексу покликане сприяти гідному, компетентному, ефективному виконанню завдань Центру, підвищенню престижу Центру та професіоналізму його працівників.

- 2) мати охайний зовнішній вигляд;
- 2) не застосовувати погроз, шантажування, використання скрутних матеріальних чи особистих обставин клієнтів для досягнення своїх особистих цілей;
- 3) поважати права, законні інтереси, честь, гідність, репутацію та почуття клієнтів;
- 4) всебічно захищати інтереси клієнта;
- 5) надавати правову допомогу професійно і сумлінно;
- 6) працювати над підвищенням рівня своїх знань, володіти повною інформацією про зміни у чинному законодавстві;

б) не розголошувати суті звернень громадян, а також прийнятого за результатами розгляду звернення рішення, за винятком випадків добровільної згоди клієнта на використання матеріалів справи в інформативних цілях;

7) не залишати без реагування випадки порушення закону в відношенні клієнта;

8) інформувати клієнта про дії у його справі, своєчасно відповідати на запити клієнта про стан його справи;

9) при виникненні непорозумінь чи конфліктних ситуацій із клієнтом звернутись до керівника Центру.

Успішна діяльність Центру залежить від дотри-

мання таких критеріїв, які можуть стати основою вироблення різних стандартів діяльності:

1. Чітко сформульована і зрозуміла місія;
2. Наявність професійного та мотивованого керівництва;
3. Згуртована команда професіоналів;
4. Узгоджена система управління;
5. Чітке бачення майбутнього;
6. Наявність кількох альтернативних джерел фінансування;
7. Соціальна спрямованість діяльності;
8. Швидке реагування на зміни умов середовища;
9. Ефективна внутрішня та зовнішня комунікація.

ПРОЦЕДУРИ РОБОТИ ЦЕНТРУ

Робочий день у Центрі триває відповідно до визначеного керівником робочого графіку, наприклад з 9 до 18 години з перервою на обід.

Графік прийому громадян визначає керівник Центру, за необхідності встановлюючи черговість днів і годин прийому працівників Центру. Важливо відстежувати і враховувати час, який витрачається для ведення прийому громадян, та окремо час, необхідний для роботи зі справами клієнтів.

Працівники Центру повинні працювати з кожним окремим клієнтом протягом такого часу, який необхідний для кваліфікованої юридичної допомоги та роботи зі справою відповідно до стандартів Центру.

Враxуйте! Під час первинного прийому слід передбачити час для проведення інтерв'ювання, визначення змісту питання, обставин справи, з'ясування правової складової проблематики у справі, призначення необхідного виду правової допомоги, що надаватиметься. Працівник зобов'язаний ознайомити відвідувача із правилами роботи Центру, особливо якщо йдеться про необхідність надання вторинної правової допомоги чи призначення процедури медіації.

Розподіл робочого навантаження

Для рівномірного розподілу навантаження на юристів Центру можна визначити приблизні часові межі роботи з розгляду тієї чи іншої справи або звернення.

Клієнту надається час на оформлення вхідної анкети у справі (Додаток 8). При цьому слід враховувати, що частина відвідувачів — це люди похилого віку, яким потрібна допомога у заповненні певних граф анкети; потрібен час для пояснення можливої необхідності у подальшому використанні, зберіганні та поширенні отриманих від клієнта персональних

даних, **отримання згоди на це від клієнта, засвідченої особистим його підписом на анкеті.**

Таким чином, час прийому одного клієнта юристом може бути різним, але для оперативності допомоги його слід мінімізувати. Це правило має поширюватись і на подальшу співпрацю юриста з клієнтом, адже пошук потрібної нормативно-правової бази, оформлення документів у справі потребує значних затрат часу. Відтак час роботи юриста з клієнтом також має бути лімітованим чи нормованим.

Порядок надання допомоги при зверненні до Центру

Залежно від суті звернення і складності справи юрист Центру, який веде прийом громадян, одноосібно вирішує, яка кількість часу необхідна для вирішення справи і надання повної та всебічної правової допомоги. У разі, якщо звернення обмежується наданням правової

інформації, витягів із законодавства, тобто це проста юридична консультація, яка не потребує додаткового часу для підготовки відповіді на звернення чи оформлення документа у справі, правова допомога може бути надана в перший прийом.

Первинний прийом передбачає:

- ознайомлення відвідувача із правилами роботи Центру;
- інтерв'ювання відвідувача;
- реєстрацію відвідувача в журналі реєстрації;
- оформлення вхідної анкети у справі і присвоєння статусу «клієнт»;
- відкриття особової справи клієнта;
- надання правової допомоги.

Наступний прийом

У разі складності справи, необхідності пошуку нормативної бази, потреби в додатковому часі для опрацювання документів, відсутності у клієнта під час першого звернення потрібних документів, необхідності подання запитів для отримання документів у справі чи в інших випадках клієнту призначається наступна зустріч.

Кожна подальша зустріч із клієнтом фіксується в анкеті. Всі оформлені Центром документи у справі, вхідна анкета, копії документів, отриманих від клієнта, копії отриманих рішень у справі, інших

Наступний прийом призначається в розумні терміни, у зручний для клієнта день і час, визначені юристом за погодженням із клієнтом.

документів долучаються до матеріалів справи і зберігаються в окремій теці, яка формує справу клієнта і по закінченні роботи з клієнтом передається до архіву.

Зворотний зв'язок із клієнтом

Зворотний зв'язок із клієнтом є невід'ємною складовою роботи Центру. Він полягає у контактуванні з клієнтом щодо ходу вирішення його справи, результату наданої Центром правової допомоги. Це дає змогу відстежувати ефективність роботи юриста й активність клієнта. Підтримка зв'язку з клієнтами після проробленої роботи допоможе розуміти в цілому ефективність і результативність роботи. Зв'язатися з клієнтом можна за допомогою телефону, особистої зустрічі чи поштою.

Правильно проведене **первинне інтерв'ювання клієнта** — запорука успішного вирішення справи, вчасного і повного надання правової допомоги. Як правило, відвідувачі Центру спочатку не знають, кому має бути адресоване їхнє запитання — юристу чи іншому фахівцеві. Інколи вони не розуміють, які саме обставини справи необхідно озвучувати для вирішення їхньої проблеми, і тому розповідають все, що згадають. З іншого боку, й серед зайвої, на перший погляд, інформації можна знайти чимало важливих даних, які вплинуть на вирішення справи.

БУДЬ-ЯКЕ СПІЛКУВАННЯ ІЗ КЛІЄНТОМ ПРОХОДИТЬ ПЕВНІ СТАДІЇ

Стадія активного слухання

Активне слухання створює атмосферу довіри між клієнтом і юристом, допомагає детально вивчити

справу, виявити важливі обставини справи. Без нагальної потреби не перебивайте клієнта. Важ-

Поради

- Під час первинного прийому завжди цікавтесь у клієнтів, звідки вони дізнались про роботу Центру.
- Пропонуйте залишати свої відгуки в окремих книгах, журналах. Це може стати в нагоді при публікаціях про історію успіху Центру, окремі «живі» справи, що можуть зацікавити громадськості громадськість. Окрема справа може стати інформаційним приводом, який потребує висвітлення у ЗМІ.
- По завершенні роботи із клієнтом затайте, чи задоволений він вашою роботою, які має побажання чи поради. Рекомендовані запитання представлені в останній частині вхідної анкети.
- Зателефонуйте клієнту через кілька тижнів чи місяць після надання правової допомоги і поцікавтесь станом справи, чи можете ви чимось допомогти зараз, чи задоволений клієнт роботою. Це допоможе уникнути незадоволення клієнта, навіть якщо він його проявляв до цього часу.
- Будьте привітними, дякуйте за звернення до вашого Центру.

ливо уникати особистісних висловлювань щодо ситуацій, про які розповідає клієнт. Не давайте оцінку справі клієнта, його особистих характе-

ристик тощо. Уникнення таких оцінок запобігає можливому невдоволенню клієнта.

Стадія запитань

Ставте чіткі та зрозумілі запитання — відповіді на них можуть мати величезну цінність для консультації. Водночас на цій стадії можуть виникнути і **проблеми**:

- надто велика кількість запитань дезорієнтує клієнта;
- можна заплутати клієнтів тим, що їм доводиться одночасно відповідати на кілька запитань, хоча для деяких із них це іноді може бути корисним;

запитання у вигляді тверджень можуть використовуватись як рекламування власного погляду чи нав'язування власної думки, наприклад: «Ви не вважаєте, що звернення до суду буде марним?» або «Що ви думаєте про оскарження прийнятого рішення в суді, замість чекати, поки спір вирішиться сам собою?» Слід пам'ятати, що коли ви хочете висловитись, краще не надавати своєму твердженню форми запитання.

Стадія інтерпретації

Інтерпретація — це процес пов'язування між собою почутих від клієнта обставин справи, висловлених ним міркувань, аналізування фактів у справі, визначення правової складової, механізмів вирішення проблеми, прогнозування можливих наслідків. Саме на цій стадії спілкування важливо чітко і зрозуміло донести до клієнта всю важливу інформацію. Пам'ятайте, що інтерпретація передбачає роз'яснення чинного законодавства, а також тлумачення нормативних норм, тому необхідно повно і всебічно вивчити чинне законодавство і практику вирішення конкретних проблем, питань, справ.

В АЖЛИВО! Уникайте запитань, які починаються зі слова «чому». Такі запитання часто примушують людей захищатися і викликають у них відчуття дискомфорту.

Ставлячи запитання, починайте бесіду і керуйте нею: визначте, про що має говорити клієнт, щоб не переобтяжувати вас зайвою інформацією.

ОФОРМЛЕННЯ МАТЕРІАЛІВ І СПРАВ ЦЕНТРУ

Діловодство в Центрі є документальним відображенням якості та ефективності діяльності організації.

Центр чи громадське об'єднання, при якому функціонує Центр, повинні мати певний перелік документів, які використовуються для документування управлінської діяльності. Це, зокрема, журнали реєстрації вхідної та вихідної документації, документація з обліку кадрів тощо.

Особливої уваги потребують документи, що фіксують надання правової допомоги працівниками Центру й використовуються під час роботи з клієнтом, формування його справи, передачі справи до

архіву та її зберігання.

Під час безпосередньої роботи з клієнтами можуть бути використані такі документи: журнал реєстрації відвідувачів, вхідна анкета, тека з матеріалами справи клієнта, реєстр документації в папці, реєстри справ, переданих до архіву, візитна картка Центру.

Документи Центру про роботу з клієнтами, реєстри, справи клієнтів і долучені до них матеріали можна формувати і зберігати не лише в паперовому, а й в електронному вигляді!

Журнал реєстрації відвідувачів

Кожне звернення до Центру фіксується в журналі реєстрації.

Журнал може містити **знеособлену інформацію**, за якою клієнт не може бути ідентифікований. У разі, якщо клієнта цікавить лише отримання правової інформації, витягів із законодавства, інформації довідкового характеру, роз'яснення норм чинного законодавства, потрібна нескладна юридична консультація, наприклад, коли від клієнта не вимагаються копії документів, достатньо фіксувати в журналі вихідні дані про клієнта та про справу, за якими можна вести загальну статистику та інформаційний моніторинг. **У таких випадках не вимагається оформлювати вхідну анкету в справі та заводити справу клієнта.**

Фіксація в журналах **повної інформації** про клієнта із зазначенням прізвища, імені, по батькові, адреси, контактних даних, розгорнутої інформації про справу доцільна при наданні вторинної правової допомоги, складенні заяв, скарг та інших документів, документів процесуального характеру. Повна інформація потрібна також у випадках, коли

вирішення справи клієнта може бути тривалим; можливе звернення із запитом до органів влади, отримання від клієнта копій документів; потрібен контроль за виконанням оформлених Центром документів, ходом справи клієнта, результатом надання правової допомоги тощо. **В таких випадках потрібно оформлювати вхідну анкету в справі та заводити справу клієнта.**

Повна інформація про клієнта та справу важлива для ведення базового моніторингу і використовуються для обробки персональних даних.

Базова інформація, яку необхідно вказати в журналі: дата звернення; демографічні дані: територіальна приналежність особи, стать, вік; соціальний статус: особа працює чи не працює, пенсіонер, студент, державний службовець, військовослужбовець тощо; категорія справи, в якій звернулась особа: соціальне забезпечення, трудове, сімейне, земельне, житлове право тощо та ін.; зміст наданої допомоги: консультація, надання витягів із законодавства, оформлення документів тощо; результат розгляду справи.

Вхідна анкета

Вхідна анкета оформлюється при безпосередньому зверненні особи в Центр. Вхідну анкету самостійно заповнює і підписує клієнт, або, за згодою клієнта, її заповнює працівник Центру

шляхом інтерв'ювання клієнта. Оформлення анкети означає присвоєння відвідувачеві статусу клієнта Центру та можливість формувати справу клієнта, використовувати персональні

дані, отримувати копії необхідних документів у справі. Свою згоду на отримання від клієнта даних у справі, копій документів, які залучаються до справи, на запит про надання юридичної допомоги та згоду на обробку персональних даних клієнт засвідчує особистим підписом у відповідній графі анкети (Додаток 8).

Орієнтовний зміст анкети: номер справи, дата звернення, ПІБ клієнта, ПІБ юриста, який веде справу, стисле викладення справи, перелік отриманих від клієнта документів, соціально-демографічні дані про клієнта; контакти: номери телефонів, адреса, фіксація ходу справи, її результати, зворотний зв'язок.

Якщо допомога може бути надана в день звернення, про це робиться позначка в анкеті. В іншому випадку

юрист визначає дату і час наступної зустрічі та вручає клієнтові візитну картку Центру.

Справа клієнта (тека з матеріалами справи)

При наданні Центром вторинної правової допомоги, складанні запитів, заяв, скарг, клопотань, звернень та інших документів у складних і тривалих справах; при правових консультаціях, які потребують отримання від клієнта копій документів; у разі необхідності контролю провадження справи клієнта, отримання інформації про результат надання правової допомоги, фіксації зворотного зв'язку з клієнтом потрібно формувати справу клієнта і заводити теку з матеріалами його справи. Тека з матеріалами справи формується під час першого прийому, ведеться та зберігається юристом у процесі надання юридичної допомоги, а після закриття справи передається до архіву.

Тека має реєстр документації (Додаток 9), у якому обліковуються всі отримані від клієнта й оформ-

лені Центром документи, що формують справу, та вказується дата їх залучення до справи. У теці обов'язково зберігається вхідна анкета, на основі якої ведеться робота з клієнтом.

З ВЕРНІТЬ УВАГУ! Забороняється отримувати від клієнта і долучати до справи оригінали документів. Обов'язковим є залучення до справи копій оформлених юристом письмових документів, а також тих документів, які клієнт може отримати в результаті розгляду справи. Наприклад, якщо Центр оформив позовну заяву — як зворотний зв'язок у справі необхідно просити клієнта надавати копії отриманих ним рішень.

Архів

Після завершення роботи у справі та її закриття справи вона передається для зберігання в архів. Рекомендований термін зберігання — 7-10 років із моменту останньої дії у справі.

Керівник Центру чи інша відповідальна особа зобов'язані забезпечити зберігання документів і справ у архіві. При передачі справ у архів створюється опис справ — архівний довідник, призначений для обліку та розкриття змісту одиниць зберігання, одиниць обліку, закріплення їх

систематизації у межах архівного фонду.

Описи справ укладаються окремо на справи постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання і справи з кадрових питань. На справи тимчасового (до 10 років) зберігання описи не складаються. У разі ліквідації чи реорганізації Центру такі описи складаються обов'язково.

УВАГА! Для зручності архіви також можуть мати електронну форму.

Візитна картка Центру

В усіх випадках, коли характер юридичної допомоги потребує повторного прийому (уточнюються дані, вимагаються додаткові документи, оформлюються заяви, скарги тощо), юрист Центру дає клієнту візитку картку офісу (Додаток 10). У ній мають бути вказані: адреса Центру, дата звернення клієнта,

контактні номери телефонів Центру, ПІБ юриста, номер справи, дата і час призначення наступних зустрічей. Візитна картка інформує клієнта про наступні зустрічі, фіксує хід справи, орієнтує клієнта в питаннях провадження його справи.

Книга відгуків

Клієнт завжди повинен мати можливість залишити письмовий відгук про надану йому в Центрі допомогу, тому працівникам Центру слід обов'язково інформувати його про наявність книги відгуків і пропонувати залишити свій запис.

Книгу відгуків бажано розмістити у доступному для відвідувачів місці. В ній клієнт може залишити розгорнутий коментар щодо якості наданих йому послуг, висловити задоволення чи незадоволення роботою Центру, вказати, в чому полягає надана йому реальна допомога, як це вплинуло на вирішення його справи, подати зауваження, пропозиції, звернення до керівництва Центру.

У разі наявності скарг на роботу Центру чи пропозицій клієнтові необхідно додатково роз'яснити процедуру подання скарги чи пропозиції на ім'я керівника Центру в письмовій чи іншій формі з зазначенням адреси та адресата подання звернення.

Можна запропонувати клієнтам **як форму подяки** опублікувати в місцевих ЗМІ статтю з описом тієї допомоги, яку надав Центр окремому відвідувачеві. Також працівник Центру може сам попросити клієнта дати погодження на публікацію чи поширення у ЗМІ інформації про історію успіху в конкретній справі, резонансний випадок тощо.

Для моніторингу результатів діяльності Центру, вдосконалення адміністративних процедур, вчасного реагування Центру на порушення права, для внутрішньої організації ефективної діяльності можна виокремити певні справи, які потребують особливої уваги. Наприклад, справи можна об'єднувати за напрямками:

а) **стратегічні** (захист права власності, захист трудових справ, реалізація права на підприємництво, доступ до правосуддя, звернення до Європейського суду з прав людини);

б) **колективні** (у випадках, коли за консультацією звертаються колективи громадян, громадські активісти з питань захисту прав об'єднання громадян, представники інтересів певної цільової групи, справи, результат яких впливає на права двох і більше людей);

в) **резонансні** (ті, що потребують особливої уваги, втручання громадськості, висвітлення в ЗМІ через їх соціальне, громадське, суспільне значення, випадки зухвалого порушення прав людини, застосування насильства, справи, цікаві з точки зору правозастосовної практики).

ЗОВНІШНЯ КОМУНІКАЦІЯ І ВЗАЄМОДІЯ ЦЕНТРІВ ПРАВОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙ

НАВІЩО І З КИМ КОМУНІКУВАТИ?

Комунікацію і взаємодію Центрив правової інформації та консультацій із зовнішнім оточенням не слід сприймати як модне віяння чи тенденцію. Більш ніж 5-річний досвід діяльності Центрив однозначно підтверджує, що така діяльність має бути усвідомленою необхідністю, шляхом для досягнення намічених місії, цілей і завдань. Ефективна комунікація та взаємодія Центрив потребують постійної системної роботи, надаючи можливість задовольнити потреби зовнішнього оточення у якісній та оперативній інформації, а також допомагають довести власну необхідність, викликати довіру до себе й отримати підтримку громадськості для успішного виконання своєї місії. Окрім цього, ефективна комунікація та взаємодія здатні забезпечити Центрам отримання матеріальних і нематеріальних ресурсів для власного розвитку та розширення діяльності, а також розбудувати партнерські відносини як територіального, так і тематичного характеру.

Реалізуючи свою місію та завдання, Центри правової інформації та консультацій у процесі своєї діяльності контактують із певним колом суб'єктів, специфіку яких необхідно враховувати у плануванні та здійсненні діяльності.

Місцева громада — це представники тієї територіальної спільноти, де безпосередньо працює Центр. Ці люди є свідками (часом учасниками) діяльності Центру, до них ви хочете донести позитивну інформацію про себе, вони можуть підтримати вас у вашій роботі. Часто Центри порушують конкретні важливі та актуальні для місцевої громади питання й намагаються їх вирішувати засобами інформаційної кампанії, представництва суспільних інтересів тощо. В таких випадках представники місцевої громади активно долучаються до діяльності Центрив. Крім того, можливе залучення до діяльності Центру вчителів правознавства місцевих шкіл, бібліотекарів, працівників сільських

рад та інших осіб для надання базової правової інформації, поширення інформаційних і просвітницьких матеріалів, проведення заходів. **Клієнти Центрів** — це представники бідних верств населення відповідних громад, які отримують допомогу чи іншим чином користуються послугами Центрів правової інформації та консультацій. Окрім отримання зворотного зв'язку з питань якості послуг та певного зрізу правових проблем, клієнти Центрів поширюють у своєму середовищі інформацію про Центр, його місію та діяльність, виконуючи таким чином функцію інформування. Крім того, найбільш активних клієнтів можна залучати до діяльності Центрів, зокрема до поширення інформаційних та просвітницьких матеріалів.

Органи державної влади та місцевого самоврядування — це територіальні підрозділи центральних органів влади, органи виконавчої влади на місцях та органи місцевого самоврядування. Одним словом, це «влада», чиновники — ті, від кого залежить прийняття рішень, а відповідно, ті, з ким необхідно контактувати для впровадження своїх ідей і досягнення поставлених завдань. Від чиновників державних органів залежить як отримання Центрами додаткових ресурсів для розвитку (приміщень для розміщення Центру та для проведення публічних заходів, фінансування певних ініціатив), так і просування Центрами правових реформ і захист суспільних інтересів членів громади.

Засоби масової інформації — це місцеві, регіональні й національні друковані видання, теле-радіокомпанії, інформаційні агентства, інформаційні інтернет-ресурси, «новітні медіа». Саме журналісти та редактори ЗМІ забезпечують основний комунікаційний канал Центрів і максимально сприяють формуванню їх позитивного іміджу й авторитету.

Інші суб'єкти надання безоплатної правової допомоги — це можуть бути як діючі суб'єкти надання безоплатної правової допомоги (студентські юридичні клініки, адвокатські об'єднання,

громадські приймальні Міністерства юстиції України та інших органів влади), так і ті суб'єкти, котрі відповідно до Закону України «Про безоплатну правову допомогу» надаватимуть її в майбутньому (відповідні органи державної влади при наданні первинної правової допомоги, Центри надання безоплатної вторинної правової допомоги). З цими суб'єктами необхідно активно контактувати як у плані проведення спільних заходів та обміну найкращими практиками, так і щодо вдосконалення інституту надання безоплатної правової допомоги та просування правових ініціатив. Крім цього, необхідно враховувати діяльність і максимально взаємодіяти зі створеним у червні 2012 року в системі Міністерства юстиції Координаційним центром із надання правової допомоги, діяльність якого спрямована на формування в Україні ефективної системи безоплатної правової допомоги.

Партнери — ними можуть бути як інші Центри правової інформації та консультацій, громадські організації, що надають безоплатну правову допомогу (в рамках Ініціативи «Посилення правових можливостей бідних верств населення» Міжнародного фонду «Відродження», інших партнерств чи поза ними), правозахисні організації, так і неурядові організації, що займаються іншими проблемами, проте працюють в одній із Центрами територіальній громаді. Фактично, це однодумці, експерти та колеги у впровадженні в Україні стандартів безоплатної правової допомоги та інших демократичних інститутів.

Бізнес і донори — це ті структури, які залучаються до фінансування стабільної діяльності Центрів. У переважній більшості наразі таку допомогу надають лише донорські організації — українські та міжнародні благодійні фонди, інші країни та міжнародні установи. Під бізнесом слід розуміти як юридичний бізнес, який на принципах pro bono готовий надавати свої послуги населенню, так і, переважно, місцевий бізнес або великі корпорації, що готові допомагати Центрам грошима, обладнанням, приміщеннями та ін.

Інформувати і залучати

Велику увагу необхідно приділяти інформуванню громадськості про діяльність Центру. Керівництво та працівники Центру повинні докладати постій-

них системних зусиль для поширення інформації про існування Центру та його місію. Необхідно доводити всім можливим учасникам відносин у



Прес-конференція про діяльність Центрів в Одещині. (Використано фото Одеської обласної громадської організації КВУ)

сфері надання безоплатної правової допомоги, що робота Центру необхідна та корисна.

Для громадян це реальна можливість захистити порушені права, отримати якісну безоплатну правову допомогу і реалізувати гарантоване Конституцією право на доступ до правосуддя.

Органам державної влади та місцевого самоврядування Центр надає правову інформацію про механізми вирішення конкретних проблем, структуру, підпорядкованість, функції органів влади, тим самим полегшуючи їх роботу. Завдяки діяльності Центру особа відразу направляється до «компетентного» органу, тому чиновники не витрачають зайвий час на прийом відвідувачів, проблему яких не можуть вирішити через невідповідність компетенції органу справі, в якій звернулась особа. Важливо також, що клієнт у відносинах з владою стає обізнаним і проінформованим.

Територіальним громадам Центр допомагає ослабити соціальну напругу в громаді, підвищити авторитет місцевої влади.

Державі та суспільству Центр надає засоби для подолання правового нігілізму. Робота Центру сприяє підвищенню правової культури громадян, впливає на формування правосвідомості людей,

допомагає в покращенні правових можливостей населення, сприяє подоланню бідності, а також підвищує довіру виборців до «обраних» представників влади.

Поширення інформації про діяльність Центру може здійснюватись через певні **комунікативні канали**. Ними, зокрема, можуть бути:

- роздатковий матеріал (листівки, проспекти, буклети, плакати, календарі тощо);
- друковані видання просвітницького, експертного чи інформаційного характеру;
- електронна пошта й інтернет (йдеться як про електронні розсилки, так і про відвідування веб-сайту організації);
- засоби масової інформації (телерадіокомпанії, друковані видання, інформаційні агентства);
- власні друковані та електронні медіа;
- «новітні медіа»: соціальні мережі, блоги, форуми, сайти та громадські портали, вірусне відео, розсилка новин, он-лайн анкети, YouTube тощо.
- зовнішнє розміщення (банери організації чи проекту);
- розміщення оголошень у приміщеннях органів державної влади та місцевого самоврядування, судах тощо;
- участь у публічних і навчальних заходах (виступи на круглих столах, семінарах, конференціях, робочих групах, нарадах та ін.);



“Мережування”. Зустріч керівників Центрів правової інформації та консультацій 2011 рік. Виступ представника з м. Львів.

- участь у масових акціях (вуличні акції, збори громадян тощо);
- участь у судових засіданнях стосовно стратегічних справ.

Будь-яка інформація, яка виходить з вашого Центру назовні, має **відповідати певним вимогам**. Насамперед, вона має бути достовірною, актуальною, легко сприйматися та відповідати контексту теми чи проблеми. Для популяризації діяльності Центру необхідно поширювати інформацію про успішні випадки захисту порушених прав як окремих клієнтів Центру, так і місцевої громади в цілому.

Процес інформування про місію та діяльність Центрів має бути постійним і послідовним. Обираючи певні канали комунікації, необхідно зупинитися саме на тих засобах, до яких люди звикли і якими постійно користуються. Наприклад, для пенсіонерів, що живуть у сільській місцевості, поширення інформації через інтернет буде малоєфективним — у цьому випадку більше підійдуть місцеві газети і місцеве радіо, оголошення в органах влади та поширення друкованих матеріалів.

Для того, щоб Центри правової інформації та консультацій дійсно могли виконувати свою місію, потрібно не просто інформувати суб'єктів зовнішніх стосунків Центру та комунікувати з

ними. Необхідно їх **залучати й надихати** на максимально ефективну співпрацю з Центрами у впровадженні тих чи інших ініціатив.

Одним із таких заходів стало проведення 25 травня 2012 року Всеукраїнського дня безоплатної правової допомоги (третього за рахунком), спрямованого на розвиток культури надання недержавної правової допомоги в Україні. Партнерами Ініціативи стали Асоціація правників України, Асоціація адвокатів України, Спілка адвокатів України, Рада адвокатів України, Міжнародний фонд «Відродження», Українська Гельсінська спілка з прав людини, Українська фундація правової допомоги, юридичні компанії та адвокатські об'єднання. Більшість Центрів правової інформації та консультацій приєдналися до цього заходу, залучивши багатьох правників і адвокатів. Найбільш успішний досвід залучення юристів про вопо має Хмельницька обласна громадська організація «Подільська правова ліга», що співпрацює з 14 адвокатами, які здійснюють представництво інтересів клієнтів Центрів на безоплатній основі.

Залучати та надихати необхідно всіх без винятку суб'єктів зовнішньої комунікації, починаючи насамперед, безперечно, із **клієнтів Центрив і представників місцевої громади**. В Центрах високо цінується праця залучених на добровільних засадах соціально активних членів територіальної громади, студентів правничих спеціальностей, які працюють під контролем професійних юристів. Часто трапляється, що клієнти Центрив згодом самі стають активістами і всіляко сприяють Центрам у здійсненні своєї діяльності.

З метою залучення місцевих активістів і студентів-правників можна проводити заходи на кшталт **«дня відкритих дверей»** — виділити час і провести для соціально активних громадян своєрідну екскурсію по Центру, розповісти про місію та завдання, поділитися історіями успіху. Студентів-правників також можна залучати для проходження в Центрах практики, відповідно до домовленостей з навчальними закладами.

Важливим у діяльності Центрив є залучення до надання правової допомоги фахових **юристів і адвокатів** на принципах pro bono (безоплатно).

П рикладам такого відео можуть бути три відеоролики, підготовлені Херсонським обласним фондом милосердя та здоров'я в рамках Ініціативи «Посилення правових можливостей бідних верств населення» за підтримки Міжнародного фонду «Відродження», які фактично є відео-історіями успіху. Пересічним громадянам часто недоступна інформація про наявні правові можливості, що можуть допомогти їм покращити умови свого життя — започаткувати бізнес, об'єднати громаду для захисту комунальної власності, а також своїх прав та інтересів. А названі відеоролики якраз і розповідають про те, як звичайні люди із глибинки Сходу та Півдня України не дозволили порушити свої права. Зокрема, герої одного з них — з них жителі Старої Збур'івки Голопристанського району Херсонської області разом із сільським головою Віктором Маруняком стали на захист землі рідного села, яку намагалися розпродати у приватні руки.

Історії успіху й позитивна практика діяльності мережі Центрив правової інформації та консультацій у межах Ініціативи «Посилення правових можливостей бідних верств населення» розміщуються на сайті мережі — «Правовий простір». Це відредаговані, готові до публікації короткі статті.

Залучення адвокатів на засадах pro bono не тільки гарантує бездоганну якість правової допомоги, а й значно підвищує імідж Центрив. Для підвищення мотивації залучених правників і популяризації такого підходу доцільно проводити інформаційні акції, демонструвати наявний позитивний досвід впровадження практики pro bono.

Безперечно, для залучення клієнтів та членів місцевої громади потрібні цілком **конкретні історії успіху Центрив** як у вирішенні правових проблем окремих громадян, так і місцевої громади в цілому. Такі історії можуть не лише розповідати про позитивно завершені досудові та судові справи (чого складно досягти у процесі надання лише первинної правової допомоги клієнту), а й містити певні повчальні епізоди. Останні, окрім безпосередньо фабули справи та наданої Центром допомоги, можуть доповнюватися аналізом ситуації та помилок клієнта, правовими рекомендаціями щодо того, як уберегтися від подібних випадків іншим клієнтам.

Такі історії успіху потрібно максимально широко розповсюджувати через ЗМІ та іншим чином, причому не лише серед тієї громади, якої стосується досягнутий успіх.

З огляду на найшвидший метод досягнення кінцевої цільової аудиторії та привабливість для медіа, ефективними будуть **відеоісторії успіху**. В такому форматі історії успіху можна також легко продемонструвати як представникам влади та донорам, так і потенційним партнерам. Це не обов'язково мають бути спеціально відзняті професійні відеоролики. Ефективними будуть і відеоматеріали, відзняті місцевими ТРК та продемонстровані на місцевому телебаченні, й навіть аматорське відео самих Центрив, розміщене в інтернеті (наприклад, на YouTube).



Приміщення Центру в м. Хмельницький, надане у користування на умовах пільгової оренди. (Використано фото ХОГО "Подільська правова ліга")

Взаємодія з органами влади: форми та методи

Покращення правових можливостей бідних верств населення, вплив на розвиток громади та захист суспільних інтересів не можуть здійснюватися відокремлено від органів місцевого самоврядування та органів виконавчої влади на місцях. Відповідно, одним із пріоритетів роботи Центрів є співпраця з органами державної влади та місцевого самоврядування, що дає змогу отримувати від останніх додаткові ресурси і сприяння у реалізації своєї місії та завдань. Через мережу Центрів правової інформації та консультацій впроваджуються окремі правові ініціативи, покликані посилити вплив роботи Центрів на життя громади, її розвиток та правову захищеність її жителів.

Однією з особливостей діяльності Центрів правової інформації та консультацій є відсутність протиставлення органам державної влади і місцевого самоврядування та максимальна взаємодія з ними там, де це можливо, при збереженні самостійності Центрів. На рівні громад існує значний потенціал для нарощування обсягів і підвищення ефективності співпраці по лінії «НУО-влада». В цьому контексті Центри правової інформації та консультацій є унікальними інструментами забезпечення зв'язку «громадянин — влада», оскільки

саме тут накопичується і звідси поширюється досвід грамотної побудови стосунків окремих громадян і груп людей із владою.

Робота Центру, насамперед, дає змогу впорядкувати звернення громадян до відділів та управлінь органів влади на місцях і місцевого самоврядування. Центр надає громадянам необхідну інформацію про найбільш ефективні способи вирішення їхніх правових проблем. Надалі особа в належний спосіб звертається до конкретного органу, що має повноваження для вирішення цієї проблеми. Налагоджена ефективна правова допомога у місцевій територіальній громаді сприяє реалізації прав її членів і забезпеченню законності та правопорядку. Підтримка таких соціально важливих ініціатив міськими головами позитивно сприймається місцевими жителями та підвищує їх авторитет. Аналіз роботи Центрів дає змогу визначити особливо проблемні сфери у відносинах між владою та населенням і, відповідно, запропонувати ефективні механізми їх вирішення.

Співпрацюючи з органами влади, Центрам необхідно чітко розуміти мотивацію сторін і вміти спілкуватися з чиновниками. Паралельно з цим необхідно не

забувати про унікальність та специфіку Центрів і жодним чином не підмінити собою органи влади й не дублювати їх діяльність.

Влада зацікавлена у співпраці з Центрами, оскільки це забезпечує:

- вирішення місцевих проблем (в тому числі з залученням сторонніх коштів);
- розширення сфери послуг для жителів територіальних громад;
- залучення жителів до громадської роботи;
- залучення інтелектуальних ресурсів (ідеї, проекти, інновації, розробка нормативно-правових актів);
- покращення іміджу та підвищення довіри до влади;
- організацію заходів та участь у них;
- ефективно та швидко поширення інформації;
- налагодження зворотного зв'язку з жителями при вирішенні їхніх проблем;
- формування громадської думки;
- активізацію громадського сектору;
- підвищення правової обізнаності жителів;
- формування громадянського суспільства.

У свою чергу, **влада потрібна Центрам,** оскільки дає змогу розраховувати на:

- приміщення та пільги;
- фінансування та матеріальну підтримку;
- прийняття нормативно-правових актів;
- лобювання інтересів;
- організацію та сприяння в організації заходів;
- поширення інформації;
- сприяння в реальному вирішенні проблем жителів;
- громадський контроль;
- впровадження громадських ініціатив;
- підвищення довіри до громадського сектору.

Центри правової інформації та консультацій мають низку переваг перед комерційними структурами, чим варто скористатися і при співпраці зі владою:

- Центри представляють інтереси місцевої громади, перед якою влада має певні обов'язки;
- важливим аргументом для органів влади є той факт, що за Центрами «стоїть» багато людей — працівники, залучені особи, клієнти;
- Центри допомагають органам влади виконувати їхню роботу — захищають права та інтереси

громади та її жителів;

- Напрацювання Центрів (дослідження, рекомендації, проекти тощо) завжди враховують думку громади і пропонують новий, свіжий погляд на вирішення проблем.

У спілкуванні з владою необхідно формалізувати відносини (підписати договори та меморандуми про співпрацю, розробити плани спільних дій тощо), розвивати їх мотивацію (спільні презентаційні заходи, подяки тощо та інше), включитися у процес вироблення місцевої політики (участь у діяльності громадських рад, місцевих програмах).

Діяльність існуючих Центрів правової інформації та консультацій демонструє широкий спектр практичних реальних результатів співпраці Центрів із владою на благо місцевої громади. Співпраця відбувається як на рівні місцевого самоврядування, так і з органами виконавчої влади.

На базі Центру обслуговування жителів при Львівській міській раді (безпосередньо у приміщенні міської ради) в травні 2011 року створено Центр правової інформації та консультацій. Цю ініціативу реалізує громадське об'єднання «Самопоміч» у межах проекту «Юридична служба для львів'ян» за підтримки програми «Верховенство права» Міжнародного фонду «Відродження». Фактично зазначена ініціатива є моделлю функціонування Центру як елемента адміністративних послуг, які надають органи місцевого самоврядування.

Схема співпраці Львівської міської ради та ГО «Самопоміч» має такий вигляд. Послуги Львівської міської ради:

- **доступ до базової інформації в телефонному режимі («Гаряча лінія міста»);**
- **доступ до інформації в адміністративних універсамах — Центрах обслуговування жителів;**
- **консультації працівників структурних підрозділів Львівської міської ради щодо роботи мерії;**
- **он-лайн консультації за електронними зверненнями громадян.**

Послуги громадського центру:

- **консультації по телефону;**
- **прийом громадян методом face to face;**

- претензійна робота за зверненнями громадян;
- тематичні прийоми громадян;
- випуск інформаційної продукції;
- правопросвітницькі навчальні програми;
- громадські ініціативи.

Центр правової інформації та консультації в м. Ковель відкрився в листопаді 2010 року, чому передувало підписання Меморандуму про співпрацю між МГО «За життя» (на той час Центр був структурним підрозділом), ковельським міським головою С. Д. Кошаруком та МФ «Відродження». З листопада 2011 року вже Волинська обласна громадська організація «Центр правової допомоги» почала проводити виїзні прийоми в різних районах Волинської області в приміщеннях сільських і селищних рад, що було обумовлено підписанням Меморандуму про співпрацю між ВОГО «Центр Правової Допомоги» та відповідною радою. Текст меморандуму доволі типовий, ним можуть скористатися й інші Центри (наведено в Додатках).

Дуже ілюстративний приклад співпраці з органами місцевого самоврядування — затвердження посади уповноваженого з прав людини в Скадовській міській раді Херсонської області, в результаті чого Скадовськ став першим містом в Україні, яке має свого уповноваженого з прав людини. Хоча в Україні не передбачена посада уповноваженого з прав людини на місцевому рівні, але ще в 2005 році прогресивно налаштовані депутати Скадовської міськради наполягли, щоб ця посада була прописана в Статуті територіальної громади міста. У 2006 р. новообрані депутати та новий міський голова Олександр Гавриш повернулися до вдосконалення Статуту міста, і вже у вересні 2008 р. одногосно затвердили його. Два роки стаття про уповноваженого в Статуті залишалася просто декларацією. На початку 2010 року Міжнародний фонд «Відродження» разом з Херсонським обласним Фондом милосердя та здоров'я створили у Скадовську Центр правової інформації та консультацій (в рамках ініціативи «Посилення правових можливостей бідних верств населення»). У червні 2010 року міський голова Олександр Гавриш за дорученням депутатів підписав меморандум про співпрацю між Скадовською міською радою, МФ «Від-

родження» й Фондом милосердя та здоров'я. Співатор Статуту міста, координатор Центру, депутат міськради Іван Шульга проробив значну аналітичну роботу, заповнив прогалину в законодавстві про місцеве самоврядування, розробив проект Положення про обсяг прав і обов'язків майбутнього уповноваженого, фінансування його діяльності, порядок призначення та звільнення з посади. Проект успішно пройшов експертизу найвідоміших в Україні спеціалістів із прав людини, і 19 серпня 2010 року Скадовська міська рада затвердила положення про уповноваженого з прав людини, який відтепер обиратиметься з депутатів кожного нового скликання й контролюватиме дотримання прав і свобод людини та громадянина в Скадовську. Першим уповноваженим із прав людини в місті став координатор Центру правової інформації та консультації Іван Шульга.

Активно розбудовуються партнерські відносини Центрів з органами юстиції. Багато Центрів мають формалізовані форми співпраці з обласними, міськими та районними управліннями юстиції, входять до складу різного рівня міжвідомчих координаційно-методичних рад із правової освіти населення. Сприяння органів юстиції, зокрема, полягає у проведенні спільних із юристами Центрів прийомів громадян (стаціонарних та виїзних), участі в публічних заходах, інформуванні сільських рад і громадян про проведення виїзних прийомів, поширенні просвітницької продукції та розміщенні публікацій, налагодженні взаємодії з іншими органами державної влади та місцевого самоврядування.

В цьому плані показова взаємодія Одеської обласної організації ВГО «Комітет виборців України» та Головного управління юстиції в Одеській області, яку високо оцінили як Міністерство юстиції України, так і Програма розвитку ООН, Міжнародний фонд «Відродження» та інші організації. Також ведеться тісна співпраця на рівні обласної міжвідомчої координаційно-методичної ради з правової освіти населення — Одеський КВУ, єдина із громадських організацій області, входить до складу цього органу, що відкриває широкі можливості для просвітницької діяльності та залучення до цієї роботи інших органів влади. Документально співпраця Одеської обласної організації ВГО «Комітет

виборців України» та Головного управління юстиції в 2011 році базувалася на підписаному Плані спільних заходів із надання безоплатної правової допомоги та правової просвіти громадян. На продовження такої плідної й необхідної для суспільства співпраці в сфері надання безоплатної правової допомоги, для більш системної та постійної спільної діяльності наразі між Одеською обласною організацією ВГО «Комітет виборців України» та Головним управлінням юстиції в Одеській області узгоджено та підписано Договір про спільну діяльність зі строком дії до 31 грудня 2013 року (Додаток 12). Текст Договору, базові засади якого розроблені Херсонською обласною організацією «Комітету виборців України» (котра також має договірні відносини з Головним управлінням юстиції в Херсонській області), може бути використаний іншими Центрами (наведено в Додатках).

Багато Центрив на пільгових умовах або безоплатно користуються приміщеннями та іншими ресурсами органів місцевого самоврядування, бібліотечної мережі тощо.

Так, з 20 липня 2011 року Хмельницька обласна громадська організація «Подільська правова ліга» та її структурний підрозділ Центр надання правової інформації та правових консультацій переїхали у нове приміщення неподалік приміщення міської ради, де є простора приймальня

для громадян, конференц-зал. Це приміщення площею понад 100 квадратних метрів було передано у тимчасове безоплатне користування Хмельницькою міською радою рішенням від 15 грудня 2010 року для покращення якості обслуговування громадян, які звертаються за допомогою. Облаштування та ремонт приміщення було виконано за фінансової підтримки Міжнародного фонду «Відродження», наразі тут розміщено ресурсний центр мережі Ініціативи «Посилення правових можливостей бідних верств населення».

Активно співпрацюють Центри з органами влади на рівні громадських рад при органах державної влади та місцевого самоврядування. Така діяльність дає змогу публічно порушувати та обговорювати важливі проблеми, залучати до їх вирішення як органи влади, так і партнерів із числа громадських організацій.

Так, представники одного з партнерів Ініціативи, Одеської обласної організації ВГО «Комітет виборців України», входять до Громадської ради при обласній державній адміністрації (очолюють комітет з розбудови громадянського суспільства), Громадської ради при Головному управлінні МВС України в Одеській області, Громадської ради при Державній податковій адміністрації в Одеській області, громадських рад при райдержадміністраціях та міськрадах чотирьох міст Одеської області.

Робота із засобами масової інформації та зв'язки з громадськістю

Оскільки засоби масової інформації як комунікаційний канал мають найбільший потенціал та найвищу публічність, Центру необхідно навчитися максимально ефективно працювати саме зі ЗМІ та журналістами. Практичні поради щодо співпраці зі ЗМІ подано в Додатку 11.

Необхідно усвідомлювати, що медіа не є цільовою аудиторією діяльності Центру, вони — лише інструмент для ефективного донесення ваших прагнень та справ до безпосередніх цільових аудиторій. Відповідно **Центр має працювати не для засобів масової інформації, а з ними.**

Досвідчений працівник зі зв'язків з медіа має повну базу даних про регіональні ЗМІ, а також про

власних кореспондентів центральних видань, які в них працюють. Це адреси, номери телефонів, факсів, електронні адреси, прізвища редакторів і провідних журналістів. Наявність такої бази дасть змогу оперативно зв'язатися з потрібними ЗМІ в разі потреби.

Де можна дізнатись контакти журналіста:

- прес-конференції (як ваші, так і ваших колег і конкурентів);
- круглі столи, конференції, семінари;
- особисті знайомства з журналістами або їх друзями;
- у інших журналістів.

Важливим для співпраці зі ЗМІ є створення Центрами інформаційних приводів. **Інформаційний привід** — це подія, що має значення для соціальної, політичної, економічної, культурної чи іншої сфери життя певної громади або цілої країни. Інформаційним приводом може бути не обов'язково якась унікальна інформація, ним може стати альтернативний погляд на факти чи свіже трактування загальновідомих подій. Зважаючи на необхідність збалансованої подачі журналістських матеріалів, інформаційним приводом може бути і коментар або реакція на **діяльність органів влади чи певне порушення прав людини**.

До інформаційних приводів у рамках діяльності Центру правової інформації та консультацій можна, зокрема, віднести:

- заходи, проведені Центром;
- масові заходи (збори громадян, вуличні акції тощо);
- участь Центру в громадських акціях, проведених у вашому регіоні;
- позиція Центру з певного суспільно-політичного чи правового питання, важливих подій у громаді та країні;
- дні відкритих дверей, конкурси, різноманітні інформаційні акції;
- залучення Центром до певних акцій відомих у громаді людей;
- публічне звітування Центру про свою діяльність;
- виграна судова справа чи навіть важливе судове засідання.

Коли виникає нагальна необхідність інформування населення через ЗМІ про певну подію, використовується **прес-реліз**, який розсилається регіональним виданням, журналістам, інформагентціям, інтернет-порталам тощо. Це так званий новинний прес-реліз, що не потребує додаткового пояснення.

Дуже часто прес-релізом супроводжується певний медіа-захід Центру (прес-конференція, круглий стіл, вуличний захід тощо). В такому разі у прес-релізі повідомляється, що відбулася певна подія (заявлена позиція, надана інформація), про що й було повідомлено на заході.

Прес-конференція — це один із найкращих способів якнайшвидше і з найменшими комунікаційними перешкодами донести до представників ЗМІ інформацію про ваш Центр і його діяльність. Однак

При підготовці прес-релізу використовуйте так званий принцип перевернутої піраміди, коли основна інформація міститься на початку повідомлення. Перший абзац прес-релізу, або лід (з англ. *lead* — провідний) має бути складений як новина. Намагайтесь писати текст релізу, уникаючи довгих речень та спеціальної термінології, за можливості наводьте факти і цифри. Оптимальний прес-реліз має обсяг не більше ніж півтори-дві сторінки. Якщо інформації багато, є ілюстративні матеріали (фотографії, графіки, схеми тощо) — їх слід додати до прес-релізу як додатки (така добірка матеріалів для журналістів називається прес-пакетом).

прес-конференцію слід збирати лише тоді, коли є певний інформаційний привід, що потребує формату «запитання-відповідь». Для прес-конференції доцільно визначати одну-дві теми відповідно до інформаційного приводу. Оптимальна кількість спікерів — троє, при цьому слід заздалегідь призначити модератора (ним може бути й один зі спікерів). Не менше ніж за тиждень до заходу необхідно розіслати прес-анонси про його проведення чи запрошення, а також продублювати інформацію напередодні. Радимо співпрацювати з інформаційними агенціями чи прес-центрами, які завдяки своїм широким базам ЗМІ розповсюдять для вас як прес-анонс, так і прес-реліз заходу.

Окрім поширення прес-релізів і проведення прес-конференцій, існують також **інші форми ефективної співпраці Центрів зі ЗМІ**. Зокрема, це можуть бути:

- розміщення у ЗМІ інтерв'ю чи коментаря керівника або юриста Центру щодо певних подій у громаді чи країні, актуальних правових проблем чи змін законодавства;
- розміщення звітів, статистичних та інших даних про результати роботи Центрів;
- розміщення інформаційних матеріалів про окремі заходи Центрів;
- публікація історій успіху;
- сприяння Центрів ЗМІ у проведенні журналістських розслідувань щодо порушення прав клієнтів чи громади;

- інформаційне забезпечення (супровід) стратегічних справ у судах.

Слід зазначити, що однією з умов ефективного ведення стратегічних справ є їх широкий інформаційний супровід, у тому числі інформаційна підтримка судових засідань.

Висвітлюючи судові засідання, необхідно пам'ятати про такі основні принципи, як презумпція невинуватості, конфіденційність інформації про приватне та сімейне життя, авторитет суду. Інформацію необхідно подавати максимально збалансовано (за можливості показати позицію обох сторін), якщо імена раніше не були оприлюднені, повідомляти їх лише за наявності згоди фізичних осіб. Готуючи матеріали (власну статтю чи коментар), необхідно використовувати надійні джерела, насамперед рішення чи ухвали суду (їх можна або взяти у сторони в справі, або знайти в Реєстрі судових рішень).

Окремим напрямом співробітництва Центрів та засобів масової інформації є розміщення правових консультацій і роз'яснень юристів Центру в місцевих газетах, телевізійному та радіоефірі, інформаційних інтернет-ресурсах. Найбільш ефективною формою такої співпраці є започаткування постійних правопросвітницьких рубрик (програм).

На сучасному етапі Центр не може ігнорувати такий безцінний ресурс, як «новітні медіа» та соціальні мережі. Він може ефективно використовувати Facebook, блоги (включаючи відеоблоги), Twitter, YouTube. Зазначені сервіси наразі набули навіть більшого поширення, ніж «класична» електронна пошта. **«Новітні медіа» — тип комунікації «від багатьох багатьом»**, на противагу мас-медіа, де комунікація здійснюється «від одного багатьом».

Коли ми поширюємо інформацію про діяльність Центрів і працюємо зі ЗМІ, то в будь-якому випадку осмислено чи мимовільно здійснюємо процес управління спілкуванням між Центрами та громадськістю. Плануючи і проводячи прес-конференцію

Багато Центрів з мережі «Посилення правових можливостей» мають власні просвітницькі рубрики (програми) у місцевих ЗМІ. Зокрема, Центр у м. Біла Церква надає щотижневі юридичні консультації та інформує про роботу Центру в місцевій газеті «Громадська думка». Центр у м. Кам'янець-Подільському має постійну колонку «Огляд новин законодавства» в місцевому тижневику «Все про місто» та 15-хвилинну щотижневу телепередачу «Маю право» в ефірі Кам'янець-Подільської ТРК. Центр у м. Ізмаїл має власну рубрику «Центр права консультує» у місцевих газетах «Измаїл Ю» і «Собеседник Измаїла». Окремі Центри практикують навіть видання власних газет та правопросвітницьких вкладок до них. Зокрема, Одеська обласна організація ВГО «Комітет виборців України» має у власній обласній газеті «ИзбирКом» постійну рубрику-вкладку «Центр права інформує» — з початку 2011 року до сьогодні вийшло 8 випусків газети загальним накладом 62000 примірників. Центром громадської адвокатури м. Львів було розроблено і видано інформаційну газету «Правовий консультант для громадян».

або інший публічний захід, розміщуючи матеріали в ЗМІ чи готуючи друковану продукцію, ми хочемо повідомити про Центр щось хороше і позитивне. З іншого боку, дізнавшись про поширення неправдивої інформації про діяльність Центру чи його працівників, ми намагаємось таку інформацію спростувати. Вдало чи невдало ми це робимо — залежить саме від осмисленості та продуманості таких дій. Між тим, є давно розроблені методики,

Окрім іншого, «новітні медіа» (зокрема Facebook) створюють динамічний інформаційно-комунікаційний майданчик для різноманітних партнерств і мереж. Наприклад, таким майданчиком для партнерів Ініціативи «Посилення правових можливостей бідних верств населення» є сторінка на Facebook — *Legal Empowerment of the Poor Ukraine*.

користуючись якими, ви можете зробити свій Центр не лише відомим і знаним, а й авторитетним.

Такі методики, що допомагають навчитися управляти спілкуванням, називаються «зв'язками із громадськістю». **Це комплекс дій, спрямованих на створення та підтримку репутації вашої організації¹.**

Зв'язки з громадськістю² є одним із аспектів життя Центру правової інформації та консультацій, якому зазвичай приділяється найменше уваги, хоча він є чи не найголовнішим. Адже саме від уміння організації розповісти про себе та свою діяльність залежить, чи знає про неї громадськість, партнери, влада, потенційні донорські організації тощо. **Навряд чи слід займати позицію «нас не цікавить, що про нас говорять, — ми робимо свою справу». Адже справу цю ви робите не для себе особисто, а для представників місцевої громади, бідних верств населення. І чим активнішою, зрозумілішою і привабливішою буде ваша позиція, тим більше довіри вона викликатиме у потенційних клієнтів, тим більше прихильників і партнерів ви зможете знайти, а відповідно — успішніше зможете реалізувати свою місію. Добра репутація прокладає шлях до висвітлення своєї позиції в ЗМІ, а це означає, що цільова аудиторія вас почує. Крім того, добра репутація відчиняє двері для фінансування та підтримки як донорських організацій, так і місцевої громади.**

Потужні неурядові організації мають окремих спеціалістів зі зв'язків з медіа чи навіть окремі відділи. Очевидно, що Центри не в змозі будуть утримувати окремого спеціаліста зі зв'язків з громадськістю. Можливо, це й не потрібно, оскільки таку діяльність можна вести самотужки. Це може бути хтось із керівництва Центру чи інша від-

1 При підготовці інформації для цього розділу використано видання «PR на 100%: Как стать хорошим менеджером по PR». М.Горкина, А.Мамонтов, И.Манн, а також матеріали тренінгів та презентацій для неурядових організацій менеджера зі зв'язків із громадськістю УГСПЛ М.Говорухіної.

2 При підготовці інформації для цього розділу використано видання «PR на 100%: Как стать хорошим менеджером по PR». М. Горкина, А. Мамонтов, И. Манн, а також матеріали тренінгів та презентацій для неурядових організацій менеджера зі зв'язків із громадськістю УГСПЛ М. Говорухіної.

повідальна особа, яка буде поширювати інформацію, збирати і зберігати публікації, дбати про зворотний зв'язок із владою та громадськістю, вчасно й активно реагувати на небажану інформацію. Як показує практика Центрів правової інформації та консультацій, така діяльність може обійтися без додаткових видатків витрат завдяки використанню нескладних, але ефективних та постійних заходів.

Репутація Центрів складається і формується з іміджу, над яким необхідно постійно працювати. Не забувайте: якщо ви не будете впливати на формування свого іміджу, він буде формувати себе сам, і немає жодної гарантії, що цей імідж вас влаштує. З іншого боку, якщо ви будете постійно працювати, кожна наступна ваша справа позитивно впливатиме на імідж Центру та сприятиме підвищенню його авторитету. І вже не треба буде довго пояснювати потенційним донорам, що то за Центр, чим він займається і що йому потрібно.

Імідж Центру, зокрема, складається з таких уявлень:

- які цінності сповідує Центр;
- яка його мета, місія, яким чином вона втілюється;
- хто потребує вашої допомоги, хто ваші партнери, а хто — конкуренти;
- чим Центр відрізняється від інших надавачів безоплатної правової допомоги та інших неурядових організацій;
- у чому слабкі та сильні сторони Центру;
- чим унікальний підхід і досвід Центру.

Для створення та підтримки позитивної репутації Центру необхідно розробити і впроваджувати **стратегію зовнішньої комунікації та зв'язків із громадськістю**, яка, безсумнівно, має узгоджуватися із загальною стратегією діяльності та розвитку Центру. Вона має включати, зокрема, опис цільової аудиторії та ключові повідомлення для неї, обрані комунікаційні канали та інструменти, механізми оцінки. Схема реалізації цієї стратегії Центром доволі проста і визначається чотирма кроками: аналіз поточної ситуації (що ми маємо), безпосередньо розробка стратегії (що необхідно донести), визначення заходів впровадження (хто,

що, коли і як повинен зробити), здійснення оцінки впровадження (що змінилося).

Окремої уваги заслуговує **підготовка та публічне представлення річних звітів** про діяльність ЦентрівЗ. Публічне звітування може суттєво допомогти Центрам у здійсненні їхніх завдань: активізувати залучення коштів для продовження та розширення діяльності, підвищити рівень довіри та авторитету безпосередньо у громаді, налагодити зв'язки з органами державної влади та місцевого самоврядування.

Публічний звіт Центру — це документ, який повно і наочно представляє діяльність Центру за певний період (найоптимальніше — за один рік, хоча можна практикувати й інші строки). Звіт, що базується на реальних фактах, інформує клієнтів, громаду, співробітників, партнерів, донорів та органи влади про реалізацію Центром своєї місії, цілей і завдань. Такий звіт одночасно може виконувати інформаційну, презентаційну, звітну, мотиваційну функції, а також функцію пошуку необхідних ресурсів. Значний ефект дає публічне звітування для самого Центру та його співробіт-

П риклади заходів задля налагодження Центром зв'язків із громадськістю:

складання та розсилка прес-релізів у місцеві ЗМІ, підготовка публікацій;

- *участь у теле- та радіопрограмах, у тому числі в прямих ефірах, тематичних інтерв'ю, тематичних ток-шоу, обговореннях тощо;*
- *підготовка та поширення друкованих інформаційних і просвітницьких матеріалів;*
- *підготовка та публічна презентація звітів про проведену Центрами роботу, презентаційних буклетів про діяльність Центрів;*
- *підготовка та поширення друкованих видань;*
- *створення та підтримка інтернет-сторінки Центру, сторінки в соціальних мережах (Facebook, Twitter тощо).*
- *видання власної газети;*
- *презентація сувенірної продукції (ручки, теки та інше);*
- *тиражування в ЗМІ, інтернеті, серед органів влади та клієнтів історій успіху Центру;*
- *створення власних теле- та радіопрограм, власних рубрик у газетах;*
- *підготовка та розміщення спеціалізованих (експертних) статей;*
- *проведення планованих і екстрених прес-конференцій, круглих столів, обговорень;*
- *проведення Центром різноманітних навчальних заходів;*
- *організація презентацій на подіях, які організують партнерські організації, органи влади;*
- *публічні виступи з питань роботи Центрів і проблем, з якими до них звертаються;*
- *особисті зустрічі з партнерами, представниками цільових груп, влади та донорів;*
- *участь у заходах і спільних ініціативах коаліцій і мереж (комунікаційного та навчального плану, спільних зверненнях із певних правових проблем, участь в спільних прес-конференціях тощо);*
- *Участь в масових заходах, організованих для захисту інтересів громади (вуличні акції, флеш-моби тощо та інше);*
- *підтримка в судових інстанціях і проведення інформаційних кампаній щодо стратегічних справ.*

ників: це допомагає проаналізувати, оцінити та осмислити власну діяльність, врахувати помилки при плануванні подальшої роботи, підвищити цінність організації в очах співробітників і залучених активістів і фахівців, а також мотивувати їх до подальшої діяльності. Якщо Центр розпочав свою роботу зовсім недавно, публічне звітування навіть за невеликий період спонукає зовнішнє оточення ставитись до нього з повагою.

Що стосується змістового наповнення річного звіту Центру, то це, безперечно, мають бути як статистичні показники діяльності (кількість і специфіка наданої правової допомоги, проведених заходів тощо), так і конкретні приклади (історії успіху, стратегічні справи). Доцільно також включати до звіту короткий опис подальших напрямків діяльності. Необхідно за можливості ілюструвати звіт показовими фотографіями, дати посилання на презентаційні аудіо- та відеоматеріали, підготовлену просвітницьку продукцію, надруковані видання.

Формат публічного представлення звіту про діяльність Центру може бути різним і містити такі форми (хоча ними не обмежуватись):

- окреме друковане видання (брошура), можливо, з доданням CD-диску з електронним варіантом та додатками;
- публікація у власному друкованому виданні Центру, інших засобах масової інформації (повністю або частинами);
- розміщення звіту на власному сайті організації, в інших інформаційних інтернет-ресурсах, у соціальних мережах;
- представлення на публічних заходах (прес-конференції, круглі столи, засідання громадських рад, зустрічі з представниками органів державної влади та місцевого самоврядування тощо);
- розсилання звіту (в паперовому та електронному варіантах) ЗМІ, партнерам, донорам, органам

Партнери Ініціативи «Посилення правових можливостей бідних верств населення» здебільшого презентували свої звіти в електронній формі в інтернеті (в тому числі на інформаційних ресурсах Міжнародного фонду «Відродження»), а також у місцевих ЗМІ. Окремі організації, що вже тривалий час працюють в рамках Ініціативи, оприлюднили друковані звіти. Так, Центр громадської адвокатури (м. Львів) у 2011 році видав друком брошуру «Інформаційно-консультаційний правовий центр як засіб посилення правових можливостей малозахисених верств населення Львівщини»; Одеська обласна організація ВГО «Комітет виборців України» у 2012 році видала брошуру «Посилюючи правові можливості бідних верств населення Одещини: діяльність Центрів права в 2011 — першій половині 2012 року».

державної влади та місцевого самоврядування.

Ефективність публічного звіту зростає в разі поєднання різних форматів його поширення, оскільки забезпечує доступність до різних цільових груп. Добре, якщо представлення звіту про діяльність Центру передбачає можливість зворотного зв'язку (найоптимальніше — через надання пропозицій чи зауважень на електронну або звичайну пошту).

Спланований внутрішній і зовнішній імідж, який постійно використовується, можна назвати **корпоративним стилем** Центру. Зовнішньою ознакою корпоративного стилю може бути, зокрема, логотип Центру, що використовується на банерах, вивісках, візитних картках, оголошеннях, друкованій продукції тощо.

РОЗБУДОВА ПАРТНЕРСЬКОЇ МЕРЕЖІ. СПІЛЬНІ ІНІЦІАТИВИ

В сучасних умовах самостійно вирішити навіть локальну місцеву проблему практично неможливо, тим більше це складно, коли йдеться про питання, які мають загальнонаціональний характер (в тому числі питання покращення правових можливостей бідних верств населення). Рано чи пізно для неурядової організації настає момент, коли вона

починає усвідомлювати, що не в змозі самотужки вирішити наявні проблеми. В такому випадку необхідно розбудовувати партнерські відносини, створювати мережі чи іншим чином об'єднувати зусилля та ресурси, разом впроваджувати спільні ініціативи. І саме постійна комунікація вирішує для Центрів проблему розбудови партнерських

« Нам треба створювати мережі. Це важлива практика, яка додає результативності нашій діяльності, посилює ефект від наших зусиль і робить самих членів мережі більш потужними у своїй роботі». Денис Гречко, Павлоградський міський благодійний фонд «Гореніє», керівник Центру правової інформації та консультацій в м. Павлоград, Дніпропетровська область

відносин — насамперед з іншими подібними Центрами та іншими неурядовими організаціями.

До партнерства (мережі, коаліції) входять організації, які залишаються автономними в усіх аспектах, окрім тих, що стосуються їх спільної діяльності. Партнерство має єдину мету, а його члени зацікавлені в тому, щоб проводити свої кампанії та акції разом⁴. Партнерство може розбудовуватися як за територіальним, так і за тематичним принципом. Територіальне партнерство об'єднує різних суб'єктів, у тому числі Центри, навколо важливих питань розвитку конкретної територіальної громади — невеликого селища, міста, області, регіону. Тематичне партнерство об'єднує певних суб'єктів навколо вирішення актуальної для всієї країни проблеми. Одне з основних правил для коаліцій: партнерство має бути вигідним для кожного з партнерів.

Існує багато форм коаліцій. Як правило, всі вони поділяються на такі три типи:

Вільна неформальна коаліція. Такий тип коаліції означає, що кілька представників від різних груп збираються на регулярні зустрічі для обміну поточною інформацією та координації зусиль своїх організацій у тому напрямі, який, за взаємною згодою цих груп, є загальним напрямом їх спільної роботи. Всі групи зберігають повну автономію; коаліція діє як єдине ціле лише в тих випадках, коли всі без винятку групи дають на це свою згоду. Зазвичай така коаліція не має ні назви, ні спеціального штату, ні будь-яких інших

засобів, окрім тих, які надходять безпосередньо від самих груп.

Організована неформальна коаліція. Коаліція такого типу зазвичай має назву, низку завдань загального характеру, структуру формального представництва і механізм ухвалення групових рішень. Досить часто організації, що входять до її складу, підписують угоду про основні принципи коаліційної діяльності, проте при цьому зберігають право ухвалювати свої власні рішення, що стосуються політики і конкретних дій.

Формальна коаліція. Формальна коаліція існує як самостійна одиниця і діє автономно від імені організацій, які входять до її складу. В документах такої коаліції зазвичай зазначено формулювання місії і перераховано її найважливіші завдання. Представники організацій утворюють координаційну раду, яка здійснює контроль за роботою добровольців або штатних співробітників. Формальна коаліція має незалежні фонди та ресурси. Окремі групи коаліції, що є її членами, підкоряються колективним рішенням, прийнятим коаліцією в цілому.

Чимало теоретиків і практиків визначають такі елементи успішного партнерства:

- взаємна довіра, взаємодоповнюючі сильні сторони, взаємна відповідальність, спільне прийняття рішень і двосторонній обмін інформацією;
- чітко визначені цілі, рівномірний розподіл вигод і витрат, чіткі показники та механізми оцінювання діяльності, чітке окреслення обов'язків і механізму оскарження рішень;
- спільне бачення і розуміння взаємності у схемі обміну за принципом «давати-брати»;
- взаємна підтримка і конструктивний захист інтересів;
- прозорість у фінансових питаннях, готовність працювати разом упродовж тривалого терміну, визнання інших партнерств.

Успішним прикладом партнерства (коаліції) є Ініціатива «Посилення правових можливостей бідних верств населення» Міжнародного фонду «Відродження», куди увійшли Центри з невеликих громад різних куточків України, об'єднані спільною метою: посилити правові можливості бідних верств населення. З 2009 року створено та підтримується діяльність 36 Центрив у 15 регіонах України, в 2012

⁴ При підготовці інформації про розбудову партнерств використано публікацію «Пошук союзників і створення коаліцій», матеріали тренінгу «Створення коаліцій», режим доступу pravovakrayina.org.ua

році підтримано створення ще низки подібних Центрів.

На орієнтаційній зустрічі керівників проектів Ініціативи «Посилення правових можливостей бідних верств населення» в лютому 2012 року спільними зусиллями було напрацьовано загальні підходи до діяльності партнерства. Зокрема, принциповими ознаками мережі було виділено єдину місію, мету, завдання та цінності організацій; спільний інтерес у діяльності; наявність координації, правил роботи та процедур взаємодії учасників; спільний інформаційний обіг; спільний результат роботи; спільна цільова аудиторія; наявність членства та сталість функціонування; наявність корпоративної культури й етики. У свою чергу, учасники мережі мають бути формалізованою неурядовою позапартійною некомерційною організацією та надавати безоплатну правову допомогу; виконувати корисну функцію в мережі; поділяти місію, цілі та завдання мережі; брати на себе відповідальність і ризики за діяльність усієї мережі; пройти процедуру вступу в мережу; працювати на спільний результат; дотримуватись корпоративної культури та етики; визнавати та виконувати правила і процедури мережі; мати прямий зв'язок із громадою.

В межах діяльності Ініціативи проводяться різноманітні навчальні заходи (тренінги, семінари), формальні та напівформальні координаційні й орієнтаційні зустрічі, працюють інформаційно-комунікаційні майданчики (зокрема, інформаційний ресурс «Правовий простір», сторінка на Facebook, google-група), плануються та проводяться спільні моніторингові, інформаційні й адвокаційні заходи.

Для ефективної діяльності та розвитку партнерства вкрай необхідно реалізовувати спільні проекти та ініціативи. Однією зі спільних ініціатив мережі Центрів правової інформації та консультацій стало здійснення заходів щодо сприяння вирішенню проблеми соціального захисту «дітей війни». Окрім надання індивідуальної безоплатної правової допомоги «дітям війни», Центри провели і низку заходів, спрямованих на системне вирішення цієї проблеми: направили звернення до центральних органів державної влади, підготували правопросвітницькі матеріали, провели кілька інформаційних кампаній. Зокрема, великий резонанс викликала проведена 6 грудня 2010 року в агенції УНІАН (м. Київ) прес-конференція, метою якої було привернення уваги влади та громадськості до проблем правового захисту цієї соціальної категорії громадян.

ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРУ ПРАВОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙ

Крім безпосередньо адміністративних дій під час виконання проекту, існує необхідність застосування методів контролю над тим, що відбувається, основними з яких є моніторинг та оцінка рівня якості й ефективності діяльності Центру.

Оцінювання — безперервний процес, що розпочинається відразу зі створенням Центру та початком його роботи й супроводжує діяльність протягом усього часу існування.

Оцінка дає змогу:

- **продемонструвати успіхи.** Важливим у роботі Центру є визначення напрямку, в якому реалізований проект проходить більш успішно. Аналізуючи ті чи інші успішні практики, знаходячи основні елементи, що зумовили успіх, можна зрозуміти, в який бік рухатись далі, на розвитку яких елементів загальної дії зосередитись.

Важливе значення мають також відстеження та фіксація позитивних моментів у реалізації проекту, оскільки вони сприяють посиленню мотивації співробітників Центру;

- **виявити слабкі місця** в діяльності Центру. Важливе значення має набутий у процесі діяльності досвід. Визначення чинників та напрямку діяльності, що продемонстрували негативний ефект, дає змогу зробити відповідні висновки й наступного разу враховувати їх у своїй роботі;
- **визначити напрями діяльності**, які потребують зміни. Своєчасне реагування на негативні явища в діяльності Центру, корекція напрямів або застосованих у процесі діяльності методів сприяють виправленню недоліків, виявлених у роботі Центру;
- **визначити стратегію подальшого розвитку.** Оцінюючи роботу колективу, керівник Центру так чи інакше планує подальшу стратегічну

діяльність, визначає пріоритетні напрями та окреслює перспективи різних стратегій.

Одним із методів внутрішнього оціночного супроводу діяльності Центру є моніторинг. Він необхідний для спостереження за тим, що відбувається в Центрі, відстеження ефективності його діяльності та впливу в громаді. Цей інструмент використовується для того, щоб розуміти, наскільки заплановані дії відповідають попереднім очікуванням, розрахункам та обраним підходам.

Найбільш істотними складовими моніторингу можна назвати:

- перелік характеристик, що підлягають спостереженню. Попередній аналіз, насамперед

аналіз ризиків, ресурсів і потреб, дає змогу встановити найбільш важливі характеристики, від яких значною мірою залежить ефективність діяльності Центру;

- індикатори та показники, на підставі яких можна зробити висновок про стан тих чи інших аспектів, стадій діяльності Центру в цілому та їх динаміку;
- частота і місце проведення вимірів. Від цього параметра, як і від правильності вибору індикатора, багато в чому залежить чутливість моніторингу до подій, які відбуваються в Центру.

Зручним засобом для такого спостереження є заздалегідь розроблені або передбачені індикатори відповідності. Індикатори для Центру поділяються на кількісні та якісні.

ОСНОВНІ КІЛЬКІСНІ ІНДИКАТОРИ

1. Кількість звернень

Це один із головних індикаторів, який дає змогу відстежувати сприймання Центру конкретною громадою. Дані для індикатора можна отримати із журналу реєстрації звернень громадян у Центр та з журналу реєстрації звернень на виїзді. Коректне використання індикатора можливе за умови врахування показника «динаміка звернень». При застосуванні цього індикатора важливо розподіляти кількісні показники за первинною та вторинною правовою допомогою.

2. Рівень задоволеності послугами (на основі кількісної обробки анкет)

Оцінюється рівень якості діяльності Центру та рівень задоволеності відвідувачів наданими послугами за допомогою форми зворотного зв'язку. Кожен відвідувач після прийому спеціалістом Центру має отримати можливість заповнити спеціальну оціночну анкету, розділи якої визначають рівень внутрішньої задоволеності відвідувачів спілкуванням зі спеціалістом. Бажано, щоб анкети були анонімними і щоб відвідувачі залишали їх у спеціальних скриньках, оскільки це дасть змогу підвищити рівень відкритості клієнтів. По закінченні обумовленого періоду координатор Центру відкриває скриньку й підраховує кількісні показники анкет. Завдяки отриманим даним можна під-

вищити якість діяльності Центру та коригувати відносини з відвідувачами.

3. Кількість підготовлених документів

Цей індикатор прямо пов'язаний з індикатором «кількість звернень». Шляхом порівняння кількості звернень і підготовлених документів з урахуванням тематики питань, з якими звертались відвідувачі, та даних індикатора «рівень задоволеності послугами» можна визначити якість наданих Центром послуг. Зазвичай відвідувачі звертаються з конкретним правовим питанням і сподіваються на отримання практичної допомоги. Якщо кількість підготовлених документів буде значно нижчою, ніж кількість відвідувачів, це позначиться на рівні задоволеності послугами, і відтак можна буде говорити про недостатньо ефективну роботу Центру.

4. Кількість виступів у ЗМІ (індикатор рівня зовнішньої комунікації)

Одним із напрямів роботи Центру має бути правопросвітницька діяльність. Кількість виступів у ЗМІ свідчить про активність фахівців Центру в цьому напрямі. До поняття «виступи в ЗМІ» можна віднести статті, публікації, коментарі з правових питань, відгуки на події та інші інформаційні повідомлення, підготовлені та поширені в межах роботи Центру правової інформації та консультацій. Індикатор добре працює при порівнянні кількості виступів

з аналогічними періодами діяльності Центру в минулому.

5. Кількість виступів та участь у публічних заходах співробітників Центру

Участь представників Центру в публічних заходах є невід'ємною складовою успішної діяльності Центру. Індикатор ефективний при порівнянні кількості виступів з аналогічними періодами діяльності Центру в минулому.

6. Динаміка звернень (порівняльний аналіз кількості звернень з моменту створення Центру)

Цей індикатор тісно пов'язаний з індикатором «кількість звернень». Він використовується при порівнянні кількості відвідувачів за певний період із кількістю відвідувачів за аналогічний період в минулому. Індикатор дає змогу визначити рівень поширення інформації про діяльність Центру в певній територіальній громаді та залучення нових клієнтів до послуг Центру.

7. Обсяг поширеної інформації (наклад газети, інформаційних буклетів, статей тощо)

Індикатор дає уявлення про зовнішню правопросвітницьку діяльність Центру. Працівники Центру повинні обліковувати приблизну кількість отримувачів інформації про Центр та отримувачів інформаційних продуктів, виданих у рамках роботи Центру. Індикатор добре працює при порівнянні з даними минулих періодів і дає змогу відстежувати рівень активності Центру в поширенні інформації та рівень зовнішньої комунікації у громаді.

8. Кількість оприлюднених історій успіху (друковані ЗМІ, інтернет).

Центр правової інформації та консультацій повинен постійно працювати над поширенням успішних прикладів своєї діяльності. Оприлюднення в друкованих та електронних ЗМІ історій успіху є чудовою практикою поширення позитивної інформації про Центр, формування іміджу успішної організації та підвищення довіри громадян. Працівники Центру повинні обліковувати кількість поширених успішних історій і наклад засобів масової інформації. Індикатор добре працює при порівнянні з даними минулих періодів і визначає рівень активності персоналу Центру в формуванні позитивного іміджу та підвищення довіри жителів громади.

9. Кількість працівників, задіяних у наданні допомоги (оцінка роботи та управління)

Одним з індикаторів ефективності роботи Центру є кількість персоналу, задіяного в роботі Центру. Для правильного застосування індикатора необхідно вирахувати середньомісячне навантаження на одного фахівця, який працює з відвідувачами. При застосуванні індикатора необхідно розподіляти дані за навантаженням на первинну та вторинну правову допомогу. Індикатор дає змогу провести порівняльну оцінку роботи Центру за різні періоди та визначити оптимальну кількість працівників Центру.

10. Кількість судових справ

Кількість судових справ за певний період свідчить про рівень комплексного підходу працівників Центру до вирішення питань відвідувачів. Індикатор добре працює при порівнянні з даними минулих періодів і визначає рівень довіри жителів громади до фахівців Центру.

ОСНОВНІ ЯКІСНІ ІНДИКАТОРИ

1. Часова доступність

Індикатором якості діяльності Центру може бути часова доступність безоплатної правової допомоги. В попередніх розділах посібника було визначено мінімальні необхідні вимоги щодо доступу громадян до допомоги спеціалістів Центру. Рівень відповідності

цим вимогам у розрізі часу доступу громадян до правової допомоги є індикатором її якості.

2. Наявність довідково-інформаційних джерел для співробітників та відвідувачів

Кожен Центр правової інформації та консультацій

повинен мати матеріали довідково-інформаційного характеру (довідкові видання, методичні посібники, збірки законів та кодекси (бажано коментовані) тощо). Рівень забезпеченості Центру матеріалами довідково-інформаційного характеру та фізична доступність їх для відвідувачів Центру є якісним показником ефективності його роботи.

3. Фізична доступність, зручність розташування

Місцезнаходження Центру має велике значення для ефективності його роботи. Найбільш зручним для відвідувачів є розміщення Центру в центрі міста, на першому поверсі будівлі, біля зупинок громадського транспорту. При цьому бажано, щоб вхід до Центру був обладнаний пандусом. Рівень фізичної доступності є показником, який суттєво впливає на ефективність роботи Центру правової інформації та консультацій.

4. Наявність роздаткового матеріалу

Кожен Центр повинен мати роздатковий матеріал, який можуть отримати відвідувачі Центру. Це можуть бути буклети, брошури, флаєри, листівки тощо. Рівень забезпеченості роздатковим матеріалом є вагомим показником якості роботи Центру.

5. Кваліфікація працівників, задіяних у наданні допомоги

Центр правової інформації та консультацій обов'язково залучає до співпраці професійного юриста чи кількох юристів. Оскільки відвідувачі звертаються з різних питань, для успішної діяльності Центру необхідно, щоб юристи мали відповідні знання та досвід роботи в різних галузях права — цивільного, адміністративного тощо. Рівень кваліфікації фахівців, наявність досвіду роботи є одним із найважливіших показників, який визначає якість роботи Центру правової інформації та консультацій.

6. Поінформованість громади про наявність та діяльність Центру

Оскільки для успішної діяльності Центру необхідне поширення інформації про його послуги серед жителів громади, одним з індикаторів якості

виступає рівень поінформованості громадян про діяльність Центру. Поширення такої інформації може відбуватись у різний спосіб. Оцінка рівня поінформованості може проводитись із одночасним використанням кількісних індикаторів «кількість звернень» і «динаміка звернень» та вивченням анкет рівня задоволеності послуг, в яких вказано, звідки відвідувач отримав інформацію про Центр.

7. Невідкладність надання допомоги («невідкладність» потрібно ввести до термінології)

Одним із вагомих чинників ефективної діяльності Центру є невідкладність надання безоплатної правової допомоги. Досить часто трапляються випадки, коли надання допомоги має невідкладний характер — інформація необхідна для судового засідання, завершується термін подання апеляційної чи касаційної скарги, потрібно терміново зробити запит чи подати заяву тощо. Існування системи невідкладності надання правової допомоги є чудовим індикатором ефективності роботи Центру. Відстежити рівень ефективності в цьому напрямку можна за допомогою журналу реєстрації громадян та анкет оцінки задоволеності відвідувачів.

8. Опитування працівників виконкомів міських рад та державних органів (розробити опитувальник) — оцінка діяльності Центру від ОМС і державних органів (сторонніх суб'єктів)

Інструментом визначення якості надання послуг Центром правової інформації та консультацій є також опитування працівників ОМС та інших державних установ. Оскільки значна частина клієнтів Центру звертається саме з соціальних питань та питань, що входять до компетенції місцевих органів влади, співпраця з їх працівниками є необхідною умовою успішної діяльності Центру. Рівень оцінки якості діяльності Центру з боку сторонніх суб'єктів є важливим елементом у визначенні ефективності роботи Центру.

9. Опитування відвідувачів Центру через певний час після отримання ними допомоги

Для відстеження якості роботи Центру та рівня задоволеності клієнтів рекомендується використовувати повторне опитування (особисте або телефонне)

відвідувачів через 6-12 місяців після отримання правової допомоги. Рівень задоволеності клієнта після тривалого часу є важливим індикатором ефективності роботи Центру правової інформації та консультацій і маркером позитивного/негативного іміджу Центру в громаді.

10. Вибірковий моніторинг справ, які ведуть різні юристи

Щоб з'ясувати якість надання правових послуг, доцільно в певні проміжки часу проводити вибірковий моніторинг справ клієнтів. Для об'єктивності моніторингу бажано залучати незалежного консультанта. Для вивчення вибираються різні справи, які перебувають у різних юристів, проводиться аналіз ведення справи й оцінюється своєчасність і результативність дій юриста. Вибіркове дослідження справ чудово ілюструє якість роботи юристів Центру.

Процес роботи Центру правової інформації та консультацій є тим полем, на якому вкрай необхідне застосування моніторингу, оскільки тут відбуваються безперервні або періодичні дії, спостерігаючи за якими, можна зібрати необхідний обсяг інформації для подальшого аналізу, висновків і відповідного коригування напрямів і стандартів діяльності.

Водночас моніторинг може містити й більш кон-

структивну складову, спрямовану на виявлення та оцінку змін, які можуть позитивно вплинути на результати. Внутрішній моніторинг, що здійснюється координатором Центру, може бути корисним для забезпечення самоконтролю та збереження чутливості до подій, які відбуваються, та можливих змін.

Окремою темою є зовнішній моніторинг ефективності діяльності Центрів. Оскільки ця діяльність потребує значних фінансових ресурсів, доцільність проведення зовнішнього моніторингу прямо залежить від наявності фінансування в Центрі або від зацікавленості донора.

Зовнішній моніторинг та оцінка ефективності зазвичай передбачають такі напрями діяльності, як аудит результативності, проведення інспектувань, глибинні інтерв'ю тощо.

«Вчасно проведений моніторинг виявляє проблеми, що виникають чи можуть виникнути під час діяльності Центру, й дає змогу прогнозувати необхідні зміни. У стратегічний план розвитку Центру правової інформації та консультацій обов'язково мають бути закладені критерії оцінювання роботи, що допомагає порівняти бажане з наявним задля досягнення очікуваних результатів.» Ольга Настіна, керівник Центру правової інформації та консультацій м. Біла Церква.

ШЛЯХИ ЗАЛУЧЕННЯ КОШТІВ НА ФІНАНСУВАННЯ ЦЕНТРУ

Життєдіяльність будь-якої організації неможлива без ресурсного забезпечення. Оптимальний підхід до пошуку й використання ресурсів багато в чому визначає успіх вирішення поставлених проблем. Адже цілі будь-якої організації включають перетворення ресурсів для досягнення результатів.

До основних ресурсів, які використовує будь-яка

організація, відносяться люди (людські ресурси), капітал, матеріали, технології й інформація. Останнім часом дедалі більше організацій і приватних осіб в нашій країні звертаються за додатковим фінансуванням до недержавних організацій шляхом подання заявок на гранти, адже це — можливість залучення додаткових фінансових ресурсів.

ДЖЕРЕЛА ЗАЛУЧЕННЯ ФІНАНСУВАННЯ

Пошук коштів та інших ресурсів може здійснюватися як для діяльності організації в цілому, так і для реалізації конкретних проектів. Процес пошуку коштів, який ще називають фандрейзингом, є двостороннім. З одного боку, це діяльність фахівців із пошуку коштів, які збирають гроші для підтримки діяльності своєї організації чи проведення певного заходу. З іншого боку, це діяльність донора, що

надає НДО або ініціативній групі фінансові або інші матеріальні засоби.

Основним правилом діяльності з пошуку коштів є різноманітність джерел фінансування.

Джерелами фінансування соціальних ініціатив є:

- органи державної влади та місцевого самоврядування;
- бізнес;
- національні й міжнародні благодійні донорські організації;
- громадськість.

Органи державної влади та місцевого самоврядування

Розуміючи доцільність та необхідність діяльності Центрів правової інформації та консультації в громадах, законодавець передбачив можливість органам місцевого самоврядування (міські, сільські, селищні ради) створювати Центри з надання безоплатної первинної правової допомоги самостійно, тобто за власні кошти, у власному приміщенні, з визначенням персоналом, дане право закріплене в Законі України «Про місцеве самоврядування в Україні».

Враховуючи, що більшість областей України є дотаційними, тобто фінансуються безпосередньо з державного бюджету, знайти фінансування на створення Центрів з надання безоплатної первинної правової допомоги буде проблематично.

Саме тому, органи місцевого самоврядування мають право залучати осіб приватного права, в тому числі і громадські організації, до надання безоплатної первинної правової допомоги. Порядок здійснення

таких дій визначений в нормативно-правовому акті, який називається Порядок та критерії залучення органами місцевого самоврядування юридичних осіб приватного права до надання безоплатної первинної правової допомоги, затверджених наказом Міністерства юстиції України № 891/5 від 15.06.2012. Даним Порядком передбачено проходження конкурсної процедури відбору осіб приватного права, які бажають надавати первинну правову допомогу.

Отже, громадські організації, мають можливість отримати фінансування з місцевого бюджету, взявши участь у конкурсі.

Варто все ж таки підкреслити, що органи місцевого самоврядування мають право, а не зобов'язані створювати Центри, залучати до надання безоплатної первинної правової допомоги осіб приватного права.

Бізнес

Бізнес має достатній філантропічний потенціал. Великі й середні підприємницькі структури, такі як банки й фірми, активно займаються добродійністю й засновують благодійні організації. Мотиви участі бізнесу в добродійності різні. Це може бути відчуття власної значимості, можливість заявити про себе, бажання зробити щось корисне для суспільства і

можливість рекламування своїх товарів та послуг. Однак важливо пам'ятати, що великі спонсори не поспішають підтримувати локальні ініціативи, вони намагаються працювати в національному масштабі. У середовищі бізнесу не існує професійної філантропії, адже бізнесмени побоюються демонструвати прибутки своєї фірми або розміри благодійної допомоги.

Чинники благодійної діяльності бізнес-компаній

а) Компанії хочуть постійно отримувати прибутки. Тому благодійна діяльність йде на користь їх власним інтересам, оскільки покращує імідж компанії. Надаючи фінансову підтримку, компанії працюють на свої майбутні прибутки.

б) Бізнес намагається посилити свій політичний вплив. Надаючи благодійні пожертви неурядовим організаціям, створюючи з ними коаліції та вибудовуючи тісні стосунки, компанії посилюють свій

політичний вплив на владу.

в) Бізнес прагне бути соціально відповідальним, фінансуючи програми неурядових організацій, що спрямовані на вирішення соціальних проблем у громаді чи суспільстві.

Компанії намагаються задовольнити проблеми громади, розуміючи, що громада має певні сподівання та надії на цей бізнес.

Національні й міжнародні благодійні донорські організації

Сьогодні на території України діє багато міжнародних благодійних організацій, що надають підтримку соціальним ініціативам громадян. За домовленістю допомога здійснюється у вигляді грантів, які є цільовою безповоротною фінансовою допомогою (*детальніше про гранти дивіться нижче*). Робота за кошти гранта підвищує кваліфікацію персоналу, оскільки вчить перспективному плануванню, менеджменту, фінансовому управлінню, звіту, маркетингу, оцінці своєї діяльності. Робота будується на основі партнерства, а не конкуренції при наданні платних послуг. При цьому організація

має можливість використовувати напрацювання грантодавача для вибору пріоритетних напрямів діяльності.

Для того, щоб переконати донора в ефективності запропонованого проекту, важливо довести актуальність проблеми, на вирішення якої він спрямований. При цьому проблема має відображати не внутрішні проблеми організації, а проблеми, що існують у суспільстві й за вирішення яких береться організація.

Органи державної влади

Державний бюджет України може передбачати кошти на підтримку деяких видів громадських організацій. Правове обґрунтування цієї практики міститься в деяких законодавчих актах. Недоліком

державної підтримки на національному рівні є те, що фінансуються не окремі сфери діяльності громадського суспільства, а окремі організації.

Міське самоврядування

Найбільш перспективною на локальному рівні є підтримка органів місцевого самоврядування. Згідно з Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», міські ради на пленарних засіданнях затверджують програми розвитку (можуть бути й інші назви) з різних питань (економіка, культура, торгівля і т.ін.). Така програма може передбачати залучення громадських організацій для вирішення певних проблем територіальної громади міста, наприклад, для покращення правової обізнаності населення, що є одним із напрямів діяльності Центру правової інформації та консультації, або бути спрямованою на підвищення громадської активності. Програма має бути підготовлена відповідними працівниками виконавчого комітету міської ради, обговорена депутатами в комітетах і затверджена рішенням міської ради. Звичайно, кожна програма потребує економічного обґрунтування, а на її реалізацію мають бути передбачені кошти з місцевого бюджету. Якщо всі умови дотримано і програму затверджено, відповідний відділ виконавчого комітету міської ради оголошує конкурс на найкращу проектну пропозицію для вирішення того чи іншого питання (проблеми і т.ін.). Процедура проведення конкурсу, його умови, склад конкурсної комісії та інші важливі аспекти повинні бути чітко

прописані та затверджені відповідно рішенням виконавчого комітету чи міської ради (залежно від їх повноважень). Підтримка Центру правової інформації та консультацій з боку місцевого самоврядування гарантує стабільну діяльність Центру принаймні на рік або ж до завершення виконання Програми розвитку.

Так, наприклад, за підтримки Центру правової інформації та консультацій м. Кременна і РГО «КЦРП «Наша громада» у співпраці з районним центром соціальних служб сім'ї, дітей та молоді була розроблена і в січні 2012 року на 13-й сесії Кременської районної ради прийнята районна Комплексна програма з надання юридично-правової допомоги сім'ям та особам, що опинилися у складних життєвих обставинах, у Кременському районі на 2012-2016 роки. Незважаючи на те, що на час сесії районний бюджет вже був прийнятий, було виділено кошти для фінансування Програми за рахунок бюджету Кременської районної ради та Кременської райдержадміністрації.

Центр правової інформації та консультацій може долучитись до вже існуючих ініціатив міської ради, які мають певну вузьку спрямованість, наприклад,

надання допомоги інвалідам, самотнім матерям. Оскільки Центр правової інформації та консультацій надає безоплатну правову допомогу бідним (малозабезпеченим) верствам населення (інвалідам, самотнім матерям, багатодітним сім'ям), такі ініціативи повністю підпадають під напрями діяльності Центру. Особливістю таких ініціатив (програм) є те, що найчастіше вони не спрямовані виключно на надання правової допомоги певним верствам населення, а мають на меті надання комплексної допомоги, в тому числі й правової.

Зазвичай такі ініціативи затверджуються кожного року, але вони не є довготривалими (максимум

три місяці) і на їх реалізацію передбачаються незначні кошти. Тому краще провести моніторинг уже існуючих програм, ініціатив міських рад, які реалізуються в громаді, де працює Центр, і долучитись до їх виконання.

Однак не можна оминати увагою й недоліки: органи місцевого самоврядування здебільшого є бюрократичним, негнучким партнером для НДО; наявність корумпованих зв'язків; залежність від змін у кадрах, політики; обмеженість ресурсів місцевого бюджету. Деякі громадські організації не можуть співпрацювати із владою, бо є опозиційними по відношенню до неї.

Фізичні особи

Грошові пожертви від фізичних осіб передаються організації на основі договорів, які не передбачають компенсації або повернення цих грошей. Фінансовим поповненням можуть бути кошти засновників, внески членів організації. Обов'язковість сплати членських внесків може бути передбачено у статуті залежно від потреб організації. Періодичність сплати, розміри і порядок зарахування визначаються протоколом загальних зборів учасників організації. Як джерела фінансування Центри можуть використовувати приватні пожертвування та отримання благодійної допомоги. У стратегії пошуку коштів для НДО необхідно шукати альтернативні джерела фінансування.

Центр може відкрити спеціальний рахунок для пожертв і постійно його вказувати у своїх друкованих матеріалах, на сайті тощо. Також можна використовувати скриньки для пожертв. Якщо Центр користується популярністю у громаді, дійсно

вирішує місцеві проблеми й люди про це знають, вони обов'язково захочуть віддячити — потрібно лише запропонувати їм офіційний шлях для цього.

Кошти на фінансування Центру правової інформації та консультацій можуть надходити від різних не заборонених законом джерел з урахуванням вимог неприбутковості. Організація пошуку коштів у Центрі передбачає пошук потенційних донорів; обґрунтування потреб організації відповідно до інтересів потенційних донорів та рівня їх розуміння проблем, що вирішуються проектом; постійну роботу з потенційними донорами (формування, підтримка і розвиток зв'язків); формування громадської думки на користь підтримки діяльності організації чи колективу, збір листів підтримки, набуття авторитету.

ГРАНТ ЯК МЕТОД ОТРИМАННЯ ДОНОРСЬКОЇ ПІДТРИМКИ

Гранти (з англ. grant — букв. дарчий акт, субсидія) — це кошти, безоплатно передані дарувальником (фондом, корпорацією, урядовою установою чи приватною особою) недержавній організації або приватній особі для виконання конкретної роботи.

Робота із забезпечення фінансової підтримки Центру шляхом подання грантової заявки ведеться в кілька етапів:

- пошук потенційних донорів;
- розробка проекту і оформлення пакета документів.

УВАГА! Основні форми і проектної заявки, практичні поради щодо її оформлення, вимоги до проекту бюджету розміщено у Додатку 13.

Пошук потенційних донорів

Хто такі донори?

Донори — це приватні особи чи організації, які за результатами розгляду проектної заявки виділяють кошти. Здебільшого всі організації, що розподіляють гранти на конкурсній основі, для простоти називають «фондами».

Розрізняють такі типи фондів: державні фонди, «донори-посередники», приватні, корпоративні фонди, фонди прямої дії, місцеві фонди, фонди, які виділяють премії.

Державні фонди і програми для надання грантів використовують державні бюджетні кошти. Такі фонди (програми) зазвичай довго не існують, тому що саме їх існування залежить від розподілу бюджетних коштів.

«Донори-посередники» — це громадські організації, які отримують кошти від державних і приватних донорів та розподіляють їх між організаціями-заявниками.

Приватні фонди використовують кошти, що формуються, в основному, за рахунок відсотків з обороту капіталу, спеціально відведеного на здійснення такої діяльності.

Корпоративні фонди фінансуються з коштів компаній (комерційних організацій). Такі фонди надають гранти у галузі, що збігається зі сферою інтересів корпорації.

Фонди прямої дії — це фонди, які використовують свої ресурси для підтримки власних досліджень чи безпосереднього надання послуг.

Місцеві фонди створюються жителями конкретного району, міста, села для задоволення місцевих потреб. Такі фонди орієнтовані виключно на підтримку місцевих ініціатив.

Фонди, що виділяють премії. Премії виділяються приватним особам чи організаціям за певні досягнення.

Особливості зарубіжних фондів

1. Наявність персоналу країни перебування, як адміністративного, так і експертного; відповідно в ці фонди можна подавати заявки українською, російською, англійською мовами.

2. Ретельна робота із заявником: у більшості випадків можна прийти у фонд на консультацію, а під час розгляду заявки до клієнтів можуть неодноразово звертатися за уточненнями. Іноді ці фонди влаштовують семінари з написанням проектних заявок.

ПАМ'ЯТАЙТЕ, що ефективне фінансування має ґрунтуватись на розвитку продуманої організаційної

стратегії та пов'язаної програмної пропозиції.

Розвиваючи свою стратегію, ви повинні чітко і прямо відповісти на такі запитання:

- Яка мета організації?
- Яка її цільова аудиторія?
- Чи отримує аудиторія подібні послуги від іншої організації?
- Яку важливу потребу або потреби ви плануєте задовольнити?
- Яку проблему плануєте вирішити?

ПОРАДИ

1. Фінансування — це довготривалі стосунки!
2. Успішне фінансування часто залежить від встановлення довготривалих стосунків між партнерами. Три або чотири потенційних донори, які є

у вашому списку, можуть мати багаторічний досвід у вашій сфері діяльності або ж вони можуть бути зацікавленими в отриманні досвіду в цій сфері у вашій країні чи регіоні.



Поширення інформаційних матеріалів в селах Пирятинського району. (Використано фото ГО "Жіночі ініціативи").

3. Перед поданням проектної заявки уважно вивчіть діяльність потенційного донора, адже сфери інтересів вашої організації та фонду мають збігатись.

4. Жоден із донорів не надасть грант в обмін на звіт, написаний на півсторінки та ще й на рік пізніше.

5. Співпрацюючи з донором, організація повинна взяти на себе обов'язки довготермінових стосунків. Це передбачає спілкування у формі ефективного та вчасного звітування, як цього вимагає донорська організація, а також постійне інформування донора про значні зміни у письмовій проектній пропозиції.

6. З часом спілкування може перерости в корисні професійні відносини для обох сторін, коли донор-

ська організація та отримувач гранта працюють задля досягнення спільної конкретної мети.

7. Ставтесь до вашого донора не лише як до «гаманця», а створіть атмосферу партнерства; залучайте його до різних проектних заходів і не забувайте дякувати за внески, якими донор допомагає покращувати імідж вашої організації та утверджувати її статус у потрібному напрямку.

8. ПОРАДА! За можливості слід проводити щорічний фінансовий аудит організації (Центру) — надходження і видатки мають бути прозорими й підконтрольними. Бюджет організації загалом повинен бути публічним, відкритим і доступним для ознайомлення. Періодичне проведення аудиту викликає довіру у влади і потенційних донорів.

РІЧНИЙ ЗВІТ ЯК ФОРМА ПРЕЗЕНТАЦІЇ ІСТОРІЙ УСПІХУ

ПОРАДА! Для забезпечення прозорості діяльності Центру (організації) та задля залучення коштів радимо робити річний звіт організації, адже це насамперед презентація успіхів організації.

Річний звіт — це документ, який надає можливість продемонструвати успіх вашої організації. Річний звіт є свідченням громадського розвитку організації, він підтверджує її дієвість та фінансову спроможність.

Річні звіти як презентація успіху організації надають можливість розповісти про те, що ви робите.

Донори підтримуватимуть організацію фінансово тоді, коли для них буде очевидним той факт, що їхні фінанси використовуються раціонально. Річний звіт може стати визначальним фактором. Використання фото та історій з особистого життя клієнтів для демонстрації успішної діяльності



Передача обладнання в села для початку роботи правових консультантів в громадах. (Використано фото РОГО КВУ)

Центру підтверджує достовірність виконаної роботи. Розробка річного звіту може бути довготривалою та витратною, проте час і гроші будуть витрачені не марно, якщо звіт буде добре написаний і оформлений і надаватиме достовірну інформацію. Річний звіт є довгостроковим документом, який може стати вашою візитною картою для потенційних донорів і слугуватиме

загальною маркетинговою брошурою діяльності організації.

ПОРАДА! Якщо організація не має ресурсів чи достатньої кількості успішних проектів для складання традиційного річного звіту, радимо змінити назву документа! Його можна назвати громадським звітом чи річним оглядом.

ШЛЯХ ДО УСПІХУ

Виконання проекту, що є настільки ж важливим і відповідальним, як і річний звіт, становить собою

певний організаційний процес, який слід впроваджувати поетапно.

1. Ведіть постійні записи.

Оскільки в річному звіті подається історія організації за хронологією та шляхи її досягнень, ваш персонал повинен мати можливість зробити свій внесок у написання звіту. Важливо, щоб кожен співробітник вів записи, де фіксував досягнення

організації — дати, події, люди, визнання та інше. Повернутися назад і відтворити інформацію річної давності нелегко, до того ж потрібні відомості дуже часто бувають неповними і неточними.

2. Оберіть лідера проекту.

Передайте головні й найважливіші повноваження одній людині. Виберіть відповідального члена персоналу з гарними комунікативними та організаційними здібностями, креативного і компетентного в питаннях благодійності. Лідер проекту буде від-

повідальним за розробку та виконання бюджету; дотримання термінів; пошук людей, до обов'язків яких будуть входити написання проекту та найм дизайнерів і коректорів.

3. Складіть бюджет.

Бюджет має включати оплату роботи співробітників та, з огляду на їхні професійні навички, витрати на

найм людей, відповідальних за написання проекту, дизайнерів, фотографів та на друк.

4. Сформулюйте тему.

Подумайте над ключовими повідомленнями й підготуйте тему проекту, яка б їх розкривала. Це може бути «5000 консультацій за шість років», «Подяка нашим новаторам» тощо. Тема проекту допомагає презентувати вашу інформацію стисло. Ви можете

розробити нову тему чи зробити прив'язку до однієї з наявних у інших ваших маркетингових матеріалах. Запросіть основний персонал і членів правління взяти участь у розробці теми проекту та проведіть «мозкові штурми» для розробки нових ідей.

5. Презентуйте професійне викладення матеріалу.

Річний звіт розкриває різноманітні теми: від ілюстрацій ваших програм та фінансових оглядів за минулий рік до окремих історій, що захоплюють подих. Цю різноманітну інформацію вам слід оформити таким чином, щоб вона була викладена зрозуміло, чітко та достовірно. Принципове значення має правильний підбір формулювань і

візуальних ефектів. Використовуйте заголовки та підзаголовки, щоб детально ознайомити читачів зі змістом. Таблиці та виділені фрагменти допомагають не тільки стисло презентувати інформацію, а й привернути візуальну увагу до сторінки. Підберіть малюнки та фото, які б доповнювали ваш текст.

6. Будьте точними щодо фактів та фінансів.

Річний звіт є показником вашої надійності. Тому двічі перевіряйте всі факти та цифри. Будьте впевненими, що подана фінансова інформація достовірна і ви вірно підрахували кількість людей, яким ви надали допомогу. Правильно розподіляйте ваші фінанси, інакше можете презентувати недостовірну картину оперативних витрат. Ваш перелік досягнень — проектів, програм і послуг має бути суттєвим. Тому

двічі перевірте його з вашими співробітниками та вашим керівництвом, щоб упевнитись, що ви охопили всі аспекти. Визначте найважливіших персон, які надали свою підтримку, ваших прихильників, донорів, дарувальників, волонтерів і партнерів. Двічі, навіть тричі перевірте написання їх імен, назв організацій і філіалів.

7. Демонструйте свою роботу на словах та на фото.

Напишіть, що робить ваша неприбуткова організація для того, щоб бути корисною людям і громаді. Використовуйте фото, щоб ваші повідомлення були вагомими, і неодмінно повідомте громаді про допомогу, яку отримує ваша неприбуткова організація. Продемонструйте високопоставленим особам, громадським лідерам та донорам взаємодію з клієнтами. Додайте на початку та наприкінці звіту

фото, які б засвідчували діяльність та результати роботи вашої організації (наприклад, зображення об'єктів, які ви відремонтували). Побачити на власні очі — значить повірити. Вибираючи фотографії для презентації, зверніть увагу на те, щоб фото відповідало повідомленню чи точці зору, яку ви хочете донести.

ДОДАТКИ



ДОДАТОК 1

Центр надання правової інформації та правових консультацій м. Хмельницький Інструкція з відбору справ для надання безоплатної правової допомоги

ВСТУП

1. Центр надання правової інформації та правових консультацій (далі — Центр) створено для захисту громадян від незаконних дій, бездіяльності, рішень органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їхніх посадових чи службових осіб, інших суб'єктів владних повноважень; захисту корпоративних прав осіб від незаконних дій, бездіяльності, рішень юридичних осіб — суб'єктів господарської діяльності та, в окремих випадках, судового захисту вразливих верств населення, а також для надання юридичної консультативної допомоги особам, які позбавлені такої можливості через низку причин (низький матеріальний стан, обмежені фізичні можливості тощо).

2. Центр діє в рамках Ініціативи «Посилення правових можливостей бідних верств населення» та сприяє втіленню в життя цілей Ініціативи.

КРИТЕРІЇ ВІДБОРУ СПРАВ

А. Відбір справ за клієнтами

1. Клієнтами Центру є:

- а) малозабезпечені громадяни, тобто особи, які не мають фінансової можливості оплатити послуги з надання правової допомоги;
- б) особи, віднесені до вразливих верств населення (пенсіонери, інваліди, члени багатодітних сімей, одинокі батьки, паліативні пацієнти, учасники бойових дій, учасники війни та особи, прирівняні до них, ліквідатори та постраждалі від аварії на ЧАЕС тощо).

Б. Відбір справ за категоріями

1. Працівники Центру надають допомогу в справах, що відносяться до таких галузей права:

- а) цивільного права;
- б) сімейного права;
- в) земельного права;
- г) трудового права;
- д) житлового права;
- е) адміністративного права;
- є) права соціального забезпечення;
- ж) виконавчого провадження;
- з) податкового права;
- и) міжнародного приватного права;
- і) процесуальних галузей права, за винятком кримінально-процесуального;
- ї) кримінального та кримінально-процесуального права (з питань, що стосуються цивільних позовів у кримінальних справах та справ приватного обвинувачення).

2. Працівники Центру НЕ надають допомогу в справах, що відносяться до таких галузей права:

- а) конституційного права;
 - б) кримінального та кримінально-процесуального права, за винятком справ, що стосуються цивільних позовів у кримінальних справах та справ приватного обвинувачення;
 - в) кримінально-виконавчого права;
 - г) господарського права;
 - д) фінансового права, за винятком справ, що стосуються оподаткування фізичних осіб;
 - е) міжнародного публічного права.
-

3. Працівники Центру НЕ надають правової допомоги у справах, питання в яких мають ознаки зловживання правом (мінімізації оподаткування, приховування одних правочинів іншими, ухиляння від виконання зобов'язань, ухиляння від виконання судових та інших рішень, затягування судових процесів тощо).

В. Відбір справ за рівнем складності

1. Всі справи, що перебувають у провадженні Центру за рівнем складності, поділяються на три категорії:

- а) справи невеликої складності;
- б) справи середньої складності;
- в) складні справи.

2. До справ невеликої складності відносяться справи, які можуть бути вирішені під час першого відвідування Центру, в тому числі й справи, які передбачають надання допомоги у підготовці типових процесуальних документів.

3. До справ середньої складності відносяться справи, питання в яких потребують додаткового вивчення, витребування додаткових матеріалів, підготовки нетипових процесуальних документів або представництва інтересів клієнта в суді силами юристів Центру.

4. До складних справ відносяться справи:

- а) які мають значний суспільний інтерес — вирішення такої справи може бути прецедентним для вирішення інших аналогічних справ, вирішення справи здійснюється в інтересах великої кількості осіб, вирішення справи принесе значну користь громаді, вирішення справи дасть змогу запобігти системним порушенням прав людини з боку органів державної влади та місцевого самоврядування;
- б) які мають значний особистий інтерес — вирішення справи дасть змогу запобігти ушкодженню життя та здоров'я клієнта чи інших осіб; вирішення справи дасть змогу запобігти відчуженню власності клієнта; вирішення справи дасть змогу запобігти незаконному звільненню клієнта з роботи чи іншому суттєвому порушенню трудових прав; вирішення справи дасть змогу уникнути незаконних стягнень з фізичної особи-підприємця чи подолати перешкоди в доступі до підприємницької діяльності; вирішення справи дасть змогу уникнути суттєвого порушення права клієнта на доступ до правосуддя (неправомірного стягнення значної суми коштів, пропущення строків оскарження тощо).

ПРОЦЕДУРА ВІДБОРУ СПРАВ

1. Відбір справ для надання безоплатної правової допомоги здійснюється юристами Центру під час прийому громадян у приймальні Центру та під час виїзних прийомів.

2. У процесі відбору справи юрист приймає такі рішення:

- а) керуючись критеріями, зазначеними у пункті А розділу «Критерії відбору справ» цієї Інструкції, перевіряє, чи відноситься відвідувач Центру до числа клієнтів Центру;
- б) керуючись критеріями, зазначеними у пункті Б розділу «Критерії відбору справ» цієї Інструкції, перевіряє, чи відноситься справа до категорії справ, у яких надається допомога працівниками Центру;

3. За результатами перевірки юрист приймає рішення про надання безоплатної правової допомоги або про відмову в наданні безоплатної правової допомоги.

4. Зазначене рішення може бути оскаржено відвідувачем до керівника Центру. Рішення керівника Центру про надання безоплатної правової допомоги або про відмову в наданні безоплатної правової допомоги є остаточним і оскарженню не підлягає.

5. В ході ознайомлення з обставинами справи юрист, керуючись критеріями, зазначеними у пункті В розділу «Критерії відбору справ», визначає ступінь складності справи. Про виявлення справ середньої складності та складних справ юрист невідкладно повідомляє керівнику Центру.

6. Керівник Центру не рідше ніж один раз за тиждень переглядає вхідні анкети відвідувачів Центру на предмет наявності складних справ. Вирішення цих справ керівник Центру бере на особистий контроль.

7. У разі необхідності керівник Центру передає справу для подальшого правового супроводу в рамках pro bono одному з адвокатів — партнерів Центру.

ДОДАТОК 2

Навчальна програма проведення РОГО «Комітет виборців України» другої «Школи права»

ДЕНЬ 1

Тема 1. Відносини людини і держави: історія розвитку та сучасність

1. Історія розвитку та теорія прав людини.
2. Права людини та розвиток громадянського суспільства. Міжнародні стандарти прав людини.
3. Права людини в Україні.
4. Загальна характеристика механізмів захисту прав людини.

Тема 2. Держава та її механізми

1. Система органів державної влади (законодавча, виконавча, судова).
2. Принципи роботи виконавчої влади (субординація, координація, контроль тощо).
3. Рішення органів влади та посадових осіб. Ієрархія нормативно-правових актів.

Тема 3. Місцеве самоврядування в Україні

1. Сутність і порядок формування органів місцевого самоврядування.
2. Структура і повноваження органів місцевого самоврядування та правовий статус депутатів місцевих рад.
3. Рішення органів місцевого самоврядування та їх юридична сила.

Тема 4. Особливості відносин людини і влади в сучасній державі

1. Характеристика особливостей взаємодії людини і влади в сучасній державі.
2. Застосування Законів України «Про звернення громадян» та «Про доступ до публічної інформації».

ДЕНЬ 2

Тема 5. Цивільне законодавство України

1. Характеристика актів цивільного законодавства України.
2. Загальна характеристика правових положень Цивільного кодексу України.

Тема 6. Джерела, які використовуються для пошуку нормативно-правових актів

1. Загальна характеристика джерел, які використовуються для пошуку нормативно-правових актів.
2. Пошукова система офіційного сайту Верховної Ради України «Законодавство України».

Тема 7. Особливості захисту персональних даних у сучасній Україні

1. Загальна характеристика Закону України «Про захист персональних даних» і його роль у приватному житті людини.
2. Особливості обробки персональних даних громадян організаціями та іншими особами.

Тема 8. Набуття і перехід права власності та права користування

1. Поняття і зміст права власності.
 2. Підстави набуття та припинення права власності.
 3. Правочини та представництво: загальна характеристика.
 4. Оформлення права власності на нерухоме майно.
 5. Оформлення права власності на рухоме майно.
 6. Особливості права користування за законодавством України.
-

ДЕНЬ 3

Тема 9. Особливості водокористування водоймами жителями села

1. Загальна характеристика водокористування.
2. Особливості користування ставками та іншими водоймами, які перебувають в оренді.

Тема 10. Спадкування та оформлення спадщини

1. Поняття, зміст та види спадкування.
2. Спадкування за законом.
3. Спадкування за заповітом.
4. Оформлення спадщини.

ДЕНЬ 4

Тема 11. Відшкодування шкоди

1. Загальна характеристика законодавства про відшкодування шкоди.
2. Відшкодування моральної та матеріальної шкоди.
3. Відшкодування шкоди, завданої джерелом підвищеної небезпеки.

Тема 12. Правове регулювання шлюбно-сімейних відносин

1. Загальні положення шлюбно-сімейних відносин.
2. Право власності на майно подружжя.
3. Розірвання шлюбу, розподіл майна, утримання дітей та інших членів сім'ї.

Тема 13. Законодавство про працю

1. Правове регулювання права на працю в Україні.
2. Прийняття на роботу і звільнення з роботи.
3. Права працівників: оплата праці, відпустки, вихідні дні, доплати і компенсації.

ДЕНЬ 5

Тема 14. Основи соціального захисту в Україні

1. Загальна характеристика системи соціального захисту.
2. Категорії громадян, які користуються пільгами в Україні.
3. Різновиди пільг, гарантій і компенсацій, які застосовуються в Україні.

Тема 15. Пенсійне забезпечення в Україні

1. Загальна характеристика пенсійної системи держави.
2. Види пенсій в Україні.
3. Структура пенсійних виплат (доплати і надбавки до пенсій).
4. Оформлення та перерахунок пенсій.
5. Зміни до пенсійного законодавства 2011 року, якими збільшено пенсійний вік, та ін.

Тема 16. Національні механізми захисту прав людини

1. Характеристика позасудових та судових механізмів захисту прав людини.
 2. Загальна характеристика форм судочинства.
 3. Захист прав людини у цивільному судочинстві.
 4. Захист прав людини в порядку адміністративного судочинства.
 5. Практичне вирішення складних життєвих ситуацій.
-

ДЕНЬ 6

Тема 17. Міжнародні механізми захисту прав людини

1. Загальний огляд міжнародних механізмів захисту прав людини.
2. Європейський Суд з прав людини та його місце в механізмі захисту прав людини.

Тема 18. Відповідальність за порушення встановленого суспільного порядку в Україні

1. Зміст адміністративної та кримінальної відповідальності.
2. Підстави та порядок притягнення до адміністративної відповідальності.
3. Підстави та порядок притягнення до кримінальної відповідальності.

Тема 19. Правила роботи правового консультанта в громаді

1. Особливості організації роботи правового консультанта в сільській громаді.
2. Облік і звітність у роботі консультанта.
3. Правила підготовки і надання консультацій.

Тема 20. Застосування інформаційних систем у роботі громадської приймальні

1. Можливості використання джерел інформації у роботі правового консультанта.
 2. Правила використання інформаційних систем у роботі.
-

ДОДАТОК 3

Правила ведення звітності правовими консультантами та надання супервізора-юристу (РОГО «КВУ»)

- 1.** Кожний правовий консультант в громаді в електронній формі в Excel веде Журнал реєстрації звернень громадян та наданих послуг (далі — Журнал звернень).
- 2.** До Журналу звернень вносяться записи про громадян, які звертались до консультанта по допомогу.
- 3.** Всі персональні дані (прізвище, ім'я та по батькові, адреса проживання і контактні телефони осіб — клієнтів Центрів), які вносяться до Журналу звернень, використовуються виключно для внутрішньої роботи РОГО «Комітет виборців України» та консультантів і не поширюються за їх межі без окремого письмового дозволу клієнтів. Такий дозвіл громадяни можуть надавати у формі довільної письмової заяви, оформленої згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян».
- 4.** До 4 числа місяця, наступного за звітним, кожен консультант надсилає на електронну пошту РОГО «Комітет виборців України» svurivne@cvu.rv.ua копію Журналу звернень.
- 5.** Отримана на електронну пошту супервізора-юриста від консультанта копія Журналу звернень зберігається в окремо створеній теці.
- 6.** З усіх питань, які стосуються надання методичної допомоги в процесі роботи Центрів, консультанти можуть звертатися до юристів РОГО «Комітет виборців України» по телефону, через skype або шляхом направлення запитань, пропозицій, зауважень, прохань та ін. на електронну пошту юристів за такими адресами:

[перелік електронних адрес]

Також листи можна надсилати на електронну пошту РОГО «Комітет виборців України» svurivne@cvu.rv.ua

- 7.** У разі виявлення проблемних ситуацій щодо реалізації або захисту прав жителів громади, коли їх вирішення може ускладнюватися недосконалістю законодавства, перепонами в адміністративних процедурах чи на рівні органів влади, консультанти інформують РОГО «Комітет виборців України» про ці випадки шляхом підготовки і направлення юристам короткого опису ситуації та наявної проблеми у форматі Word. Копія опису ситуації та наявної проблеми надсилається на адресу електронної пошти супервізора-юриста.

ДОДАТОК 4

Інструкція щодо правил обліку наданої супервізорами-юристами, консультантами професійної правової допомоги. Приклад РОГО КВУ.

- 1.** З метою реєстрації наданої допомоги і відслідковування активності правових консультантів у громадах кожен надану консультантами допомогу (консультація; підготовлений бланк, зразок чи інший документ; роздрукований нормативний акт) супервізор-юрист реєструє в Звіті про надану методично-консультаційну допомогу правовим консультантам в громаді.
- 2.** До 4 числа місяця, наступного за звітним (*наприклад, за серпень надіслати потрібно до 4 вересня включно*), кожен юрист надсилає на електронну пошту супервізора-юриста або безпосередньо вносить до відповідної папки звітів Звіт про надану методично-консультаційну допомогу правовим консультантам.
- 3.** Звіт про надану методично-консультаційну допомогу правовим консультантам в громаді оформляється у файлі типу Word і позначається за таким прикладом:

07-11_GM_mdz

де:

- 07 — порядковий номер місяця року (липень);
- 11 — порядковий номером року (2011);
- GM — кодування Готов Микола (тобто автор звіту);
- mdz — звіт про методично-консультаційну допомогу.

ДОДАТОК 5

Журнал реєстрації зауважень і пропозицій правовим консультантам в громаді

ПІБ консультанта, назва населеного пункту	Зауваження і пропозиції <i>(зміст зауваження, пропозиції, коли і в якій формі надані)</i>	Примітка <i>(наслідки і стан врахування)</i>
с. Майдан (Дубенський р-н)		
с. Верба (Дубенський р-н)		
с. Жовтневе (Радивилівський р-н)		
с. Повча (Дубенський р-н)		
с. Пісків (Костопільський р-н)		

ДОДАТОК 6

ДОГОВІР ДОРУЧЕННЯ [приклад РОГО КВУ]

м. Рівне

« » червня року

Рівненська обласна громадська організація «Комітет виборців України», код ЄДРПОУ 25320088, свідоцтво про державну реєстрацію юридичної особи серії АОО №813669, дата проведення державної реєстрації 18.03.1998 року, що розташована за адресою: м. Рівне, вул. Короленка, 6, в особі голови правління Горецького Олексія Андрійовича, який діє на підставі Статуту, іменується далі «Довіритель» або «Організація», з одного боку, та (ПІБ консультанта), (ідентифікаційний номер), яка проживає в с., району Рівненської області, іменована далі «Повірений», а разом — Сторони,

попередньо ознайомлені з вимогами чинного законодавства щодо недійсності правочинів, діючи добровільно, без примусу з будь-якого боку, вільно володіючи українською мовою, уклали цей Договір доручення (далі — Договір) про таке:

1. Предмет і мета Договору:

1.1. В порядку та на умовах, визначених цим Договором, **Повірений** зобов'язується проводити правопросвітницьку діяльність серед населення, що є одним із статутних завдань **Довірителя**, а **Довіритель** — сприяти такій діяльності **Повіреного** шляхом надання відповідного організаційно-правового супроводу, методичного забезпечення й обладнання.

1.2. Метою укладення цього Договору є підвищення правової культури та правових знань громадян України шляхом створення та забезпечення діяльності правового консультанта в с. району Рівненської області. Діяльність правового консультанта реалізується за підтримки Міжнародного Фонду «Відродження» в рамках ініціативи «Посилення правових можливостей бідних верств населення»

1.3. Діяльність Сторін здійснюється на добровільних та безоплатних засадах згідно з чинним законодавством України.

1.4. На період дії цього Договору **Довіритель** передає **Повіреному** у строкове безоплатне користування матеріальні цінності за Актом приймання-передачі, який є невід'ємною частиною Договору. Укладення Договору не передбачає перехід права власності на передані матеріальні цінності.

2. Права та зобов'язання Сторін

2.1. Довіритель бере на себе такі зобов'язання:

- забезпечити **Повіреного** методичними матеріалами, літературою, технікою, інтернет-зв'язком;
- надавати консультативну допомогу **Повіреному** з питань, що виникатимуть при виконанні ним обов'язків згідно з Договором;
- сприяти та допомагати **Повіреному** здійснювати правове інформування населення;
- інформувати **Повіреного** про діяльність **Організації** та можливості підвищення рівня знань, умінь і навичок шляхом участі в різних заходах, що відповідають меті укладеного Договору.

2.2. Довіритель має такі права:

- збирати, зберігати, використовувати інформацію, отриману **Повіреном** під час виконання своїх обов'язків;
- контролювати дотримання **Повіреном** графіка роботи, визначеного за погодженням з **Довірителем**;
- здійснювати перевірку якості надання консультацій населенню **Повіреном**;
- контролювати ведення обліку громадян, яким надано правову інформацію чи консультацію, та звітності про роботу **Повіреного**;
- залучати **Повіреного** за його згодою до іншої статутної діяльності **Організації**, делегувати його до участі в різних заходах з метою підвищення професійних знань, умінь і навичок.

2.3. Повірений бере на себе такі зобов'язання:

- самостійно визначити графік роботи і погодити його з Довірителем;
- надавати безоплатну первинну інформаційно-правову допомогу громадянам, які звертаються по згідно із графіком;
- повідомляти **Довірителю** про проблеми і правові потреби жителів сіл Рівненщини;
- вести облік прийому громадян та звітність про виконану роботу в Центрі правової інформації та консультацій, надавати **Довірителю** щомісяця відповідні звіти;
- забезпечувати зберігання отриманих за даним Договором матеріальних цінностей;
- надані матеріальні цінності використовувати лише за призначенням і для виконання **Повіреном** своїх обов'язків за цим Договором;
- повернути отримані матеріальні цінності у разі розірвання чи припинення дії Договору у п'ятиденний термін від дня такого розірвання чи припинення.

2.4. Повірений має такі права:

- проводити правопросвітницьку діяльність серед населення в Центрі правової інформації та консультацій шляхом усних консультацій, надання письмової інформації, можливості ознайомлення з нормативно-правовими актами та в інший спосіб, що не заборонений законодавством України та відповідає меті цього Договору;
- використовувати надані **Довірителем** або інші особисто залучені матеріальні цінності для роботи в Центрі правової інформації та консультацій;
- оприлюднювати інформацію про свою діяльність та здобутки Сторін, крім інформації, що містить персональні дані особи, яка стала відома Повіреному у зв'язку з виконанням його обов'язків відповідно до Договору;
- надавати **Довірителю** пропозиції щодо удосконалення роботи правових консультантів у громадах;
- за неможливості самостійно надати належну інформаційно-правову допомогу громадянину рекомендувати йому звернутися до інших фахівців у галузі права, в тому числі до організації **Довірителя**;
- за згодою брати участь в іншій статутній діяльності **Організації**.

3. Відповідальність Сторін:

3.1. У разі виявлення **Довірителем** порушень **Повіреном** умов Договору, передбачених п. 2.3., **Довіритель** має право в односторонньому порядку розірвати цей Договір, письмово повідомивши про це **Повіреному**.

3.2. У разі припинення чи розірвання Договору **Повірений** зобов'язаний повернути **Довірителю** отримані від нього матеріальні цінності у п'ятиденний термін від дня отримання письмового повідомлення про припинення/розірвання Договору. Майно повертається у повній комплектності, в робочому стані з урахуванням нормального ступеня зносу.

4. Строк дії Договору

- 4.1.** Договір набуває чинності від дня його підписання сторонами і діє до 00.00.0000 року.
- 4.2.** Договір вважається продовженим на шість місяців, якщо жодна зі Сторін не заявить про свій намір припинити його дію письмовим повідомленням не менше ніж за місяць до закінчення його дії.
- 4.3.** Договір втрачає чинність у разі його розірвання чи припинення.

5. Інші умови

- 5.1. Повірений** має право в будь-який час припинити виконання своїх обов'язків за Договором, письмово повідомивши про це **Довірителю**, та повернути отримані від **Довірителя** матеріальні цінності у строки, визначені п.3.2. Договір в такому разі вважається припиненим через десять днів з моменту отримання вказаного повідомлення.
- 5.2.** Усі спори вирішуються шляхом переговорів. Не вирішені спори підлягають розгляду в судовому порядку.
- 5.3.** Питання, не врегульовані цим Договором, регулюються відповідно до положень чинного законодавства України.
- 5.4.** Договір укладено на трьох аркушах, в двох примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному для кожної Сторони.

6. Реквізити Сторін

Довіритель:

Рівненська обласна громадська організація
«Комітет виборців України»
33028, м. Рівне, вул. Короленка, 6
р/р 26002301586101 в Рівненському Централь-
ному відділенні Промінвестбанку
МФО 333335, код ЄДРПОУ 25320088,
Тел. 0 (362) 26-39-43
Голова правління
Горецький О. А.

Повірений:

..... (ПІБ),
Ідентифікаційний номер:
Адреса реєстрації (проживання):
вул., буд., кв., с., ... район,
Рівненська область.
Паспорт серії СР № 000000, виданий
РВ УМВС України
в Рівненській області 00.00.2001 р.,
Телефон: 000-000-00-00

ДОДАТОК 7

ПОЛОЖЕННЯ ПРО ЦЕНТР ПРАВОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙ

місто _____

20____

Це Положення визначає організаційні засади діяльності Центру правової інформації та консультацій (далі — Центр), право на отримання безоплатної правової допомоги, порядок його реалізації, підстави для надання правової допомоги.

1. Загальні положення

1.1. Центр правової інформації та правових консультацій створений за рішенням загальних зборів громадської організації _____.

1.2. Центр не є окремою юридичною особою і не підлягає реєстрації в державних органах.

1.3. У своїй діяльності Центр керується Конституцією України, міжнародними актами, ратифікованими Україною, чинним законодавством України, рішеннями керівних органів організації та цим Положенням.

1.4. Центр здійснює свою діяльність на принципах законності, неприбутковості, гласності.

1.5. Центр надає правову допомогу на безоплатній основі.

1.6. Адреса Центру: _____

2. Форми надання правової допомоги

2.1. Правова допомога надається особисто, через уповноваженого представника, за письмовим зверненням, по телефону, через мережу інтернет, як виїзна юридична допомога.

2.2. Правова допомога існує в таких видах:

Первинна правова допомога:

- надання правової інформації;
- надання витягів із законодавства;
- надання інформації довідкового характеру про функції органів влади та місцевого самоврядування;
- консультації з правових питань;
- роз'яснення чинного законодавства;
- допомога у складанні заяв, запитів, скарг та інших документів правового характеру;
- надання консультацій щодо процесуальних документів і роз'яснення їх змісту, порядку оформлення.

Вторинна правова допомога:

- захист від обвинувачення;
- здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами;
- складання документів процесуального характеру.

3. Порядок надання правової допомоги

3.1. Первинна правова допомога надається всім особам (клієнтам), які звернулися до Центру, незалежно від віку, освіти, громадянства, статі, майнового стану особи щодо проблем, що стосуються клієнта особисто або близьких йому осіб, які не можуть самі звернутися до Центру через стан здоров'я, позбавлення волі тощо.

3.2. Процедура надання правової допомоги:

під час особистого звернення клієнта реєструють у журналі реєстрації, ознайомлюють із правилами роботи Центру;

для отримання правової допомоги від Центру клієнт особисто або за допомогою працівника Центру заповнює і підписує вхідну анкету;

для роботи з клієнтом юрист Центру заводить справу клієнта.

3.3. Реєстрації в журналі є обов'язковою для всіх відвідувачів.

3.4. Оформлення вхідної анкети вимагається у всіх випадках звернень.

3.5. Центр не надає допомогу та не веде прийом:

- осіб, які перебувають у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння;
- осіб, які виказують ознаки агресії, неповаги, зухвалої поведінки по відношенню до працівників Центру;
- осіб, які надали про себе чи про обставини справи свідомо неправдиву інформацію;
- осіб, у справах яких наявний конфлікт інтересів особи, що звертається за допомогою, та особи, яка зверталася раніше у тій самій справі;
- осіб, які без поважних не з'явилися протягом місяця за отриманням оформленого Центром документу в справі і не повідомили про неможливість явки.

4. Умови надання правової допомоги

4.1. Правова допомога надається в індивідуальному порядку.

4.2. Якщо звернутися в індивідуальному порядку в Центр неможливо з яких-небудь поважних причин — через фізичний стан, відсутність за місцем проживання тощо, консультація надається за зверненням до Центру представника такої особи.

4.3. Правова допомога надається тому, хто звернувся до Центру в усному порядку. За бажанням клієнта консультація може бути оформлена письмово.

Запобігання виникненню конфлікту інтересів

4.4. Якщо в Центр одночасно звертаються за наданням юридичної допомоги обидві сторони конфліктної справи, юрист зобов'язаний відмовити в консультації обом сторонам, роз'яснивши причини відмови.

4.5. У разі, якщо у процесі надання юридичної допомоги одній стороні справи до Центру звертається друга сторона, юрист зобов'язаний відмовити другій стороні.

4.6. Юрист Центру не має права перенаправляти клієнта до комерційних юристів, адвокатів тощо. У разі, коли клієнт потребує правової допомоги, але з причин, передбачених п.4.4. або 4.5., не може отримати її в Центрі, юрист може порадити знайти потрібну адресу колегиї адвокатів/комерційної юридичної фірми у відповідних довідниках, відкритих інформаційних ресурсах тощо.

5. Права та обов'язки клієнта

Клієнт зобов'язаний:

- дотримуватися порядку роботи Центру;
- особисто чи за допомогою працівника Центру заповнити вхідну анкету;
- надати правдиву інформацію по суті звернення;
- надати копії документів, необхідних для правової допомоги;
- інформувати Центр про хід своєї справи і за згодою надавати копії всіх документів, отриманих ним у ході справи.

5.2. Клієнт має право:

- знайомитись із Положенням про Центр, робити з нього витяги;
- мати певну інформацію про особу, яка надає йому правову допомогу (ПІБ юриста, стаж його роботи в галузі юриспруденції);
- звертатись зі скаргами, пропозиціями, заявами на ім'я керівника Центру на адресу Центру;
- залишити відгук про роботу Центру в книзі відгуків;
- за наявності інформаційних матеріалів, буклетів, листівок, брошур, призначених для безоплатного розповсюдження, отримувати їх чи робити з них копії;
- відмовитись від надання правової допомоги Центром.

6. Права та обов'язки юриста

Юрист має право:

- вимагати від клієнта оформлення і підписання вхідної анкети у справі;
- вимагати надання всіх необхідних для вирішення справи документів для залучення їх до справи;
- за необхідності вимагати від клієнта письмового викладу обставин справи та проблемного питання;
- за погодженням із клієнтом визначати час наступної зустрічі;
- відмовити у наданні правової допомоги на підставах, передбачених п.3.5. цього Положення.

6.1. Юрист зобов'язаний:

- Роз'яснити клієнту правила роботи Центру.

- За зверненням клієнта надати йому інформацію про себе: ім'я, прізвище, фах, а також інформацію про організацію та про порядок і графік прийому.
- Зареєструвати відвідувача у журналі реєстрації та при присвоєнні статусу клієнта оформити вхідну анкету.
- Надати клієнту повну інформацію із проблеми, яка його цікавить, вказати всі можливі шляхи вирішення проблеми, а також всі ризики на кожному із шляхів.
- У разі виявлення грубого порушення прав людини задокументувати правопорушення за письмовою згодою заявника.
- Дотримуватись графіку прийому відвідувачів, відповідально ставитись до виконання своїх обов'язків.

Додаткові положення

7.1 Інформація, отримана від клієнта чи про його справу, поширюється тільки у разі отримання на це його особистої письмової згоди.

7.2. Зауваження, побажання, пропозиції, скарги приймаються у письмовому вигляді на ім'я керівника організації, направлені на адресу Центру.

7.3. У разі непередбачуваних обставин (хвороба, терміновий від'їзд, припинення роботи в Центрі тощо) справа може бути передана іншому юристу.

7.4. По завершенні роботи з клієнтом справа передається для зберігання в архів.

ДОДАТОК 8

Анкета відвідувача Центру правової інформації та консультацій

(назва нас. пункту, район, область)

Номер справи/номер реєстрації	
Дата	
ПІБ відвідувача	
ПІБ консультанта Центру	
Стисле викладення звернення	
Подані документи	

Дані про особу

- житель міста житель села інше (уточніть, що саме)
 чоловік жінка
 працює не працює
 до 18 років 18-29 років 30-44 роки 45-59 років 60 і більше

Рід занять

- тимчасово безробітний пенсіонер студент державний службовець
 підприємець, самозайнятий (в т.ч. на підсобному господарстві) військовий
 працівник бюджетної/комунальної установи працівник комерційної сфери

Соціальний статус

- інваліди діти війни самотні матері багатодітні сім'ї
 учасники війни учасники бойових дій паліативні пацієнти інші

Контакти:

адреса: _____

Додаткова інформація, яку бажає повідомити про себе відвідувач

Власним підписом на цьому документі я засвідчую запит на надання мені у моїй справі правової допомоги, підтверджую свій дозвіл на збір, збереження, обробку та використання й поширення моєї персональної інформації згідно з моїм зверненням у повному обсязі співробітниками цього Центру правової інформації та консультацій. Ця згода стосується поширення інформації з приводу цієї справи партнерським організаціям, засобам масової інформації, органам влади та іншим особам з метою більш ефективного захисту моїх прав за моїм зверненням.

Особистий підпис _____ ПІБ _____

Хід справи (заповнює співробітник Центру)**• категорія:**

- | | | | |
|---|-----------------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> соціальне забезпечення | <input type="checkbox"/> спадкове | <input type="checkbox"/> сімейне | <input type="checkbox"/> медичне право |
| <input type="checkbox"/> виконання судових рішень | <input type="checkbox"/> трудове | <input type="checkbox"/> адміністративне | <input type="checkbox"/> земельне |
| <input type="checkbox"/> договірне | <input type="checkbox"/> житлове | <input type="checkbox"/> інші цивільні | <input type="checkbox"/> господарське |
| <input type="checkbox"/> інші | | <input type="checkbox"/> кримінальне | |

• чи належить справа до напрямку:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> порушення трудових прав | <input type="checkbox"/> право на доступ до правосуддя |
| <input type="checkbox"/> права власності | <input type="checkbox"/> започаткування власної справи |
| <input type="checkbox"/> не належить до жодного. | |

• надана допомога:

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> консультація | <input type="checkbox"/> витяги із законодавства | |
| <input type="checkbox"/> заяви/скарги до органів державної влади | | <input type="checkbox"/> заяви/скарги до органів м.с. |
| <input type="checkbox"/> заяви/скарги до підприємств, установ, організацій | | <input type="checkbox"/> допомога у складанні документів |
- договорів

заява/позовні заяви до судів загальної юрисдикції та спеціальних судів
 до Європейського суду

апеляційні скарги до судів загальної юрисдикції та спеціальних судів

касаційні скарги до досудів загальної юрисдикції та спеціальних судів

Результат

Закрита справа: в день звернення призначено зустріч

наступна зустріч: «___» _____ 20__ р. _____ год.

«___» _____ 20__ р. _____ год.

дата закриття справи «___» _____ 20__ р. _____ год.

Консультант: _____

Зворотний зв'язок

(заповнює відвідувач у день закриття справи за зверненням)

Звідки ви дізналися про роботу Центру _____

Чи задоволені ви якістю наданих вам послуг? _____

Чи є у вас побажання до роботи Центру, які саме? _____

Дата _____ 20____ р.

Підпис _____

ДОДАТОК 9

РЕЄСТР СПРАВИ

№ _____ (збігається з номером вхідної анкети)

Консультант _____

Дата відкриття справи	Опис документів у справі	Кількість документів у справі	Дата закриття справи

Дата передачі справи в архів

«___» _____ 20__ р.

ДОДАТОК 10

ВІЗИТНА КАРТКА

Центру правової інформації та консультацій

Місцезнаходження Центру: _____

Контактні телефони: _____

Дата звернення _____

Номер справи: _____

ПІБ юриста Центру _____

Дата і час призначення консультації	1 зустріч «___» _____ 20__ р. ____ год. ____ хв.
	2 зустріч «___» _____ 20__ р. ____ год. ____ хв.
	3 зустріч «___» _____ 20__ р. ____ год. ____ хв.

Примітки: _____

ДОДАТОК 11

Як ефективно працювати зі ЗМІ: практичні поради

*Є лише дві сили, які можуть висвітлити всі турботи людства:
сонце на небі та Associated Press на землі.*

Марк Твен

Для неурядових організацій співпраця зі ЗМІ та журналістами наразі є абсолютною необхідністю. В цьому додатку зібрано практичні поради практиків у сфері медіа та зв'язків із громадськістю, які допоможуть Вам працювати зі ЗМІ максимально ефективно¹.

Спочатку наведемо **сім класичних заповідей співпраці з пресою**, що згадуються не одним виданням:

- постійно прагніть поліпшення відносин;
- ставтесь до всіх журналістів однаково, без упередженості;
- дайте журналістам інформацію, написану не гірше, ніж журналістська;
- пам'ятайте: не можна ховатися від преси!
- завжди говоріть лише правду;
- у стосунках із журналістами, навіть дружніх, не може бути інформації «для друку» і «не для друку».
- ніколи не можна «воювати» із пресою.

Часто при взаємодії НУО та ЗМІ можуть виникнути проблеми, зокрема:

- нерозуміння громадськими організаціями того, чого хочуть від них представники мас-медіа;
- нерозуміння цілей та ролі один одного;
- недовіра один до одного;
- непрофесіоналізм як представників громадськості, так і журналістів;
- цензура та редакційна політика в засобах масової інформації;
- стереотипність мислення і журналістів, і громадських діячів;
- невміння представників громадськості створювати інформаційні приводи;
- недостовірність інформації, яка надається НУО.

Для ефективної співпраці та комунікації зі ЗМІ необхідно **знайти з ними спільну мову**. Для цього потрібно бодай трохи ознайомитися зі специфікою роботи ЗМІ, адже про їх роботу існує так багато міфів, що вони часто вводять в оману людину необізнану. І якщо ви спробуєте дізнатися про графік роботи журналістів, вимоги до представників преси, радіо, телебачення чи й взагалі окремих видань або студій, ви так чи інакше згодитеся, що:

- інформацію ЗМІ потрібно повідомляти заздалегідь;
- слід бути системним і послідовним;
- необхідно дублювати зусилля;
- не перевантажувати медіа своєю інформацією;
- давати журналістам потрібну інформацію.

Отже, **інформацію треба повідомляти заздалегідь**. Про вашу акцію, прес-конференцію чи інший аналогічний захід слід попередити ЗМІ за тиждень. Попереднім повідомленням служить також **прес-анонс**. Його ви надсилаєте до ЗМІ за 3-5 днів. Вам же варто врахувати, що прес-анонс сам по собі може бути використаним як окрема інформація, якщо ви його напишете грамотно. Але головне в прес-анонсі — інтрига. Хоча ви повідомили про подію вчасно — за тиждень чи п'ять днів, не забудьте зробити це ще раз — за день-два. Цього разу можна перетелефонувати. Окрім того, що ви нагадаєте про свою акцію, анонс якої може згубитися в круговерті редакційних буднів, ви ще раз

¹ При підготовці матеріалу використано видання «Як ефективно взаємодіяти зі ЗМІ. Методичні рекомендації. За матеріалами проекту Європейської комісії «Сприяння розвитку соціального партнерства в обраних регіонах в Україні»; Усатенко Г. «Як громадським організаціям працювати із пресою»; а також матеріали тренінгів для неурядових організацій менеджера зі зв'язків із громадськістю Української Гельсінської спілки з прав людини Марини Говорухіної.

ЛОГОТИП І
ОРГАНІЗАЦІЇНАЗВА
ОРГАНІЗАЦІЇ*та її дані: поштова,
електронна адреса,
телефон, факс***Прес-анонс***Час бажаного розповсюдження
Дата надсилання**Контакти автора прес-анонсу:
прізвище, ім'я, телефон***Заголовок прес-анонсу,***який одним розгорнутим реченням передає суть майбутньої новини/події**Ввідний абзац (лід), який двома-трьома реченнями розкриває зміст майбутньої події — містить відповіді на п'ять «інформаційних запитань»: що, де, коли, як, чому?**Важливі деталі майбутньої новини/події (1-2 абзаци)*

засвідчите, що зацікавлені у співпраці з конкретним виданням/студією.

Друге — потреба **бути системним і послідовним**. Особисті контакти слід підтримувати з усіма журналістами, з якими вам уже доводилося працювати. Не має значення, написав цей журналіст про вас чи ні, — ви працюєте на перспективу, тому добре було б не випускати його зі свого поля зору. Третє — **дублювання зусиль**. Не варто спинятися на одному-двох найбільших виданнях, запрошуючи їх на свій захід. Запросіть їх якомога більше. Частина з них прийде, частина з цієї частини надрукує інформацію про подію.

Четверте — **не переобтяжуйте пресу інформацією**. Повідомляйте справді цікаве й важливе. Якщо ж щоразу, відкриваючи пошту, журналіст знайде від вас листа з цікавою лише вам інформацією, то на п'ятий раз він просто відправить ваше повідомлення до кошика, не розкриваючи. Хоча, можливо, сьомого разу це й буде цікава та корисна інформація про вашу конкретну роботу в регіоні. Крім того, інформація має бути наділена й такою обов'язковою рисою, як оперативність. Тобто чим швидше ви розповісте про подію, тим цікавіше це буде читачам і тим ймовірніше, що інформацію про це використають ЗМІ.

Можна чекати, поки ЗМІ звернуть на вас увагу. А можна самому звернути на себе увагу, **створивши інформаційний привід**. Інформаційний привід — це подія, яка своєю значимістю або екстравагантністю може зацікавити читача/глядача/слухача того чи іншого засобу масової інформації, стати предметом обговорення.

Досить часто, пропонуючи щось іншим, ми даємо те, що подобається особисто нам. А треба пропонувати те, що хочуть вони. Це стосується й інформації. У своїй відомій книзі Дейл Карнегі писав: «Щоліта я їджу в Мен на рибалку. Особисто я дуже люблю суніці з вершками, але виявив, що з якоїсь дивною причини риба віддає перевагу черв'якам. Тож коли я їду на рибалку, то не думаю про те, чого хочу сам. Я думаю про те, чого хоче риба. Я не насаджую на гачок для приманки суніцю з вершками, а підманюю рибу черв'яком чи коником, примовляючи: чи не хочеш скуштувати?»

Що ж цікавить людей, а відтак і ЗМІ? Цікавлять новини, події, інформація, значима і корисна для громади. Отже, це має бути не загальна інформація, а така, що відповідає вимогам інформаційних жанрів журналістики.

Встановлено, що **увагу ЗМІ зазвичай привертають**:

- масштаби збитків, шкоди, кількість постраждалих, смертей;
- неординарність випадків;
- неординарність людей;
- унікальні деталі й особливості;

- участь відомих, впливових осіб.
- важливі події, ситуації, заяви.

Прес-реліз використовується, коли виникає нагальна необхідність інформування населення через ЗМІ про певну подію. Він розсилається регіональним виданням, особисто місцевим журналістам, власкорам, інформагенціям, інтернет-порталам, що мають новинні блоки. Це так званий новинний прес-реліз, який не потребує додаткового пояснення. Але ж бувають події чи ситуації, які потребують обговорення, а відтак — зібрання журналістів. В такому разі прес-релізи розповсюджуються на медіа-заходах, які ви проводите (наприклад на прес-конференціях). В них ви маєте повідомити, що відбулася/відбувається така-то подія, про яку було повідомлено на прес-конференції. Крім того, прес-реліз може бути інструментом медіа-супроводу різних акцій (круглих столів, вуличних заходів тощо).

Що обов'язково має бути у прес-релізі, так це інформаційний привід! «ЗМІ створювались не для того, щоб просувати вашу кампанію. Їхня мета — надати людям цікавий матеріал. Ваша мета — дати журналісту те, що йому потрібно, при цьому отримавши безкоштовне висвітлення вашої позиції» (Білл Столлер, американський журналіст).

Прес-реліз схожий за схемою подачі до прес-анонсу. Але в останньому про подію розповідають у майбутньому часі, у прес-релізі — в минулому. Навіть якщо йдеться про прес-конференцію, що лише відбудеться за десять хвилин, у релізі, отриманому журналістом, все вже має бути описано, як подія, що відбулася. Сенс цього в тому, щоб пропоновану вами інформацію можна було використати журналістами без змін і доповнень.

Особлива увага приділяється заголовкам, які мають викликати інтерес і привернути увагу. Із заголовку прес-релізу також має бути зрозуміло, про що ви повідомляєте. Встановлено, що 80% відсотків читачів не йдуть далі заголовку. Класик маркетингу Клод Хопкінс збільшував ефективність від реклами в 8-10 разів за допомогою заголовку.

У прес-релізі використовуйте відомий у психології **принцип переверненої піраміди**, коли основна інформація міститься на початку повідомлення. Найчастіше людина формує своє враження про важливість поданої інформації залежно від першого отриманого повідомлення. 1-й абзац прес-релізу, або лід (з англ. lead — провідний) має бути складений як новина. Тобто так, щоб цей текст, відірвавши від цілого прес-релізу, можна було поставити в стрічку новин. На практиці тільки частина представленої в прес-релізі інформації може бути опублікована в ЗМІ. Головні пункти повідомлення фіксуються в перших двох абзацах, інші відомості, коментарі, аналіз подаються в наступних. Слід пам'ятати, що журналісти люблять факти і цифри. Намагайтесь писати текст без довгих речень, не застосовуючи спеціальної термінології. У прес-релізі також має бути вказано адресу сайту/блогу, де журналіст може знайти його електронний варіант. Так само має бути зазначено контактну особу та спосіб зв'язку з нею (телефон, e-mail).

У прес-релізі, що містить всю необхідну інформацію, як правило, дотримано **правила п'яти «W» і одного «N»**. Who? — Хто? What? — Що? When? — Коли? Where? — Де? Why? — Чому? How? — Як? Прес-реліз має бути написаний гарною мовою, без граматичних помилок! Залиште широкі поля, на яких журналісту легко буде дописувати інформацію, яку він додатково отримує із зазначеної теми. Такий психологічний хід може стати запорукою того, що журналіст не робитиме нотаток на різноманітних клаптиках паперу, які так легко загубити. Щоб уникнути прикрих непорозумінь, увесь текст прес-релізу мають перевірити відповідальні особи (керівник відділу чи організації). Якщо прес-реліз готується до прес-конференції чи презентації, усі його дані слід узгодити із промовцями.

Прес-реліз має бути не більшим ніж одна, півтори, максимум — дві сторінки. Якщо у вас багато інформації до прес-конференції і вона не вміщається у прес-реліз, підготуйте її окремо, назвіть «інформацією для преси» і роздайте разом із прес-релізами. Якщо ви маєте ілюстративні матеріали (фотографії, графіки, схеми тощо), які можуть яскраво доповнити інформацію, розмножте їх і додайте до кожного прес-релізу. Така добірка матеріалів для журналістів називається **прес-пакетом**, його зміст і вигляд — теж частина вашого іміджу та корпоративного стилю.

Прес-конференція — один із найкращих способів якомога швидше і з найменшими комунікаційними перешкодами донести до представників ЗМІ інформацію про ваш Центр і його діяльність.

ЛОГОТИП І
ОРГАНІЗАЦІЇ

НАЗВА
ОРГАНІЗАЦІЇ

та її дані: поштова,
електронна адреса,
телефон, факс

Прес-реліз

Час бажаного розповсюдження
Дата надсилання

Контакти автора прес-анонсу:
прізвище, ім'я, телефон

Заголовок прес-релізу,

який одним розгорнутим реченням передає суть новини/події

Ввідний абзац (лід), який двома-трьома реченнями розкриває зміст майбутньої події — містить відповіді на п'ять «інформаційних запитань»: що, де, коли, як, чому?

Ввідний абзац (лід), який двома-трьома реченнями розкриває зміст події, — містить відповіді на п'ять «інформаційних запитань»: що, де, коли, як, чому?

Важливі деталі новини/події (1-2 абзаци)

Другорядні деталі новини/події (1-2 абзаци)

Цитати учасників

Прес-конференцію потрібно збирати лише тоді, коли ви справді маєте інформацію варту уваги громадян міста, області чи країни. Обумовлюємо обов'язкове: приводом для прес-конференції має бути якась важлива подія, новина. Якщо ви раптом вирішили, що давно не показувалися на людях і добре було б «поспілкуватися із пресою», — це ще не причина для проведення прес-конференції. До того ж, інформаційний привід має бути таким, що справді потребує формату «запитання-відповідь». В іншому разі достатньо обмежитися новинним прес-релізом.

Прес-конференція буває **«ПОЗИТИВНОЮ»** і **«ЗАХИСНОЮ»**. Перший тип трапляється найчастіше і має на меті представлення нового продукту, програми, діяльності, певної проблеми тощо. У разі, коли організації інкриміновано певні вчинки чи дії, які мали негативний ефект на суспільство, цілком природно, що громадськість і засоби масової інформації чекатимуть на вашу відповідь. Тут і стає у пригоді «захисна» прес-конференція. Адже найкращий захист — це напад. Краще з гідністю відстояти перед шквалом каверзних питань, аніж у холодній тиші давати привід чуткам і підозрам.

Радять визначати **одну тему прес-конференції** — згідно з інформаційним приводом. Якщо є ще один дуже важливий привід, то кількість тем можна збільшити до двох, але більше — не варто. Оптимальна кількість промовців — не більше ніж троє. Не забудьте: незадовго до прес-конференції слід попрацювати із промовцями — обумовити регламент, структуру виступу. Адже якщо керівник вашої НУО почне з довгого вступу «про життя», то він може не дійти до суті або ж ця суть вже не буде почута присутніми. Намагайтеся спрогнозувати запитання, які можуть пролунати на прес-конференції. Ймовірно, вони можуть стосуватися конфліктних чи негативних моментів у вашій діяльності, проблемі тощо.

Визначте **час проведення прес-конференції**, прослідкувавши, чи не збігається він із часом проведення якихось інших важливих і цікавих заходів, які приваблять журналістів. Потрібно врахувати не тільки терміни подання матеріалів до ЗМІ (ліміт часу із врахуванням виходу радіо-, телепрограми чи друкованого органу), а й інші громадські (місцеві, національні, міжнародні) події. «Накладка» вашої

прес-конференції на заздалегідь заплановану іншу акцію може вам зашкодити. Якщо прес-конференція проводитиметься у не дуже відомому для загалу місці, додайте до запрошення карту із позначенням його розташування. В разі, коли ви не знаєте, скільки журналістів прийде на прес-конференцію, найкраще вибрати приміщення, де вільно можуть розміститись 10-15 осіб. Врахуйте, що велика кімната із невеликою кількістю присутніх людей може справити погане враження.

Не менше ніж за тиждень **розішліть прес-анонси про конференцію чи запрошення** на неї як редакторам тих медіа, які ви плануєте запросити, так і журналістам цих же медіа, з якими ви вже співпрацюєте або хотіли б співпрацювати. Співпрацюйте з інформаційними агенціями, вони — чудовий варіант, адже роблять за вас вашу роботу — розповсюджують прес-анонс та прес-реліз.

За день до прес-конференції повторіть своє запрошення телефоном. Це також дасть вам можливість трохи зорієнтуватися, хто прийде на ваш захід. Для організаторів заходу слід підготувати бейджики, щоб журналісти знали, до кого їм варто звертатися в разі потреби. Ви хочете, щоб прес-конференція була сфотографована? Ліпше заздалегідь домовтесь про це з конкретною людиною, — не варто розраховувати, що можна буде попросити зробити для вас фото присутніх фотокорів: їх може не бути взагалі та й зайняті вони, власне, будуть своєю, а не вашою роботою. Перед прес-конференцією підготуйте приміщення: на вході повісьте оголошення, де саме відбудеться захід (поверх, кімната), стрілочками вкажіть напрямок до місця проведення. На стіні розмістіть банер чи логотип вашої НУО, ліпше — за спиною промовців, щоб він неминуче потрапив до об'єктивів телекамер. На стіл поставте таблички, де написано прізвища та імена учасників — точна назва їх посад вже вказана вами у прес-релізі.

Реєструйте журналістів. Простежте, щоб вони записати в листі реєстрації номер телефону і адресу електронної пошти. З таких листів реєстрації потім складаються бази ЗМІ. На прес-конференції має бути модератор — людина, яка стежить за часом і керує заходом (надає слово, приймає запитання від ЗМІ), ним може бути один зі спікерів. Проте якщо людина не має досвіду в цьому, краще запросити професіонала. Важливо відчувати ситуацію, не пропускати піднятих для запитання рук (незалежно, чи то рука дружнього, чи недружнього журналіста), розряджати обстановку, якщо вона не в міру загострюється, і — в жодному разі — не «перетягувати ковдру на себе»: ви — лише спікер!

З самого початку прес-конференції обумовте її тривалість і оголосіть регламент, щоб потім не отримати претензій. Промовців постарайтесь обмежити (як попередньо й домовлялися!) п'ятихвилинними презентаціями. Ліпше більше часу витратити на запитання-відповіді. Добре, якщо прес-конференція **триває не довше ніж 30-40 хвилин**. Попередженням про закінчення прес-конференції мають слугувати ваші зауваження: «Наступне запитання буде останнім» чи «Прошу задати передостаннє запитання, оскільки ми вже вичерпуємо регламент». Завершуйте прес-конференцію до того, як інтерес до неї зникне, пропонуючи журналістам поспілкуватись із представниками організації в неформальній обстановці. Журналісти-телевізійники називають прес-конференції «головами, що говорять», бо на таких заходах мало «картинок». Подумайте про це й підготуйте відео- та фотоматеріали. Полегшіть роботу телевізійникам, і вони вам віддячать чудовим матеріалом та наступними відвідуваннями ваших заходів.

Завжди добре провести **аналіз проведеного заходу**. Якщо ви не можете записати його на відео — запишіть на диктофон і прослухайте: що можна буде зробити краще в майбутньому? До того ж запис буде не зайвим, якщо хтось переінакшить чи спотворить висловлені на прес-конференції думки. Відстежте всі матеріали, що з'явилися в ЗМІ після прес-конференції, проаналізуйте їх і зробіть висновки. Існують певні поради щодо підготовки та проведення окремих видів публічних виступів, зокрема інтерв'ю. Перш ніж давати інтерв'ю, не забудьте запитати у журналіста:

- який ЗМІ він представляє;
- якою буде тема розмови;
- якщо журналіст — телевізійник, пам'ятайте про правило 35 секунд.

У процесі самої бесіди:

- контролюйте процес, ви маєте сказати журналісту те, що хочете, а не те, що він хоче від вас почути;
- будьте природними;
- ніколи не кажіть того, що ви не хочете побачити завтра в новинах!

- оперуйте фактами!
- не можете відповісти на запитання — поясніть причину;
- не погоджуйтесь із тим, у чому ви не впевнені;
- спілкуйтесь, дивлячись на журналіста, а не в невідомому напрямку;
- не називайте журналіста на ім'я, навіть якщо ви добре знайомі;
- ніколи не забувайте, що мікрофон увімкнений.

Інтерв'ю — ваша спільна з журналістом творчість. Ви маєте право робити правки та просити попередньо ознайомитись з текстом. Коментар дається один раз, шансу внести правки може не бути.

Під час публічних виступів іноді виникають екстремальні ситуації. Передбачити їх практично неможливо, але є певні дієві поради, як краще виходити із скрутних ситуацій:

- постійно тренуйтеся — передбачте можливі незручні запитання та заздалегідь підготуйте на них гідні відповіді;
 - залишайтеся чесним — якщо вже торкнулися незручної теми і уникнути її не вдасться, не заперечуйте правду, щоб вас не назвали брехуном;
 - будьте холоднокровним — у будь-якій ситуації зберігайте самовладання та не допускайте паніки;
 - і, зрештою, залишайтеся людиною — журналісти та їхні цільові аудиторії мають побачити конкретну небайдужу людину, тож спробуйте викликати симпатію та повагу.
-

ДОДАТОК 12

ДОГОВІР про спільну діяльність

м. Одеса

«___» _____ 2012 р.

Головне управління юстиції в Одеській області в особі начальника Продиуса Костянтина Васильовича, далі **Управління**, з одного боку, та **Одеська обласна організація ВГО «Комітет виборців України»** в особі голови Бойка Анатолія Михайловича, далі **ООО ВГО КВУ**, з іншого боку, уклали цей Договір про спільну діяльність щодо надання безоплатної правової допомоги та правової просвіти громадян, домовившись про таке:

1. Мета і завдання спільної діяльності

Метою діяльності за цим Договором є сприяння покращенню правових можливостей малозабезпечених верств населення Одеської області, подолання їх правової ізоляції та нігілізму, підвищення правової культури.

Завданнями спільної діяльності є:

- спільне надання Управлінням та ООО ВГО КВУ соціальних послуг населенню у вигляді безоплатної правової допомоги;
- виявлення нагальних правових проблем малозабезпечених верств населення, спільна розробка та реалізація заходів щодо їх вирішення;
- спільне здійснення правопросвітницької діяльності: підготовка та видання просвітницької літератури, інших просвітницьких матеріалів, проведення заходів;
- підвищення іміджу Управління та ООО ВГО КВУ.

Мета і завдання договору реалізуються, зокрема, через створення та підтримку мережі Центрів права в м. Одесі та Одеській області.

2. Загальна концепція діяльності

Концепція діяльності сформувалась у рамках всесвітньої стратегії подолання проблеми бідності, задекларованої в Цілях тисячоліття Організації Об'єднаних Націй (Декларація тисячоліття Організації Об'єднаних Націй, затверджена Резолюцією 55/2 Генеральної Асамблеї від 8 вересня 2000 року; частина III Декларації присвячена темі розвитку та викоріненню бідності), і покликана сприяти зменшенню правової ізоляції бідних верств населення від кризових загально-соціальних процесів. Зміст концепції виходить з того, що однією з причин тотальної бідності є правове обмеження певної групи населення щонайменше у таких ключових правах, як доступ до правосуддя, можливість започаткування приватної ініціативи, дотримання майнових і трудових прав.

3. Напрями спільної діяльності за договором

3.1. Створення та підтримка роботи Центрів права

В межах цього напрямку ООО ВГО КВУ за власні ресурси та за кошти донорських організацій підтримує діяльність Центрів права в м. Одесі та Одеській області: забезпечує засобами зв'язку, обладнанням, літературою, інформаційними та методичними матеріалами, забезпечує роботу персоналу (включаючи юристів і адвокатів) і організацію виїзних прийомів.

Управління надає підтримку та сприяння діяльності мережі Центрів права відповідно до цього договору та шляхом надання у безоплатне тимчасове користування приміщень територіальних підрозділів Управління.

3.2. Надання безоплатної правової допомоги жителям м. Одеси та Одеської області

В межах цього напрямку ООО ВГО КВУ:

- забезпечує надання безоплатної правової допомоги (юридичні консультації, допомога у складанні звернень, процесуальних документів) без обмежень за статками у приміщеннях Центрів права, по телефону «гарячої лінії», під час виїзних прийомів;
- в окремих випадках, які стосуються групи осіб чи мають суспільний резонанс, в рамках діяльності Центрів права надається безоплатна вторинна правова допомога, включаючи представництво в органах державної влади та судах;
- забезпечує позачерговий прийом громадян, яким рекомендовано звернутися в Центри права на прийом працівників Управління та його структурних підрозділів.

В межах цього напрямку Управління:

- **залучає фахівців органів юстиції до надання безоплатної правової допомоги;**
- **інформує органи державної влади, органи місцевого самоврядування та громадян про надання безоплатної правової допомоги;**
- **сприяє в організації та проведенні виїзних прийомів;**
- забезпечує інформування громадян про можливість отримати безоплатну правову допомогу в Центрах права у випадках, коли громадяни звертаються з питаннями, що не входять до компетенції Управління і потребують допомоги у вирішенні юридичних проблем;
- надає за необхідності у безоплатне тимчасове використання приміщення територіальних підрозділів Управління для надання безоплатної правової допомоги.

3.3. Виявлення та реагування на типові правові проблеми, з якими громадяни звертаються до Центрів права

В межах цього напрямку ООО ВГО КВУ:

- визначає відповідального співробітника, уповноваженого для комунікації з Управлінням;
- в обумовлені строки готує звітність про діяльність Центрів права, включаючи статистичну інформацію й перелік типових правових проблем, та передає в Управління;
- надає пропозиції щодо можливості вирішувати виявлені правові проблеми на рівні Одеської області;

В межах цього напрямку Управління визначає посадову особу, відповідальну за комунікацію з ООО ВГО КВУ, в тому числі за прийняття та обговорення звітності, підготовку доручень чи відповідей на пропозиції щодо можливості вирішувати виявлені правові проблеми на рівні області.

3.4. Здійснення просвітницької та інформаційної діяльності

В межах цього напрямку ООО ВГО КВУ:

- поширює у ЗМІ інформацію та повідомлення стосовно діяльності Центрів права та вирішення правових проблем жителів Одеської області, правові консультації та роз'яснення, розміщує їх у власному друкованому виданні «ИзбирКом» та інформаційному інтернет-ресурсі «ИзбирКом»;
- організовує публічні (прес-конференції, круглі столи, конференції тощо), та правопросвітницькі заходи (лекції, тренінги, зустрічі тощо та ін.), бере участь в заходах, організованих Управлінням;
- готує і погоджує з Управлінням тексти просвітницьких буклетів та іншої просвітницької літератури з правової тематики.

В межах цього напрямку Управління:

- бере участь у заходах ООО ВГО КВУ, сприяє їх підготовці та проведенню;
- поширює у ЗМІ інформацію та повідомлення щодо діяльності Центрів права та вирішення правових проблем жителів Одеської області, правові консультації та роз'яснення, розміщує їх на власному веб-сайті та в газеті «Одеський юридичний вісник»;
- сприяє підготовці та поширенню інформаційних і просвітницьких матеріалів.

4. Строк дії Договору

Договір набуває чинності від дня його підписання обома сторонами і діє до 31 грудня 2013 року.

Договір може бути розірваний будь-якою стороною за письмовим попередженням іншої сторони

не пізніше ніж за два тижні.

5. Інші умови

Договір складено у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної зі Сторін.

Більш детальний перелік спільних заходів оформлюється у вигляді Плану спільних заходів, який узгоджується та підписується щорічно і є додатком до Договору.

6. Адреси і підписи Сторін

Сторона 1

Головне управління юстиції
в Одеській області
Адреса: 65007, м. Одеса,
вул. Богдана Хмельницького, 34
Начальник
управління _____ К. В. Продіус
м.п.

Сторона 2

Одеська обласна організація
ВГО «Комітет виборців України»
Адреса: 65091, м. Одеса,
вул. Садиківська, 25
Голова _____ А. М. Бойко
м.п.

ДОДАТОК 13

РОЗРОБКА ПРОЕКТУ І ОФОРМЛЕННЯ ПАКЕТУ ДОКУМЕНТІВ

Написання проекту на отримання гранта — це тривалий процес, особливо для тих, хто займається ним вперше, а також можливість по-новому подивитись на організацію, її мету та завдання.

Процес написання заявки

Процес написання заявки починається із **вивчення власних можливостей**.

Поради

Перед написанням заявки потрібно задати та знайти відповіді на три запитання:

- Хто скористається результатами виконання вашого проекту?
- Чи сприятиме виконання цього проекту подальшому розвитку вашої організації та вирішенню актуальних питань громади?
- Чи вистачить сили, часу та бажання на написання та виконання проекту?

Проведення підготовчої роботи

Вміння подати проект у привабливому світлі — важлива та складна справа. Показати його значимість і важливість для суспільства — перший крок у проведенні підготовчої роботи із проектом. Ви маєте зібрати детальну інформацію щодо елементів, які становлять основу будь-якого проекту і можуть вплинути на його успіх. У процесі підготовки вашого проекту корисним буде ознайомлення із критеріями оцінки проектів, які використовуються фондами чи фондом, у який ви вирішили подати заявку.

Більшість фондів надають перелік інформації, яка має бути включена в проект, а також схему його написання. **Потрібно чітко відповідати вимогам фонду, щоб подати конкурентоспроможний проект.**

Якщо ви визначили проблему і провели підготовчу роботу, можна взятися до написання проекту. **Не обов'язково бути великим письменником, щоб написати конкурентоспроможний проект!**

Проект має бути цілісним, ясним, стислим і переконливим. Форма проекту може бути різною, але будь-який проект повинен містити наведені нижче елементи.

СТРУКТУРА ПРОЕКТУ

1. ПРЕЗЕНТАЦІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ

Дайте коротку довідку про організацію:

- Яку організацію представляєте?
- Яка мета та основні завдання організації?
- Чи має організація достатній досвід та кваліфікований персонал для виконання цього проекту?

2. ФОРМУЛЮВАННЯ ПРОБЛЕМИ

- Стисло охарактеризуйте наявну ситуацію та опишіть проблему, яку збираєтесь вирішувати.
- Визначіть коло людей, яких стосується ця проблема, наведіть кількісну та якісну інформацію.
- Покажіть відповідність поставленої проблеми завданням і можливостям організації.
- Поясніть, чому саме ваша організація береться за вирішення цієї проблеми.

УСПІШНЕ формулювання: «У Генічеському районі Херсонської області живе близько 2 тис. сімей, які мають невеликі підсобні господарства з вирощування баштанних культур, однак на сьогодні в області відсутні можливості для організованого збуту їх продукції.»

НЕВДАЛЕ формулювання «У багатьох сімей району немає доступу до ринку збуту баштанних культур.»

Формулювання проблеми має відображати не внутрішні проблеми організації, а про-

блеми в суспільстві, які організація хоче вирішити.

3. ОЦІНКА ПОТРЕБ

Вдалими будуть проекти, розроблені на основі належного розуміння певних засад їх створення. Успіх проекту майже завжди пов'язаний з належним плануванням і відповідним розумінням того, який зміст проекту буде прийнятним для донора.

А) Збір і аналіз інформації

Після того як ви досягнете розуміння загальних потреб і виберете окремі проблеми, на які буде спрямовано проект, ви зможете зібрати більш детальну інформацію щодо цих проблем, наявних ресурсів і частини громади, яка братиме участь у проекті.

Елементи, що становлять основу будь-якого проекту і можуть значно вплинути на його успіх:

- НАСЕЛЕННЯ — чисельність, вік, стать, соціальний стан;
- СЕРЕДОВИЩЕ — умови, у яких проживає цільова група проекту;
- ІНФРАСТРУКТУРА — лікарні, школи, клініки тощо;
- РЕСУРСИ — матеріальні та людські ресурси, їх достатньо чи не вистачає;
- ПРАКТИКА — у який спосіб, ким було зроблено спроби вирішити висвітлену у проекті проблему;
- ЕКОНОМІКА — наявність коштів, розподіл та джерела;
- ДУМКИ, ІДЕЇ ТА УПОДОБАННЯ — думки громади щодо потреб та наявних можливостей.

Б) Розпізнання і вибір проблеми

Загальне уявлення, яке ви маєте завдяки оцінці першочергових потреб, допоможе окреслити головні проблеми та потреби. Потім ви зможете вибрати проблему чи проблеми, які ваша організація зможе вирішити. *Це важливо, оскільки проект буде найбільш вдалим, якщо він зосереджений навколо невеликої кількості специфічних проблем.*

Як тільки проблеми, на які спрямовано проект, окреслено та вибрано, слід зібрати більш детальну інформацію із врахуванням обставин, що впливають з окремих проблем.

Наприклад, ваша організація вирішила реалізувати проект в одному місті. Якщо організація здебільшого працює у сфері захисту прав і свобод громадян, зрозуміло, що ви не зможете виконати проект у галузі сільського господарства чи землевпорядкування.

Критерії для належного формулювання проблеми

Формулювання проблеми може відбуватись у такій послідовності:

Стисло характеризує ситуацію, що потребує змін.

Окреслює коло тих/того, кого/чого воно стосується.

Дає кількісну інформацію.

Розглядає питання, яке стосується організаційних потреб/завдань.

Причини

Розгляньте таке:

- Що спричинило проблему?
- Чи є тут кілька причин?
- Чи взаємопов'язані ці причини?

Наслідки

Зверніть увагу на такі запитання:

- Які наслідки проблеми?
- На яку кількість людей вона впливає?
- Чи наявні політичні, правові та економічні наслідки?

4. ВИЗНАЧЕННЯ МЕТИ І ЗАВДАННЯ

Мета — це те, заради чого починаєте проект. *Це загальні твердження, які важко оцінити кількісно, їх головне призначення — показати тип проблеми, на вирішення якої спрямовано проект.*

ВДАЛЕ ФОРМУЛЮВАННЯ *«Мета проекту нашої організації — допомогти сім'ям Генічеського району Херсонської області, які мають невеликі підсобні господарства, зайняти місце на ринку за допомогою створення малих підприємств з організованого збуту продукції.»*

ПОГАНЕ *«Мета проекту нашої організації — дати можливість сім'ям Генічеського району Херсонської області зайняти місце на ринку.»*

Завдання проекту — це конкретні кроки, які треба зробити для зміни поточної ситуації на краще, це кроки для досягнення окресленої мети. Ці зміни мають відбутись у процесі виконання вашого проекту.

ВДАЛЕ ФОРМУЛЮВАННЯ *«Протягом першого місяця з моменту початку виконання проекту перших 50 сімей із п'яти сіл району пройдуть навчання з основ здійснення підприємницької діяльності»..*

НЕВДАЛЕ *«Сформувати групу сімей району для проведення навчання».*

ПОРАДИ

А) Чим зрозуміліша ваша мета, тим легше буде спланувати свою діяльність так, щоб досягнути її якнайшвидше.

Б) Чітко сформульовані завдання полегшать моніторинг просування до мети та оцінку успіху вашого проекту.

В) Кожне завдання має бути сформульоване таким чином, щоб ви мали можливість зрозуміти, що ви його досягли.

Формулювання завдання

Завдання проекту — це низка специфічних досягнень, спрямованих на розв'язання зазначених проблем.

Завдання не є процесом, це швидше кінцевий результат; мета означає стан справ, якого ми сподіваємось досягти наприкінці проекту.

Завдання мають бути специфічними (визначте, що і коли), вимірюваними (скільки), бажаними (доречними і зручними), та досяжними (реалістичними).

Мета і завдання проекту логічно впливають із поставленої проблеми!!!

Уникайте слів, які вказують на процес:

- підтримувати
- покращувати
- посилювати
- сприяти
- координувати
- перебудовувати

Використовуйте слова, які означають завершеність:

- підготувати
- розподілити
- зменшити
- збільшити
- організувати
- виробити
- налагодити

5. РОБОЧИЙ ПЛАН

Робочий план проекту має на меті пояснити, як ви будете виконувати проект для досягнення поставлених завдань. Ця частина повинна чітко пояснити, як ви збираєтесь виконувати проект.

- Хто буде відповідати за виконання поставлених завдань?
- Що буде зроблено?
- Які ресурси будуть залучені для досягнення поставленої мети?
- Які терміни виконання завдань?

ПОРАДА! Не плутайте завдання та методи виконання проекту!

Користуйтеся критеріями SMART під час формулювання завдань:

Specific — конкретність

Чи мета конкретна і зрозуміло пояснює, що, як, коли і де зміниться ситуація?

Measurable — вимірюванність

Чи піддаються завдання вимірюванню (наприклад, скільки становить збільшення, яка кількість людей)?

Area-specific — територіальність

Чи окреслюють завдання район або групу населення?

Realistic — реалістичність

Чи спричинить виконання проекту перетворення і зрушення, зазначені в меті?

Time-bound — визначеність у часі

Чи відображає мета період часу, впродовж якого вона має бути досягнута (протягом першої чверті або першої половини запланованого проміжку часу)?

6. ОЦІНКА ВИКОНАННЯ ПРОЕКТУ

Тут потрібно пояснити, як ви збираєтесь оцінити успіх виконання проекту. Застосуйте конкретні методи оцінки ступеня ефективності проекту. Це необхідно для того, щоб можна було зрозуміти, наскільки вдалось досягти поставлених у проекті завдань.

Оцінка може проводитись різними шляхами із використанням якісних та кількісних показників. Оцінка здійснюється для того, щоб ви та ваша організація ще раз переконались, наскільки успішно просувається виконання завдань, зазначених у проекті.

Моніторинг і оцінка

Моніторинг і оцінка стосуються цілей, робочого плану, штатного розкладу тощо. Моніторинг у багатьох аспектах схожий на оцінку.

Різниця полягає в часі виконання, в тому, хто виконує, а також у різноманітності та детальності зібраної інформації. Щодо типів зібраної інформації та методів її аналізу моніторинг і оцінка багато в чому збігаються.

Моніторинг — це процес постійного накопичення інформації з усіх аспектів проекту, мета якого — визначити хід виконання та остаточне завершення запланованих дій, а також сприяти досягненню бажаної мети.

Моніторинг виявляє проблеми, що постають у процесі реалізації проекту, та необхідні зміни і дає змогу вносити вчасні корективи у сам проект та розклад заходів до того, як вони стануть надто серйозними чи некерованими.

Менеджер проекту відповідає за моніторинг і звітує про його результати. Донор, який виділяє кошти, також несе відповідальність за моніторинг і покладається на звіти, що складаються працівниками проекту.

Оцінка — це процес збору та аналізу інформації з метою визначення відповідності проведених впродовж виконання проектних заходів, запланованих завдань, а також має на меті виявити, якою мірою ці заходи сприяють досягненню сформульованої в проекті мети.

Показники — це загальні цифрові свідчення, що допоможуть порівняти бажані результати з наявними. Вони допомагають дати відповідь на запитання: «Звідки ви знаєте, що просуваєтесь до встановленої мети?» Найкращі показники — це такі, які легко підрахувати і які дають змогу екстраполювати інформацію, узагальнену в одній цифрі, від вивчення малої групи на велику групу (як, наприклад, користувачі соціальним послугами вашої організації і населення регіону).

7. КОШТОРИС ПРОЕКТУ

Кошторис складають після написання проекту.

Кошторис повинен містити достовірну, перевірену фінансову інформацію. Доцільно скласти два кошториси: перший покаже вартість всього проекту в цілому, тоді як мета другого — показати вартість кожного кроку проекту. *Радимо визначати терміни виконання кошторису.*

ЗАСАДИ ДЛЯ СКЛАДАННЯ БЮДЖЕТУ

1. Бюджет є обов'язковою частиною проектної пропозиції.
2. Готуйте бюджет після того, як напишете пропозиції до проекту.
3. Потрібно бути обізнаним щодо бюджетних вимог та можливостей донора, який фінансує проект.
4. Бюджет має містити вивірену і реалістичну фінансову інформацію.
5. Зберіть необхідну інформацію про точну вартість послуг, товарів тощо.
6. Визначить термін виконання бюджету.
7. Зважте на можливі затримки у фінансуванні та інфляцію.
8. Розробіть просту, всеохоплюючу форму бюджету із зазначенням різновидів статей видатків на товари та послуги, цін і загальної вартості.

ПАМ'ЯТАЙТЕ! *Під час складання звітів про витрачені кошти, процесу просування проекту донор перевірятиме реальний стан справ і цільове витрачання вами коштів та порівнюватиме їх з діяльністю і завданнями, запланованими в угоді про виділення коштів, і проведеними вами проектними роботами.*

Періодично перевіряйте план і стан виконання проекту! Таким чином ви побачите, які види діяльності просуваються за розкладом, де ви попереду, а де відстали. Порівняння допоможуть сконцентрувати увагу як на досягненнях, так і на проблемах, що потребують вирішення.

Бажаємо успіху!
