

## Надання правових послуг вразливим верствам населення та вдосконалення мобільного застосунку «Твоє пр@во»

Результати дослідження за підсумками ФГД та глибинних інтерв'ю

Дослідження здійснено Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва на замовлення Програми розвитку ООН в Україні в межах ініціативи «Цифрові рішення для покращення доступу до правосуддя в Україні», що є компонентом проекту «Права людини для України» за фінансової підтримки Глобальної Програми посилення верховенства права та прав людини задля сталого миру та сприяння розвитку (*Global Programme on Strengthening the Rule of Law and Human Rights for Sustaining Peace and Fostering Development*).

Проект [«Права людини для України»](#) реалізується за підтримки Міністерства закордонних справ Данії та має на меті зміцнювати процеси інклюзивності та сталого людського розвитку в Україні та надалі сприяти демократичним змінам у країні, фокусуючись на правах людини та доступі до правосуддя для всіх.

Думки, зауваження, висновки або рекомендації, викладені в цьому документі, належать авторам і не обов'язково відображають погляди Фонду «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва, Програми розвитку ООН, Глобальної Програми посилення верховенства права та прав людини задля сталого миру та сприяння розвитку, Міністерства закордонних справ Данії.

## ЗМІСТ

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ .....	4
ОСНОВНА ЧАСТИНА .....	7
I. ЗАГАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ПОШУКУ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ЗАХИСТ СВОЇХ ПРАВ .....	7
II. ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ, МОБІЛЬНІ ЗАСТОСУНКИ ТА ВЕБСЕРВІСИ .....	15
III. ПЕРСПЕКТИВИ ПОКРАЩЕННЯ ЗАСТОСУНКУ «ТВОЄ ПР@ВО» ДЛЯ РІЗНИХ КАТЕГОРІЙ НАСЕЛЕННЯ .....	17
IV. ГЕНДЕРНІ ВІДМІННОСТІ, ЩО СПОСТЕРІГАЛИСЯ ПІД ЧАС ДОСЛІДЖЕННЯ	29
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ .....	30
Додаток 1 .....	33
Додаток 2 .....	37
Додаток 3 .....	41

## МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

У межах дослідження підготовлено та проведено 3 фокус-групові дискусії та 5 інтерв'ю відповідно до стандартних правил і методик проведення якісних форматів дослідження (qualitative research). Польовий етап дослідження проведено аналітиками Фонду «Демократичні ініціативи». Дослідження здійснено на замовлення Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй (ПРООН).

Фокус-групи проведені відповідно до настанов фокус-групового дослідження (додатки №1, №2, №3), наданих замовником дослідження з правками виконавця. Настанови фокус-групових досліджень було доповнено відповідно до побажань замовника та затверджено ним. Настанови були розраховані на 100 хвилин розмови. Фактично тривалість фокус-груп становила 105-115 хвилин. Глибинні інтерв'ю проводились відповідно до опитувальників, які були адаптовані на основі фокус-групових досліджень.

Під час фокус-групових досліджень та інтерв'ю вівся аудіозапис дискусії, який транскрибувався у текстовий формат.

Фокус-група №1 відбулась у середу, 17 лютого 2021 року. У ній взяли участь 10 учасників (4 чоловіки та 6 жінок) — представники організацій, які захищають права людей з інвалідністю, та окремі активісти. Понад половина учасників цього обговорення є людьми з інвалідністю або тими, хто здійснює догляд за особами з інвалідністю. Фокус-група відбувалась у онлайн-форматі, за допомогою сервісу відеоконференцій Zoom. Онлайн-формат конференції дозволив долучити до фокус-групи учасників з маломобільних категорій, зокрема тих, які пересуваються за допомогою крісел колісних. Також частина учасників фокус-групи представляли інші міста, окрім Києва, зокрема Чернівці, Харків, Одесу, Дніпро та Вінницю, що забезпечило широке регіональне представництво.

Фокус-група №2 (жителі віддалених сільських районів) відбулась у четвер, 18 лютого 2020 року. У ній взяли участь представники 5 областей (Луганська, Волинська, Полтавська, Чернігівська й Івано-Франківська) та 7 спільнот різних населених пунктів. Загалом в обговоренні взяло участь 9 респондентів (4 чоловіки та 5 жінок). Обговорення відбувалось в онлайн-форматі за допомогою сервісу відеоконференцій Zoom.

Фокус-група №3 (особи, які постраждали від збройного конфлікту) відбулась у вівторок, 16 лютого 2021 року. Ця фокус-група відбулась наживо, з дотриманням санітарно-епідеміологічних застережень (збереження дистанції, провітрювання у приміщенні, використання засобів індивідуального захисту). В обговоренні взяли участь 9 респондентів (8 чоловіків та 1 жінка). Для виконання гендерної квоти замовника до участі були запрошені 4 жінки, однак у день проведення фокус-групи 2 учасниці відмовились від участі з огляду на хворобу, а ще одна учасниця не змогла з'явитись з особистих причин. Оперативно здійснити заміну учасниць за кілька годин до події не вдалося. Для забезпечення гендерного компоненту дослідження 2 глибинні інтерв'ю, які планувались серед цієї категорії, було проведено з жінками: дружиною загиблого учасника АТО та внутрішньо переміщеною особою — жінкою.

П'ять глибинних інтерв'ю були проведені 18 та 19 лютого 2021 року. Серед осіб, з якими проводили інтерв'ю — жінка-ВПО з Луганської області, директор благодійного фонду допомоги дітям з інвалідністю, двоє УБД, які мають встановлену інвалідність та дружина загиблого УБД.

Усі умовні скорочення подані у відповідному списку, а також додатково розшифровуються у тексті дослідження. Цитати з фокус-груп позначаються примітками ФГД (фокус-групова дискусія) із зазначенням номера обговорення відповідно до технічного завдання. Цитати з глибинних інтерв'ю позначаються примітками «І» із зазначенням номера інтерв'ю.

Усі рекомендації будуються на основі даних, зібраних під час дослідження, і не обов'язково відображають погляди виконавця дослідження.

## СПИСОК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

<b>АТО</b>	Антитерористична операція
<b>БПД</b>	Безоплатна правова допомога
<b>ВПО</b>	Внутрішньо переміщена особа
<b>ІПР</b>	Індивідуальна програма реабілітація
<b>КВЕД</b>	Класифікація видів економічної діяльності
<b>МСЕК</b>	Медико-санітарна експертна комісія
<b>ООС</b>	Операція об'єднаних сил
<b>СДУГ</b>	Синдром дефіциту уваги та гіперактивності
<b>Система БПД</b>	Координаційний центр надання правової допомоги та його територіальні відділення (регіональні та місцеві центри, зокрема бюро правової допомоги)
<b>ТЗР</b>	Технічні засоби реабілітації
<b>УБД</b>	Учасник бойових дій
<b>ФАП</b>	Фельдшерсько-акушерський пункт
<b>ФГД</b>	Фокус-групова дискусія
<b>ФОП</b>	Фізична особа-підприємець
<b>ЦНАП</b>	Центр надання адміністративних послуг
<b>ЦОВВ</b>	Центральні органи виконавчої влади

## ОСНОВНА ЧАСТИНА

### I. ЗАГАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ПОШУКУ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ЗАХИСТ СВОЇХ ПРАВ

#### ПРЕДСТАВНИКИ ГО, ЯКІ ЗАХИЩАЮТЬ ПРАВА ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ

Під час обговорення в межах ФГД сформувався перелік проблемних питань, стосовно вирішення яких є суттєві складнощі в пошуку інформації. Для людей з інвалідністю особливо актуальними є такі інформаційні запити:

- оформлення статусу інвалідності та складання індивідуального плану реабілітації, незадовільна робота МСЕК (медико-соціальної експертної комісії);
- отримання соціальної допомоги;
- правильне заповнення правових документів;
- доступ до технічних засобів реабілітації;
- лікування та санаторно-курортне оздоровлення.

*Ч1: «Переважно це типові питання: про оформлення чи переоформлення інвалідності, стосовно неправомірних рішень МСЕК. Це дуже часта проблема. Не дуже фахово, назвемо це так, роблять обстеження. Потім призначають індивідуальну програму реабілітації, в яку не включають ті послуги, які справді потрібно людям. Потім забезпечення технічними засобами реабілітації: крісла колісні дуже часто видаються без індивідуального підбору. Людина зразу може втратити 4 роки, поки мине період до отримання наступного технічного засобу. Те саме стосується забезпечення медичними виробами: уропрезервативами, сечоприймачами. Люди практично не обізнані, що мають таку можливість. Люди, відповідно, не звертаються, і гроші не закладаються. Хоча вони є життєво необхідними».*

*Ж6: «Стосовно виплат на дітей є багато питань. Особливо в сім'ях у складних життєвих обставинах, які не завжди мають доступ до інтернету, не мають можливості шукати цю інформацію, як оформити ці виплати, бо родини в складному становищі».*

Трохи менш часто респонденти згадували про інші проблеми, зокрема:

- доступ до освіти;
- встановлення статусу інвалідності малих дітей та їх реабілітація;
- оформлення статусу дієздатності/недієздатності.

*Ж1: «Дитина з особливими потребами. Не з інвалідністю. Інформації було дуже мало, інклюзія тільки впроваджувалась. Те, що відбувається в освітніх закладах деяких, це повний «беспредел». Просто хочуть позбавитись від цієї дитини. Така дитина не потрібна у школі. Ні в приватній, ні в державній. Проблема в тому, що немає публічного переліку нозологій, при якій дитині призначається інклюзивний клас. Наприклад, СДУГ (прим. синдром дефіциту уважності та гіперактивності). У деяких містах дають інклюзію з цим діагнозом, а деяких — ні. Немає якогось бачення загальнонаціонального».*

*Ж2: «Существует такая проблема, как комплексный подход. К детям, независимо от возраста. Когда возникает вопрос об установлении инвалидности, они не знают, куда идти, куда обращаться. Нет одной общей команды, которая может направить в правильное русло, подсказать, в точности поставит диагноз, чтобы человек точно знал, с чем он идет в тот же МСЭК. ...Если говорит о детском возрасте, то если инвалидность не установлена до года, то это вызывает целый комплекс проблем. Родители не знают, куда обращаться. В медицинских учреждениях не начинают заниматься с этими детьми. ...Когда не установлена инвалидность, они не могут воспользоваться государственной программой лечения и реабилитации детей».*

Всі вище перелічені проблеми об'єднує той факт, що попри наявність більшої чи

меншої кількості інформації, здатність людини розуміти те, що вона прочитала, є низькою. Це спричинено, передусім, складністю юридичних текстів і заплутаністю юридичних процедур.

*Ж5: «В законі інколи все так закручено, що чиновники не розуміють, а що казати про людей».*

*Ж2: «Я столкнулась с тем, что не знала, что имею право получать социальное пособие по уходу за ребенком с инвалидностью. Через родственников узнала, что есть такая услуга. Да, действительно, в интернете есть многое, но оно написано непонятным языком. И сами работники не находят ту связь, которая могла бы помочь».*

Окремо потрібно акцентувати на двох проблемах, які включають в себе інші аспекти, окрім інформаційних. Це, насамперед, робота МСЕК. За оцінками респондентів, їхні дії часто є непрофесійними і мають ознаки корупції та саботажу. Також, як і в групі УБД/ВПО, серед респондентів надходили скарги про непрозорість процесу надання санітарно-курортного лікування і про те, що органи соціального забезпечення не бажають здійснювати свою роботу та намагаються мінімізувати кількість послуг, які вони можуть надавати.

*Ч1: «Далі: постійні запити стосовно санаторно-курортного лікування і процедури отримання, як це відбувається. Хтось може їздити кожен рік, бо вони мають знайомства персональні. Інші — ніколи в житті не отримували ніяких санаторно-курортних послуг. Наші МСЕК, органи соціального захисту намагаються мінімізувати ці послуги, і люди, відповідно, нічого не отримують».*

«Сарафанне радіо» та спілкування між людьми часто залишається ключовим каналом отримання інформації. Його переваги в тому, що отримання інформації здійснюється від людини, яка вже пройшла бюрократичний шлях отримання соціальної послуги, тому можна наслідувати її дії.

*Ж3: «Вони її беруть з сарафанного радіо. Дзвонять один одному. Чи оформляти мені допомогу по догляду за дитиною? По суті, ти виконуєш функцію соціального працівника. І починаєш розбирати цю історію. Питання про дієздатність/недієздатність — оформляти чи не оформляти. Потрібно перелопатити гору інформації, правильно проінтерпретувати, щоб правильно дати відповідь на своє питання».*

*Ж4: «До нас часто звертаються люди, які живуть у віддалених селах, і в нашій області це румуномовні села. Виникає дуже багато питань, коли вони звертаються до органів соціального захисту. До тієї ж самої МСЕК. Їм не завжди можуть дати компетентну відповідь навіть стосовно того, як заповнити заяву. Наприклад, до мене дуже часто звертаються стосовно того, щоб правильно оформити заяву, щоб правильно оформити заяву по догляду за особою з інвалідністю. Вони просто не знають. А заява є затверджена. В ОТГ просто цього не знають. Багато питань по МСЕК, як правильно заповнювати документи, на що мають право люди з інвалідністю, вони цього не знають».*

Викладення складної юридичної інформації простою мовою — сфера діяльності багатьох громадських організацій та ініціатив, що, однак, не позбавляє актуальності самої проблеми. Часом спрощена інформація дає розуміння про сам процес загалом, але не забезпечує впевненості в успішному проходженні бюрократичних перепон, оскільки при спрощеному переказі можуть втратитись пункти, які не мають сенсу з міркувань здорового глузду, але є критичними для формальних механізмів державної системи.

*Ч1: «У нас досить типові поширені питання. Хочемо чи не хочемо, але ми все одно повинні знайомитись з законами, постановами і так далі. Навіть не маючи юридичної освіти, ми намагалися «вникати» в їх суть. А потім викладали інформацію простою мовою, а потім в рамках навчальних програм, чи в рамках таборів намагалися роз'яснити права, які мають наші клієнти».*



*Ж3: «Цю історію, з проходженням МСЕК, в інфографіці викласти, як це має бути. І нехай підпишеться під цим якась уповноважена особа. Щоб це робили не я/ви/ми/експерти, а ті, хто організовує процес і є його господарем. І дасть свої контакти. Дійсно, люди звертаються постійно. Я два роки тому проходила цей процес зі своєю дитиною, цей перехід з дитячого віку на 18 років. Це пів року всіх кругів пекла. Я мобілізувала всі свої ресурси і пройшла. Але люди дзвонять, скаржаться, що їх так «мотиляють», незважаючи на те, що видно, що людина з інвалідністю».*

Спрощення інформації до формату інфографіки учасники ФГД вважають дуже корисним, але також акцентують увагу на необхідності паралельного подання повного тексту інформації.

*Ж7: «Треба звернути увагу на форму. Інфографіка — це дуже класно. Вона допомагає людям спрощувати інформацію. Але проблема в тому, що інфографіка не зчитується програмами електронного доступу. Тому поруч має бути вкладка, де людина може натиснути, ознайомитись і прочитати».*

Окрім людей з інвалідністю, йшлося також про людей, які потрапили в складні життєві обставини. Такий стан справ може трапитись, зокрема, серед людей з інвалідністю. Відповідно, існують технічні обмеження в користуванні цим застосунком. Частина людей з інвалідністю, з якими працюють респонденти, проживають у віддалених селах, і їх технічна грамотність і фінансова можливість забезпечити себе сучасними технічними засобами комунікації є вкрай низькою.

*Ж1: «Людям незручно читати довгі, заплутані тексти, шукати пояснення термінів незрозумілих. Вони шукають дуже конкретну і практичну інформацію: куди звернутись, телефон і так далі. ...Також є люди, які не мають ні комп'ютера, ні смартфона, ні доступу до інтернету вдома. Літні люди дуже погано забезпечені. У них не буде можливості скористатися мобільним додатком».*

## **ОСОБИ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ЗБРОЙНОГО КОНФЛІКТУ**

Серед респондентів досліджуваної групи спостерігаються суттєві проблеми у пошуку інформації про захист своїх прав. Серед основних можна виокремити такі:

- 1) розрізненість інформації та відсутність єдиної бази даних;
- 2) складність для сприйняття розміщеної інформації, написання її юридичною мовою;
- 3) штучні перешкоди для захисту прав з боку державних органів;
- 4) часткова невідповідність інформації, яку можна знайти, з реальним станом справ (зміна нормативно-правових актів, порушення державними органами НПА, якими вони мають керуватись).

За таких обставин респонденти по-різному оцінюють наявність інформації про захист своїх прав. Частина стверджує, що інформація практично відсутня, а інші говорять про те, що інформацію можна знайти, однак часто вона викладена занадто складно і заплутано, а також суперечливо. Також суттєвою є проблема електронної комунікації. З більшістю державних і комунальних органів не можна зв'язатись через месенджери, електронною поштою та за допомогою інших цифрових інструментів.

*Ч7: «На прикладі пільг, які ми оформлюємо. П'ять років я цим не користувався, вирішив у 20-му році зайнятися цим питанням. Доступу до інформації фактично нуль. Управління соціального захисту, яке мало б мені надати цю інформацію на своїх ресурсах, такого ресурсу повноцінного не має. Якщо воно є, то дійсно написано незрозумілою юридичною мовою. Вибачаюся, там води у тому тексті на 365 сторінок. А головна базова інформація всього на рядок. Щоб отримати інформацію... Соціальні служби, наприклад, не працюють в режимі*

онлайн. Діджиталізація до них не дійшла. Вони не знають, що таке вайбер, телеграм, не знають, що таке електронна пошта. Комунікативна складова з ними взагалі вся зруйнована».

Ч2: «Я вам можу годинами розказувати про це. Бо громадська організація, і хлопці куди зразу дзвонять? Дзвонять до мене зразу. А я вже шукаю всю цю інформацію, і дружина, і так далі. Інформації насправді немає взагалі, ніякої нема. УБД — це просто, пішов в військкомат, тобі все сказали і отримав інформацію. Тобі сказали документи зібрати. Ти зібрав і пішов. А от взять другу інформацію: где полечиться, где юриста найти, где кого-то найти... В интернет ты залезешь — да, есть, пишут юридическое сопровождение. Звонишь туда — нет, только консультация. ...Если взять Киев, вот придумали при КМДА ветераны — то же самое. Туда звонят ребята — ноль вообще. Зачем такие надо? А так информацию — только знакомые. Есть волонтеры по больницам, есть те, есть те. Вот и информация».

Ч2: «Так от. Вони нараховують якусь суму. Вони попросили мене передати актуальні банківські реквізити. Я кажу — о, та це зараз вам дам, заходжу в Приват24, і раз, так шерю, відправив. Кажу — дайте мені номер вайберу, я зараз вам відправлю. Причому у мене у військкоматі 3-4 друга, яким я можу відправити. Він каже, у мене немає такого телефону, щоб я міг прийняти. Я кажу, вибачаюсь, ми живемо в якому сторіччі, а у вас телефону немає. Ви як мені дзвоните? Відповідає — це міський, ми дзвонимо по ньому. Приїжджаю я до нього, а біля нього лежить такий самий, як у мене, телефон, і він мені розказує... А я кажу — а це у вас що таке? Йому на вайбер приходять при мені повідомлення. Дружина щось там йому пише. А так він не працює. Я розумію, є захист персональних комунікацій. Ну, я можу потім його замучувати. Але, ну зробіть ви один номер телефону з вайбером, який ми можемо використовувати для роботи. І уявіть, тоді я працював в іншій компанії. Мені потрібно було звільнитися з роботи, витратити час. Це мінус 300-400 грн з зарплати, потім мені треба було витратити на копії, зробити копію, поїхати, привезти. А потім ще виявляється, що вони в цей день не працюють. І ти через тиждень приїжджаєш, а вони кажуть — о, а чого на ній печаті немає. І от ця робота називається «саботаж».

Опитані УБД переважно з надією очікують на впровадження нових цифрових сервісів від уряду, зокрема «е-ветеран», але водночас не вірять у перспективи швидкого і повномасштабного розгортання таких застосунків і сервісів. Але можливість оформлювати соціальні послуги в одному вебсервісі є бажаною практично для всіх респондентів.

Ч7: «Зараз Міністерство ветеранів розробляє додаток «е-ветеран». В ньому буде цікавий сервіс, там можна буде і в санаторій оформитися от прямо з телефону. Можна буде оформити якісь пільги. Можна буде багато чого оформити. Це ще довго, але в принципі вже є, розробляють програми. От всі ці служби просто не працюють. Щоб отримати нам, ветеранам, по санаторно-курортному лікуванню, треба знати людей, індивідуально. Кому що принести. Порешать. І потім все це виглядає дуже ганебно».

Ч2: «Все дуже просто, дивіться. Має бути один особистий кабінет кожного ветерана. Він має бути безумовно захищений. В цьому кабінеті я можу собі оформити будь-яку пільгу, подати будь-яку заяву. Там можуть знаходитися всі мої документи. І будь-яка соціальна служба, управління, поліція і всі інші просто беруть там і роблять запит. І я дозволяю або не дозволяю відкривати свої документи. І вони більше мене не кошмарять оцими стопками, копіями паспорта. Моє управління соціального захисту на Янтарній, ви не повірите, є 35 кабінет, 25, 26, здається, і 8. Це смішно. Їм достатньо лише взяти з 8 кабінету. Це одна будівля. Я навіть не знаю, як це назвати. В оцьому управлінні довідку ВПО дають. Ця довідка потрібна в 35 кабінет. Але я маю її отримати, зробити копію і передати в 35 кабінет. Вони навіть між собою не можуть, в одному управлінні, два поверхи».

З огляду на перелічені проблеми, більшість інформації про захист своїх прав опитані отримують від осіб, які раніше намагались вирішити подібну проблему. Саме на їхній досвід вони орієнтуються та їхніми порадами керуються. Поради знайомих часом містять корисну для респондентів інформацію про можливе вирішення питання поза інституційними методами.

Ч5: «Ну любая если задача есть, надо обращаться к человеку, который уже ноги там поломал. И он коротко объясняет, как заходит из-за угла, скажем так».

Ч3: «Я вам скажу так. Я двічі... Перший раз я звертався ще в 15-му році. Ми прийшли після першої ротації. Мене просто хлопці послали в КМДА, сказали, он там такий кабінет, там усі наші, відміться там на клаптик землі. А два раби потім дадуть. Я пішов, відмітився. Після я ще воював. Потім отримав поранення. Займався лікуванням. Мені видали клаптик бумажки, що я десь у них в реєстрі числюся, звернувся до них. Я цей клаптик вдома закинув. І потім з цим клаптиком, не пам'ятаю вже, в 17-му чи 18-му році я в КМДА прийшов спитати, що далі. Того кабінету, куди я приходив, там, де усі наші, вже не було. Поки я знайшов взагалі, куди мені звернутися, у мене було враження, що це потрібно тільки мені. Тобто усі там — піди туди, піди туди».

Ч7: «А є наші маленькі чати внутрішні, вайбер-групи, ми комунікуємо. Це «сарафанка» називається, ми обмінюємося інформацією один з одним. Чиновникам так, ми нікому не потрібні. Випрошуємо, вимолюємо це все».

Серед інформації про правові та соціальні послуги найбільше бракує інформації про лікування та можливість оздоровлення. Також саме в цьому аспекті респонденти найчастіше стикаються з махінаціями та непрозорою роботою державних органів. Відповідно, отримати таку державну підтримку можна тільки тим, хто знає, до яких конкретно посадових осіб потрібно звернутись.

Ч4: «Ліки і юристи. Лікування і юридическое сопровождение. Ну как для меня, это не так путевки, как лечение, потому что есть те бойцы, которые... Знаешь сам, тяжело с больницами».

Ч3: «Звертаєшся загалом більше до знайомих. Наприклад, мені друг, живемо поруч в будинку, каже: хочеш підлікуватися? Там до такого-то числа є можливість. Я кажу: ні, я зараз не хочу. Тобто знайомі, у кого є яка можливість, вони пропонують. Чи кажуть: піди конкретно туди, там до такого чоловіка звернися».

15\_Ж: «Але не повністю знаємо свої медичні права. Тому що для батьків вони одні, для дружини це інше, ідуть обмеження. По проїзду — батькам, наприклад, дається право їздити раз на рік безплатно у залізничному транспорті, а дружинам і дітям пільга недоступна. Ось, знайшла. Це спільнота КБУ при міській раді. І вони інформують, якщо Київ дає чи якісь путівки дітям, чи оздоровлення, чи ось зараз було прийнято, що якісь доплати батькам-інвалідам даються. То вони про це все інформують. Але для цього треба бути під'єднаним у цю групу і знати про неї. Тому що так громадських організацій взагалі багато, і чогось вони між собою не контактують. От я, наприклад, знаю тільки три організації, а їх, кажуть, по Києву дуже багато. Немає зв'язку, тому що мабуть, якесь є певне і суперництво, взаємодії немає. Ну тут такі свої нюанси».

Для ВПО ключовими питаннями залишаються ті, які створюють базис адаптації у нових для людей умовах проживання: житло і працевлаштування.

14\_Ж: «В первую очередь и, наверное, главная проблема, которая есть, это проблема жилья. Потому что у меня практически ничего не осталось. И с жильем самая большая проблема. Потом вторая проблема, это, наверное, работа. Вот это два вопроса, которые меня сейчас беспокоят».

Респонденти переважно розуміють потребу децентралізації бюджетів та повноважень органів державної влади й місцевого самоврядування, але нарікають, що такий стан справ поглиблює проблему доступу до реєстрів, отримання інформації та ускладнює процес обслуговування громадян. Інформація не зібрана в єдиній базі даних, що призводить до суттєвих проблем при відстоюванні своїх прав.

Ч2: «Децентралізація «класно» вплинула на цей пошук. От, наприклад, в моє Управління соцзахисту я тепер не маю право звертатися безпосередньо. Має бути створений ЦНАП на базі мого Борщагівського, наприклад, ОТГ, через який я маю подати документ. А вони мають подати документ в Управління соціального захисту. І я більше напряму... Вони вже замахалися, що я їх кошмарю кожен день, і вони знайшли спосіб. Але це децентралізація. З іншого боку, якщо вона запрацює, — це логічно. Але я відчуваю, що на етапі між нами просто

з'явилися ще два відділи, щоб збирати і передавати інформацію».

Ч7: «Має існувати такий ресурс. Один централізований. Не тисячу, не дві і не п'ять. Один ресурс, в якому, я, як ветеран, мрію про цю штуку, де ми будемо зареєстровані. Де буде видно, скористався я санаторно-курортним лікуванням, скористувався я земельними пільгами? От буде монетизація скоро проїзду. Чи надали мені ці кошти за проїзд чи не надали? Чи я на 280-ій постанові, як переселенець, в якій черзі стою? Я хочу прозоро бачити цю чергу. Як там тусують, мене не цікавить. Має бути один ресурс. І я дуже сподіваюся, що це буде «е-ветеран». Його, правда, уже три міністри тягнуть і ніяк не дотягнуть».

Ч2: «Це результат того, що... От ви знаєте, кому належать ваші дані? Взагалі як людини, як платника податків. Реєстр належить до різних сфер. Не Мінюсту, наприклад, єдиному, який керує і дозволяє МВС взяти на верхньому рівні. А він належить і МЗС, і МВС, і кожному окремому. Немає централізації взагалі в реєстрах».

Респонденти часто хочуть звести спілкування з чиновниками до мінімуму з огляду на часто негативне ставлення останніх до ВПО та УБД. При цьому безпосереднього спілкування з чиновниками оминати не вдається.

Ч5: «На справку привезти ще п'ять справок. Я зашел один раз на Комарова. Я вообще с соцбезом так себе. Один раз меня кто-то послал, не помню зачем. Или по санаторно-курортному. Я столько наслушался. И про ее детей, что у нее много детей, что у нее три сына. Ни у кого нет квартиры, а вот вы все претендуете...».

Окреме питання в обговоренні звелось до отримання інвалідності чи іншого статусу, який визначає обмеження фізичного стану людини. Для респондентів не зрозуміло, як можна отримати такий документ, які права він надає, а також присутні нарікання на корупцію та бюрократію в сфері оформлення інвалідності.

Ч1: «Говорю, дайте мені якусь бумажку, я ж не прошу навіть інвалідність. Просто дайте мені якусь бумажку, щоб я з цією бумажкою підійшов, сказав, от я не можу нормально працювати, як усі, але от у мене є бумажка, що у мене обмежені можливості. Ти з цією бумажкою скажеш: Окей, я тебе візьму. А йому за це щось буде від держави. А якщо немає інвалідності. Інвалідність зараз отримати не реально».

Ч4: «Тобто треба там це якось розписати. У мене, наприклад, у моєму взводі із 15 поранених інвалідність отримали чи 2, чи 3 чоловіки, всі інші мають обмеження, але вони інвалідності не мають. Тобто вони не підходять, у них є втрата здоров'я по якимось процентам».

## ЖИТЕЛІ ВІДДАЛЕНИХ СІЛЬСЬКИХ ТЕРИТОРІЙ

Серед учасників цієї фокус-групи спостерігалась низка труднощів з пошуком та застосуванням інформації про захист своїх прав. Частково вони пов'язані з тим, що люди воліють не користуватись офіційними ресурсами, або ж погано розуміють, про що в них йдеться. Відповідно, основний масив інформації вони отримують з безпосереднього спілкування та порад. Така інформація не завжди достовірна, що зокрема, призводить до того, що частина людей недотримує ті послуги, які мають бути для них безкоштовними.

Ч2: «Що стосується людей, які мешкають в моєму селі, поряд зі мною, в основі своїй, це люди пенсійного віку. І от вони, на жаль, шукають юридичне провадження в черзі біля хлібної автолавки. Микола казав те, Петя казав те, Вася казав те. Ось з цим щось потрібно робити. Щоб люди знали, куди їм іти. Тому що дійсно дорога, відстань від районних центрів, від юридичних консультацій, брак коштів справді не дають людям вчасно орієнтуватися в юридичному супроводі. Ну і така програмка, яку зараз ми обговорюємо, вона була б у нагоді».

Ж3: «У мене є ще таке доповнення в плані того, що оскільки я медик у декреті, але от зараз населення не дуже сильно поінформовано про свої права: що є договір з своїм сімейним лікарем, і які йому можуть надаватися послуги безкоштовно. Люди звертаються в медичний заклад. Це я знаю від знайомих, чула від сусідів також, що звертаються, і в медичній



*установі вимагають платити за ті послуги, які по суті повинні надаватися безкоштовно. Людина може, якби знала, вона сказала би, що от така послуга мені належить безкоштовно. Але неосвіченість, і виходить, що медичний заклад на цьому непоганенько заробляє. От в плані медицини люди також багато не знають, що їм належить по суті безкоштовно. Цю інформацію на ФАП якщо вони не ходять, то по суті, де вони її почують ще? По телевізору багато що говорять, стільки інформації, що її не осилиш, і не зрозуміє особливо той пенсіонер».*

Учасник ФГД, який є колишнім чиновником, звернув увагу на те, що значна частина жителів віддалених сільських районів практично не знає, який орган державної влади або місцевого самоврядування за що відповідає.

*Ч1: «Дуже часто, ... навіть щодня ми в райдержадміністрації стикалися з проблемою ... нерозуміння населення, хто за що відповідає. За що відповідає місцева рада, за що відповідає облдержадміністрація, райдержадміністрація, за що відповідають інші виконавчі органи, ради і комунальні підприємства, установи. Тобто, моя пропозиція, наприклад, додати ще до цього додатку такий лікбез для населення: по-перше, куди йому звертатися з його проблемою, бо от земельні відносини це Держгеокадастр, якщо у нього болить вуха, то медицина, скажімо так. Якщо це оформлення інвалідності, то це інше, і так далі, і тому подібне».*

Частину проблем доступу до соціальних та правових послуг має на меті вирішити адміністративна реформа в Україні. Водночас, попри адекватну нормативну базу, її втілення на місці часто гальмується або ж реалізується незадовільно.

*Ч1: «Одне із завдань адмінреформи – це наближення цих послуг до звичайного громадянина. І вже з 1 січня 21 року нема такого — обласний центр, районний центр — все повинно бути у вас на місці. ...Все у вас замикається на ЦНАП, який повинен бути при кожній сільській, селищній, міській раді, яка буде центральною. Звісно, в результаті об'єднання деякі населені пункти лишаються без сільських, селищних, а може десь і міських рад, але реформа передбачає, і Міністерство соціальної політики передбачає, що в кожному населеному пункті, більш-менш крупному, тобто де більше тисячі, сімсот-тисячі мешканців, повинно бути віддалене робоче місце від ЦНАПу. Тобто не треба навіть їхати до центральної садиби, а достатньо прийти до старости і до того ж працівника з віддаленим робочим місцем. Він і проконсультує по вашим питанням. Він прийме документи у вас і надасть там якусь допомогу».*

*Ч1: «...Досі електронний цифровий підпис — це щось ну таке, на рівні десь з космічним кораблем, от. І на жаль, досі я з цим, як мог, боровся, але ж в нас признають тільки бумагу з мокрою печаткою — дійсно, щоб пальцем можна було отак помацати і от, це чорнила залишилися. Хоча давно вже наше українське законодавство вимагає від органів місцевого самоврядування, від органів виконавчої влади, державної виконавчої влади мати фахівців, які мали б доступ до реєстрів. Тобто згідно законодавства України, коли людина звертається до якогось державного органу або органу місцевого самоврядування за адміністративною або за соціальною послугою, він повинен надати лише паспорт та ідентифікаційний код або якийсь документ, якого нема в реєстрі».*

Основні труднощі, які виникають у мешканців таких сіл з оформленням правових послуг пов'язані зі складним транспортним сполученням та необхідністю по декілька разів збирати пакети документів, особливо в ситуаціях вагітності чи проблем зі здоров'ям.

*Ж5: «Ми їхали дізнаватися в соцзахист до нашого району. Оскільки моїй дитині вже три роки виповнюється зараз у березні, то було три роки тому. Там ми дізнавалися, які документи потрібні. І навіть, так як лікарка мені сказала, що у мене була складна операція, складні роди, то може держава там надає якусь допомогу. Але так мені ту допомогу ніхто і не видав. Хоч ми і занесли всі документи, тої допомоги мені не було. Повернення ніби коштів за ліки. Того не було. Всі документи, як нам казали, ми занесли. Я на дев'ятому місяці занесла ще там якісь документи...Якби був такий додаток, то там можна собі запитати, що треба, які документи. Там вони кажуть ксерокопію того. Ти мусиш бігти в другий заклад, шукати, де зробити цю ксерокопію, бо у них не можна зробити ксерокопію. Такі труднощі були».*

Частина правових питань опитаним просто не по кишені. Так, питання спадщини

часто проблемно вирішувати, тому що це дорого.

*Ж2: «Ми спадщину переоформляли два роки. Це треба якось зробити простіше і доступно. У мене чоловік тим займався, але це було дуже довго».*

*В: «А довго чому? Багато документів було потрібно?».*

*Ж2: «Довго і затратно. Багато документів. І я не знаю, чого вони це все відтягували. В селі це проблема в кожній хаті. Як це? Своя хата, своє все, і ще стільки грошей треба, щоб її переписати. Якщо людина живе від пенсії до пенсії, як вона може ту хату переписати на дітей? В селі часом треба більше грошей переписати, як вона стоїть, може. Ну що я, не так кажу? Щоб за своє ще й стільки грошей брали».*

Деякі інші проблеми також не вирішуються. Це, зокрема, пов'язано з тим, що жителі віддалених сіл не завжди працевлаштовані офіційно, а займаються присадибним господарством та сезонними підробітками.

*Ж2: «З чимось таким великим я не стикалася. Колись хотіли раз субсидію отримати. Це було давно. Пішли, купу документів занесли. А оказується, ми ж в селі ніде не працюємо. І нам не положено. Того що, якщо ти не працюєш, чоловік не працює, на вас висить два мінімуми. Вам не отримується. Ну не отримується, то й до свіданія. Я поїхала на місяць, літом заробила, і мені хватає. Нічого не пишемо, бо нам нічого не треба, бо ми буцімто ніде не працюємо. Ніби я не хочу ніде працювати. Жила би в місті, то знайшла би роботу. Ну не поїду ж я з села в місто працювати. Туди-сюди їздити, це на дорогу треба більше потратити. А так маємо город, маємо хазяйство, от так і живем. А якщо мені щось треба, таке питання, то у мене діти грамотні. То я їм дзвоню, і вони мене консультують».*

Серед учасників ФГД також є стійкий запит на інформацію стосовно врегулювання земельних відносин.

*Ч4: «Земельно-правові відносини. Особливо так звані паї. І тут дуже багато проблем з приватизацією, про яку говорили. Тому що сільські голови і колишні голови колгоспів, коли розпайовували, інколи поступали не порядно. Звичайно, що у цьому додатку не буде цих кроків. Але хоча б якісь первинні кроки, кому що належить, куди звертатися і як звертатися, повинні бути. Тому що далі всі ці проблеми, які озвучувалися, щодо неправильної приватизації, вже без кваліфікованої допомоги не розбереш. Але первинні якісь кроки мають бути. Людина повинна в цьому додатку бачити, куди їй звертатися хоча б за первинними якимись документами».*

## II. ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ, МОБІЛЬНІ ЗАСТОСУНКИ ТА ВЕБСЕРВІСИ

### ПРЕДСТАВНИКИ ГО, ЯКІ ЗАХИЩАЮТЬ ПРАВА ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ

Респонденти з числа учасників фокус-груп відзначають, що ситуація з користуванням мобільними застосунками чи вебсервісами для пошуку правової інформації або ж державних сервісів є вкрай поганою. Основна причина — просто відсутність таких сервісів.

*Ж1: «Тиждень тому бачила, є інтерактивна карта КМДА. Закладів, які надають послуги особам з інвалідністю. Звичайна гугл-карта, на які нанесені малюночки».*

*Ж3: «Такого плану мені особисто не траплялося. Де є якась аналітика, перехресні посилання і таке».*

*Ж4: «В Харкові є єдина соціальна мережа, в якій об'єднані всі організації, які стабільно працюють».*

Окремо респонденти зазначили, що з боку держави діджиталізація просувається вкрай повільно. Є хороший приклад застосунку «Дія», де впроваджуються послуги одна за одною, відбувається публічне тестування, і таким чином йде просування вперед. Однак, на їхню думку, «Дія» не покриває тих проблемних питань, які постають перед особами з інвалідністю. Конкретних сервісів від Міністерства соціальної політики також не вистачає.

*Ч1: «В отриманні соціальних послуг онлайн все дуже погано. Дійсно, я вже не перший рік спостерігаю за намаганням Мінсоцполітики запровадити сервіс eSocial, який має звести всі послуги в онлайн, але на відміну від тієї ж «Дії», вони випускають кожен місяць великі звіти про те, як там все підключено, завершено, але жодного разу якийсь публічне тестування не почалося. Це вже 2 чи 3 роки. Чому не пішли шляхом запровадження поступового, як «Дія», я не розумію. Тут мені здається, що цей місяць вони витрачають на формування звіту про те, що вони нарobili».*

При цьому, запит на вебсервіси та застосунки такого формату є високим, і респонденти очікують на появу таких вебсервісів та застосунків, де буде принаймні базова правова інформація та можливість отримати хоча б частину правових і соціальних послуг онлайн.

### ОСОБИ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ЗБРОЙНОГО КОНФЛІКТУ

Серед організацій та ініціатив респонденти доволі регулярно користуються напрацюваннями ГО «Юридична Сотня». Їх роль полягає у спрощенні подання нормативно-правових актів та формування чітких алгоритмів дій. Водночас респонденти зазначають, що в українських реаліях навіть чіткі алгоритми не завжди виконуються.

*В: «Я хотів дізнатися, які сайти, мобільні додатки чи вебсервіси ви використовуєте з пошуку якоїсь правової інформації, поновлення прав, на кого вони розраховані, переваги, недоліки? Від вас я чув про «Юридичну Сотню». У них там є така велика база інформації».*

*Ч7: «Вони спрощують офіційну інформацію з rada.zakon.gov.ua. Вони її перетворюють в максимально простий алгоритм дій. І це за їхньою практикою виявилось самим ефективним рішенням. Тобто вони вже конкретно кажуть про алгоритм. І навіть цей алгоритм не виконується. Але алгоритм це вже щось... По протяжності цих алгоритмів можна одразу сказати: о, ні, я другу сторінку з кубиків вже дивитися не буду. Результат все рівно — неефективно. Але до прикладу, баз даних, щоб ви розуміли, в Київському міському центрі, про який колега каже, нема. Нема інтеграції з соцзабезом на місцевому київському рівні. У*

*районній CRM-системі автоматизації підприємства, яку використовує КМДА і райони, теж може різнитися інформація. Тобто я бачу документи. Зробив копію. У АТОвця внесення є інформації, але це не побачить соцзабез. От Мінветеранів зараз намагається знову-таки стягнути ці бази даних, але вони вткнуться в те, що взагалі в Україні бази даних належать різним міністерствам і відомствам».*

Водночас на сьогодні більшість респондентів з числа опитаних все-таки рідше користуються будь-якими спеціалізованими сервісами чи застосунками. Отримання інформації переважно відбувається через спілкування зі знайомими.

*Ч7: «Про ці алгоритми ми між собою можемо говорити, знову це сарафанне радіо, яким ми ділимося один з одним. І все. Офіційно тобі чиновник ніколи не підкаже. Чому нам і потрібні оці додатки, через які ми можемо натиснути кнопку, внесли прізвище... Або одразу, як, наприклад, додаток «Дія». Все — палець приклав, відкривається, і я там замовляю собі всі послуги».*

Частина з ВПО взагалі не змогла назвати жодних вебсервісів з пошуку та трактування правової інформації.

*І4\_Ж: «Нет, я даже не знаю, что такие существуют, если они существуют вообще».*

## **ЖИТЕЛІ ВІДДАЛЕНИХ СІЛЬСЬКИХ ТЕРИТОРІЙ**

Серед учасників ФГД **спостерігається низький рівень використання вебсервісів та мобільних застосунків** для пошуку правової інформації. Респонденти з вищим рівнем освіти або ті, які працювали в органах державної влади чи місцевого самоврядування, воліють користуватись здебільшого першоджерелами — законами й іншими НПА. Інші респонденти здебільшого просто намагаються знайти інформацію через інтернет-пошук або ж звертаються за допомогою до близьких. Як наслідок, деякі з них натрапляли на шахраїв.

*Ж1: «Так ми користувалися адвокатом, адвокат онлайн».*

*В: «Це якийсь сервіс?»*

*Ж1: «Ні. Ми просто вводили у пошуковій системі. Там задаєш питання. Ми давніше користувалися, але користувалися. Але також там є неспівпадіння. Бо є більш освічені адвокати, менш освічені, менш професійні в своїй справі. Там вони починають дискусії. Один каже так, другий так. І так само ти не можеш дійти згоди з ними. Але деякі питання мінімальні вони можуть вирішити».*

*Ч2: «У мене був такий досвід років десять тому. Я шукав інформацію і допомогу юридичну в інтернеті. І дуже багато різних сайтів на юридичну тему, які пропонували свою допомогу. І такі безкоштовно, безкоштовно... От вибрав одних. Одне слово, хочу сказати, що там дуже багато шахраїв. Одна з учасниць уже казала про таке, а у мене вийшло що? Задаю питання, я їх не бачу, звісно. Хто вони такі. Вони там називаються іменами як завгодно. І щось мені скидають, скидають, скидають. Вам туди, вам сюди. Оцей наш фахівець вам допоможе, оцей наш фахівець вам допоможе. В результаті, а заплатіть 3 тисячі гривень і все у вас буде «олрайт». Тому особисто моє ставлення до такої юридичної допомоги — я не довіряю цим сайтам. А тільки спілкуванню з фахівцем, з практикуючим юристом очі в очі. Це те, що я хотів сказати».*



### III. ПЕРСПЕКТИВИ ПОКРАЩЕННЯ ЗАСТОСУНКУ «ТВОЄ ПР@ВО» ДЛЯ РІЗНИХ КАТЕГОРІЙ НАСЕЛЕННЯ

#### ПРЕДСТАВНИКИ ГО, ЯКІ ЗАХИЩАЮТЬ ПРАВА ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ

Респонденти з числа учасників фокус-групи переважно позитивно відгукувались про мобільний застосунок «Твоє пр@во». Вони зазначили, що більшість інформації доступна в інтернеті, але вона розкидана хаотично, написана складною мовою та не структурована на одному ресурсі. Тому на появу такої можливості респонденти очікують з великим нетерпінням. **Навіть якщо застосунок матиме лише функції якісного довідника, це вже буде великим поступом уперед.**

Ж3: «Я дуже порадувалась, коли побачила прототип. Тому що юридичний блок питань — це дуже важливо. Кожна організація намагається так чи інакше тягнути. Але з часом це сходить на «ні», бо це потребує системної роботи, юриста, і з часом питання згасає. Це ще добре, якщо питання, яке людину турбує, можна викласти на одному нормативному акті. Але, як правило, це залучення декількох НПА. Треба мати професійний погляд на проблему. Треба знати, що це згідно цивільного кодексу, тут відповідно закону, а тут постанови. ... Дуже великі сподівання покладаю на цей продукт».

Ж5: «Я була приємно здивована, тому що додаток справді зручний, надати інформацію людям обов'язково потрібно. Люди просто не знають».

Ч1: «Дуже зручно, що є особистий кабінет і можна підписуватись на конкретну інформацію».

Ж4: «Прототип, який запропонували, він логічний і гарний. Єдине, не берусь аналізувати стосовно доступності для людей з вадами зору, наприклад. Чим би доповнила. Інтерактив. Коли є в людини можливість задати запитання, і щоб був зворотній зв'язок. Це така опція в структурах, які зацікавлені в утриманні клієнтів, як є в банках».

І4\_Ж: «Все структуровано. Все якісно. Я розумію, що такі всі додатки повинні ж оновлюватися. І якщо там буде якась історія: «Повідомте нам, що зробити краще», то це буде дуже добре. А так все мені подобається. Аналогів немає. Якби друзі мої мене не поінформували, що така є історія, я навіть і не знав би, що є такий додаток для ВПО і для АТОшників».

Частина респондентів висловлює зауваження, що такий застосунок не матиме суттєвого ефекту, якщо не буде вирішена проблема неефективної організації органів надання соціальних послуг і загалом вертикалі виконавчої влади.

Ч3: «Основна мета має бути: як через мобільний застосунок чи інший сервіс, як людині прискорити отримання тієї чи іншої послуги. І хоч зроби найкрутіший додаток, але людину, як пускали по колу, так і далі будуть пускати. Тому потрібно проблему вирішувати не в цьому місці».

#### Технічна складова

Водночас у респондентів є певні зауваження до технічної реалізації застосунку, принаймні в тому вигляді, в якому він існує зараз. Частина з них стосується складнощів у пошуку вихідних даних. Аналогічні зауваження висловлювались також у інших ФГД.

Ж1: «Я не знайшла інформації про додаток, хто є розробником і яка мета. Коли вже я відкриваю розділ, там вже є виконавці. Знову-таки такими маленькими літерами написано, що я не можу прочитати назву організації».

Ч1: «...Вже згадували, про гарячу лінію, дійсно є можливість звернутись і зателефонувати з додатку. По військових підтримує «Юридична Сотня», там дійсно фахово».

Частина учасників зауважили, що зіткнулись з «багами» застосунку. Також респондентів насторожила «синхронізація» і запит застосунку на доступ до медіа-даних. Такі зауваження траплялись і в фокус-групі УБД/ВПО.

*Ж1: «В мене був момент, коли воно зависло. І синхронізація, коли я перший раз відкривала, досить довго відбувалася. А з чим взагалі воно синхронізується. Воно трошки може злякати мене. Людина може подумати, що з контактами чи персональною інформацією. Може, якось змінити це слово на «завантаження».*

*Ж4: «І зразу доступ до медіа-даних. Я то розумію, що то звичайна практика, але насторожує».*

*Ч1: «Якщо заходиш в «електронні ресурси» і «організації, які допомагають», і тут в усіх стадіях написано «в розробці». Краще тоді не відтворювати цей розділ взагалі». (прим. розділ «Права осіб, які постраждали від збройного конфлікту в Україні»).*

Респондентам не вистачає функції зворотного зв'язку з адміністраторами застосунку. Він необхідний для оперативного виправлення застарілої, неактуальної чи хибної інформації.

*Ч1: «Не вистачає яскравої кнопки «інформація не є актуальною». Якщо я буду рекомендувати людині і бачитиму, що інформація не є актуальною, тому було би добре, мати можливість акцентувати увагу розробників чи адміністраторів про це».*

### **Змістова складова (на основі запропонованої структури/ змісту нового розділу «Права осіб з інвалідністю»)**

Відгуки про потенційне змістове наповнення — позитивні. Структура виглядає чітко, логічно та доречно.

Водночас респонденти висловлюють пропозиції стосовно **підтримки застосунку** у актуальному стані, що є складним і систематичним завданням.

*Ч1: «Якщо буде хоча б первинна інформація зібрана і синхронізована — це вже буде велика перемога. Єдине, чи буде у вас достатньо ресурсів, щоб підтримувати в актуальному стані цю інформацію. ...Було б добре, я бачив, у вас є намагання зібрати організації, які займаються конкретними нозологічними групами, це теж було б добре зібрати перелік конкретних організацій, де люди могли б звертатись за допомогою».*

Дуже бажаною для респондентів є інтеграція з наявними та потенційними реєстрами. Це стосується передусім реєстру надавачів соціальних послуг, а також інших баз даних ГО, які захищають права людей з інвалідністю.

*Ж1: «Зараз створюється реєстр надавачів соціальних послуг. Можливо, якось інтегрувати перелік організацій, які працюють у сфері надання послуг особам з інвалідністю, також у додаток».*

*ІЗ\_Ч: «Потрібен якийсь перелік організацій, які надають послуги. І це зробити по регіонах. Бо ще, наприклад, в Києві є наші колеги, які зробили таку мапу Києва, де можна подивитися, де які послуги є. І щоб було зазначено, чи це комунальні послуги чи приватні послуги. Щоб була якась візуалізація».*

**Серед контенту, який респонденти хотіли би бачити у застосунку, але не побачили у пропозиціях, можна виокремити:**

- Допомога дітям з інвалідністю, які постраждали від насильства та булінгу.

*Ж1: «Я не знайшла інформації про те, як допомогти дитині, яка постраждала від насильства. Це дуже болюче питання. Там також досить складні алгоритми і багато проблем у питанні взаємодії відомств».*

*Ж6: «Також зараз є таке негативне явище як булінг. Потрібно прописувати, що це таке, і як*

протидіяти булінгу. А розмивати на два розділи освіту не варто».

- Оформлення статусу дієздатності/недієздатності, а також того, що вони передбачають.

*Ж1: «Можливо, в кореневому розділі чи десь існуюче. Чи висвітлене питання про дієздатність/недієздатність. Це важлива тема, щоб люди обізнані були, що це таке і для чого відбувається. По ІПР (прим. індивідуальна програма реабілітації) підтримую, давала пропозицію окремо виділити це питання. Тому що це один з ключових моментів».*

**Серед ключових доповнень до структури та правок до неї можна виокремити такі:**

**Підрозділ 1.** Доповнити інформацією про індивідуальну програму реабілітації.

*Ж3: «1 пункт. Отримання статусу особи з інвалідністю. Не знаю точно, що там буде, але варто додати те, хто і як має видати індивідуальну програму реабілітації. Інформацію про це, тому що дуже часто з цими питаннями до нас завжди звертаються. І я не знайшла про ІПР нічого. Якщо додати туди цю інформацію: як воно має бути, до кого і так далі, було би дуже добре». (У повному тексті є неодноразові посилання на індивідуальну програму реабілітації, але немає визначення того, що це є таке, а також того, що описано учасником ФГД — АС).*

Доповнити інформацію про підгрупи інвалідності (1А, 1Б) різницю між ними, як можна змінити групу та підгрупу інвалідності).

*Ж3: «Не вистачає тут інформації про порядок оскарження рішень МСЕК, підгруп інвалідності 1а, 1б, яка між ними різниця. Яким чином змінити з «а» на «б» чи з «б» на «а». Ці моменти люди часто питають, не розуміють».*

**Підрозділ 2.** Розглянути можливість розміщення аналітичної інформації про порядок дій стосовно осіб з інвалідністю, які потребують допомоги у повсякденному житті та які залишились без опіки.

*Ж3: «Є пропозиція в підрозділі 2 додати інформацію про те, що робити, якщо особа з інвалідністю, яка потребує допомоги у повсякденному житті, залишається сама. Я зверну вашу увагу на трагічну подію, яка недавно відбулась в Харкові, і як всі дуже гнівилися, що це таке. Так всі живуть як страуси. Зараз це дуже велика проблема. Мені дуже цікаво було би почути експертний виклад на цю тему».*

**Підрозділ 3.** Доповнити інформацію про забезпечення автомобілями (така інформація є у повній версії пропозиції, але вона не відображена номерним підпунктом та не відображена у бриффі — АС).

*Ч1: «Ще дуже часто люди питають стосовно закону про гуманітарне забезпечення, автомобілями. Як мінімум, це варто прописати. І в тому числі порядок ввезення, звільнення від митних платежів, всі нюанси по цьому питанню, бо там є дуже багато підводних каменів, про які люди повинні знати».*

Звернути увагу кінцевих користувачів на таблицю сумісності (Наказ Мінсоцполітики №602), щоб уникнути описаних ситуацій:

*Ч1: «В частині технічних засобів реабілітації, є в 602 наказі таблиця сумісності, яка робить дуже негативну практику. Люди, скажімо, отримують протипролежневі матраци і позбавляються права отримати крісло колісне чи протипролежневу подушку. Якщо брати в цілому, ця таблиця сумісності є абсурдною та дискримінаційною, але маємо що маємо, і люди, особливо на ранньому етапі, не думаючи, беруть те, що потрібно на тому етапі, і потім вже на довгі роки мають проблеми з тим».*

Пункт 3.5. Доповнити інформацію про санаторно-курортне лікування з вказанням закладів, які можуть надавати послуги особам у кріслі колісному.

*Ж5: «Там, де санаторно-курортне лікування, добре би було вказати, в яких санаторіях може отримати послуги людина, яка пересувається у кріслі колісному. Тому що не всі санаторно-курортні заклади можуть прийняти таку людину. ...Прямо назви цих санаторіїв».*

**Підрозділ 4.** Можна додати інформацію про пільги для роботодавців при працевлаштуванні осіб з інвалідністю.

*Ж1: «Підрозділ 4, там, де працевлаштування. Пільги для роботодавців при працевлаштуванні осіб з інвалідністю. Це інформація, якою треба володіти перш за все роботодавцям, але й соціальним працівникам теж. І люди можуть виступати в різних іпостасях. Людина з інвалідністю може створювати підприємство соціальне. Ця тема розмита в українському законодавстві. Там про те, там трошки про те і так далі. Було б добре, якби ця інформація була б тут зібрана. ...Таких речей у нас насправді не так багато, було б бажано, якби їх перелік розширювався».*

**Підрозділ 5.** Доповнити підрозділ інформацією стосовно допомоги дітям з інвалідністю, які постраждали від насильства та булінгу.

**Підрозділ 6.** Бажано додати інформацію про державно-будівельні норми з конкретними розрахунками та вимогами.

*Ж6: «Як для мене, то добре, щоб там було державно-будівельні норми. Інклюзивність будівель, споруд. Не знаю, чи всім потрібно, але мені би було зручно цим додатком користуватись. Законодавство, на які закони посилатися».*

Є пропозиція використати альтернативну назву підрозділу 6 «Універсальний дизайн та доступність»

*Ж6: «Пропоную розглянути також варіант альтернативної назви 6 підрозділу. Як варіант: «Універсальний дизайн та доступність». Це універсальний і прийнятий термін, який включає в себе те, що тут написано і багато іншого».*

**Підрозділ 7.** Доповнити інформацію в підрозділі практичними пунктами: 1) перекладачі; 2) послуги перекладу; 3) курси перекладу.

*Ж5: «Є підпункти там, де жестова мова, сурдопереклад. Я би додала додатковим підпунктом «перекладачі», «послуги перекладу». Підрозділ 7 «Право на доступ до інформації». Назва підпункту «Жестова мова», а додаткових підпунктів немає. Я би додала: 1) перекладачі; 2) послуги перекладу; 3) курси перекладу.»*

**Підрозділ 8.** Додати інформацію про Урядового уповноваженого з прав людей з інвалідністю.

*Ч1: «Так само там в органах відсутня урядова уповноважена, та було б добре прописати порядок звернень. І дуже бажано, щоб це була можливість прямо з додатку звернутись, а не фізично відправляти листа, як це наразі просять».*

### ***Інші пропозиції та рекомендації до структури та контенту:***

Розглянути можливість об'єднання всієї інформації, пов'язаної з питанням освіти, в один розділ.

*Ж6: «Трохи некоректна розбивка. Підрозділ 4 і підрозділ 5. Право на освіту не можна розбивати так, як тут розбито. У п.4 «інклюзивна освіта» і «зарахування до вузів». І в підрозділі 5 також «дошкільне виховання і навчальні заклади». І ВУЗи і дошкільні заклади — це все рівні освіти. Є ще дистанційна форма навчання. Воно все разом має бути прописано».*

Респондентам важливо отримати необхідні шаблони типових заяв і документів у застосунку.

*Ж4: «Було б непогано, щоб там були завантажені додатки, зразок заяви, якісь документи,*



які потрібно. Крім переліку, і якісь завантажені документи».

Респонденти вважають **вкрай доцільним** розробити **алгоритми проходження типових ситуацій** (як-от оформлення інвалідності) з переліком необхідних документів і чіткою послідовністю. Важливо, щоб такий перелік та алгоритм був завізований відповідальною особою, яка представляє органи виконавчої влади. Це стане в нагоді кінцевим споживачам у разі виникнення спірних ситуацій та прихованого чи відкритого саботажу з боку соціальних служб.

*Ж3: «Дуже бажано, щоб під цими алгоритмами було посилання на те, хто їх склав. Бо буває так, що людина це бачить, приходять в державний орган і каже, от ми бачили, що є такий порядок. А йому в МСЕК кажуть — «А хто вам таке сказав?». А він — «Та в якомусь застосунку». «А хто цей застосунок склав?». Тобто авторитетне експертне підтвердження всіх схем, які будуть викладатись. Дуже важливо. Будь-яка інтерпретація, до будь-якого рівня спрощення, вона має бути завізована авторитетним органом. Тобто Мінісоцполітики має поставити гриф «схвалено», і посилання на виконавця, хто схвалив».*

*Ж6: «Перелік документів чи процедура для дитини або для літньої особи. Ти не можеш кататися кожного дня туди в службу, переписувати цю заяву з дитиною. Щоб був перелік, який затверджений і підписаний відповідальною особою. Те, що ми маємо в додатку, це добре. Але якщо буде якийсь підпис, що цього достатньо, то людина зможе доводити щось соцслужбам, що це правильний перелік і оформлювати цю інвалідність».*

Доречним є розглянути можливість **безпосередньої комунікації користувачів застосунку** стосовно юридичних запитань. Це можуть бути зовнішні чати у Viber чи Telegram для окремих категорій осіб, де люди зможуть поділитись своїм досвідом та запитати поради.

*Ж4: «Ми співпрацюємо з близько 40 організаціями. І їх можна поділити на дві категорії: комунальні та недержавні. Комунальні установи, які допомагають дітям, вони укомплектовані юристами. В них вертикаль, їм спускають, і вони виконують. В недержавних установах — це юридичні послуги. Як в самих отримувачів послуг, так і в організаціях, які допомагають. Форум, чат, вайбер-група, де люди зможуть обмінюватись інформацією з юридичних питань».*

Перспективною є ідея впровадження юридичних консультацій у застосунку чи в інтегрованому інструменті. Їх можна здійснювати як автоматизованим чат-ботом, так і комплексно: з долученням фахівця, якщо спілкування з ботом не допомогло.

*Ж2: «Я тоже вижу это как вебсайт, в котором есть окошко, и ты имеешь возможность уточнить информацию. Скажем, информация по этому вопросу есть, но она не раскрыта полностью. И хотелось бы общаться не с роботом, а с живым человеком. Коммуникация прежде всего».*

*Ж1: «Доцільно використовувати чат-бота. Є хороший досвід Львівської міської ради, її можна вивчити. Людина може забити своє місце проживання і дізнаватись повідомлення щодо відключення світла чи води і таке інше. Чат-бот може надавати список нормативки, посилання. Якщо чат-бот не може відповісти на запитання, то людина може зв'язатись з оператором. Якщо технічне рішення добре, то це працює».*

У перспективі також можна розглянути можливість інтеграції функціоналу, який зробить застосунок можливим для застосування незрячими та людьми з вадами зору.

*Ж5: «Можливості голосового набору для людей незрячих. Озвучки тексту».*

## **Поширення інформації про застосунок**

Під час фокус-груп було запропоновано звернути увагу на поширення застосунку в середовищі соціальних працівників.

*Ж1: «Мені сподобалось те, що дуже структурована інформація. Дуже зручний інтерфейс. Хотіла б сказати, що це буде дуже корисно для соціальних працівників, які не є юристами, які ведуть роботу безпосередньо з бенефіціарами. Вони першими отримують запит на якусь інформацію, але не завжди можуть дати відповідь. Чому така ситуація не дуже гарна, тому що, коли ти кажеш: «я подивлюся і обов'язково передзвоню», то дуже часто наші бенефіціари розуміють це як відмову. Тобто ніхто не буде цим займатись, це мої проблеми і ніхто нічого не відповість. ... Там є контакти, є телефони, і коли людина не може допомогти — то принаймні може перенаправити людину туди, де можна це спитати і отримати якусь професійну консультацію».*

*Ж5: «В соціальних службах зробити бокси з цим додатком».*

Поширювати інформацію про застосунок можна за допомогою управлінської вертикалі.

*Ж4: «Про додаток «Твоє пр@о» я дізналася від вас. Я не одна така. Ті люди, які живуть у віддалених селах, теж не будуть знати. В першу чергу, потрібно потурбуватись, щоб на сайтах ОДА, сайті Мінсоцполітики, сайтах соцслужб була інформація про цей додаток. І також в закладах, установах, на стендах. Щоб вони бачили і знали, щоб могли скористатись».*

## **ОСОБИ, ЩО ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ЗБРОЙНОГО КОНФЛІКТУ**

Опитані респонденти переважно позитивно оцінювали застосунок «Твоє пр@во», з яким вони ознайомились під час підготовки до фокус-групи. Втім, до самого обговорення вони не знали і не чули про цей застосунок. Під час обговорення учасники запропонували перелік можливих покращень для застосунку.

*Ч7: «І от чому мені подобається додаток, який ви показали? У ньому є вже концентрована інформація. Нам, ветеранам, ну і переселенцям, не вистачає одного ресурсу, куди б ми могли зайти і отримати повноцінну інформацію».*

## **Технічна складова**

Більшість респондентів не стикались із особливими технічними труднощами при встановленні застосунку. Водночас були ситуації, коли застосунок працював некоректно і «зависав». Додаткові скарги були на тривалу синхронізацію застосунку. З боку УБД критику викликав також термін «синхронізація»: частина респондентів висловили пересторогу, що застосунок може збирати якісь персональні дані користувачів без їхньої згоди.

*І4\_Ж: «Да, да. Прекрасно. Здесь вообще никаких вопросов. И хорошо, что выделяется горячая линия желтым цветом. Это то, что я сейчас вижу. Всего четыре скрина. Или пять? Пять. Это из того, что загрузилось. Ну не знаю, оно пока грузится. Это, кстати, очень большой недостаток, когда приложение долго грузится. Его потом отвергают».*

Частину учасників ФГД насторожив запит застосунку на доступ до файлової системи. Отримання такого доступу для застосунку потрібно в момент надсилання файлів чи документів з пристрою користувача, однак недоцільно запитувати про такий доступ одразу після встановлення. Краще запитувати про це безпосередньо за необхідності доступу до файлів.

*В: «У всіх він, до речі, нормально встановлювався?»*

*Ч1: «Так, без питань. Ну просить дозволи, які не сильно зрозуміло, нащо доступ до моїх файлів, якщо я просто заходжу подивитися...».*

*Ч2: «А військові ще більш параноїки. Ну, може, не ветерани, але діючі, які, може, й правильно слідкують за інформаційною гігієною».*

Попри те, що в застосунку реалізована можливість створити особистий кабінет користувача, вона є непримітною. Респонденти рекомендували виділити цю можливість та наповнювати додатковими можливостями. Частина респондентів взагалі не помітила можливості створити особистий кабінет під час першого знайомства із застосунком.

При інтеграції в застосунок послуг системи надання БПД респондентам важливо закріплення конкретних територіальних підрозділів системи БПД за місцем проживання кінцевого користувача.

*Ж: «Як уже говорили, щоб Запоріжжя не консультувало там Закарпаття, і навпаки. Тобто автоматично ти вже вибираєш ту проблему і той регіон, в якому ти з проблемою цією стикнувся, і тобі тоді уже на твій вибір. Ти повинен сам визначитися, чи ти хочеш: поговорити конкретно, чи направити повідомлення, чи щоб до тебе фахівець передзвонив, чи написав, чи просто записатися на консультацію вже вживу чи онлайн. Тобто ну все ж таки треба давати людині вибір. А дивлячись на те, як працює система, вже тоді визначитися, що найефективніше і найчастіше вибралося у користуванні».*

## **Змістова складова**

На сьогодні в застосунку відсутня інформація для ветеранів АТО/ООС, а є лише для чинних військовослужбовців. Також потрібно здійснити розрізнення між різними статусами УБД.

*Ч2: «Все, що може бути. В додатку, який ви нам надіслали, наприклад, там є для діючих військових, але для ветеранів нічого ще немає. І потрібно враховувати всі категорії: переселенці, ВПО, УБД».*

*Ч3: «Учасник війни. Дуже багато статусів різних... Треба спочатку визначити себе або якусь інформацію, щоб можна було додати, щоб система автоматично визначила: ти — ВПО, УБД,... Чи — учасник війни, поранений. Чи... От у нас є афганці. Категорій взагалі соціальних більше 39, здається».*

Для ветеранів АТО/ООС бажано надавати інформацію про адаптацію та соціалізацію після війни. Це можуть бути інструкції з відкриття власного бізнесу, контакти менторів з середовища ветеранів та контакти організацій, які беруть на роботу УБД. Також у цьому розділі можна розміщувати інформацію про гранти для малого бізнесу, які розраховані на ветеранів.

*Ч3: «Я би ще, знаєте, хотів, щоб було там додано? Наприклад, ветерани — це люди, які вже мають досвід, військові, і вже повернулися додому. Тобто там був би добрий розділ для тих людей, які хотіли б займатися підприємницькою діяльністю».*

*Ч4: «Робота — це перший-другий пріоритет».*

*Ч3: «Оце було б дуже важливо. Ось ці алгоритми — який ФОП, які КВЕДи, яку діяльність. Так само інформація і про громадські об'єднання. Які є громадські об'єднання, дієві громадські об'єднання, які допомагають. Так само було б добре, наприклад, театральне мистецтво. Громадські ініціативи. Соціальна адаптація в суспільстві. Розповісти про такі-то громадські ініціативи».*

*Ч4: «І взагалі — новини. Можна скремблити з декількох сайтів».*

*Ч3: «Це було б непогано. Тобто не відокремлювати тільки одну проблему, щоб отримати інформацію тільки по тих питаннях, а й ширше. Ветеран же не закінчує своє життя, він ще буде жити якихось 10-20 років, може 30. І чим ти можеш дійсно займатися? Мистецтво, письменництво, театр, картини хтось малює, книги пише».*

*Ч5: «І це питання розширюється, навіть іде на патріотичне виховання, тому що ветеран може навчати, може проводити якусь роботу і ділитися досвідом».*

Ч6: «И ещё было бы неплохо, чтобы посменные профессии были, ведь сейчас всё бежит, всё меняется. У человека есть какая-то профессия, а она сейчас морально устарела. И вот чтоб он мог переучиться на другую, чтобы хлеб мог себе заработать».

Ч3: «Так само в Україні є умовно, наприклад, 250 бізнесів ветеранів. Чому, наприклад, про них там не розповісти? Тобто така собі карта ветеранського бізнесу. І історія, і вакансія. От, у нас наприклад, Veteran Service — і пішло... Там ветерани можуть шукати собі роботу. Правда, важко собі ветерана набирати на роботу. Ну це так».

## **Зміни в концепції та структурі**

Більшість учасників ФГД вважають доцільним не так донесення інформації про наявність тих чи інших прав і загальне просвітництво, як опис алгоритмів їх дотримання і відновлення. Також корисним може бути надання готових шаблонів звернень для основних ситуацій.

Ч2: «От у мене таке враження. Ну от — права, права, права. Розумієте, мати право у нашій державі — це не факт, що ти його отримаєш. Я, можливо, ці права і знаю. Мене більше цікавить, як ці права реалізувати, прощупати».

Ч3: «Потрібні конкретні алгоритми дій — 10 кроків поетапно, щоб отримати це, 10 кроків, щоб зробити це. Чи п'ять кроків».

Ж1: «10 — це навіть забагато. Можна 5».

Ч4: «Чи взагалі 3 чи 4».

15\_Ж: «Я читаю документознавство і діловодство, і ділову українську мову. Усне, важливе. Електронне. Має бути зареєстровано. Письмове. Передається електронне звернення. А ви не даєте їм шаблони? Шаблони треба дати і декілька шаблонів по різних найважливіших проблемах».

**Змістові блоки «Права осіб, які постраждали від конфлікту в Україні» та «Права ветеранів АТО/ООС» мають знаходитись поруч (наприклад, пунктами 1 і 2 чи 3 і 4, а не пунктами 1 і 4 як зараз)**

Ч5: «Я би сказав, що тут ще трохи наплутано. Тому що і ветерани, і військовослужбовці, і ВПО або УБД — це одна категорія. А тут вже є права осіб, що постраждали від торгівлі людьми. Це різні категорії, але вони несумісні. Вони не поруч мають стояти. Тобто насильство в сім'ї — це зовсім трошки, розумієте не те...».

Ч2: «От дивіться, права осіб, що постраждали від конфлікту в Україні, мають бути поруч з правами ветеранів АТО/ООС. Це дві більш споріднені категорії. І закон про соціальний захист, і гарантії для цих категорій спільні. А от права осіб, що постраждали від гендерно зумовленого насильства і торгівлі людьми — це два інших питання. Прикріпити внизу, розробити. З основних проблем можна зробити. Хтось, наприклад, звертається щодо покращення умов житла».

На думку респондентів, застосунок можна зробити більш зручним, якщо його персоналізувати. На вході в нього можна запитувати базові соціально-демографічні характеристики та статус особи. На основі цих даних можна формувати ті змістові блоки, які будуть показані конкретному користувачу.

Ч1: «Я би додав персоналізованості. Щоб можна було заходити і бачити, що ти переглядає за якийсь час, що тебе цікавило. Ну така собі аналітика. Я люблю аналітику і бачити у процесі свою історію».

Ч2: «Просто якби ми зараз все намагалися виставити категорійно, тому я і веду до того, щоб спочатку визначити твою категорію максимально, ну пару кроків хоча б — чоловік, жінка, категорія твоя. Я б сказав, що треба заздалегідь визначити свою категорію, тобто зробити взагалі «Вхід» у вигляді опитувальника, хто ви є. Декілька питань, щоб визначити



одразу свою категорію (тобто, чи було в тебе поранення і т.д.) і показувати тобі відповідно. І щоб оператор бачив».

Ч3: «Саме поняття «ветеран» визначити».

Для респондентів дуже важливим є функціонал, який дозволить їм комунікувати з державними органами без необхідності їх відвідання. Вони хочуть бачити **типові форми**, які дозволять здійснювати рутинні звернення через застосунок.

Ч5: «Так. Якщо ти тиснеш «1», наприклад, «Оформити заяву на путівку», на отримання «санкуру» (санітарно-курортне лікування). Тиць — перше. У вас є форма №70 чи немає? Нема. Вам треба сформулювати запит, щоб її отримати? Чи вже от готовий запит, будь ласка, написав — я такий-то, такий-то, і мені одразу — принт, щоб роздрукувати, або навіть щоб одразу відправити на відповідну електронну адресу — це роботи треба буде вже дуже багато».

Ч5: «Він був би зручний, аби міг сформулювати документ, у pdf. Або зразу і відправив би (цей же додаток) зразу у цей совбез, у відповідний твій совбез, тому що база підтягнула офіційну електронку. А потім адмін собі сидить — і у нього там повернення із цієї пошти. Ну, значить вона не працює, значить адміну написав, а чого у вас в совбезі пошта не працює».

Ч6: «Якби був шерінг такий, то було б дуже цікаво».

Ч5: «І, наприклад, те ж Міністерство цифрової трансформації це просто зараз підтримує на «ура», і Мінсоцполітики точно захоче, щоб вони це запровадили, щоб у них просто працював електронний обіг».

Ч6: «І взагалі, щоб там був такий розділ, щоб можна було поскаржитись».

Ч3: «Так, це в принципі працює. Типу 1551. Скарга. Будь ласка. А ви вже скаржилися, ось перелік ваших скарг. А ні, я хочу по-новому поскаржитися. Скаржитесь. Тобто щоб воно автоматично, робот там такий, як у 1551 фіксує твою скаргу. А буде три скарги — все, звільнили, до побачення. Щоб були варіанти розгляду, як її розглянули, цю скаргу».

До застосунку можна додати **максимально спрощені інструкції** не тільки у текстовому **вигляді**, але й за допомогою **коротких відео**.

Ч6: «Знаєте, щоб я ще додав би до цього? Інструкцію до всього цього, можливо. Або як на ТікТок люди розповідають за 60 секунд якісь прості речі, і точно так це можна було б використати. Ну це вже як маркетинг і просування, і плюс зараз люди сприймають краще візуалізовано інформацію, ніж читати її. Люди стають, та вони і були такі, лінівці. І в принципі — це просто закон, який розписаний у додаток, якщо так розібратися».

Також бажаним для застосунку є створення зворотного зв'язку з розробниками. Він може виконувати функції знаходження помилок.

Ч4: «Можливо, щоб через цей кабінет був якийсь зворотний зв'язок. Це взагалі була би «бімба».

Опитані респонденти позитивно ставляться до інтеграції в застосунок можливостей звернення до системи надання БПД.

Ч6: «І ще було б добре, якби був кол-центр».

Ч5: «Так, кол-центр це взагалі окремо».

Ч6: «І, наприклад, тебе там консультують, і якщо ти заплутався, бо там реально багато напрямків. І тобі кажуть алгоритм — заходити в 1-й розділ, і пронумерувати, проалфавітиту треба, здається».

В: «Тобто якесь крос-посилання, табуляція?».

Ч6: «Так, так. І, мабуть, якийсь сервіс кол-центр був би обов'язковим, міг би допомогти. Бо люди недосвідчені, не вистачає знань. Багато недосвідчених і ветеранів, і військовослужбовців».

молодих, дуже багато».

## **Поширення інформації про застосунок**

У респондентів є доволі чітке уявлення про те, як мала би поширюватись інформація про такий застосунок серед УБД. Оскільки на сьогодні основні питання надання правових послуг респонденти отримують зі спілкування з побратимами та посестрами, то і просувати застосунок можна такими ж методами. На їхню думку, якщо якість застосунку буде високою, він дуже швидко стане популярним під час обговорення в соціальних спільнотах ветеранів.

*Ч3: «Можна використовувати всі потенціальні можливості — від соціальних мереж, сайтів, офіційні джерела, Мінвет, Міноборони. Фейсбук, групи, соціальні категорії, всіх, всіх, всіх. Перейти у ТікТок, у вайбер. Кому воно треба, то воно піде само собою. А ідеально — це візуальне сприйняття, коли ти подаєш короткі меседжі».*

*Ж1: «Сарафанне радіо».*

*Ч3: «Фейсбук. Там купа груп, спілка така, спілка така».*

Водночас учасники ФГД визнають наявність суттєвої проблеми з поширенням інформації серед ветеранів, які проживають у більш віддалених місцевостях. Відповідно, такі УБД можуть розглядатись як перспективна категорія для майбутнього залучення.

*Ж2: «Дело в том, что в Киеве хоть что-то есть, а вот так общаешься с коллегами по Луганской области — вообще ничего нету».*

*Ч3: «Та он хлопцям у село дзвониш, спілкуєшся — які пільги, які санаторії, тут корови мукають... Та й не доїдеш туди. Тут ми хоч якусь інформацію маємо, а там взагалі «труба».*

## **ЖИТЕЛІ ВІДДАЛЕНИХ СІЛЬСЬКИХ ТЕРИТОРІЙ**

### **Технічна складова**

На етапі підготовки до проведення фокус-групи було виявлено кілька проблем у користуванні застосунком жителями віддалених сільських територій.

#### **1) Загалом низький рівень використання можливостей смартфонів**

Попри те, що абсолютна більшість респондентів, з якими Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва контактував, користувались смартфонами, виникли суттєві труднощі з тим, щоб пояснити, як встановити застосунок і користуватись ним.

#### **2) Відсутність підтримки встановлення застосунку на старих версіях ОС Android**

Значна частина респондентів користується старими смартфонами та планшетами з застарілими версіями ОС Android. Відповідно, вони не змогли встановити застосунок на ці пристрої.

Як і у випадку з УБД, респонденти говорять про необхідність **розширення функцій персонального кабінету**. Як варіант, можна запросити при вході в застосунок відповісти на декілька запитань про місце проживання, статус та інші аспекти, після чого подавати більш персоналізовану інформацію.

*Ж1: «... пробувати треба. І дійсно, чат-бот тут стане в допомозі. Провести невеликі якісь*

такі загальні питання, де б людина просто клікала: «так», «ні», ... а тим паче будь-яка програма, вона прив'язується до місцезнаходження по геолокації. Це абсолютно не складно, прив'язати цей чат-бот, і це буде найпростіше».

## **Змістова складова**

Окремі респонденти, які детальніше аналізували застосунок, вказали на важливість питання актуалізації викладеної інформації.

*Ж3: «...І все-таки адміністраторам і модераторам сайту треба слідкувати за тим, щоб законодавство відповідало тому, що тут заявлено».*

Частина респондентів вважає, що контент, який подано в застосунку, потрібно спрощувати ще більше.

*Ч1: «Буквально два слова. Можливо, у мене така думка прийшла в голову, цього ми торкалися вже, дуже складно інколи людині малоосвіченій розібратися в тих формулюваннях, які вказані навіть у цьому додатку. І будуть ще доповнюватися. Чим далі заглиблюєшся в якусь тему, воно здається все складніше і складніше. Можливо, от такий додаток краще був би простіший, у форматі інструкції. Можна пожартувати, як до хлібопічки побутової. Проблема така-то — звертатися туди-то, або посилання. Проблема така-то — звертатися туди. А уже там більш вузький фахівець в цьому людині буде допомагати, щоб не заповнювати більш складними юридичними формулюваннями, бо вони людей інколи плутають».*

*Ч4: «Не треба надто заглиблюватися, тому що пересічна людина цього не зрозуміє. Людина без підготовки там просто заплутається. Розширити перелік проблем і зробити коротку інструкцію: така проблема — звертаємося туди. Бо коли люди без підготовки, без відповідної кваліфікації і розуміння, що вони роблять, користуються от такою детальною інструкцією, то у чиновників тоді такі величезні проблеми. Бо людина вимагає, свято впевнена, що вона вимагає правду, але чиновник цього зробити не може. Не треба ускладнювати життя. Розширити перелік проблем. Їх дійсно набагато більше. Ну я розумію, що цей додаток сирий, але звузити кількість варіантів дій».*

І знову таки, вже влучно говорили, що будь-який такий додаток не повинен давати масу інформації законодавчого характеру, він повинен давати чіткий алгоритм дій. Тобто покрокову інструкцію, що вам і як треба зробити. Наприклад, мені особисто дуже подобаються покрокові алгоритми, які розробила система «Прозорро». Дуже зручно користуватися, тому що є онлайн-путівник, куди ти зайшов, і тобі чітко розписано, куди звернутися, на що звернути увагу і як ти маєш діяти. Але кругом повинно бути ключовим — звертайтеся до фахівця. І конкретні посилання на ЦНАПи по регіонах, куди можна звернутися, центри юридичної консультації, які є по регіонах, тому що от такі розширені лінки просто допоможуть будь-якому користувачу дійсно знайти те, що йому потрібно».

*Ж1: «Хотілося побачити якихось практичних порад, ніж юридичних термінів — тому що дійсно, як уже говорили, перевантаження непотрібною юридичною інформацією просто плутає пересічного користувача. Я не юрист, а просто дотична до сфери, дуже багато цікавилася, консультувалася, але знову ж таки, читаючи інформацію, вона накладається одна на одну, і ти вже заплутуєшся в тому ж питанні, яке ти хотів вирішити».*

## **Зміни в концепції та структурі**

Окремі респонденти стверджують, що самого застосунку буде недостатньо для досягнення цілей програми. Значна частина потенційної цільової аудиторії не зможе ним користуватись з об'єктивних обставин.

*Ч2: «Додаток охопить лише якусь частку населення і, на жаль, дуже малу. Я не знаю, як там на Полтавщині, як там в інших районах чи областях, центральних областях, але ж,*

наприклад, Луганська область, і ми, колишній Станично-Луганський район, і в тих селах, які розташовані вздовж кордону з Росією, навіть не мають мобільного інтернету. Дуже часто в цих населених пунктах не працює ні Київстар, ні Лайф, ні МТС. Працює МТС, але російський Вадафон або інші російські оператори. У нас є Камишний, є Красноталівка, є Богданівка... Ну, Богданівка знаходиться не біля кордону. Але ж населений пункт, де немає зв'язку. Тобто там велика проблема з мобільним зв'язком. Якимось чином є провідний зв'язок, тобто Укртелеком. Тобто у людей є можливість доступу до інтернету через ноутбук, через комп'ютер, але ж нема доступу через мобільний додаток. Тобто я до того, що не тільки мобільний застосунок повинен бути. А це наприклад, якийсь сайт».

Спрощення контенту застосунок можна здійснювати шляхом тестування на середньостатистичних користувачах без юридичної освіти.

Ч3: «Я теж згоден із колегами, що... знаєте, долучити до розробки... до подальшої розробки цього додатку не тільки фахівців юристів, бо от я зараз відкрив телефон — ну дійсно «документи та правочини». Що таке провочини, правочини. Ну «приватні правовідносини», ну слово «правовідносини», ну це вже теж лякає. Тобто моя пропозиція долучити от звичайну людину, яка взагалі не знає жодного закону. От навіть вона не підозрює, скажімо так, про те, що є такі закони, і як вони називаються. От оце тоді, це дійсно буде такий народний додаток, зрозумілий і дудусеві, і бабусі, і людям молодшого віку, котрі ще не стикались з цими термінами. Ну от якось так».

Ж1: «Дійсно, дуже б на користі став би якийсь абсолютно незаангажований копірайтер, який не є юристом, який просто на словах — гарною українською, російською там чи іншою якоюсь мовою буде давати інформацію доступними словами. Це дуже гарна практика і вона дуже гарно себе зарекомендувала в інших додатках».

Для частини респондентів також важливими є функції **пошуку конкретної інформації**, а також голосового пошуку та відтворення.

Ж1: «Якраз можна ще додам? Бо забула сказати. У вас є ресурс тут такий як пошук інформації. Людям, у яких є проблеми з зором, дуже складно сидіти клікати. То голосовий набір, яким зараз дуже актуально всі користуються, — це взагалі було б чудово. Ти називаєш — і тобі вже видається вся інформація».

Ж2: «Ну от, наприклад, я заходжу в гугл... Я сказала... чи мені там рецепт який треба, чи це що. Так само ця проблема. В мене така проблема, щоб я там сказала своїми словами, і воно мені вибило. Може це те саме? Просто людина сказала своїми словами про проблему свою. І воно їй те вибило. Так можна?»

## **Поширення інформації про застосунок**

Респонденти запропонували декілька відносно чітких способів поширення інформації про застосунок «Твоє пр@во». По-перше, це можуть бути інформаційні стенди у сільських радах та ЦНАПах. По-друге, це може бути домовленість з Офісом Президента, Мінюстом чи іншим ЦОВВ для надання розпорядження, яке буде «спущено» донизу.

Ч1: «Найперше — це де шукать цю інформацію. Повинно бути у селищних голів і ОТГ, старост, навіть на паперових носіях, ті ж самі візитки. Прийти, по кожному дворі роздати, щоб в кожній хаті вона була. Той же фейсбук, наприклад. Я можу брати, і в мене багато підписників, і робити рекламу безкоштовно цього додатку».

Ч2: «Багато міжнародних організацій і українських громадських організацій цю систему давно вже зрозуміли і використовують на «ур»а. Яку — достатньо написати на Кабмін або на Офіс Президента, що ми ось такі, хочемо таке, допоможіть нам розповсюдити. Кабмін це розписує... Секретаріат Кабміна розписує на міністерства. Міністерство розписує на свої органи, розписує на облдержадміністрацію, облдержадміністрація розписує на райдержадміністрацію, райдержадміністрація розписує на сільські, селищні і міські ради. І так десь за тиждень вся Україна без винятку отримує цю інформацію».

## IV. ГЕНДЕРНІ ВІДМІННОСТІ, ЩО СПОСТЕРІГАЛИСЯ ПІД ЧАС ДОСЛІДЖЕННЯ

Під час проведення фокус-груп та інтерв'ю загалом не спостерігалось суттєвих гендерних відмінностей у потребах досліджуваних груп. Абсолютна більшість ситуацій, в яких існує ускладнений доступ до правових та соціальних послуг, визначається статусом групи, до якої належить людина, а не її гендерною приналежністю. Водночас існують певні розбіжності у тих проблемах, які виникають у чоловіків та жінок з досліджуваних груп. Вони зумовлені уявленнями про розподіл гендерних ролей у суспільстві.

У процесі дослідження потреб людей з інвалідністю **питання раннього втручання** артикулювалось саме жінками. Також для жінок актуальнішим є питання **догляду за дітьми з інвалідністю**. Інші питання, пов'язані з вихованням дітей, теж озвучували жінки: протидія насильству щодо дітей та булінгу. Також у відповідях учасниць дослідження можна простежити упереджене ставлення окремих працівників медичної системи та МСЕК стосовно жінок з інвалідністю, особливо в контексті статевого здоров'я. Оскільки такі питання є чутливими для респонденток, доречним є розглянути можливість висвітлення необхідної інформації в застосунку для протидії такому упередженому ставленню.

Деякі відмінності спричинені **специфічною гендерною структурою** досліджуваних груп. Так, серед УБД суттєво переважають чоловіки. Відповідно, ми можемо підтвердити висновки попереднього етапу дослідження, де було вказано таке: існують **проблеми упередженого ставлення** при наданні медичної допомоги, а також оформлення правового статусу учасника бойових дій чи інвалідності для жінок-ветеранок. **Участь жінок у Збройних силах та добровольчих батальйонах часто не толерується**, внаслідок чого виникають дискримінаційні явища у частині реабілітації та повернення до мирного життя.

Відповідно, в застосунку «Твоє пр@во» можна передбачити розміщення інформації про захист жінок-військовослужбовець від дискримінації та домагань, а також врахувати особливості повернення жінок-УБД до мирного життя. Доцільно розглянути можливість гендерно орієнтованого викладення контенту в підрозділі «Членам сімей загиблих», тому що він значною мірою орієнтуватиметься на жінок.

Новий етап дослідження підтверджує наявність гендерного компоненту в частині соціальних і правових проблем, інформацію про вирішення яких потребують жителі віддалених сільських територій. Ці **проблеми пов'язані з народженням і вихованням дітей**. Для отримання соціальної допомоги з народження дитини чи лікування під час вагітності жінкам потрібно долати значні транспортні труднощі та знаходитись у приміщеннях очікування, які не обладнані для вагітних. Відповідно, є стійкий запит на можливість отримання таких послуг онлайн. До того ж жінки значно більше залучені до виховання дітей, саме тому вони частіше потребують інформації про виплату аліментів і можливість примусового стягнення аліментів.



## ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Для покращення застосунку «Твоє пр@во», за висновками аналізу поглядів респондентів, доречно внести такі зміни:

### *У технічній частині застосунку:*

- 1) Розмістити в головному меню посилання на особистий кабінет з можливістю авторизації.
- 2) За можливості, персоналізувати контент, який пропонується користувачам. Це можна зробити шляхом обрання категорій, які цікавлять користувача, або ж через формат «Питання-відповідь» для визначення соціальної приналежності користувача та його потреб.
- 3) Загалом перевірити стабільність та прогнозованість застосунку для уникнення зависань і несправності.
- 4) Попри те, що розробниками застосунку декларується сумісність з ОС Android від 5.0 і вище, частина респондентів стикнулась з неможливістю завантажити застосунок. Тому варто перевірити сумісність, а в разі її невідповідності — розглянути можливість сумісності зі старими версіями ОС Android.
- 5) Винести синхронізацію застосунку у фоновий режим: відкривати зразу меню, а синхронізацію здійснювати у фоновому режимі. Якщо це зробити неможливо, то процес завантаження та синхронізації контенту переназвати інакше — «завантаження» або «оновлення» замість «синхронізація».
- 6) Додати у головному меню детальнішу інформацію про застосунок, його ініціаторів, розробників і фінансування, а також інструкцію з користування. Збільшити логотип ПРООН до читабельних розмірів. Його ж можна зробити активним і таким, що веде до вказаної інформації.
- 7) У додаткових підпунктах меню збільшити логотипи організацій (ПРООН, Донбас SOS, Королівство Нідерландів, ЄС), зробити їх активними. За посиланням можна розмістити інформацію як про сам застосунок, так і додатково про організації.
- 8) У разі збереження поточної структури застосунку розмістити поряд ті пункти меню, які є змістовно близькими. Пункт 1. «Права осіб, що постраждали від конфлікту в Україні» розмістити поруч з Пунктом 4. «Права ветеранів АТО/ООС та членів сімей загиблих».
- 9) Змінити параметри запитів на доступ до інформації користувача в застосунку. Запит на доступ до файлової системи варто здійснювати тільки в момент прикріплення користувачем файлів, а не на початку користування застосунком.
- 10) У разі інтеграції в застосунок можливості звернення до системи надання БПД на основі геолокації пристрою контактувати кінцевого користувача з локальним центром БПД.
- 11) Додати функцію зворотного зв'язку з адміністраторами застосунку: можливість повідомити про помилку, вказати на неактуальну інформацію тощо.
- 12) Реалізація функціоналу юридичних консультацій у застосунку може здійснюватися шляхом комбінування чат-бота і можливості звернення до живих спеціалістів. На першому етапі можна відсіювати типові проблеми через чат-бот, а в разі складнощів уже підключати спеціалістів. При реалізації спілкування зі спеціалістом потрібно передбачити можливість текстового (з прикріпленням документів) та голосового спілкування. Додати такий функціонал можна не

безпосередньо в застосунку, а в будь-якому популярному месенджері, на чат-бот в якому буде посилання з самого застосунку.

## **Для розділу «права людей з інвалідністю»**

*(детальніша інформація на с. 18-21)*

**Підрозділ 1.** Доповнити інформацією про «Індивідуальну програму реабілітації».

Доповнити інформацію про підгрупи інвалідності (1А, 1Б), різницю між ними, як можна змінити).

**Підрозділ 2.** Розглянути можливість розміщення аналітичної інформації про порядок дій стосовно осіб з інвалідністю, які потребують допомоги у повсякденному житті та які залишились без опіки.

**Підрозділ 3.** Доповнити інформацію про забезпечення автомобілями *(прим. така інформація є у повній версії пропозиції, але вона не відображена номерним підпунктом та не відображена у роздаткових матеріалах)*.

Звернути увагу кінцевих користувачів на таблицю сумісності (Наказ Мінсоцполітики №602), щоб уникнути проблем з отримання належних ТЗР (технічних та інших засобів реабілітації).

Пункт 3.5. Доповнити інформацію про санаторно-курортне лікування з вказанням закладів, які можуть надавати послуги особам у кріслі колісному.

**Підрозділ 4.** Можна додати інформацію про пільги для роботодавців при працевлаштуванні осіб з інвалідністю.

**Підрозділ 5.** Доповнити підрозділ інформацією стосовно допомоги дітям з інвалідністю, які постраждали від насильства та булінгу.

**Підрозділ 6.** Бажано додати інформацію про державно-будівельні норми з конкретними розрахунками та вимогами.

Є пропозиція використати альтернативну назву підрозділу 6 — «Універсальний дизайн та доступність».

**Підрозділ 7.** Доповнити інформацію в підрозділі практичними пунктами: 1) перекладачі; 2) послуги перекладу; 3) курси перекладу.

**Підрозділ 8.** Додати інформацію про урядового Уповноваженого з прав людей з інвалідністю.

*Додатково:*

- 1) Додати інформацію стосовно оформлення статусу дієздатності / недієздатності, а також того, що вони передбачають.
- 2) Доповнити контент шаблонами типових заяв і документів. Забезпечити можливість їх завантаження на локальний пристрій або надсилання на електронну пошту/месенджер.
- 3) Доповнити інформацію алгоритмами проходження типових ситуацій (як-от оформлення інвалідності) з переліком необхідних документів та чіткою послідовністю. Такий перелік та алгоритми повинні бути завізовані відповідальною особою, яка представляє органи виконавчої влади. Це стане в

нагоді кінцевим споживачам у разі виникнення спірних ситуацій та прихованого чи відкритого саботажу з боку соціальних служб.

- 4) До застосунку можна додати максимально спрощені інструкції не тільки у текстовому вигляді, але й за допомогою коротких відео.

### ***Для розділу «Права осіб, які постраждали внаслідок конфлікту»***

- 1) На сьогодні в застосунку відсутня інформація для ветеранів АТО/ООС, а є лише для чинних військовослужбовців. Також потрібно здійснити розрізнення між різними статусами УБД.
- 2) Контент для ветеранів АТО/ООС бажано наповнювати інформацією про адаптацію та соціалізацію після війни. Це можуть бути інструкції по відкриттю власного бізнесу, контакти менторів з середовища ветеранів та контакти організацій, які беруть на роботу УБД. Також у цьому розділі можна розмістити інформацію про гранти для малого бізнесу, які розраховані на ветеранів.
- 3) До змістового наповнення контенту варто додати можливість завантаження чи/та пересилання шаблонів типових заяв і документів.
- 4) До застосунку можна додати максимально спрощені інструкції не тільки у текстовому вигляді, але й за допомогою коротких відео.
- 5) Пункти, які зараз не наповнені інформацією, краще прибрати з додатку, а висвітлювати тільки ті, де є контент. Інакше це створює асоціацію «сирого» продукту.

### ***Рекомендації для поширення застосунку***

Серед людей з інвалідністю є вкрай високий запит на подібні сервіси. Поширювати інформацію про нього можна шляхом домовленостей з ЦОВВ і розміщення на їхніх сайтах. Також, у разі домовленостей з Мінсоцполітики чи Мінюстом, можна розраховувати на те, що за допомогою виконавчої вертикалі буде надана вказівка для поширення інформації.

Перспективним також є розміщення інформації про застосунок у приміщеннях соціальних служб за допомогою плакатів з посиланням на завантаження, чи електронних боксів.

Розміщення інформації про застосунок в органах соціального захисту (виконавчої влади чи місцевого самоврядування) дозволить також охопити більше користувачів з числа жителів віддалених сільських територій.

Перспективною категорією користувачів застосунку можуть бути соціальні працівники. Він може бути особливо корисним для цієї категорії, оскільки надаватиме їм основну інформацію, яку вони зможуть передати та пояснити саме тим особам, з числа вразливих категорій, для яких вона є найбільш необхідною.

Поширення інформації про застосунок серед УБД найдоцільніше здійснювати через промоцію самих активістів УБД. З огляду на активне спілкування у неформальних спільнотах ветеранів у Facebook, Viber чи Telegram такий спосіб буде найбільш доречним.





Фонд  
Демократичні ініціативи  
імені Ілька Кучеріва

Ilko Kucheriv  
Democratic Initiatives  
Charitable Foundation

А/с В-271, м. Київ, 01001, Україна  
Тел./Факс: (+380 44) 331 6761,  
e-mail: dif@dif.org.ua  
http://www.dif.org.ua

**НАСТАНОВИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ФОКУС-ГРУПОВИХ ІНТЕРВ'Ю «Правові послуги для соціально вразливих груп»  
ПРЕДСТАВНИКИ ОРГАНІЗАЦІЙ, ЯКІ ЗАХИЩАЮТЬ ПРАВА ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ  
(2 години)**

**ТЕМА  
ДОСЛІДЖЕННЯ:**

**«Перспективи покращення надання правових послуг для соціально вразливих груп і покращення застосунку «Твоє пр@во»**

*Довідкова інформація. Респондентам з числа залучених до ФГД напередодні обговорення буде розіслано файл із пропозиціями контенту, підготованого для включення до мобільного застосунку «Твоє пр@во» (файл «Пропозиції\_fin\_brief»). Учасники ФГД ознайомляться з матеріалом та проаналізують якість потенційної структури розміщення, прогалуни та впорядкованість інформації.*

**БЛОК №0: ВВЕДЕННЯ В ТЕМУ, ЗНАЙОМСТВО, ПОЯСНЕННЯ ПРИНЦИПІВ РОБОТИ  
(15 хв)**

- **Представлення модератора.**
- Пояснення теми дискусії (покращення надання правових послуг для вразливих соціальних груп; покращення додатку «Твоє пр@во»).
- Пояснення причин аудіозапису (у випадку з онлайн-фокус групами — відеозапису), гарантія конфіденційності.
- Оприлюднення загальних правил: щирість, відвертість, висловлювання власної думки, немає правильних і неправильних відповідей. Неприпустимість «захоплення» мовного простору, терпимість до поглядів інших учасників обговорення.
- **Представлення учасників: вік, робота, інтереси і захоплення.**
- **Тема і три частини обговорення:** 1) пошук інформації стосовно захисту прав людей з інвалідністю; 2) отримання інформації через мобільні застосунки та вебсервіси; 3) пропозиції включення нового

контенту до мобільного застосунку «Твоє пр@во» та перспективи його покращення.

## БЛОК №1: ЗАГАЛЬНЕ ОБГОВОРЕННЯ ПРОБЛЕМ ПОШУКУ ІНФОРМАЦІЇ (30 хв)

1) Які проблеми найчастіше виникають у вас, чи людей з якими ви працюєте, в процесі пошуку необхідної інформації про захист своїх прав? (недостатньо інформації, незрозумілий юридичний стиль викладення, незручно впорядкована інформація)?

*(ВАЖЛИВО: почути погляди і висловлювання не-юристів)*

2) Про що інформації найбільше бракує людям, з якими ви працюєте? Про які права/види допомоги/пільг ви чи ваші бенефіціари хотіли би дізнатися?

*(ВАЖЛИВО: респонденти можуть не називати перераховані види послуг/допомоги не тому, що не потребують про них інформації, а тому що взагалі не знають про їх існування та що мають на це право)*

*Пункти для уточнення:*

- право на освіту (інклюзивна освіта, створення спеціальних умов при вступі, пільгові умови зарахування до вузів);
- соціальні послуги (соціальна реабілітація, соціальний супровід, догляд вдома, супровід під час інклюзивного навчання, відпочинок для членів сім'ї, що доглядають за особою з інвалідністю та ін.);
- забезпечення виробами медичного призначення (калоприймачами/сечоприймачами, глюкометрами, підгузниками, слуховими апаратами тощо);
- реабілітація — види реабілітації та можливість її отримання;
- раннє втручання для дітей з порушеннями розвитку;
- соціальне таксі;
- забезпечення технічними засобами реабілітації (крісло колісне, ходунки тощо);
- забезпечення права на політичну участь (створення умов для голосування);
- фізичний доступ до об'єктів соціальної інфраструктури;
- проїзд громадським і міжміським транспортом;
- організація зайнятості, включно з облаштуванням робочого місця;
- пенсії;
- соціальна грошова допомога;
- право на інформацію в зручному форматі (переклад жестовою мовою тощо).

**ВИСНОВКИ, ЗРОЗУМІТИ:** ОСНОВНІ СКЛАДНОЩІ У ПОШУКУ ІНФОРМАЦІЇ ПРОВІДНОВЛЕННЯ ЧИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВ; ОСНОВНІ ВИДИ ПОСЛУГ ТА ПРАВ, ПРО ЯКІ РЕСПОНДЕНТИ ВОЛІЮТЬ ЗНАТИ

БІЛЬШЕ.

**БЛОК №2: ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ, МОБІЛЬНІ ЗАСТОСУНКИ ТА ВЕБЗАСТОСУНКИ (25 хв)**

- 3) Які мобільні застосунки чи вебсервіси (або сайти) з надання правової інформації (або дотичні до цього) ви знаєте? Які в них переваги, недоліки? На кого розраховані? Наскільки широко застосовуються? **(почути назви ініціатив, сайтів, застосунків, сервісів)**
- 4) Як було б зручніше, щоб інформація про права була впорядкована в застосунку? Як зручніше було б знаходити інформацію — за якими ключовими словами, розділами? Яке візуальне оформлення повинно бути?  
*(сформувати пропозиції для технічного оформлення застосунку, чи доцільно застосовувати перехресні посилання, тегування тощо)*
- 5) Чи знаєте ви, а також люди, з якими ви працюєте, в які заклади та установи звертатися за отриманням соціальної, медичної допомоги, наданням соціальних послуг? Куди зазвичай звертаєтесь? Які організації знаєте? *(Примітка: по відповідях може бути зрозуміло, які знають, а які ні)*  
*Додатково: дізнатися, до яких з цих закладів чи інституцій можна звернутись віддалено, через Інтернет.*

**БЛОК №3: ОЦІНКА НОВОГО КОНТЕНТУ ДО ЗАСТОСУНКУ (40 хв)**

- 6) Загальне враження про мобільний застосунок «Твоє пр@во». Чи доречний такий формат подачі? Складність інформації. Структура. Якість подачі інформації. Візуальне оформлення.
- 7) Контент для розділу «Права осіб з інвалідністю». Формат тексту, стиль викладення, впорядкування інформації тощо. Яким критеріям він повинен відповідати? Що можна змінити у структурі? Як спростити подачу інформації? Що можна відкоригувати/додати? Яка інформація є найбільш потрібною?
- 8) У розділі також будуть додані контакти гарячих ліній (БПД, Гаряча лінія звернень та консультацій для людей з інвалідністю при Міністерстві соціальної політики), і з'явиться у застосунку можливість надіслати онлайн-консультацію фахівцям БПД. Як це зробити більш зручно?

## ***Додатковий контент, який можна додати в категорію.***

*Примітка: Якщо запитуватимуть щодо функціональних можливостей — оскільки застосунок існує з 2019, ми лише трохи змінюємо його загальну архітектуру, і додаткових опцій саме для людей з інвалідністю (налаштування контрасту кольорів, розміру шрифтів тощо) у ньому не передбачено. До того ж такі налаштування є окремо в смартфонах. У розділі також будуть додані контакти гарячих ліній (БПД, Гаряча лінія звернень та консультацій для людей з інвалідністю при Міністерстві соціальної політики), і з'явиться у застосунку можливість надіслати онлайн-консультацію фахівцям БПД.*

**ВИСНОВКИ, ЗРОЗУМІТИ: ЯК ОПИТАНІ ЗАГАЛОМ ОЦІНЮЮТЬ ЗАСТОСУНОК «ТВОЄ ПР@ВО». ЩО МОЖНА ПОКРАЩИТИ БЕЗПОСЕРЕДНЬО В ЗАСТОСУНКУ. ОЦІНКА СТРУКТУРИ КОНТЕНТУ, ЯКИЙ БУДЕ ДОДАНИЙ ТА ЯКИМ КРИТЕРІЯМ ВІН МАЄ ВІДПОВІДАТИ.**

**ПОДЯКУВАТИ УЧАСНИКАМ І ВРУЧИТИ ВІНАГОРОДУ**



Фонд  
Демократичні ініціативи  
імені Ілька Кучеріва

Ilko Kucheriv  
Democratic Initiatives  
Charitable Foundation

А/с В-271, м. Київ, 01001, Україна  
Тел./Факс: (+380 44) 331 6761,  
e-mail: dif@dif.org.ua  
http://www.dif.org.ua

## НАСТАНОВИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ФОКУС-ГРУПОВИХ ІНТЕРВ'Ю «Правові послуги для соціально вразливих груп» (ЖИТЕЛІ ВІДДАЛЕНИХ СІЛЬСЬКИХ ТЕРИТОРІЙ) (2 години)

### ТЕМА ДОСЛІДЖЕННЯ:

«Перспективи покращення надання правових послуг для соціально вразливих груп і покращення застосунку «Твоє пр@во»

*Довідкова інформація. Респондентам з числа залучених до ФГД буде запропоновано встановити застосунок «Твоє пр@во» з Google Play чи AppStore. Учасники ФГД ознайомляться з застосунком та спробують проаналізувати типові правові ситуації, які в них виникали. Пошук інформації учасники будуть здійснювати в категорії «Права осіб, що постраждали від конфлікту в Україні», оскільки він багатоаспектний.*

### БЛОК №0: ВВЕДЕННЯ В ТЕМУ, ЗНАЙОМСТВО, ПОЯСНЕННЯ ПРИНЦИПІВ РОБОТИ (15 хв)

- **Представлення модератора.**
- Пояснення теми дискусії (покращення надання правових послуг для вразливих соціальних груп; покращення додатку «Твоє пр@во»).
- Пояснення причин аудіозапису (у випадку з онлайн-фокус групами — відеозапису), гарантія конфіденційності.
- Оприлюднення загальних правил: щирість, відвертість, висловлювання власної думки, немає правильних і неправильних відповідей. Неприпустимість «захоплення» мовного простору, терпимість до поглядів інших учасників обговорення.
- **Представлення учасників: вік, робота, інтереси і захоплення.**
- **Тема і три частини обговорення:** 1) пошук інформації стосовно захисту своїх прав; 2) отримання інформації через мобільні застосунки та вебсервіси; 3) перспективи використання застосунку

«Твоє пр@во» для вирішення поточних правових питань.

### БЛОК №1: ЗАГАЛЬНЕ ОБГОВОРЕННЯ ПРОБЛЕМ ПОШУКУ ІНФОРМАЦІЇ (35 хв)

1) Які найчастіші проблеми виникають у вас під час пошуку необхідної інформації про захист своїх прав чи щодо їх відновлення? (недостатньо інформації, незрозумілий юридичний стиль викладення, незручно впорядкована інформація)?

*(ВАЖЛИВО: почути погляди і висловлювання не-юристів)*

2) Якої інформації найбільше бракує особисто вам і вашим близьким? Про які права/види допомоги/пільг хотіли би дізнатися безпосередньо ви та люди, з якими ви працюєте/живете?

*(ВАЖЛИВО: респонденти можуть не називати перераховані види послуг/допомоги не тому, що не потребують про них інформації, а тому що взагалі не знають про їх існування та що мають на це право)*

Пункти для уточнення:

- право на освіту;
- соціальні послуги;
- пенсії;
- соціальна грошова допомога;
- добросусідські відносини;
- приватизація та оформлення земельних ділянок;
- правові аспекти надання комунальних послуг;
- оформлення спадщини;
- отримання соціальної допомоги;
- виплата аліментів.

**ВИСНОВКИ, ЗРОЗУМІТИ:** ОСНОВНІ СКЛАДНОЩІ У ПОШУКУ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ВІДНОВЛЕННЯ ЧИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВ; ОСНОВНІ ВИДИ ПОСЛУГ ТА ПРАВ, ПРО ЯКІ РЕСПОНДЕНТИ ВОЛЮТЬ ЗНАТИ БІЛЬШЕ.

### БЛОК №2: ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ, МОБІЛЬНІ ЗАСТОСУНКИ ТА ВЕБЗАСТОСУНКИ (20 хв)

3) Які мобільні застосунки чи вебсервіси (або сайти) з надання правової інформації (або суміжних сфер) ви знаєте? Які їх переваги, недоліки? На кого розраховані? Наскільки широко застосовуються? Чи ви колись користувались такими формами?

- 4) Якщо говорити про потенційний мобільний застосунок, то як було б зручніше оформити інформацію в ньому? Як зручніше шукати інформацію — за якими ключовими словами, розділами? Яке візуальне оформлення повинно бути? Це має бути розлога інформація чи стисла?

*(сформуувати пропозиції для технічного оформлення застосунку, чи доцільно застосовувати перехресні посилання, тегування тощо)*

- 5) Чи знаєте ви, а також люди, з якими ви працюєте, в які заклади та установи звертатися за отриманням соціальної, медичної допомоги, наданням соціальних послуг? Куди зазвичай звертаєтесь? Які організації знаєте? В які заклади вам потрібно мати можливість звернутись без особистої присутності, онлайн?

*(Примітка: по відповідях може бути зрозуміло, які знають, а які ні)  
Додатково: дізнатися, до яких із цих закладів чи інституцій можна звернутись віддалено, через Інтернет.*

### **БЛОК №3: ОЦІНКА ПЕРСПЕКТИВ ПОКРАЩЕННЯ ЗАСТОСУНКУ «ТВОЄ ПР@ВО» ТА РОЗШИРЕННЯ ЙОГО ЗАСТОСУВАННЯ (40 хв)**

- 6) Загальне враження про мобільний застосунок «Твоє пр@во».  
Чи доречний такий формат подачі? Складність інформації. Структура. Якість подачі інформації. Візуальне оформлення. Які у вас є зауваження?
- 7) Чи була для вас корисною інформація, яку ви побачили в інших розділах? Чи відповідала вона дійсності? Чи була зрозумілою?
- 8) Які ще категорії варто додати до застосунку? Групи людей?  
Це має бути загальноправовий довідник, чи робити по категоріях?  
Яким має бути формат тексту, стиль викладення, впорядкування інформації тощо? Яким критеріям він повинен відповідати? Що можна змінити у структурі? Як спростити подачу інформації?  
Додатковий контент, який можна додати в категорію.
- 9) Поширення застосунку. Як проінформувати людей про таку можливість? Звідки би могли дізнатись про такий застосунок? Які перешкоди в тому, щоб люди використовували такі застосунки?

**ВИСНОВКИ, ЗРОЗУМІТИ:** ЯК ОПИТАНІ ЗАГАЛОМ ОЦІНЮЮТЬ ЗАСТОСУНОК «ТВОЄ ПР@ВО». ЩО МОЖНА ПОКРАЩИТИ БЕЗПОСЕРЕДНЬО В ЗАСТОСУНОКУ. ОЦІНКА СТРУКТУРИ КОНТЕНТУ,

ЯКИЙ БУДЕ ДОДАНИЙ ТА ЯКИМ КРИТЕРІЯМ ВІН МАЄ ВІДПОВІДАТИ.  
ЧИ ДОЦІЛЬНО СТВОРЮВАТИ НОВІ КАТЕГОРІЇ ТА ЯКІ ПЕРСПЕКТИВИ  
ЗБІЛЬШЕННЯ ЦІЛЬОВОЇ АУДИТОРІЇ ЗАСТОСУНКУ.

**ПОДЯКУВАТИ УЧАСНИКАМ І ВРУЧИТИ ВІНАГОРОДУ**





Фонд  
Демократичні ініціативи  
імені Ілька Кучеріва

Ilko Kucheriv  
Democratic Initiatives  
Charitable Foundation

А/с В-271, м. Київ, 01001, Україна  
Тел./Факс: (+380 44) 331 6761,  
e-mail: dif@dif.org.ua  
http://www.dif.org.ua

## НАСТАНОВИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ФОКУС-ГРУПОВИХ ІНТЕРВ'Ю «Правові послуги для соціально вразливих груп» (ОСОБИ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ЗБРОЙНОГО КОНФЛІКТУ) (2 години)

### ТЕМА ДОСЛІДЖЕННЯ:

«Перспективи покращення надання правових послуг для соціально вразливих груп і покращення застосунку «Твоє пр@во»

*Довідкова інформація. Респондентам з числа залучених до ФГД буде запропоновано встановити застосунок «Твоє пр@во» з Google Play чи AppStore. Учасники ФГД ознайомляться з застосунком та спробують проаналізувати типові правові ситуації, які в них виникали. Пошук інформації учасники будуть здійснювати в категорії «Права осіб, що постраждали від конфлікту в Україні» та «Права ветеранів АТО/ООС та членів сімей загиблих». Завдання — співставити особистий досвід відновлення і захисту прав з інформацією в застосунку.*

### БЛОК №0: ВВЕДЕННЯ В ТЕМУ, ЗНАЙОМСТВО, ПОЯСНЕННЯ ПРИНЦИПІВ РОБОТИ (15 хв)

- **Представлення модератора.**
- Пояснення теми дискусії (покращення надання правових послуг для вразливих соціальних груп; покращення додатку «Твоє пр@во»).
- Пояснення причин аудіозапису (у випадку з онлайн-фокус групами — відеозапису), гарантія конфіденційності.
- Оприлюднення загальних правил: щирість, відвертість, висловлювання власної думки, немає правильних і неправильних відповідей. Неприпустимість «захоплення» мовного простору, терпимість до поглядів інших учасників обговорення.
- **Представлення учасників: вік, робота, інтереси і захоплення.**
- **Тема і три частини обговорення:** 1) П=пошук інформації стосовно

захисту прав ВПО та ветеранів; 2) отримання інформації про захист своїх прав через мобільні застосунки та вебсервіси; 3) оцінка застосунку «Твоє пр@во» та перспективи його покращення.

### БЛОК №1: ЗАГАЛЬНЕ ОБГОВОРЕННЯ ПРОБЛЕМ ПОШУКУ ІНФОРМАЦІЇ (25 хв)

1) Які проблеми найчастіше виникають у вас у процесі пошуку необхідної інформації про захист своїх прав чи їх відновлення? (недостатньо інформації, незрозумілий юридичний стиль викладення, незручно впорядкована інформація)?

*(ВАЖЛИВО: почути погляди і висловлювання не-юристів)*

2) Якої інформації найбільше бракує особисто вам та вашим близьким? Про які права/види допомоги/пільг хотіли би дізнатися безпосередньо ви та люди з вашого середовища?

*(ВАЖЛИВО: респонденти можуть не називати перераховані види послуг/допомоги не тому, що не потребують про них інформації, а тому що взагалі не знають про їх існування та що мають на це право)*

*Пункти для уточнення:*

- право на освіту;
- соціальна грошова допомога;
- земля;
- оформлення документів та втрата інформації з реєстрів та баз даних;
- оформлення посвідчень ВПО та учасника АТО та пільг, пов'язаних з ними;
- реєстрація місця проживання та загалом житлові проблеми.

**ВИСНОВКИ, ЗРОЗУМІТИ:** ОСНОВНІ СКЛАДНОЩІ У ПОШУКУ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ВІДНОВЛЕННЯ ЧИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВ; ОСНОВНІ ВИДИ ПОСЛУГ ТА ПРАВ, ПРО ЯКІ РЕСПОНДЕНТИ ВОЛІЮТЬ ЗНАТИ БІЛЬШЕ.

### БЛОК №2: ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ, МОБІЛЬНІ ЗАСТОСУНКИ ТА ВЕБЗАСТОСУНКИ (25 хв)

3) Які мобільні застосунки чи вебсервіси (або сайти) з надання правової інформації (або суміжних сфер) ви знаєте? Які їх переваги, недоліки? На кого розраховані? Наскільки широко застосовуються? Чи користувались ви особисто якимось із таких ресурсів?

4) Як було б зручніше, щоб інформація про права була впорядкована

в застосунку?

Як зручніше знаходити інформацію — за якими ключовими словами, розділами? Перехресні посилання?

Яке візуальне оформлення повинно бути?

*(Сформуувати пропозиції для технічного оформлення застосунку, чи доцільно застосовувати перехресні посилання, тегування тощо)*

- 5) Чи знаєте ви, а також люди, з якими ви працюєте, в які заклади й установи звертатися за отриманням соціальної, медичної допомоги, наданням соціальних послуг? Куди зазвичай звертаєтесь? Які організації знаєте?

*(Примітка: по відповідях може бути зрозуміло, які знають, а які ні)*

*Додатково: дізнатися, до яких із цих закладів чи інституцій можна звернутись віддалено, через Інтернет.*

### БЛОК №3: ПЕРСПЕКТИВИ ПОКРАЩЕННЯ ЗАСТОСУНКУ «ТВОЄ ПР@ВО» (45 хв)

- 6) Якщо користувались застосунком раніше, то як саме? Що саме шукали, з якою метою? Наскільки цей досвід був успішним? Плюси і мінуси користування *(до того, як інформація була надіслана перед фокус-групою)*. Після того ви видалили застосунок, чи досі ним користуєтесь?
- 7) Якщо не чули раніше про застосунок: які з описаних у застосунку правові проблеми у вас виникали? Як їх вирішили? Чи став би вам тоді застосунок у нагоді? Чи готові завантажити його зараз? Що б ще додали до питань, які є у розділі?
- 8) Загальне враження про мобільний застосунок «Твоє пр@во». Чи доречний такий формат подачі? Складність інформації. Структура. Якість подачі інформації. Візуальне оформлення.
- 9) Після того, як ви завантажили застосунок, то якими функціями користувались? «Обране», «Поділитись», читали новини, користувались гарячою лінією?
- 10) Наявна інформація, доступна в застосунку «Твоє пр@во». Формат тексту, стиль викладення, впорядкування інформації тощо. Яким критеріям він повинен відповідати. Що можна змінити у структурі? Як спростити подачу інформації?
- 11) Якщо говорити про реальний досвід захисту своїх прав, які саме з описаних у застосунку правові питання у вас виникали?

*Як ви їх вирішували?*

*Чи використовувати при цьому електронні ресурси?*

*Якби тоді мали можливість скористатись застосунком «Твоє пр@во», чи полегшило б це вирішення вашого питання? (чи знайшли в ньому потрібні відповіді, чи скористалися б гарячою лінією, онлайн-консультацією?)*

*З якими додатковими труднощами ви стикнулись у процесі відстоювання своїх прав?*

- 12) Незабаром у застосунку з'являться нові опції — «Допомога онлайн» — електронна консультація з фахівцями Системи БПД, а також окремий підрозділ в усіх категоріях — «Найпоширеніші питання з WikiLegalAid (дотичні правові консультації до кожної теми). Як вони мають бути оформлені?
- 13) Додатковий контент, який можна додати в категорію. Чого він має стосуватись? Як він має бути оформлений?

**ВИСНОВКИ, ЗРОЗУМІТИ:** ЯК ОПИТАНІ ЗАГАЛОМ ОЦІНЮЮТЬ ЗАСТОСУНОК «ТВОЄ ПР@ВО». ЩО МОЖНА ПОКРАЩИТИ БЕЗПОСЕРЕДНЬО В ЗАСТОСУНКУ. НАСКІЛЬКИ РЕАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ЗАХИСТУ СВОЇХ ПРАВ ВІДРІЗНЯЄТЬСЯ ВІД ТОГО, ЩО ОПИСАНО В ЗАСТОСУНКУ.

**ПОДЯКУВАТИ УЧАСНИКАМ І ВРУЧИТИ ВІНАГОРОДУ**