«НАДАННЯ ПРАВОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА МОЖЛИВОСТІ ЇХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ»

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Дослідження здійснено в рамках ініціативи «Цифрові рішення для покращення доступу до правосуддя в Україні», що є компонентом проєкту Програми розвитку ООН в Україні «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)* та експертного внеску Координаційного центру з надання правової допомоги в Україні.

Проєкт **«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 Програми розвитку ООН, Глобальної Програми посилення верховенства права та прав людини задля сталого миру та сприяння розвитку, Міністерства закордонних справ Данії.

Київ, 2020

ЗМІСТ

ВСТУП. МЕТОДОЛОГІЯ.....5

Список умовних скорочень.....7

Розділ 1. Загальна характеристика надання правових послуг в Україні.....8

1.1. Правова допомога: загальне поняття.....8

1.2. Безоплатна правова допомога.....9

1.3. Правові засади надання правової допомоги в Україні.....10

Розділ 2. Суб'єкти надання (провайдери) правових послуг в Україні.....13

2.1. Загальний огляд суб'єктів надання правової допомоги.....13

2.2. Організаційна структура системи БПД та впроваджені інструменти надання безоплатної правової допомоги.....14

2.3. Взаємодія між системою БПД та громадськими організаціями.....16

Розділ 3. Аналіз потреб населення щодо правових послуг.....17

3.1. Огляд звітів провайдерів правових послуг.....17

3.2. Визначення потреб соціально вразливих груп населення в отриманні правових послуг: результати соціологічного дослідження.....20

Розділ 4. Цифрові технології у сфері надання правових послуг в Україні.....26

4.1. Передумови цифровізації правових послуг в Україні.....26

4.2. Наявні цифрові рішення, пов'язані з наданням правової допомоги.....26

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ.....40

Додаток 1.....43

ВСТУП. МЕТОДОЛОГІЯ

Це дослідження проводиться в рамках ініціативи «Цифрові рішення для покращення доступу до правосуддя в Україні», що є компонентом проєкту Програми розвитку ООН в Україні «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) та експертного внеску Координаційного центру з надання правової допомоги в Україні. Його метою було проаналізувати загальний стан надання правових послуг в Україні задля визначення потенціалу щодо підвищення їх доступності для населення шляхом цифровізації.

У Національній доповіді «Цілі сталого розвитку: Україна» представлене бачення орієнтирів досягнення державою Цілей сталого розвитку, які були затверджені на Саміті ООН зі сталого розвитку у 2015 р. Так, у рамках Цілі 16 «Мир, справедливість та сильні інститути» основними перешкодами для розвитку зазначені низький рівень правової культури в громадах, а також традиції вирішення правових питань у неправовий спосіб, що стимулює корупційні явища.

Згадані висновки підтверджуються і результатами дослідження «Що українці знають і думають про права людини», яке продемонструвало, що менше половини українців пробували захищати власні права, а ті, хто намагався це зробити, найчастіше згадували використання соціальних зв'язків, тобто родичів і знайомих (22%). Причому на питання щодо причин відмови від захисту своїх прав респонденти частіше посилались на зневіру в успішності такого захисту (майже 40% зазначили, що вважають це марною справою), а також брак коштів (про це заявили 20%). Водночас рівень обізнаності громадян щодо можливостей отримання правової допомоги від держави на безоплатній основі є доволі невисоким: не знає про існування таких можливостей половина опитаних (47%), незважаючи на те, що порівняно з 2016 роком удвічі зросла кількість людей, які заявили, що отримували безкоштовну правову допомогу від держави (з 5% до 10%). Вказані дані, з одного боку, свідчать про кризу довіри населення до влади держави, але, з іншого боку, підтверджують факт невисокого рівня обізнаності щодо наявних механізмів захисту прав[1], адже система безоплатної правової допомоги, що почала своє становлення в 2011 році, вже станом на 2018 рік була доволі розгалуженою і охоплювала всю Україну.

З огляду на наведені виклики, а також зважаючи на курс держави щодо автоматизації процесів надання публічних послуг, цифровізація (діджиталізація), зокрема правових послуг, так само є одним із рішень, що має сприяти 1) спрощенню фізичного доступу, 2) оптимізації процедурних питань отримання послуги, а отже – підвищенню доступності для людини незалежно від рівня їх правової обізнаності, 3) зменшенню корупційних ризиків та підвищенню довіри до таких послуг.

У Програмі діяльності Кабінету Міністрів України, затвердженій у червні 2020 р., однією з цілей є саме «посилення ефективності та доступності системи надання безоплатної правової допомоги кожному, хто не має можливості самостійно захищати свої права та інтереси, сприяння підвищенню рівня правової культури та правової обізнаності, розбудові ефективної системи доступу до правової інформації, у тому числі за рахунок цифровізації відповідних сервісів».

На відміну від багатьох адміністративних чи соціальних послуг, які можна надавати в електронному вигляді відповідно до чітко врегульованих процедур та алгоритмів, включно з усіма необхідними документами, підписаними онлайн, правові послуги здебільшого є досить складними, варіативними та комплексними, а також великою мірою персоніфікованими. Тож

[1] Недостатній рівень правової освіти громадян також відзначили учасники фокус-групових дискусій та глибинних інтерв'ю, присвячених тематиці надання правових послуг в Україні для соціально вразливих груп. Результати цього якісного соціологічного дослідження, проведеного у червні 2020 р. Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва на замовлення Програми розвитку ООН, були взяті за основу для проведення оцінки життєвих ситуацій, що спонукають представників і представниць трьох обраних соціально вразливих груп звертатись за правовою допомогою, а також для розробки рекомендацій щодо покращення надання правових послуг шляхом використання інформаційно-комунікаційних технологій.

перевести їх в електронний формат видається досить складним завданням, і далеко не всі послуги підлягають автоматизації.

Отож проведення цього дослідження було спрямовано на:

- **оцінку запиту на послуги:** щоб зрозуміти, які правові послуги є найбільш актуальними наразі, при чому особливий фокус зроблено саме на соціально вразливі категорії чоловіків та жінок, а також те, з якими життєвими ситуаціями вони пов'язані;
- **аналіз наявної системи та стану надання правових послуг:** у цьому аспекті важливим було вивчити, як, власне, суб'єктів надання послуг, так і рівень охоплення, умови й особливості надання відповідних правових послуг;
- **пошук кращих практик вже наявних цифрових рішень:** завдання не стояло виявити та проаналізувати всі рішення, а радше виокремити наявні напрями й тенденції щодо їх поширеності тощо.

Методи дослідження. З огляду на різноманітність поставлених завдань під час дослідження використано поєднання різних методів збору й аналізу інформації:

- огляд та аналіз нормативно-правової бази та міжнародних стандартів надання правової допомоги;
- аналіз інформації, зокрема статистичної, за результатами роботи системи з надання безоплатної правової допомоги та інших провайдерів правової допомоги;
- аналіз відкритих джерел на предмет наявності цифрових рішень щодо надання правової допомоги й ефективності/поширеності таких рішень;
- фокус-групові опитування та глибинні інтерв'ю (Додаток 1):
  - мешканців віддалених сільських районів;
  - осіб, які постраждали від анексії Криму та конфлікту на Донбасі;
  - представників організацій, які захищають права людей з інвалідністю та окремих активістів.

З огляду не те, що можуть використовуватись різні методи переведення правових послуг в електронну форму, важливо насамперед визначити, який масив послуг та/або підходів до надання послуг може бути в майбутньому автоматизовано. Відповідно, в результаті дослідження для створення нових е-сервісів пропонується перелік правових послуг, які відповідають таким критеріям:

- **запитуваність:** послуги відображають найбільш часто запитуванні послуги чи відповідають найбільш часто згадуваним життєвим ситуаціям, з особливим акцентом на вразливі категорії населення;
- **цифрова адаптивність:** послуги чи життєві ситуації можуть відповідати критеріям знеособлення, стандартизації процедур і, відповідно, в подальшому можуть бути цифровізовані;
- **сталість:** можливість підтримки цифрового рішення в майбутньому, розгалуженість провайдерів надання послуги і відсутність необхідності у додатковій фінансовій донорській підтримці при подальшому впровадженні;
- **регламентованість цифровізації:** наявність правової бази для впровадження відповідного цифрового рішення.

Як супутні критерії було проаналізовано можливість розширення чи покращення вже наявних цифрових рішень чи підходів у наданні цифрових послуг.

Наостанок, пропоновані цифрові рішення розглядались крізь призму завдань (часових рамок і бюджету) проєкту «Цифрові рішення для покращення доступу до правосуддя в Україні».

Список умовних скорочень

БПД	безоплатна правова допомога
БВПД	безоплатна вторинна правова допомога
БППД	безоплатна первинна правова допомога
ВПО	внутрішньо переміщена особа
КЕП	кваліфікований електронний підпис
Координаційний центр	Координаційний центр з надання правової допомоги
Регіональний (місцевий) центр	регіональний (місцевий) центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги, разом — центри
Система БПД	Координаційний центр та його територіальні відділення (регіональні та місцеві центри, зокрема бюро правової допомоги)

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА НАДАННЯ ПРАВОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. ПРАВОВА ДОПОМОГА: ЗАГАЛЬНЕ ПОНЯТТЯ

Для цілей цього дослідження правові послуги розглядаються в контексті права на правову допомогу.

Конституція України гарантує право кожного на професійну правничу допомогу. Це право є одним із конституційних, невід'ємних прав людини і має загальний характер. **Стаття 59 Конституції України** гарантує, що: «Кожен має право на професійну правничу допомогу. У випадках, передбачених законом, ця допомога надається безоплатно. Кожен є вільним у виборі захисника своїх прав»[2].

Конституція України окреслила загальні засади надання безоплатної правової допомоги та одне із завдань адвокатури в Україні: забезпечення права на захист від обвинувачення та надання правової допомоги при вирішенні справ у судах та інших державних органах, проте не виключаючи можливість користуватися правовою допомогою іншого захисника своїх прав чи здійснювати такий захист особисто.

Відповідно до Закону України «Про безоплатну правову допомогу», право на безоплатну правову допомогу – гарантована Конституцією України можливість громадянина України, іноземця, особи без громадянства, у тому числі біженця чи особи, яка потребує додаткового захисту, отримати в повному обсязі безоплатну первинну правову допомогу, а також можливість певної категорії осіб отримати безоплатну вторинну правову допомогу у випадках, передбачених цим Законом.

Гарантоване право на отримання правової допомоги забезпечує дотримання інших видів прав людини й основоположних свобод, у тому числі права на захист, права невідкладно з'явитися перед судом, заборони катувань або іншого нелюдського чи такого, що принижує гідність, поводження.

Тобто це право реалізується шляхом отримання відповідних правових послуг. Так, у Законі України «Про безоплатну правову допомогу» визначаються такі види правових послуг:

- надання правової інформації;
- надання консультацій і роз'яснень з правових питань;
- складення заяв, скарг, процесуальних та інших документів правового характеру;
- здійснення представництва інтересів особи в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами;
- забезпечення захисту особи від обвинувачення;
- надання особі допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правової допомоги та медіації.

Загалом надання правової допомоги можна охарактеризувати як професійну діяльність

[2] Слід звернути увагу на те, що після внесення в червні 2016 р. змін до Основного Закону в статтях 29 та 59 використовується поняття **«правнича допомога»,** раніше вживався термін **«правова допомога».**

Крім того, Конституційний суд України двічі надав тлумачення статті 59 : «кожен має право на правову допомогу» треба розуміти як можливість для будь-якої особи незалежно від характеру її правовідносин з державними органами, органами місцевого самоврядування, об'єднаннями громадян, юридичними та фізичними особами вільно, без неправомірних обмежень отримувати допомогу з юридичних питань в обсязі та формах, як вона того потребує (https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v023p710-09#Text);

«кожен є вільним у виборі захисника своїх прав» треба розуміти як конституційне право підозрюваного, обвинуваченого і підсудного при захисті від обвинувачення та особи, яка притягається до адміністративної відповідальності, з метою отримання правової допомоги вибирати захисником своїх прав особу, яка є фахівцем у галузі права і за законом має право на надання правової допомоги особисто чи за дорученням юридичної особи (https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v013p710-00#n54).

фахівців юридичної спільноти (юристів, адвокатів, спеціалістів у сфері права), спрямовану на сприяння фізичним та/або юридичним особам у вирішенні питань, пов'язаних із забезпеченням та реалізацією закріплених у законодавстві норм права, що здійснюється переважно через надання таким особам одного або декількох видів правових (юридичних) послуг.

Існує багато критеріїв для класифікації правової допомоги і правових послуг: можемо говорити про платну та безоплатну правову допомогу; первинну і вторинну; судову і позасудову; розподілятися за галузями (у кримінальних, цивільних, сімейних, адміністративних та інших справах), за стадіями (на етапі дізнання, досудового слідства, розгляду справи судом), суб'єктом надання (адвокат/інший фахівець у галузі права/законний представник/державний орган тощо), суб'єктом права на правову допомогу та інше.

1.2. БЕЗОПЛАТНА ПРАВОВА ДОПОМОГА

Як згадувалося вище, права громадян отримати правову допомогу на безоплатній основі гарантовано Конституцією України. З прийняттям Закону України «Про безоплатну правову допомогу» було створено правові засади для надання безоплатної правової допомоги, сформовано основні поняття та запроваджено відповідні механізми.

Безоплатну правову допомогу (БПД) можна визначити як вид державної гарантії щодо реалізації та захисту прав і законних інтересів людини, що здійснюється шляхом надання правової допомоги визначеним у законодавстві категоріям населення в порядку і на підставах, передбачених законом, за рахунок бюджетних коштів. Інститут безоплатної правової допомоги є невід'ємним елементом правової системи кожної демократичної правової держави. Необхідність цього інституту в Україні зумовлена передусім нормами Конституції України та нормами міжнародного права. На думку експертів, проблематика доступу до безоплатної правової допомоги є однією з найважливіших у сфері реалізації прав людини[3].

Відповідно до Закону України «Про безоплатну правову допомогу», існує первинна правова допомога та вторинна правова допомога. Безоплатна первинна правова допомога (БППД) передбачає надання правової інформації, консультацій, роз'яснень з правових питань, складення заяв, скарг, інших документів правового характеру (крім документів процесуального характеру). Важливою характеристикою цього виду допомоги є те, що **право на її отримання мають всі особи, які перебувають під юрисдикцією України. Так само є широким перелік суб'єктів її надання** – це центральні органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, фізичні та юридичні особи приватного права, спеціалізовані установи та центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

Право на безоплатну вторинну правову допомогу (БВПД), на відміну від первинної, мають лише окремі, визначені законом, категорії громадян. Здебільшого це соціально незахищені верстви населення, які, зважаючи на їх особливий статус, не мають можливостей оплатити послуги адвоката: люди з низьким доходом, особи з інвалідністю, діти, учасники бойових дій, внутрішньо переміщені особи, постраждалі від домашнього насильства та торгівлі людьми та інші категорії громадян. Також право на отримання правових послуг безоплатної вторинної правової допомоги мають громадяни держав, з якими Україна уклала відповідні міжнародні договори про правову допомогу, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, іноземці та особи без громадянства на підставі міжнародних договорів, учасником яких є Україна.

Повний перелік осіб, що мають право на отримання безоплатної вторинної правової допомоги за рахунок держави, визначений у статті 14 Закону України «Про безоплатну правову допомогу». Суб'єктами надання БВПД є центри з надання БВПД та адвокати, включені до Реєстру адвокатів, які надають БВПД.

[3] Право особи на безоплатну правову допомогу, колективна монографія Данилевська Ю. О., Павлик Л. В., Петрович З. З., Цмоць У. О., 2018.

Ключові характеристики безоплатної первинної та вторинної правової допомоги в Україні[4]

	БЕЗОПЛАТНА ПЕРВИННА ПРАВОВА ДОПОМОГА	БЕЗОПЛАТНА ВТОРИННА ПРАВОВА ДОПОМОГА
Правові послуги	▪ надання правової інформації; ▪ надання консультацій і роз'яснень з правових питань; ▪ допомога в складанні заяв, скарг та інших документів правового характеру (крім документів процесуального характеру); ▪ надання допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правової допомоги та медіації.	▪ захист; ▪ здійснення представництва інтересів осіб у судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами; ▪ складання документів процесуального характеру.
Суб'єкти надання БПД	▪ органи виконавчої влади; ▪ органи місцевого самоврядування; ▪ фізичні особи, юридичні особи приватного права (відповідно до вимог статті 12 ЗУ «Про безоплатну правову допомогу»); ▪ спеціалізовані установи ; ▪ центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги, бюро правової допомоги.	▪ центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги (центри БВПД); ▪ адвокати, включені до Реєстру адвокатів, які надають БВПД.

1.3. ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ В УКРАЇНІ

1.3.1. Міжнародні стандарти. Міжнародні правові стандарти права на правову допомогу закріплені в **Міжнародному пакті про громадянські і політичні права**[5]. Стаття 14 (3) (b) та (d) пакту гарантує, що в процесі визначення кримінальної відповідальності кожен має право: мати достатньо часу і можливостей для підготовки свого захисту і спілкуватися з обраним особисто захисником; бути судженим в його присутності і захищати себе особисто або за посередництвом обраного ним захисника; якщо він не має захисника, бути повідомленим про це право і мати призначеного йому захисника в будь-якому разі, коли інтереси правосуддя того вимагають, безплатно для нього у випадку, коли у нього немає достатньо коштів для оплати цього захисника.

У 2012 році Генеральна Асамблея схвалила **принципи та керівні настанови щодо доступу до правової допомоги у системі кримінального правосуддя**[6] (далі – Керівні настанови). Відповідно до Керівних настанов, правова допомога є невід'ємним елементом справедливої, гуманної та ефективної системи кримінального правосуддя, заснованої на принципі верховенства права. Правова допомога – основа для реалізації інших прав, зокрема права на справедливий судовий розгляд. Документ зазначає, що держави повинні розглядати надання правової допомоги як свій обов'язок і відповідальність.

[4] Координаційний центр з надання правової допомоги, «Огляд системи безоплатної правової допомоги в Україні», 2014 р.
[5] https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_043#Text
[6] https://minjust.gov.ua/files/general/2013/01/09/201301090000006605.pdf

Керівні настанови закріплюють, що правова допомога включає юридичні консультації, правовий захист та представництво осіб, затриманих, заарештованих або тих, які тримаються під вартою, підозрюваних, обвинувачених або засуджених за вчинення кримінальних злочинів, а також для потерпілих і свідків, що надаються безоплатно особам, які не мають достатньо коштів або якщо цього вимагають інтереси правосуддя. Крім того, правова допомога повинна включати юридичну освіту, забезпечення доступу до правової інформації та інших послуг, що надаються особам з використанням альтернативних механізмів вирішення спорів.

Конвенція про захист прав людини та основоположних свобод[7] гарантує кожному обвинуваченому у вчиненні кримінального правопорушення право захищати себе особисто чи використовувати юридичну допомогу захисника, вибраного на власний розсуд, або – за браком достатніх коштів для оплати юридичної допомоги захисника – одержувати таку допомогу безоплатно, коли цього вимагають інтереси правосуддя (стаття 6 пункт 3 (с)).

Крім того, практика Європейського суду з прав людини визначає доступ до правової допомоги як найважливіший компонент права на справедливий суд і тлумачить критерії отримання правової допомоги від держави. Так, Європейський суд розглядає питання, чи передбачає стаття 6 Конвенції надання правової допомоги залежно від різних факторів, серед яких: а) важливість того, що є предметом спору для заявника (Steel and Morris v. the United Kingdom (Стіл і Морріс проти Сполученого Королівства), пункт 61); б) складність відповідного закону чи процесу (Airey v. Ireland (Ейрі проти Ірландії), пункт 26); в) можливість заявника ефективно представляти себе у суді (McVicar v. the United Kingdom (Мак-Вікар проти Сполученого Королівства), пункти 48-62; Steel and Morris v. the United Kingdom (Стіл і Морріс проти Сполученого Королівства), пункт 61; P., C. and S. v. the United Kingdom (P., C. та S. проти Сполученого Королівства), пункт 100); г) існування обов'язкової вимоги мати представника у суді (Airey v. Ireland (Ейрі проти Ірландії), пункт 26); Gnahoré v. France (Ньяоре проти Франції), пункт 41).

Крім того, Європейський суд розглянув питання, чи існує право на правову допомогу в цивільних справах, коли йдеться про захист прав людини в контексті пункту 1 статті 6 Конвенції. Так, пункт 1 статті 6 не стверджує, що держава має забезпечувати безкоштовну правову допомогу у кожному спорі, що стосується «цивільних прав» (Airey v. Ireland (Ейрі проти Ірландії), пункт 26). Існує чітка різниця між статтею 6 пункт 3 (с), яка гарантує право надання безкоштовної правової допомоги у кримінальних провадженнях за певними обставинами, статтею 6 пункт 1, яка не розкриває питання про правову допомогу (Essaadi v. France (Ессаді проти Франції), пункт 30). Однак завданням Конвенції є захист практичних та ефективних прав, зокрема права на доступ до суду. Відповідно, стаття 6 пункту 1 іноді може зобов'язати державу надати правову допомогу, коли така допомога неминуча для ефективного доступу до суду (Airey v. Ireland (Ейрі проти Ірландії), пункт 26)[8].

1.2.2. Норми національного законодавства. Вищенаведені міжнародні стандарти та конституційна гарантія не можуть бути належним чином реалізовані без відповідної інтеграції до положень національного законодавства. І цей фактор є також важливим для цілей огляду, в контексті наявності/відсутності правових обмежень щодо цифровізації відповідної послуги, стандартів, що варто брати до уваги тощо.

Отже, національні стандарти щодо забезпечення конституційного права особи на правову допомогу закріплені у Конституції України, Кримінальному процесуальному кодексі України 2012 р., Цивільному процесуальному кодексі України 2004 р., Кодексі адміністративного судочинства України 2005 р., Господарському процесуальному кодексі України 1991 р., Законі України «Про безоплатну правову допомогу» 2011 р., Законі України «Про адвокатуру та

[7] https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_004#Text

[8] У справі «Ейрі проти Ірландії» заявниця вимагала постанови суду про роздільне проживання зі своїм чоловіком, що застосовував фізичне насильство щодо неї, але не могла цього домогтися, тому що не мала коштів, щоб оплатити послуги адвоката. Європейський суд постановив, що це порушує її права відповідно до Статті 6, яка передбачає захист судом цивільних прав і свобод. Засоби правового захисту повинні бути дієвими, а не ілюзорними. Багато громадянських і політичних прав мають соціальні й економічні наслідки з позитивними зобов'язаннями. Право на правову допомогу існує, якщо це необхідно для ефективного надання доступу до судів. Суд спирався на свої доводи у справі Ейрі ще в низці наступних справ.

адвокатську діяльність» 2012 р. та інших нормативно-правових актах.

У **Кримінальному процесуальному кодексі** України визначається, що у випадках, передбачених цим Кодексом та/або законом, що регулює надання безоплатної правової допомоги, підозрюваному, обвинуваченому правова допомога надається безоплатно за рахунок держави (стаття 20). Стаття 52 КПК визначає випадки обов'язкової участі захисника у кримінальному провадженні, зокрема у кримінальному провадженні щодо особливо тяжких злочинів; якщо обвинувачений є неповнолітнім; якщо обвинувачений не розмовляє мовою, якою ведеться кримінальне провадження тощо.

Відповідно до **Цивільного процесуального кодексу України**, сторони в цивільному судовому процесі мають право на безоплатне представництво інтересів, тоді як **Кодексом адміністративного судочинства України** аналогічним чином передбачається, що особи, чиї адміністративні справи розглядаються в судах, мають право на безоплатне представництво інтересів в установленому законом порядку.

Закон України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»[9] теж є одним із ключових законодавчих актів у сфері надання правової допомоги, що визначає правові засади організації діяльності адвокатури та здійснення адвокатської діяльності в Україні, зокрема вимоги до осіб, які можуть бути адвокатами, відповідальність адвокатів, види адвокатської діяльності, систему адвокатського самоврядування тощо.

9 липня 2011 року набрав чинності **Закон України «Про безоплатну правову допомогу»**[10], який визначає: зміст права на безоплатну правову допомогу; порядок реалізації цього права, підстави та порядок надання безоплатної правової допомоги, державні гарантії щодо надання безоплатної правової допомоги. Саме цим законодавчим актом закладено інституційну основу для подальшої реалізації права на правову допомогу і, по суті, реалізацію конституційної гарантії, що до цього мала певною мірою декларативний характер.

****

Отже, саме **прийняття Закону України «Про безоплатну правову допомогу» дозволило Україні отримати правову базу та інституціональний механізм для реалізації як закріпленого статтею 59 Конституції України права кожного на професійну правничу допомогу, зокрема, у випадках, коли вона відповідно до закону повинна надаватись безоплатно, так і зобов'язань за низкою міжнародних договорів, які містять положення щодо гарантій надання правової допомоги.**

[9] https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5076-17#Text
[10] https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3460-17#Text

РОЗДІЛ 2. СУБ'ЄКТИ НАДАННЯ (ПРОВАЙДЕРИ) ПРАВОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. ЗАГАЛЬНИЙ ОГЛЯД СУБ'ЄКТІВ НАДАННЯ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

Відповідно до положень національного законодавства, правова допомога може надаватися як публічно-правовими суб'єктами, так і фізичними та юридичними особами приватного права.

Як зазначалось вище, основним державним провайдером у сфері надання безоплатної правової допомоги на сьогодні є **система з надання безоплатної правової допомоги (система БПД)**, адже саме ця система відповідно до Закону України «Про безоплатну правову допомогу» покликана реалізовувати державну гарантію щодо надання правової допомоги. Система БПД представлена розгалуженою мережею центрів, адвокатами, включеними до Реєстру адвокатів, які надають безоплатну вторинну правову допомогу. Правова допомога, що надається системою БПД, має найбільше географічне охоплення, а отже, і доступ до найбільшої кількості потенційних клієнтів11. Вказані характеристики роблять систему БПД унікальним провайдером правових послуг, тому вважаємо, що саме ця система має бути окремо розглянута.

Одночасно із системою БПД **всі органи державної виконавчої влади, органи місцевого самоврядування** в межах покладених на них повноважень забезпечують організацію та проведення прийомів громадян, розгляд заяв, скарг, публічних запитів, інших документів, переважно непроцесуального характеру, та в межах компетенції надають допомогу, що належить до первинної правової допомоги. При огляді цього виду послуг варто розуміти, що кожен відповідний орган/установа обмежені мандатом чи певною територією здійснення повноважень, і навіть при національному мандаті далеко не всі мають широке регіональне покриття, а отже, і доступ до надаваних послуг не є настільки широким. Проте, зважаючи на специфіку мандату, вважаємо за необхідне виокремити таких публічно-правових суб'єктів надання правової допомоги:

- Уповноважений Верховної Ради України з прав людини, який є посадовою особою, на яку покладається здійснення парламентського контролю за додержанням конституційних прав і свобод та захист прав кожного на території України і в межах її юрисдикції на постійній основі12. Кожна людина без обмежень і перешкод може звернутися до Уповноваженого, який приймає та розглядає такі звернення і може відкрити власне провадження, роз'яснити заявнику заходи, що їх має вжити особа, або направити звернення за належністю.
- Національна поліція України є центральним органом виконавчої влади, який служить суспільству шляхом забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку. Поліцейський на всій території України незалежно від посади, яку він обіймає, місцезнаходження і часу доби в разі звернення до нього будь-якої особи із заявою чи повідомленням про події, що загрожують особистій чи публічній безпеці, або в разі безпосереднього виявлення таких подій, зобов'язаний вжити необхідних заходів з метою рятування людей, надання допомоги особам, які її потребують, в тому числі, й правової, і повідомити про це найближчий орган поліції.
- Державні нотаріуси також надають послуги правового та технічного характеру, що за своїм змістом є правовою допомогою та послугами з технічного виготовлення

[11] Послуги БПД надаються широкому колу суб'єктів. Залежно від виду допомоги це коло може охоплювати як всіх осіб під юрисдикцією України, так і може бути обмежено категоріями найбільш вразливих осіб, проте варто вказати, що таке коло постійно розширюється.

[12] Закон України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» від 23 грудня 1997 року № 776/97. Положення про Секретаріат Уповноваженого Верховної Ради з прав людини, затверджене наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 20 червня 2012 р. № 4/8-12.

документів, і не мають на меті отримання прибутку[13]. Правова допомога державними нотаріусами надається шляхом роз'яснень з питань чинного законодавства, консультацій правового характеру, усних та письмових довідок із законодавства, складання заяв, проєктів правочинів та інших документів.

До правових послуг, що надають **приватноправові суб'єкти**, належать: правові послуги, що надають адвокати (складання процесуальних документів, досудове представництво, представництво у судах тощо); приватні нотаріуси (посвідчення цивільно-правових договорів, заповітів, довіреностей та ін.); приватні юридичні компанії (усні, письмові, онлайн-консультації, послуги у сфері ліцензування, консалтингові послуги та ін.); юристи підприємств, установ та організацій (ведення договірної, претензійної роботи та ін.); правозахисні організації (правові консультації, роз'яснення, захист прав людей, які звертаються за допомогою та ін.); юридичні клініки (надання правової інформації, консультацій, роз'яснень з правових питань, складання документів непроцесуального характеру тощо). Правове регулювання у сфері надання правових послуг переліченими суб'єктами здійснюється на підставі Законів України «Про нотаріат», «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», «Про об'єднання громадян», а також з урахуванням вимог процесуального законодавства України, статутів відповідних громадських організацій (громадських об'єднань)[14] та положень про їхню діяльність. Здебільшого йдеться про послуги, які надаються на платній основі і які не можна вважати реалізацією конституційної гарантії на правову допомогу.

Правозахисні громадські організації, або організації, які здійснюють свою діяльність у сфері права – це особливий вид недержавних неприбуткових організацій, діяльність яких спрямована на утвердження й захист прав людини й основоположних свобод, ефективний контроль за їх дотриманням державними установами та посадовими особами. Зокрема, до таких організацій можна віднести Українську Гельсінську спілку з прав людини, Громадську спілку «Мережа правового розвитку», Українську Фундацію правової допомоги, Громадську організацію «Асоціація юридичних клінік України», Благодійний фонд «Право на захист» та інші громадські об'єднання, які здійснюють свою діяльність на підставі затверджених керівними органами організацій статутних документів. Завдання правозахисних організацій – надавати особам, які звертаються за допомогою, базову інформацію з правових питань, ідентифікувати правові потреби населення, активно співпрацювати з органами влади для розв'язання індивідуальних проблем s для захисту суспільних інтересів, впроваджувати засоби вирішення правових конфліктів (примирення, медіація), а також розвивати громади та лідерство. Клієнтами цих організацій часто є вразливі верстви населення, надавана ними допомога є безоплатною, адже метою їх діяльності є не отримання прибутку, а сприяння дотриманню прав людини.

2.2. ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА СИСТЕМИ БПД ТА ВПРОВАДЖЕНІ ІНСТРУМЕНТИ НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

Відповідно до Закону «Про безоплатну правову допомогу», до системи з надання безоплатної правової допомоги належать:

1) Координаційний центр з надання правової допомоги;

2) суб'єкти надання безоплатної первинної правової допомоги;

3) суб'єкти надання безоплатної вторинної правової допомоги.

[13] https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0055-98#Text

[14] Закон України «Про громадські об'єднання», прийнятий 22 березня 2012 року № 4572-VI. Громадське об'єднання – це добровільне об'єднання фізичних осіб та/або юридичних осіб приватного права для здійснення та захисту прав і свобод, задоволення суспільних, зокрема економічних, соціальних, культурних, екологічних та інших інтересів. Громадське об'єднання за організаційно-правовою формою утворюється як громадська організація або громадська спілка. Громадська організація – це громадське об'єднання, засновниками та членами (учасниками) якого є фізичні особи. Громадська спілка – це громадське об'єднання, засновниками якого є юридичні особи приватного права, а членами (учасниками) можуть бути юридичні особи приватного права та фізичні особи.

Наразі система з надання безоплатної правової допомоги в Україні складається з **23** регіональних, **84** місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, **431** бюро правової допомоги, що розташовані в усіх регіонах нашої держави, понад **7500** адвокатів, що входять до реєстру адвокатів і можуть бути залученими до надання БВПД, та близько **1500** штатних юристів[15].

Координаційний центр з надання правової допомоги здійснює загальне керівництво у цій сфері, здійснює нагляд і забезпечує стратегічний розвиток системи БПД в Україні[16], створений як державна установа, що віднесена до сфери управління Міністерства юстиції України.

Регіональні центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги[17] розташовані в адміністративних центрах областей, укладають договори з адвокатами щодо надання безоплатної вторинної правової допомоги в кримінальних провадженнях та координують роботу місцевих центрів в цих областях.

Місцеві центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги, розташовані у адміністративних центрах районів, укладають контракти з адвокатами щодо надання первинної та вторинної правової допомоги у зазначених галузях. **Бюро правової допомоги** є структурними підрозділами місцевих центрів та розташовані у невеликих і віддалених населених пунктах.

Також у складі системи БПД створено та функціонує п'ять правових клубів PRAVOKATOR. Вони знаходяться в містах Дніпрі, Києві, Львові, Одесі та Харкові. Вони є одними з перших комунікаційних майданчиків серед державних установ, створених для професійного навчання та розвитку персоналу системи БПД, адвокатів, правничої спільноти й інших зацікавлених сторін; обміну досвідом, генерування та впровадження інноваційних практик у сфері права.

З метою забезпечення незалежності управління системою БПД, прозорості її діяльності та ефективної реалізації державної політики у сфері безоплатної правової допомоги нещодавно було створено Наглядову раду Координаційного центру з надання правової допомоги. Вона здійснює свою діяльність на підставі Положення про Наглядову раду Координаційного центру з надання правової допомоги, що затверджене наказом Міністерства юстиції України від 14.08.2019 № 2551/5, та складається з дев'яти членів, що обираються за конкурсом.

Окрім роботи регіональних і місцевих центрів, правові консультації та інформація також надаються в телефонному режимі через **Єдиний контакт-центр системи БПД**.

З метою створення сприятливих умов для надання безоплатної правової допомоги (правової інформації, консультацій і роз'яснень) громадянам, які проживають у віддалених та важкодоступних населених пунктах, починаючи з 2016 року по всій території України забезпечується робота **мережі дистанційних та мобільних пунктів доступу** до такої допомоги[18]. Дистанційні пункти доступу утворені та функціонують, зокрема, на базі територіальних центрів соціального обслуговування населення (надання соціальних послуг), закладів охорони здоров'я та навчальних закладів, військових частин, будинків-інтернатів, у тому числі, для громадян похилого віку та одиноких осіб, громадських та волонтерських організацій, які опікуються питаннями захисту прав осіб з інвалідністю. Ще одним інструментом для забезпечення доступу до безоплатної правової допомоги є проведення **виїзних консультацій громадян** в межах роботи мобільних консультаційних пунктів; йдеться про здійснення виїздів до одиноких осіб, осіб похилого віку, осіб з обмеженими фізичними можливостями за місцем їх фактичного проживання чи перебування з метою надання таким особам адресних правових послуг.

[15] Офіційний вебсайт Координаційного центру з надання правової допомоги.
[16] Положення про Координаційний центр з надання правової допомоги, затверджене Постановою Кабінету Міністрів України від 6 червня 2012 р. № 504.
[17] Положення про центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги.
[18] Діяльність таких точок доступу здійснюється, зокрема, на підставі Положення, затвердженого відповідним наказом Координаційного центру з надання правової допомоги.

Вказана практика є доволі цікавою та перспективною з погляду впровадження цифрових технологій та онлайн-форматів, адже йдеться про доступ до віддалених районів та осіб, що мають найгірший доступ до правових послуг. До того ж, за даними системи БПД, практика застосування онлайн-консультування, телефонного зв'язку та інших інформаційних технологій в роботі таких дистанційних пунктів вже практикується. Загалом у 2019 році під час роботи дистанційних пунктів доступу до БПД правовою допомогою скористалося **59 738** осіб та **30 868** осіб отримали допомогу під час виїздів мобільних консультаційних пунктів[19].

Отже, система БПД, яку очолює Координаційний центр з надання правової допомоги, є сталою, розгалуженою, загальною та гарантованою державою, що є ключовими характеристиками для провайдера правової допомоги з погляду впровадження системних цифрових рішень.

2.3. ВЗАЄМОДІЯ МІЖ СИСТЕМОЮ БПД ТА ГРОМАДСЬКИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ

Розглядаючи наявну систему БПД, варто зробити акцент на питаннях координації роботи в сфері надання правової допомоги.

Важливою складовою забезпечення доступу до надання правових послуг громадянам, які їх потребують, є **належна організація взаємодії між провайдерами надання правової допомоги** – державними органами (установами) та громадськими організаціями. На практиці це відбувається наступним чином. Перенаправлення клієнта партнерською організацією до місцевого центру здійснюється у тому випадку, якщо партнерська організація, до якої особа звернулась, з об'єктивних причин не може забезпечити надання первинної чи вторинної правової допомоги (відсутність фахівців відповідної кваліфікації, партнерська організація не надає необхідні види правових послуг тощо)[20]. І навпаки – у разі, якщо будь-яка людина звертається до місцевого центру за отриманням безоплатної вторинної правової допомоги, але не може підтвердити свою належність до жодної з визначених Законом категорій осіб, що мають право на таку допомогу, працівник центру перенаправляє її до відповідної партнерської організації з громадського сектору, яка може їй допомогти. Наразі у системи БПД 914 партнерських організацій, 814 з яких фокусуються на наданні саме правової допомоги[21]. Такі організації представлені в кожній області й мають свій напрям роботи.

****

Система суб'єктів, які надають правову допомогу в Україні, є досить розгалуженою. Оскільки саме система з надання безоплатної правової допомоги має найбільше територіальне покриття та доступ до вразливих груп на недискримінаційній основі, можна дійти висновку, що розробляти та впроваджувати цифрові рішення у сфері правових послуг варто у тісній співпраці саме із системою БПД. Крім того, діє чітке нормативне регулювання та контроль якості надання правових послуг цією системою.

Також варто відзначити, що хоча правозахисні організації не можна розглядати як сталих провайдерів правової допомоги в державі (радше це партнери державної системи), проте такі організації також мають інформацію щодо потреб клієнтів, адже окрім, власне, надання допомоги вони адвокатують прийняття рішень/політик на національному та місцевому рівнях, спрямованих на розв'язання проблем у сфері прав людини, представлення інтересів тої чи іншої категорії людей. Отже, досвід і позиція громадських правозахисних організацій для цілей огляду є важливою і буде братись до уваги.

[19] Звіт системи БПД за 2019 рік.

[20] 19 липня 2019 року Координаційним центром було видано наказ № 61 «Деякі питання взаємодії місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги з партнерськими організаціями щодо перенаправлення осіб, які потребують безоплатної правової допомоги», яким затверджено Порядок взаємодії місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги з партнерськими організаціями щодо перенаправлення осіб, які потребують безоплатної правової допомоги, та визначено механізм для її здійснення.

[21] https://www.legalaid.gov.ua/pro-systemu-bpd/memorandumy-ta-ugody/partnery-systemy-bpd/

РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ПОТРЕБ НАСЕЛЕННЯ ЩОДО ПРАВОВИХ ПОСЛУГ

Враховуючи здійснений вище огляд національних провайдерів правової допомоги, а також фокус проєкту саме на покращенні доступу до правових послуг для найбільш вразливих категорій населення, для аналізу затребуваності послуг брались до уваги 1) звіти/інформація провайдерів (як державних, так і приватних) правових послуг, які надають її на безоплатній основі, мають регіональну розгалуженість офісів, а також 2) результати якісного соціологічного дослідження (фокус-групи та глибинні інтерв'ю з представниками певних вразливих груп/ГО, що надають правову допомогу вразливим групам).

3.1. ОГЛЯД ЗВІТІВ ПРОВАЙДЕРІВ ПРАВОВИХ ПОСЛУГ

Розглядаючи правові послуги, які надаються секторальними міністерствами/державними установами й організаціями/органами місцевого самоврядування тощо, варто вказати, що переважно йдеться про консультативні послуги, і вони є обмеженими мандатом/функціями відповідного органу чи установи. Відповідно, на нашу думку, включення їх до аналізу не надасть повної картини як у розрізі регіональному, так і тематичному. Як виняток, для цілей цього дослідження було взято до уваги інформацію щодо звернень та скарг до Уповноваженого ВРУ з прав людини, оскільки, відповідно до мандату, установа має широке коло повноважень у сфері прав людини, а також мережу регіональних офісів, представлених у кожній області.

3.1.1. Характеристика послуг, що надаються системою БПД. Протягом 2019 року[22] системою БПД зафіксовано понад **700 000** випадків надання правової допомоги, причому **88%** цієї допомоги надано саме на рівні місцевих центрів, на яких покладено, насамперед, забезпечення надання первинної правової допомоги: консультування, роз'яснення, допомога у складанні непроцесуальних документів. І переважна більшість (**89%**) наданої місцевими центрами допомоги – це знову-таки первинна правова допомога.

> *Послуги, які надаються місцевими центрами та регіональними центрами, відрізняються. Так, місцеві центри, насамперед, забезпечують надання первинної допомоги, а також надання вторинної допомоги суб'єктам права на таку допомогу у цивільних та адміністративних справах, свідкам та потерпілим у кримінальних провадженнях, здійснення представництва інтересів засуджених осіб. Фокус регіональних центрів – забезпечення участі захисника під час досудового розслідування та судового провадження у передбачених кримінальним процесуальним законодавством випадках для здійснення захисту за призначенням або проведення окремої процесуальної дії.*

Аналогічною є картина аналізу звернень до Єдиного контакт-центру системи БПД. Так, за результатами 2019 року до контакт-центру надійшло **245 265** дзвінків, переважна більшість яких (**52%**) стосувалась отримання правової консультації, ще **13%** – запитів щодо адреси та контактів найближчого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, до якого можна звернутися за роз'ясненням, і лише **5%** – повідомлення про випадок затримання особи для переадресації на відповідний регіональний центр.

Тематичний розподіл звернень до місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги та Єдиного контакт-центру певною мірою відрізняється. Так, найбільше (17%) звернень до контакт-центру стосується адміністративних питань (куди так само входять перенаправлення, роз'яснення адміністративних процедур). Це може пояснюватись тим, що чоловіки та жінки звертаються до контакт-центру не для отримання, власне, правової послуги, а радше через нерозуміння, до якої установи варто звернутись задля вирішення проблеми чи

[22] Звіт системи надання БПД за 2019 рік (https://www.legalaid.gov.ua/wp-content/uploads/2020/04/zvitbpd-2019.pdf)

отримання адміністративної послуги.

При цьому тематичний розподіл питань клієнтів/ок місцевих центрів, з якими вони звертались за правовими консультаціями та роз'ясненнями, є таким:

- **17%** – у сфері цивільного права;
- **17%** – у сфері сімейного права;
- **10%** – у сфері житлового права;
- **9%** – у сфері спадкового права;
- **6%** – у сфері земельного права;
- **4%** – у сфері пенсійного права.

Цікавим є те, що 62% звернень до місцевих центрів надходять від жінок, причому жінок у віці понад 60 років (34%), що корелюється з рекомендаціями міжнародних інституцій[23] та з даними інших досліджень у сфері доступу до правосуддя та даними соціологічних досліджень, які підтверджують, що жінки частіше потребують професійної правової допомоги і частіше звертаються за роз'ясненнями (не лише до системи БПД, але й інших державних органів)[24]. Можна припустити, що жінки більше потребують правових консультацій, ніж чоловіки; частіше потрапляють у життєві ситуації, коли виникає необхідність звернутись за кваліфікованою правовою допомогою або ж не мають можливості чи достатнього рівня правової обізнаності для вирішення проблеми, що спонукала їх звернутись до центру БПД.

Тематика запитів жінок і чоловіків відрізняється, адже перше місце серед запитів жінок займають сімейні питання (**20%**), тоді як лише **12%** чоловіків звертаються до центрів для вирішення питань у сфері сімейного права. Проте задля вирішення питань у сфері цивільного права жінки та чоловіки звертаються однаково часто (17% та 18% відповідно).

Дані свідчать, що отримання професійної поради юриста у вирішенні тих чи інших питань найчастіше потребують соціально вразливі та найменш захищені верстви населення, наприклад, особи з інвалідністю (**14%**), внутрішньо переміщені особи (**12%**), учасники бойових дій (**10%**)[25]. Найчастіше особи з інвалідністю зверталися за отриманням безоплатної вторинної правової допомоги у сфері сімейного права (22%), цивільного (22%) та житлового (12%) права; тематика найбільш актуальних звернень від осіб, що постраждали внаслідок воєнного конфлікту, – це захист права власності, доступу до житла, придатного для проживання, відновлення документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус тощо.

Варто також вказати, що критерій географічної віддаленості також позначається на частоті звернень до системи БПД. Так, у 2019 р. **67%** осіб, що звертались до бюро правової допомоги, є мешканцями віддалених районів, сільської місцевості. Відповідно, лише третина звернень були від осіб, що проживають у великих містах. Здебільшого звернення людей із віддалених громад стосуються питань оформлення нерухомості та використання земель сільськогосподарського призначення, як зазначається в аналітиці, розміщеній на офіційному вебсайті Координаційного центру.

3.1.2. Аналіз послуг, що надають правозахисні організації. Зважаючи, що в Україні станом на кінець 2018 року було зареєстровано понад 84 000 громадських організацій[26], причому виокремити тих, що надають правову допомогу практично неможливо, для цілей цього аналізу було обрано декілька ГО, які існують понад п'ять років, мають певне регіональне представництво/відділення/осередки/партнерства для надання правової допомоги, а також готують публічні звіти за результатами своєї діяльності. Так само йшлося про ГО, які не мають

[23] Див. Загальну рекомендацію №33 Комітету ООН з ліквідації дискримінації щодо жінок від 23 липня 2015 р., CEDAW/C/GC/33, Стратегію гендерної рівності Ради Європи на 2018–2023 роки, стратегічна ціль 3: гарантування рівного доступу жінок до правосуддя.
[24] Зокрема, про це йдеться у Звіті про гендерний аналіз результатів Всеукраїнського опитування щодо дотримання прав ВПО https://www.vplyv.org.ua/archives/1350.
[25] Згадується в аналітичних довідках Координаційного центру з надання правової допомоги.
[26] https://ukrstat.org/uk/operativ/menu/menu_u/susp_d.htm

яскраво вираженої спеціалізації чи представлення інтересів лише окремої категорії чоловіків і жінок.

Українська Гельсінська Спілка з Прав Людини (УГСПЛ). Станом на 2018 рік[27] мережа громадських приймалень УГСПЛ об'єднувала 19 представництв по всій Україні. Основним напрямом їх роботи є надання правової допомоги на безоплатній основі у разі порушення прав людини у регіонах. У 2018 році мережею приймальнь УГСПЛ було надано допомогу 11 866 особам. Варто акцентувати увагу, що 22% звернень надійшло від ВПО. В звіті організації підкреслюється, що це є нетипово велика кількість звернень від представників певної групи, що є свідченням її вразливості.

> *Зі звіту: «За цією цифрою історії людей, які вимушено залишили свою домівку через військові дії. Вони втратили домівки, роботу, майно, соціальні зв'язки. Тому на новому місці виникає безліч проблем: нарахування та припинення соціальних виплат, трудові спори, реєстрація фактів народження та смерті на непідконтрольній території, стягнення кредитів та інших видів заборгованостей».*

У цьому контексті варто зазначити, що вже з січня 2017 року всі внутрішньо перемішені особи, а також особи, які подали заяву на отримання довідки ВПО, отримали право на безоплатну вторинну правову допомогу. Згідно з даними Міністерства юстиції[28], починаючи з цього часу і до 31 грудня 2019 року, місцевими центрами з надання БВПД було прийнято понад 18,8 тис. рішень про надання безоплатної вторинної правової допомоги за письмовими зверненнями від внутрішньо переміщених осіб.

Ще однією багаточисельною категорією осіб, що звернулись до приймальнь УГСПЛ, є люди похилого віку, що корелюється з даними системи БПД, адже 4% правової допомоги БПД стосується саме пенсійного права.

Громадська спілка «Мережа правового розвитку». Згідно з даними Звіту[29] цієї спілки за 2019 рік, мережа її офісів об'єднує 23 організації у 15 регіонах України. Ці організації надають населенню базову інформацію з правових питань, активно співпрацюють з органами місцевого самоврядування для розв'язання індивідуальних проблем та для захисту суспільних інтересів, впроваджують альтернативні засоби вирішення конфліктів.

Протягом 2019 року працівниками офісів Мережі було надано майже 35 700 послуг, з яких 97% – первинні правові консультації, що так само корелюється з даними системи БПД в частині затребуваності саме правових консультацій та роз'яснень.

«Портрет клієнта» є так само подібним до вищеописаного, адже здебільшого звернення по допомогу було від жінок (57%), ніж від чоловіків (43%), третина з яких (жінок і чоловіків) – це особи віком від 30 до 45 років (36%) та пенсіонери (27%). Єдиною відмінністю, про яку варто згадати, є те, що до організацій зверталися переважно чоловіки та жінки з міст (73%), а не з сільської місцевості (27%). Але це може пояснюватись тим, що більшість організацій фізично розташовані в містах та не мають настільки розгалуженої мережі офісів, практики виїзних прийомів тощо, як система БПД.

Важливим у діяльності спілки є також використання цифрових технологій для надання послуг, адже протягом 2019 року, згідно зі звітом, 3 415 звернень по правову допомогу надійшло до офісів Мережі та було опрацьовано дистанційно, через онлайн-чат правового консультування.

Асоціація юридичних клінік України. У 2019 році майже 17000 послуг (від консультування до підготовки процесуальних документів та представництва інтересів у суді).

[27] https://helsinki.org.ua/wp-content/uploads/2019/06/YearReport_UGSPL2018_Ukr-1.pdf
[28] https://minjust.gov.ua/news/ministry/valeriya-kolomiets-programa-help-dopomagae-yuristam-ta-advokatam-bpd-zahischati-prava-vnutrishno-peremischenih-osib
[29] https://ldn.org.ua/event/richnyy-zvit-hs-merezha-pravovoho-rozvytku-za-2019-rik/

На сьогодні Асоціація охоплює понад 50 правових клінік[30], станом на 2019 рік[31] мережею клінік було надано майже 7 500 консультацій, приблизно 6 500 відповідей та підготовлено близько 1000 правових документів. Крім того, було підготовлено орієнтовно 1 800 процесуальних документів. Причому середня кількість консультацій (інформації та консультацій) на одну юридичну клініку збільшилась майже вдвічі й склала 296 у 2019 році порівняно з 155.5 у 2018 році.

3.2. ВИЗНАЧЕННЯ ПОТРЕБ СОЦІАЛЬНО ВРАЗЛИВИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ В ОТРИМАННІ ПРАВОВИХ ПОСЛУГ: РЕЗУЛЬТАТИ СОЦІОЛОГІЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

У червні 2020 р. Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва на замовлення Програми розвитку ООН провів якісне соціологічне дослідження для виявлення найбільш актуальних правових послуг для трьох соціально вразливих груп населення – людей з інвалідністю; людей, що проживають на віддалених територіях; та людей, що постраждали внаслідок бойових дій на Донбасі та анексії Криму. Під час дослідження були проведені три фокус-групові дискусії (ФГД) та три глибинні інтерв'ю. Результати дослідження представлені у Додатку 1.

Узагальнюючи отримані дані, варто вказати, що серед трьох обраних цільових груп спостерігався різний досвід отримання правових послуг і життєвих ситуацій, для вирішення яких вони надавались. Так, серед ***представників віддалених сільських районів*** основний масив проблем пов'язаний з питаннями землі, добросусідства й обмеженого доступу до правових послуг. Серед ***осіб, які постраждали від конфлікту на Донбасі та анексії Криму*** основні правові питання стосувались оформлення документів та відновлення їх, підтвердження статусів ВПО та учасників АТО, а також оформлення соціальної допомоги, пільг, на які вони мають право згідно з законодавством. Серед ***представників організацій людей з інвалідністю*** основними проблемами є загалом ускладнена доступність до правової допомоги та правосуддя в цілому, а також низка питань, пов'язаних із соціальним забезпеченням, реабілітацією та дискримінацією. Узагальнений перелік життєвих ситуацій/сфер/проблем, що найчастіше спонукали респондентів звертатись за правовою допомогою є таким:

Учасники фокус-групової дискусії	Життєві ситуації, що найчастіше спонукають звертатися за правовою допомогою
Група 1. Мешканці віддалених сільських районів	▪ Приватизація та оформлення земельних ділянок; ▪ Правові аспекти надання комунальних послуг; ▪ Оформлення спадщини; ▪ Отримання соціальної допомоги; ▪ Виплата аліментів.
Група 2. Особи, які постраждали внаслідок конфлікту на Донбасі та анексії Криму	▪ 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.

[30] https://legalclinics.in.ua/
[31] https://legalclinics.in.ua/wp-content/uploads/Web_Zvit_AKSU.pdf

Група 3. Представники організацій людей з інвалідністю	▪ Процедура встановлення інвалідності та визначення відповідного правового статусу; ▪ Фізична доступність об'єктів соціальної інфраструктури, в томі числі судів; ▪ Невиконання державою соціальних зобов'язань; ▪ Різні форми дискримінації; ▪ Захист від домашнього насильства.

Мешканці віддалених районів та сільської місцевості

Як засвідчили результати обговорення, респонденти з групи мешканців віддалених сільських районів найчастіше зіштовхувалися з життєвими ситуаціями, в яких їм була потрібна правова допомога з вирішення низки земельних питань щодо приватизації та оформлення земельних ділянок, деяких аспектів у сфері надання комунальних послуг, оформлення спадщини, отримання соціальної допомоги, виплати аліментів тощо.

Респондентка, яка є практикуючим юристом, вказала на те, що через відсутність елементарних правових знань, деякі життєві ситуації не вирішуються роками, хоч реально їх вирішення займає значно менше часу. Також серед мешканців віддалених сільських районів традиційно озвучувались труднощі стосовно отримання будь-яких правових послуг, які надаються тільки у районному чи обласному центрі.

Приклад

Ж.: «Наше село знаходиться майже за 40 кілометрів від районного центру. Ціна туди, якщо пенсіонерові їхати, – це 42 гривні. Це в одну сторону. 42 – в другу сторону. Більшість жителів сіл, ви розумієте, люди зі слабким здоров'ям. Це і добиратися потрібно, і кошти потрібні. Це і неодноразово потрібно добиратися. Більшість жителів, я так розумію, взагалі не знають про безкоштовну юридичну допомогу…». (ФГД-2)

Ч.: «Ми живемо так само 45 кілометрів від обласного центру і 20 кілометрів від районного центру. І у нас є нібито реєстратори при сільській раді, які чомусь не виконують певні дії елементарні, і людей відправляють на район…». (ФГД-2)

Особи, що постраждали внаслідок конфлікту на Донбасі та анексії Криму

Правові проблеми осіб, які постраждали від конфлікту на Донбасі та анексії Криму, мали характерну відмінність від інших категорій населення та великою мірою були зумовлені саме наслідками конфлікту, адже серед основних проблем – оформлення документів та їх відновлення, складнощі у підтвердженні статусів ВПО та учасників АТО, а також оформлення соціальної допомоги, пільг, на які вони мають право згідно з законодавством. Крім того, навіть звичайні життєві ситуації та події у випадку з ВПО мали свою специфіку, до чого не завжди були готові органи й установи, до яких люди звертались.

Приклад

Учасниця ФГД-3, переселенка:

Ж.: «Питання документів та неможливості їх оформити без суттєвих труднощів є однією з основних причин мого звернення по правову допомогу. Механізм надто заплутаний, і мені дуже важко у ньому розібратися. Казали про реєстр, що складно. Я з цим стикнулася, коли захотіла зробити закордонний паспорт. Це просто була купа документів. І мені говорили, що якщо я цю процедуру пройду, то наступний раз мені не потрібно буде все це повторювати. Але я отримувала ID-картку, і все було повторно те ж саме... А для того, щоб зробити це в Києві, необхідна була довідка переселенця. І через те, що термін вийшов, щоб вклеїти фото, то нам цю довідку не могли зробити. А без цієї довідки нам не могли зробити паспорт». (ФГД-3)

Ж.: «Наприклад, коли ти звертаєшся в Київраду, коли ти береш талончик, то тобі дають якогось вільного чиновника, і ти приходиш до того, хто тобі випаде. Зазвичай люди там кажуть – це не наше питання, кажуть, ідіть сюди, ідіть туди і посилають у різноманітні інстанції. Раніше існував кол-центр АТО. Потім, я так зрозуміла, що його прикрили чи що. Але я вважаю, що питання, які стосуються переселенців і АТОшників, мають бути окремо». (ФГД-3)

Особи з інвалідністю

Частиною респондентів фокус-групи було наголошено на тому, що стосовно питань людей з інвалідністю більшість життєвих ситуацій, які потребують допомоги правового характеру, є типовими та такими, що не особливо відрізняються від тих, з якими стикається більшість населення. Однак навіть такі питання зазвичай стоять гостріше, через обмежені можливості їх вирішення людьми з інвалідністю. Також можна виокремити низку специфічних проблем, які властиві саме для цієї групи: складність процедури встановлення інвалідності та визначення відповідного правового статусу, фізичну доступність до об'єктів соціальної інфраструктури, невиконання державою низки взятих на себе соціальних зобов'язань в частині захисту прав інвалідів тощо.

Серед представників організацій, які займаються захистом прав людей з інвалідністю, найчастіше під час фокус-групової дискусії піднімалось питання доступності як до правових послуг, так і доступу до правосуддя загалом. При цьому йшлося як про фізичну доступність об'єктів правової системи, так і про інші перешкоди в отриманні правових послуг особами з інвалідністю.

Приклад

Учасник ФГД -1, особа з інвалідністю

Ч.: «Проблеми, які виникають у людей з інвалідністю, часто нічим не відрізняються від звичайних людей... я спробував пригадати, які за останні 5 років були звернення саме з питань прав захисту людей з інвалідністю. Мабуть, найбільш серйозні теми – це було домашнє насилля, людина перебувала в стані фактично повної залежності від тих людей, з якими вона живе, і відчувала з їхнього боку певні тортури. Потім були питання надання засобів реабілітації, коли через недосконалість внутрішнього законодавства певні форми людей з інвалідністю, з ДЦП зокрема, не могли отримати електричний інвалідний візок. Потім були звернення стосовно доступності різних об'єктів, магазинів, кафе, шкіл. Були питання стосовно неприйняття особи на роботу через інвалідність і небажання роботодавця створювати реально місця для роботи інваліда, навіть коли була можливість забезпечити дистанційне робоче місце. Зараз так сталося, що у мене є декілька клієнтів, які постраждали від дискримінації стосовно надання фінансових послуг. Коли їм було відмовлено на підставі інвалідності отримання певних фінансових послуг на рівні з іншими громадянами. І дискримінація виникла саме з підстав інвалідності. Це, здається, найбільш такі резонансні питання. А я ще пригадую, але це сталося трошечки раніше, був цікавий випадок, коли подружжя з будинку-інтернату народило дитину, і у них дитину забирали, не давали їм можливості її виховувати. Це був кричущий випадок, який також був пов'язаний з недосконалістю норм внутрішнього законодавства» (ФГД-1)

Ж.: «Це найрізноманітніші проблеми правового характеру, починаючи від самої процедури встановлення інвалідності та складання індивідуальної програми реабілітації, і далі – все, що стосується звичайного життя громадянина, в тому числі й громадянина з інвалідністю. Це майнові питання, питання доступності житла, це питання оплати за комунальні послуги, це питання навчання, працевлаштування. Є нюанси по зверненнях, наприклад, щодо отримання матеріальної допомоги, щодо насильства в сім'ї у зв'язку з тим, що на карантині перебували громадяни. Люди з інвалідністю потерпають і від домашнього насильства також».

Гендерні відмінності у необхідних правових послугах для досліджуваних цільових груп

Формат фокус-групових досліджень не дозволив провести чіткий гендерний розподіл специфічних потреб і проблем досліджуваних груп. Якщо наявність потреби у певних послугах артикулювався жінкою чи чоловіком, це не означає їх гендерну зумовленість внаслідок якісного, а не кількісного формату дослідження. Однак з отриманих матеріалів можна виокремити лише певні потреби, які мають гендерну специфіку або суттєві відмінності у частоті появи.

Так, для жінок з інвалідністю більш частими є проблеми упередженого ставлення та неетичної поведінки лікарів, яка практично ніколи не оскаржується. Насамперед це стосується репродуктивного здоров'я. Учасники фокус-групи №1 наголошували, що ця проблема стосується передусім жінок.

Аналогічно, проблеми упередженого ставлення при наданні медичної допомоги, а також оформлення правового статусу учасника бойових дій чи інвалідності стосується жінок-ветеранок. Участь жінок у збройних силах і добровольчих батальйонах часто не толерується, внаслідок чого виникають дискримінаційні явища у частині реабілітації та повернення до мирного життя.

Водночас питання правового захисту від домашнього насильства серед людей з інвалідністю має більш комплексний характер, ніж серед населення загалом, адже від домашнього насильства

значною мірою потерпають як жінки, так і чоловіки з інвалідністю, бо вони перебувають у залежності від опікуна та часто не можуть оскаржити жодні дії, вчинені стосовно них.

Серед мешканців віддалених сільських районів піднімалась проблема виплати аліментів, яка часто не вирішується. У випадку розлучення найчастіше вихованням дітей займаються жінки, які внаслідок ускладненого доступу до правової допомоги та низького рівня правових знань не можуть вплинути на процес. Основна проблема полягає у відсутності можливості правового примусу таких виплат.

Низький рівень обізнаності щодо своїх прав і права на правову допомогу зокрема. Окремо варто наголосити, що учасники усіх трьох фокус-груп відзначили ***доволі низький рівень правової поінформованості*** своїх спільнот, навіть серед активістів, які займаються громадською діяльністю. А якщо говорити про більшість людей з інвалідністю, то респонденти оцінили рівень знань як дуже низький. Часом це призводить до ситуацій, коли людина або не знає про порушення своїх прав і не захищає їх, а деколи і навпаки – думає, що її права порушуються, хоча насправді це не так з правової точки зору.

Водночас частина респондентів вважають фактично нереальним досягнення високого рівня правового ознайомлення, однак вказали на те, що має бути покращений доступ до правових послуг – звичайній особі не потрібно бути спеціалістом з права – однак ***вона має знати, до кого звернутись за такої потреби.***

****

Підсумовуючи, аналіз звітів провайдерів послуг і соціологічних досліджень дозволяє говорити, що проблеми, з яким стикались респонденти, мають спільні риси та тематику:

- Переважна більшість чоловіків та жінок у рамках соціологічних досліджень вказували на ситуації, що вимагали **надання первинної правової допомоги, і частіше посилались на досвід щодо отримання консультацій.** Так само в усіх проаналізованих звітах значна частина допомоги – це саме консультації та надання правової інформації.
- Тематично йшлося здебільшого про життєві ситуації та проблеми **в сфері соціальних та економічних прав, сімейного права.** Тематика певною мірою різниться залежно від регіону, типу населеного пункту, категорії, але сфери проблем є ідентичними.
- Більшості опитаних у рамках фокус-груп було складно розібратись в процедурних деталях, не вистачало відповідних знань, розуміння, до якої саме установи потрібно звертатись. На аналогічні тенденції вказують і звіти системи БПД та громадських організацій, адже великий блок їхньої діяльності займає саме **просвітництво та підвищення обізнаності,** принаймні щодо, власне, можливості отримання правової допомоги.

Спільні риси не виключають і певних відмінностей, які більш яскраво були ідентифіковані саме в рамках соціологічних досліджень, адже кожна група респондентів мала свої особливі потреби, на які варто зважати, розглядаючи питання надання правових послуг:

- Важливість доступності: як люди з інвалідністю, так і мешканці віддалених районів вказували на проблему доступу до правових послуг. Специфіка проблеми є різною (архітектурна недоступність, відсутність відповідних фахівців в одному випадку та географічна віддаленість – в іншому), але обидві ситуації вказують на потенціал розвитку цифрових технологій та IT-рішень задля вирішення проблем доступності.
- Нерозуміння специфіки ситуації щодо проблем ВПО, адже, по суті, будь-яка звичайна життєва ситуація, яка трапляється з чоловіком чи жінкою з цієї групи, може мати свої особливості і, відповідно, потребувати спеціальні професійні знання. Ця проблема, серед іншого, так само може бути вирішена шляхом інтеграції певних фільтрів, хоча б з метою перенаправлення особи до фахівця, що має відповідні знання та розуміє специфіку

ситуації.

- Існують і гендерні відмінності щодо запиту на правову допомогу, які великою мірою пов'язані із стереотипізацією гендерних ролей у суспільстві, покладенням на жінок виконання побутових обов'язків, функції по догляду за дітьми, питання щодо гендерно зумовленого насильства тощо. В цьому ключі доступність цифрових рішень для вирішення правових питань (онлайн-консультації, електронні черги тощо) можуть розглядатись як ефективні інструменти для підвищення доступності правосуддя для жінок.

РОЗДІЛ 4. ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ НАДАННЯ ПРАВОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

4.1. ПЕРЕДУМОВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПРАВОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Одним із довгострокових пріоритетів у діяльності Уряду, визначеним в Програмі діяльності Кабінету Міністрів України, затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 12 червня 2020 р. № 471, є пріоритети у сфері розвитку публічних послуг та їх цифровізації, інформатизації суспільства, сприяння розвитку IT-бізнесу та цифрової грамотності українців.

Зокрема, цифрова трансформація процесів надання публічних послуг передбачає забезпечення доступу громадян і бізнесу до якісних та зручних послуг без корупційних ризиків, оптимізацію процедур з надання цих послуг, розвиток публічних електронних реєстрів, а також забезпечення інтероперабельності (електронної взаємодії). Ця мета виражена у концепті «Держава в смартфоні», що став основоположним для цифрової трансформації процесів надання публічних послуг в Україні.

Проте можливість взаємодіяти онлайн з державною установою або органом місцевого самоврядування створює потребу у громадянина у використанні відповідних технологій, щонайменше – мати доступ до інтернету, електронний пристрій і відповідний рівень цифрової грамотності. Згідно з даними соціологічного дослідження, ініційованого Міністерством цифрової трансформації за підтримки партнерських організацій у 2019 р., 53% населення України володіють цифровими навиками нижче базового рівня, і водночас близько 15% опитаних взагалі не мають жодних цифрових навиків[32]. Відповідно, паралельно із навчанням основам цифрової грамотності дуже важливо при розробці електронних публічних послуг дотримуватись принципів *людиноцентризму* та *інклюзивності*. Особливо це стосується врахування можливостей користування електронними сервісами соціально вразливих груп населення, у фокусі нашого дослідження – людей, що проживають на віддалених сільських територіях; людей з інвалідністю; людей, що постраждали внаслідок конфлікту на Донбасі та анексії Криму. Соціально незахищені громадяни мають користуватися відповідними інструментами державної підтримки. Отже, ключовою діяльністю органів державної влади в цільовому сценарії є імплементація національних проєктів цифровізації та пошук релевантних моделей державно-приватного партнерства для їх реалізації.

На відміну від багатьох адміністративних та соціальних послуг, які можна отримати онлайн, переведення правових послуг в електронну форму видається надто складним завданням через їх варіативність та індивідуальний підхід до кожного окремого випадку. Втім, поширеною є практика звернення клієнтів за правовою допомогою через «гарячі лінії», Єдиний контакт-центр, можливість проконсультуватись зі спеціалістом через онлайн-чат на сайті установи/організації або у відповідних месенджерах. Подібні опції наразі пропонують як система з надання безоплатної правової допомоги в Україні, так і деякі правозахисні громадські та комерційні організації. Отож принаймні такі правові послуги як надання правових консультацій та роз'яснень можна отримувати як в офлайн-, так і онлайн-форматах.

4.2. НАЯВНІ ЦИФРОВІ РІШЕННЯ, ПОВ'ЯЗАНІ З НАДАННЯМ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

В Україні впроваджені й інші цифрові рішення, дотичні до надання правової допомоги, зокрема: електронні звернення, вебплатформи, мобільні додатки, чат-боти, електронні реєстри та довідки, електронні судові заяви тощо. Нижче наведені приклади таких рішень.

[32] Міністерство цифрової трансформації України, Дослідження цифрових навичок українців

✓ Електронні звернення

Це найбільш поширений електронний сервіс, що надає можливість жителям України безпосередньо подати звернення (або скаргу) до органів влади. Для прикладу, на офіційному ***Урядовому порталі*** передбачена електронна форма для подання звернень громадян та отримання відповідей на них.

Електронне звернення є різновидом письмового звернення, тому до нього висуваються вимоги статті 5 Закону України «Про звернення громадян». В електронному зверненні зазначаються: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, підпис заявника (у більшості електронних форм для звернень – згода на обробку персональних даних), електронна поштова адреса, на яку надсилати відповідь. Не підписане електронне звернення, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Варто зауважити, що кваліфікований електронний підпис (КЕП) заявника не вимагається.

За інформацією, розміщеною на Урядовому порталі, за період із січня до березня 2020 року отримано **3 367** електронних звернень від громадян. Найбільш актуальними питаннями, що порушували громадяни у своїх зверненнях, були діяльність центральних органів виконавчої влади – 37,7% усіх звернень; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян – 14,1%; соціального захисту – 11,4%; комунального господарства – 6,9%; транспорту і зв'язку – 5,9%.

Крім того, на IT-сервіс «Електронні петиції» Урядового порталу протягом січня-березня 2020 року надійшли 254 петиції, з них 134 опубліковано, 120 відхилено з наданням авторам відповідних роз'яснень.

На офіційному вебсайті Уповноваженого ВРУ з прав людини також міститься електронна форма для подання громадянами електронних звернень. Окрім заповнення форми онлайн, є ще можливість надіслати е-звернення у вигляді сканованої копії чи фотокопії (електронна адреса для направлення: hotline@ombudsman.gov.ua). Важливість та зручність опції використання е-звернень підтверджена статистичними даними на офіційному вебсайті Уповноваженого ВРУ з прав людини. Зокрема, у 2019 р. 68% усіх звернень були надіслані письмово, 27% – прийняті у телефонному режимі і лише 5% – під час особистого прийому.

Деякі з центральних органів влади надають можливість лише завантажити бланк звернення для заповнення. Для прикладу, єдиний портал органів системи МВС містить посилання на електронну форму для звернення, проте зазначена форма складена у текстовому форматі, і її подання не передбачає автоматизації цього процесу, а вимагає від користувача її заповнення та направлення на визначену електронну адресу МВС України (приклад 1):

Приклад 1[33] **Форма для подання електронних звернень громадян до Міністерства внутрішніх справ України**	
Електронне звернення*	
Поштова адреса Міністерства внутрішніх справ України	Міністерство внутрішніх справ України, м. Київ, вул. Академіка Богомольця, 10, 01601
Електронна адреса Міністерства внутрішніх справ України	pgmia@mvs.gov.ua
Вид звернення: пропозиція(зауваження), заява (клопотання), скарга**	
Особисті дані заявника	
П.І.Б.	
Адреса, індекс	*(Вказати поштову адресу)*
Електронна адреса	*(Вказати e-mail)*
Контактний телефон	*(Вказати номер телефону)*
Зміст звернення	*(Суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги)*
Дата	
Електронна поштова адреса, на яку може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку	

✓ Платформа правових консультацій «WikiLegalAid»

Знайти відповідь на правові питання можна самостійно, скориставшись Довідково-інформаційною платформою правових консультацій «WikiLegalAid», яка спрямована на підвищення правової свідомості та освіченості населення. На платформі є можливість побачити не лише посилання на нормативні акти, а й зразки процесуальних документів і посилання на судові рішення:

[33] Міністерство внутрішніх справ України, Електронні звернення громадян

Приклад 2[34]

✓ Вебплатформи правової допомоги

Окрім вебсайту системи БПД, є ще комплексні ІТ-ресурси, що забезпечують надання правових консультацій та роз'яснень. Зокрема, це онлайн-платформи «Просто Прав», «PRO-BONO», створені з ініціативи Української Фундації правової допомоги.

ІТ-ресурс «Просто Прав» створено для того, щоб кожна людина (клієнт) могла самостійно розмістити інформацію про свою проблему й отримати фахову юридичну допомогу або ж звернутися до зареєстрованого на сайті правника безпосередньо. Зареєстровані правники можуть надавати правові послуги як безкоштовно, про що є відповідна відмітка у їхньому портфоліо на сайті, так і на платній основі. У такому випадку обраний правник повідомляє клієнта про вартість своїх послуг одразу ж після отримання запиту та всієї необхідної інформації по справі від клієнта через чат-вікно. Клієнти ж мають можливість оцінити фахову роботу правника (рейтингування спеціалістів) та надати свій відгук.

Простір «PRO-BONO» – онлайн-платформа, яка поєднує представників громадського сектору та юридичного бізнесу. Працюючи з юридичними компаніями, адвокатськими бюро та об'єднаннями, Простір PRO-BONO допомагає юридичному бізнесу проявити свою соціальну відповідальність, а громадському сектору – отримати фахову юридичну підтримку для більш ефективної роботи на благо суспільства.

✓ Мобільні додатки

- *Мобільний додаток для клієнтів безоплатної правової допомоги*

Мобільний додаток для клієнтів системи з надання безоплатної правової допомоги – спільний продукт Координаційного центру з надання правової допомоги, Міністерства юстиції України, Української Фундації правової допомоги, створений за підтримки Міжнародного Фонду «Відродження» з метою спрощення та покращення доступу клієнтів БПД до державних сервісів.

Мобільний додаток надає можливість користувачам:

- дізнатися про сервіси БПД;
- перевірити можливість отримання первинної правової допомоги;

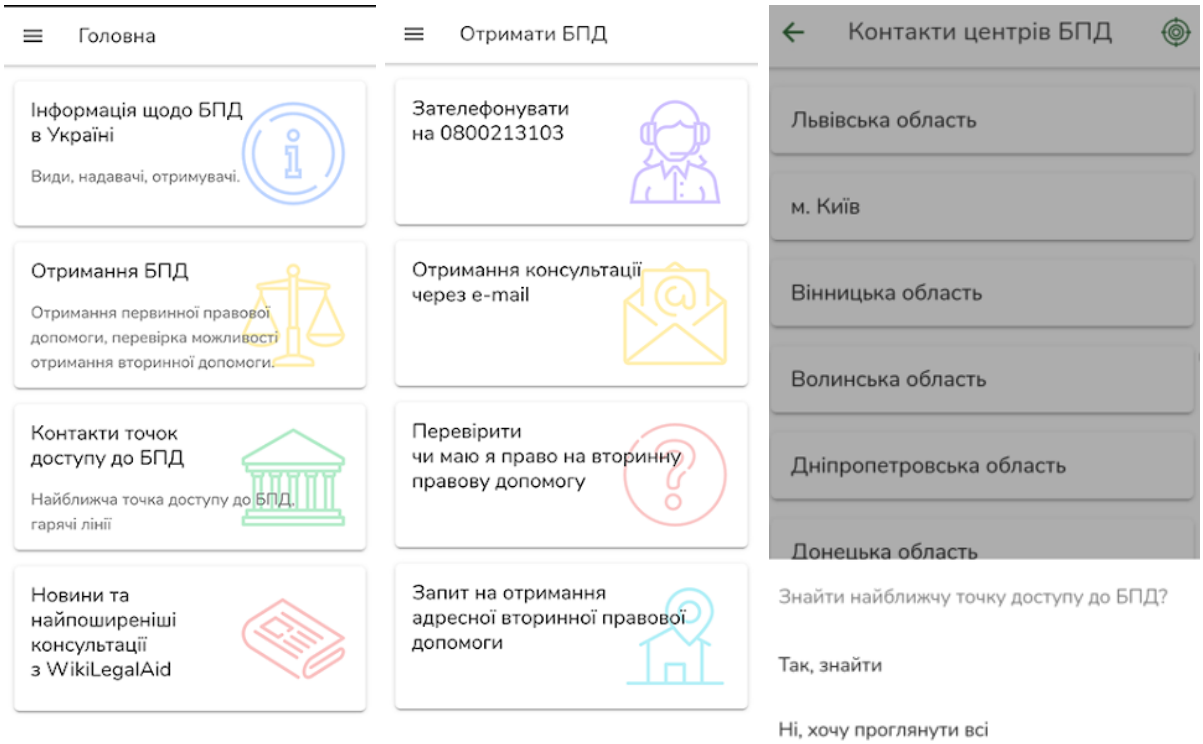
[34] Категорії WikiLegalAid

- перевірити можливість отримання вторинної правової допомоги;
- знайти найближчий центр БПД та отримати усю необхідну контактну інформацію;
- надіслати запит на правову допомогу;
- дізнатися новини та прочитати останні консультації з WikiLegalAid.

Одна з основних функцій, яку вирішує мобільний додаток – це інформування громадян про усі найближчі осередки надання правової допомоги. Відтепер інформацію про всі відділення БПД або місцеві правозахисні організації можна отримати у більш зручний та швидкий спосіб. Окрім того, за допомогою додатка можна зателефонувати на єдиний номер 0 800 213 103 та отримати консультацію правника, замовити письмову правову консультацію, подати запит на отримання послуги із захисту та представництва в суді, надіслати запит на отримання адресної правової допомоги.

Приклад 3

Інтерфейс мобільного додатка «Безоплатна правова допомога»



- *Мобільний додаток «Твоє пр@во»*

Спільно з мережею партнерів у 2018 р. Програма ООН із відновлення та розбудови миру ініціювала запуск мобільного додатку «Твоє пр@во», що містить як необхідну довідникову інформацію, так і алгоритм дій для осіб, які потребують відповідної правової допомоги для захисту та відновлення своїх прав. У жовтні 2020 р. адміністрування мобільного додатку передано системі БПД для подальшого розвитку та вдосконалення у співпраці з партнерами. Наразі додаток містить чотири розділи для захисту осіб, які:

- постраждали від конфлікту в Україні;
- постраждали від гендерно зумовленого насильства;
- від торгівлі людьми;
- є ветеранами АТО/ООС та членів сімей загиблих.

Додатковими опціями у мобільному додатку «Твоє пр@во» є наявність розширеного пошуку,

контактна інформація щодо центрів надання вторинної безоплатної правової допомоги та кнопка виклику гарячої лінії (окремо для кожного із вказаних чотирьох розділів). У майбутньому функціонал додатку може бути розширено за рахунок додавання нових розділів із набором правових питань, які найчастіше виникають в окремих групах населення. Для прикладу, це можуть бути категорії про права осіб з інвалідністю або мешканців віддалених сільських територій.

Приклад 4

Інтерфейс мобільного додатку «Твоє пр@во»

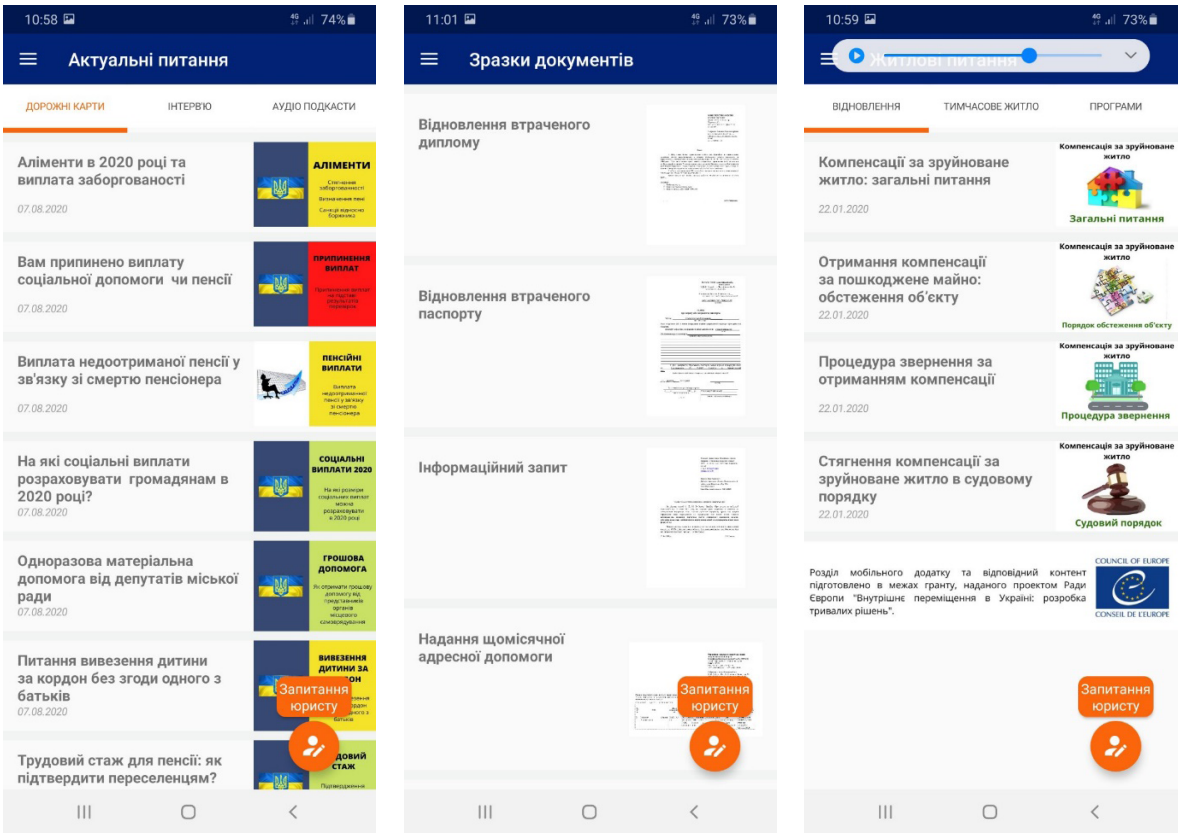
- *Мобільний додаток IDPRIGHTS – ЗАХИСТ ПРАВ ВПО*

Цей мобільний додаток створено Благодійним фондом «Горєніє» у 2018 р. За підтримки Ради Європи функціонал додатку розширено, і у ньому з'явились нові розділи. Наразі він містить такі розділи: «Новини», «Житлові питання» «Актуальні питання», «Законодавча база», «Профіль» (контакти організацій, що займаються захистом прав ВПО), «Зразки документів» із поясненнями до їх заповнення та використання, а також «Форум» (бета-версія).

Також додаток має функцію «Запитання юристу», завдяки якій користувач може поставити текстове запитання та отримати письмову консультацію на електронну скриньку.

Приклад 5

Інтерфейс мобільного додатку «IDPRIGHTS - ЗАХИСТ ПРАВ ВПО»

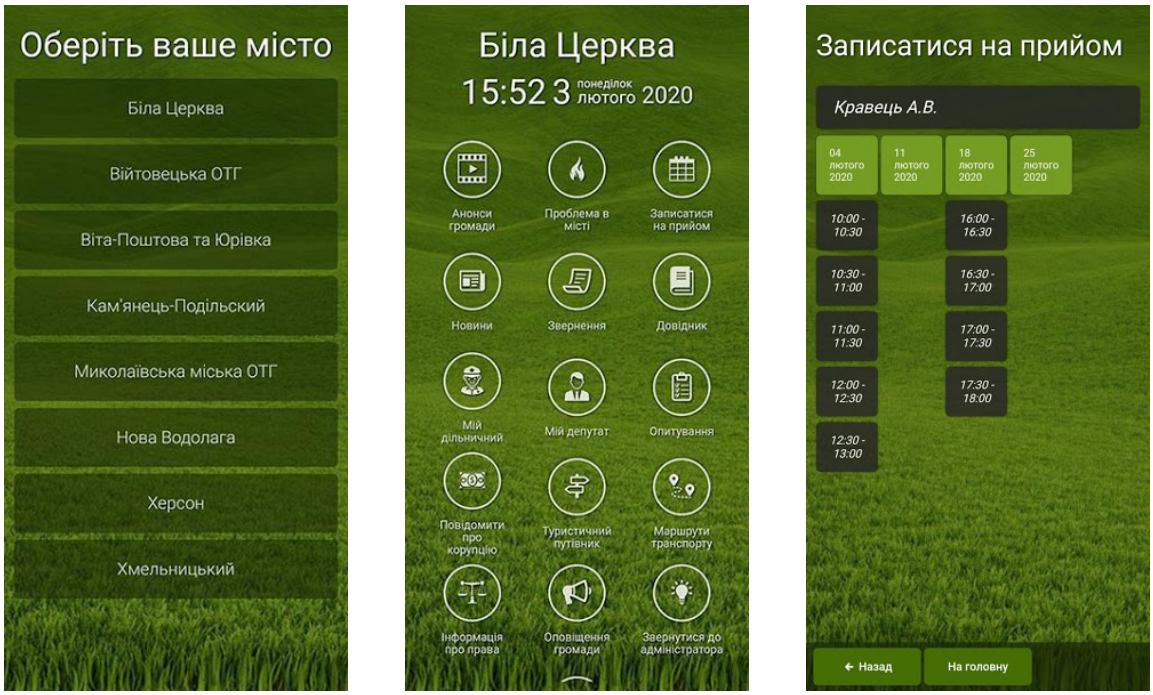


- *Мобільний додаток «Моя громада»*

Це ще один мобільний додаток, створений Українською Фундацією правової допомоги, спрямований на спрощення доступу громадян до сервісів місцевих органів влади. Програмне забезпечення додатку має базовий перелік модулів, які адаптуються під потреби кожної окремої громади. Додаток виконує консультативно-інформаційні функції та надає можливість безпосередньо звернутися до працівників органів влади з проблемами, питаннями або пропозиціями. Окремим розділом цього додатку є «Інформація про права», якою можна скористатись для отримання відповідних роз'яснень та правової консультації.

Приклад 6

Інтерфейс мобільного додатку «Моя громада»



✓ Онлайн-чати та чат-боти

Зазвичай онлайн-чати використовуються як додаткове ІТ-рішення до наявних вебсайтів і платформ. За допомогою чату користувачі безпосередньо ставлять свої питання консультанту без потреби пошуку потрібної інформації на відповідному ІТ-ресурсі. Ця форма спілкування є значно зручнішою, ніж надсилання запитів через електронну пошту і стає дедалі популярнішою не лише в комерційних організаціях, а й у рамках сервісів органів влади чи громадських організацій. Варто розрізняти звичайні онлайн-чати, де користувач спілкується в режимі реального часу з консультантом, і чат-боти – технологію використання спеціальних програм у месенджерах, спрямовану на надання відповідей на найбільш поширені запитання, а також уточнення інформації у особи, що звертається, та за потреби – подальшу переадресацію на консультанта. Здебільшого чат-боти застосовуються у таких месенджерах як Telegram-канали, Instagram, Viber та Facebook Messenger.

Онлайн-чати для надання правових консультацій використовуються на офіційному сайті системи БПД, на сайтах Української Гельсінської спілки з прав людини, Мережі правового розвитку. Для отримання консультації онлайн потрібно вказати персональні дані, надати згоду на обробку персональних даних та коротко описати своє питання, надалі – чекати відповіді консультанта.

Скористатись безкоштовними чат-ботами для отримання правових консультацій та роз'яснень надають можливість система БПД (Facebook, Viber, Telegram), а також окремі правозахисні організації.

Існують також спеціальні чати, спрямовані на вирішення конкретних життєвих ситуацій. Для прикладу:

- Telegram-чат від системи БПД «Правова допомога протидії насильству»;
- Telegram-чат МВС, спрямований на протидію домашньому насильству – #ДійПротиНасильства (@police_helpbot);
- Telegram-чат від системи БПД «Кіберпес» для допомоги у боротьбі з кібербулінгом;

- Telegram-канал про захист прав ВПО від БФ «Горєніє» (@idprights);
- Чат-бот для захисту прав біженців та шукачів притулку Refugee Helper від БФ «Право на захист» у Facebook Messenger;
- Чат-бот від УГСПЛ у Facebook Messenger, що допомагає сформувати заяву до суду задля стягнення аліментів;
- Чат-бот від УСППЛ для підвищення оперативності реагування на юридичні запити від людей, що живуть з ВІЛ/СНІД, уразливим до зараження ВІЛ та хворим на туберкульоз. Чат-бот розташований на порталах УГСПЛ, БО «100% Життя» та в соціальних мережах Facebook, Instagram, Viber.

Основні функції спеціалізованих чат-ботів зводяться до:

- правових консультацій та роз'яснень;
- виклику служби допомоги – поліції або «швидкої допомоги» (чат-боти, спрямовані на протидію домашньому або гендерно зумовленому насильству);
- надання контактів інших служб допомоги;
- переадресування на спеціалістів для надання кваліфікованої правової допомоги в онлайн-режимі.

✓ Електронні публічні послуги та реєстри

В Україні поки що немає повністю цифровізованих правових послуг, на відміну від адміністративних та соціальних, що вже було зазначено вище. Натомість реалізовано проєкти з автоматизації надання правових консультацій та низки допоміжних електронних сервісів. Зокрема, це стосується електронних публічних реєстрів, наприклад, єдиного державного реєстру судових рішень, єдиного реєстру адвокатів України, єдиного реєстру нотаріусів, єдиного реєстру арбітражних керуючих тощо.

Окрему увагу варто звернути на «Онлайн-будинок юстиції» – вебплатформу для надання послуг населенню щодо реєстрації, доступу до реєстрів та інших послуг Міністерства юстиції України. За допомогою цього електронного сервісу громадяни мають можливість отримати повторні документи про державну реєстрацію актів цивільного стану: свідоцтва про народження, шлюб, розірвання шлюбу, смерть, зміну імені, а також відповідні витяги з Державного реєстру актів цивільного стану громадян, здійснити державну реєстрацію громадської організації, зі статусом юридичної особи.

За результатами попереднього правового аналізу заявнику направляється повідомлення на електронну адресу, яку він зазначає при реєстрації в особистому кабінеті. На порталі сервісу можна знайти інструкцію з отримання кожної запропонованої послуги, а також залишити свій відгук для її покращення. Для цього достатньо зайти на сайт сервісу http://online.minjust.gov.ua.

Окрім того, Міністерство юстиції України використовує «Кабінет електронних сервісів». Загальна частина Кабінету пропонує отримання документів з державних реєстрів Міністерства юстиції України в режимі онлайн, реєстраційні дії у державних реєстрах України в електронному вигляді, пошук інформації у державних реєстрах України, користування електронними системами звітності для тих осіб, які здійснюють спеціалізовану професійну діяльність, посилання на різні інформаційні джерела, пошук законодавчих документів, шаблонів (зразків) юридичних документів тощо: https://kap.minjust.gov.ua/about.

Також на офіційному вебсайті Міністерства юстиції України містяться роз'яснення для громадян щодо корисних інформаційних ресурсів. Для прикладу, таким ресурсом є публічний реєстр боржників, які мають заборгованість зі сплати аліментів – https://erb.minjust.gov.ua/.

На вже згадуваному Єдиному порталі органів системи МВС України містяться доступні посилання на види послуг, що здійснюють органи системи внутрішніх справ України. Зокрема,

послуги щодо оформлення ID-картки, онлайн-сервіс для першої реєстрації авто, отримання посвідчення водія, отримання паспорту для виїзду за кордон тощо. Деякі із запропонованих послуг автоматизовані та доступні онлайн, а деякі – містять лише консультацію та покроковий порядок дій щодо її отримання. Наприклад, «Електронний кабінет водія» – це онлайн-сервіс, який надає всю актуальну інформацію громадянам про транспортні засоби, а також можливість скористатися деякими послугами сервісних центрів МВС онлайн.

За допомогою Головного сервісного онлайн-центру МВС України громадяни можуть отримати наступні послуги: довідку про відсутність судимості, витяг з єдиного державного реєстру транспортних засобів тощо.

Окремо варто згадати Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Дія», держателем якого є Міністерство цифрової трансформації України. Вебпортал призначений для реалізації права кожного на доступ до електронних послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги, звернення до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання послуг. Також портал надає можливість подання скарг, петицій громадян, здійснення електронного листування з органами влади, проведення опитувань тощо; користування особистим кабінетом та доступу до інформації з реєстрів; створення сучасного реєстру адміністративних послуг.

Послуги, які можна отримати через портал «Дія»:

- змінити інформацію про ФОП, що зберігається в Єдиному державному реєстрі. Зокрема, внести зміни до громадянства, видів економічної діяльності, контактної інформації фізичної особи-підприємця (безкоштовно);
- зареєструвати фізичну особу підприємцем, обрати загальну чи спрощену систему оподаткування та подати заяву на реєстрацію платником податку на додану вартість (ПДВ) (безкоштовно);
- подати заяву про надання чи поновлення статусу безробітного та заяву про призначення чи поновлення допомоги по безробіттю (безкоштовно);
- для ФОПів – отримати допомогу на дітей віком до 10 років у зв'язку з карантином через вірус COVID-19 (безкоштовно);
- закрити ФОП (безкоштовно);
- отримати довідку про відсутність судимості (безкоштовно);
- перевірити чинну ліцензію відповідного типу для перевезення пасажирів, контактні дані та перелік інших транспортних засобів, якими користується перевізник (безкоштовно) тощо.

✓ Електронний суд

Електронний суд дозволяє подавати учасникам судового процесу до суду документи в електронному вигляді, а також надсилати таким учасникам процесуальні документи в електронному вигляді, паралельно з документами у паперовому вигляді відповідно до процесуального законодавства.

До суду користувачі можуть надіслати в електронному вигляді будь-які документи і матеріали, передбачені процесуальним законодавством. Право доступу до електронних документів, які надійшли на адресу суду, надаються суддям, у провадженні яких перебувають відповідні судові справи. Суд після виготовлення та підписання процесуального документа надсилає електронні копії процесуального документа, скріплені КЕП судді, електронною поштою на поштову скриньку учасника судового процесу, якщо такий учасник зареєстрований в системі.

- **Як можна отримати послугу?**
  Подати електронну заяву в особистому кабінеті
- **Вартість послуг**
  Безкоштовно
- **Результат послуги**
  Подача судової заяви
- **Відповідальний орган**
  Державна судова адміністрація
- **Нормативна база про електронний суд**
  Тимчасовий регламент обміну електронними документами між судом та учасниками судового процесу

Після отримання електронного підтвердження доставки електронного листа в поштову скриньку користувача відповідальний працівник суду роздруковує таке повідомлення та долучає його до матеріалів справи. Спосіб електронної ідентифікації – кваліфікований електронний підпис (КЕП).

Окрему увагу варто надати аналітичному сервісу для пошуку, дослідження та візуалізації судових рішень Суд на долоні, орієнтованому на юридичну спільноту. На основі Єдиного державного реєстру судових рішень та інших відкритих реєстрів *Суд на долоні* надає можливість значно швидше знаходити потрібні судові справи та рішення, використовуючи різноманітні фільтри та очищені дані. Наприклад, є можливість переглядати лише результативну частину рішень, або переглянути сторони у справі, не відкриваючи рішення взагалі. У сервісі містяться усі судові рішення, які опубліковані з початку 2018 року, загалом інтегровано 15 реєстрів.

ZakonOnline – ще одна аналітично-правова система на основі відкритих даних, яка допомагає правникам швидко знайти потрібну інформацію – судові рішення, нормативно-правові акти, правові позиції тощо. Цей онлайн-сервіс надає можливість відбирати та зберігати усі необхідні документи у персональному кабінеті користувача, для зручності опрацювання документів є можливість маркувати фрагменти скопійованих текстів, залишати власні коментарі.

Окрім того, «Фундація DEJURE», яка з 2016 року відстежує і аналізує процеси очищення й оновлення судової влади, створення нових судів, конкурси на суддівські посади та становлення належного суддівського врядування, розробила інтерактивний довідник – Карту судової влади, що дозволяє швидко ознайомитися з устроєм судової системи України, а також структурою, функціями і складом кожного органу судової влади.

✓ Електронні шаблони заяв

Коректне заповнення та подання документів відіграє важливу роль при отриманні будь-яких публічних послуг. Оскільки є чимало одноманітних скарг та заяв, для зручності громадян доцільно поширити типові шаблони документів для заповнення онлайн. Для прикладу, під час карантину Громадська спілка «Мережа правового розвитку» запустила *спеціальну категорію щодо актуальних правових (і не тільки) питань*, пов'язаних з протидією поширенню пандемії COVID-19. У розділі *«Правова допомога»* на вебсайті громадської спілки розміщено зразки найбільш актуальних юридичних заяв.

Приклад 7[35]

Типові ситуації для оцифровування найбільш запитуваних видів правових послуг:

Типова ситуація	Можливе цифрове рішення
1. Громадянин К. захворів, але зважаючи на наявність у нього температури, що не перевищує 38 градусів, йому відмовили у виклику лікаря додому та порадили звернутися до лікарні самостійно, коли його стан покращиться. Він вирішив скласти скаргу в зв'язку з відмовою у наданні йому медичної допомоги.	Створити шаблон типової скарги пацієнта на дії медичного працівника у випадку неналежного надання йому екстреної медичної допомоги та інтегрувати цей шаблон в наявні автоматизовані сервіси (ресурси).
2. Грамадянка С. звернулася до місцевої державної адміністрації з приводу роз'яснення щодо отримання дозволу на виконання будівельних робіт та оформлення земельної ділянки. Але в отриманні дозволу їй було відмовлено та роз'яснення, до якого органу можна звернутися, не надано. Тому виникла необхідність в оскарженні дій працівника державної адміністрації та пошуку зразка відповідного документа.	Розробити шаблон типової скарги клієнта на дії органів місцевої влади та інтегрувати його в наявні автоматизовані сервіси (ресурси).
3. Під час дистанційного навчання вчитель не надав сину громадянина В. роз'яснення та посилання на відповідний інформаційний ресурс, в результаті чого він отримав незадовільну річну оцінку в атестаті з математики. У батька виникла необхідність скласти скаргу на неналежні, на його думку, дії вчителя та нанесення моральної шкоди сину.	Розробити шаблон типової скарги на дії вчителя та інтегрувати його в наянві автоматизовані сервіси (ресурси).
4. Після раптової смерті батька у громадянина К. виникла необхідність в оформленні спадщини та передання частини його земельної ділянки у власність іншої людини. Спадкоємцю, який бажає звернутися до нотаріуса, необхідно обов'язково мати при собі такі документи: - свідоцтво про смерть спадкодавця; - документ, що підтверджує останнє місце проживання померлої особи (довідка житлово-експлуатаційної організації); - довідку правління житлово-будівельного кооперативу про реєстрацію (постійне місце проживання) спадкодавця; - запис у будинковій книзі про реєстрацію (постійне місце проживання) спадкодавця; - довідку адресного бюро, довідку райвійськкомату про те, що спадкодавець до призову на військову службу проживав за відповідною адресою).	Розробити шаблон типової заяви про передачу землі у власність та інтегрувати його в наявні автоматизовані сервіси (ресурси). Крім того, потребує автоматизації процес збору документів для оформлення спадщини та створення відповідного шаблону в електронній формі; Онлайн-розрахунок вартості нотаріальних послуг і податків для оформлення спадщини та договору дарування.

[35] Мережа правового розвитку, Зразки корисних «карантинних» заяв.

5. Громадянка С. переїхала до Києва з Луганської області. Для отримання довідки про підтвердження статусу внутрішньо переміщеної особи їй необхідно особисто звернутися із заявою до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення за місцем фактичного проживання. Електронної форми подання такої заяви не передбачено.	Автоматизувати форму заяви для отримання статусу ВПО та УБД та інтегрувати їх у відповідні електронні ресурси.

✓ Комплексна інформаційно-аналітична система (КІАС) Координаційного центру з надання правової допомоги

Комплексна інформаційно-аналітична система забезпечення надання безоплатної правової допомоги (КІАС) є тим інструментом, що полегшує роботу та управління системою БПД, слугує основою для всіх ключових процесів і процедур, зокрема для направлення запитів на надання БВПД від уповноважених органів, управління людськими ресурсами (зокрема, укладання контрактів з адвокатами), моніторингу та розподілу справ і робочого навантаження між адвокатами та компенсації їхніх витрат тощо. Належне функціонування КІАС дозволяє досягти прозорості та підзвітності у роботі центрів БВПД, допомагатиме здійснювати контроль за якістю надання допомоги і загальний нагляд з боку Координаційного центру, а також своєчасну і всебічну публічну звітність, забезпечити високу аналітичну спроможність системи БПД для оперативного реагування на виявлені потреби клієнтів, проблеми та диспропорції розвитку системи.

Про необхідність створення та розбудови КІАС вперше було зазначено у Державній цільовій програмі формування системи безоплатної правової допомоги на 2013 – 2017 роки, де передбачено, що саме ця система надасть змогу об'єднати центри з надання БВПД в єдину мережу та забезпечить автоматизацію процесів організації надання безоплатної правової допомоги. Крім того, система спрямована на підтримку розробки і ведення персоналізованих баз даних користувачів БВПД, реєстрів працівників центрів і адвокатів, які надають БВПД, та розвиток баз даних для забезпечення правової допомоги в адміністративних і цивільних справах, кримінальних провадженнях.

Повністю розроблена система КІАС зможе автоматизувати більшість процесів і процедур в рамках системи БПД, забезпечити ефективну співпрацю між зацікавленими сторонами, задіяними в наданні правової допомоги, а також слугувати основним інструментом для полегшення ефективного та сталого управління й експлуатації системи БПД.

Одним із майбутніх напрямів вдосконалення КІАС є розроблення модулю «кабінет адвоката» – забезпечення функціонування в системі СПЗ КІАС бізнес-процесів, пов'язаних з наданням вторинної правової допомоги. Цей модуль наддасть можливість адвокатам оперативно отримати інформацію щодо доручень, які були видані їм центром, інформацію про клієнта, а також – можливість створювати, узгоджувати та переглядати акти, подавати їх до центру з надання БВПД, переглядати договори та інше. Окрему увагу варто буде надати розробці *алгоритму розподілу справ між адвокатами*, тобто автоматизувати цей процес також, і таким чином зняти додаткове навантаження з центрів БВПД і сприяти усуненню людського фактору при розподілі справ.

✓ Додаткові електронні сервіси системи БПД

Дистанційні звернення громадян щодо отримання первинної правової допомоги (правової інформації, консультації, роз'яснення) надходять до системи БПД в Україні з різних каналів зв'язку – через електронну пошту, Viber, Telegram, Facebook, мобільний додаток. Для того щоб покращити та пришвидшити процес їх обробки, Координаційний центр наразі працює над створенням відповідного електронного допоміжного засобу (***Helpdesk***), який надасть

можливість централізовано опрацьовувати усі звернення та яканайшвидше відправляти відповіді на відповідні канали зв'язку.

Окрім того, Координаційний центр й надалі планує розширювати можливості для звернення громадян, використовуючи інформаційно-комунікаційні технології. Зокрема, запланована розробка ***персонального кабінету користувача*** на вебсайті системи БПД, що матиме такі функції:

- подання нових заяв на отримання безоплатної первинної правової допомоги;
- подання нових заяв на отримання безоплатної вторинної правової допомоги;
- завантаження супровідних документів;
- завантаження документів, що підтверджують право на отримання вторинної правової допомоги;
- огляд історії поданих особистих справ та їх статусів;
- подання подяк та скарг, зворотного зв'язку та оцінки дій працівників системи правової допомоги;
- завантаження поданих заявок і відповідей на них;
- участь в опитуваннях (наприклад, про рівень якості наданих послуг).

****

Отже, як свідчить проведений аналіз існуючих цифрових рішень у сфері автоматизації процесів доступу до надання правових послуг, державними та недержавними провайдерами правової допомоги використовуються різні сервіси для надання правової допомоги. Водночас найбільш популярними рішеннями мають бути ті, що орієнтовані на потреби людини – зрозумілі та доступні в користуванні. Наприклад, більшість вебсайтів органів державної влади, що мають опцію для подання електронних звернень громадян, повністю автоматизували цей процес. Втім, деякі з провайдерів публічних послуг надають лише посилання на розроблений у форматі WORD бланк заяви, який треба завантажити, заповнити власноруч і надіслати на зазначену в цьому бланку електронну адресу, що створює додаткові труднощі для заявника.

Окрім того, більшість респондентів описаних вище фокус-групових дискусій позитивно оцінили можливість цифровізації правових послуг, однак вони все ж надають перевагу *персоніфікованим* консультаціям. Зокрема, представники віддалених сільських територій неодноразово наголошували на складності отримання правової допомоги, оскільки їм для цього потрібно їхати до районних чи обласних центрів. Натомість, можливість проведення відеоконсультації (онлайн) із фахівцем центру правової допомоги могла б вирішити цю проблему. Використання інших цифрових рішень, на зразок чат-ботів чи онлайн-чатів, не є настільки актуальними для учасників дослідження, оскільки вони не надають відчутного «зворотного зв'язку».

З огляду на це, розвиток IT-сервісів у сфері правової допомоги, на відміну від адміністративних та інших публічних послуг, має базуватись, насамперед, на спрощенні доступу до отримання правових консультацій та інших правових послуг, а не на мінімізації людського фактору у процедурі їх надання.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Незважаючи на те, що реалізація конституційної гарантії на правову допомогу, що існувала з 1996 року, почалась лише з прийняттям Закону України «Про безоплатну правову допомогу» в 2011 році, мережа провайдерів правової допомоги в Україні є досить розгалуженою.

При цьому проведений аналіз свідчить, що саме система БПД має найбільше територіальне покриття та доступ до вразливих груп на недискримінаційній основі, діє відповідно до чіткого нормативного регулювання, впроваджує контроль якості надання правових послуг. Зокрема, в рамках системи БПД є можливість звернутись до регіональних відділень, скористатись послугами виїзних та мобільних пунктів, зателефонувати до контакт-центру, а віднедавна – замовити письмову правову послугу через мобільний додаток. **Відповідно, розробка та впровадження цифрових рішень у сфері правових послуг на базі системи БПД матиме найбільш сталий результат і максимальне охоплення вразливих груп чоловіків та жінок, а також найбільш широке географічне покриття.**

Аналіз запиту щодо отримання правових послуг свідчить про те, що більшість чоловіків та жінок звертаються по правову допомогу для отримання **консультаційних послуг і певної правової інформації.** Щодо тематичного фокусу, помітною є перевага життєвих ситуацій та правових проблем, пов'язаних із дотриманням **соціальних та економічних прав, сфери сімейного права.**

При аналізі стану надання правових послуг враховувалося, що не всі правові послуги можуть бути цифровізовані, адже їх специфіка суттєвим чином відрізняє їх від адміністративних послуг, де більшість регуляторних актів та ситуацій є стандартизованими. Незважаючи на це, більшість державних і приватних провайдерів надання правових послуг винайшли додаткові можливості для адаптації наявних або розробки нових електронних сервісів, спрямованих на задоволення потреб громадян і переведенням правових послуг у цифровий формат, адаптуючи при цьому усталені практики та методи своєї роботи. Зокрема, в Україні існує чимало вебплатформ для правових консультацій, мобільних додатків, загальних та вузько направлених чат-ботів. Є можливість надіслати електронне звернення до органів влади, скористатись публічними електронними реєстрами, онлайн-чатами для правових консультацій та роз'яснень тощо.

Втім, повноцінна цифровізація правових послуг є досить складним процесом через варіативність підходів та можливих дотичних питань, що розглядаються у кожному індивідуальному випадку. Нерідко трапляється, що потреба у правовій допомозі тісно переплітається з потребами в інших публічних послугах, зокрема соціальних або медичних. І ці питання, а відповідно і їх вирішення, є взаємопов'язаними. Зважаючи, що правові послуги більшою мірою пов'язані безпосередньо з конкретною особою, її життєвою ситуацією, відповідними юридичними фактами, для їх отримання часто має бути проведена додаткова робота з клієнтом, вивчені матеріали справи, здійснено низку запитів до інших органів та установ тощо.

Отож формування типових рішень можливе лише для окремих, простих випадків звернень за правовою допомогою, наприклад:

- надання консультацій, роз'яснень з того чи іншого питання (аналіз найбільш поширених питань тощо);
- підготовка сетів матеріалів для стандартизованих запитів;
- цифровізація *методів* надання послуг без прив'язки до конкретного виду послуг.

Ще однією особливістю правових послуг, що ускладнює процес їх переведення в електронний формат, є потреба у збереженні персоніфікації самих послуг. Тобто, якщо у випадку надання адміністративних послуг клієнтам неважлива безпосередня комунікація з адміністратором, адже такі послуги надаються за чітко визначеним порядком, то з правовими послугами усе

значно складніше – правнику, що надає консультацію чи роз'яснення, може знадобитись більше часу, щоб визначити усі аспекти питання, з яким звертається заявник(ця). Тому роль комунікації у правових послугах відіграє дуже важливу роль. Так, відповідно до результатів проведеного якісного соціологічного дослідження, клієнтам БПД значно комфортніше отримати правову консультацію чи роз'яснення від фахівця, а не від програмного (цифрового) рішення. Тобто є потреба у персоніфікації наданої послуги, можливості одразу деталізувати свій запит та отримати вичерпну відповідь на всі питання.

Таку особливість важливо враховувати при розробці електронних сервісів для надання правової допомоги, адже лише **за умови використання інклюзивного підходу та забезпечення зворотного зв'язку для громадян ці сервіси можуть стати популярними, спростити доступ до правових послуг** потенційним клієнтам, а також підвищити рівень правової освіти населення.

При чому в контексті останньої тези варто вказати, що з огляду на результати проведених фокус-групових дискусій та інтерв'ю із представниками трьох обраних соціально вразливих груп населення, рівень правової освіти у населення є досить низьким. Люди далеко не завжди знають, яким чином та у який спосіб вони можуть реалізувати або ж захистити надані їм права, та саме до якого провайдера (державного чи приватного) варто звертатися за правовою допомогою. **Відповідно, є потреба у розробленні окремого плану інформування громадськості про діяльність системи БПД, який має включати низку заходів з підвищення рівня обізнаності громадськості та систематичного інформування про нові функції, охоплення, процедури та доступ до системи з надання безоплатної правової допомоги**, а також механізм детального роз'яснення про всіх наявних провайдерів надання правових послуг в Україні.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Зважаючи на вищенаведене, результати проведених фокус-групових досліджень та інтерв'ю, а також функціонал наявних цифрових рішень у сфері надання правової допомоги в Україні, можна виокремити наступні рекомендації для подальших кроків цифрової трансформації правових послуг в Україні:

- Автоматизувати процеси обміну інформацією між центрами з надання безоплатної вторинної правової допомоги та державними органами (наприклад, органами пенсійного фонду) в частині отримання довідок та інших документів у режимі онлайн, необхідних для подання разом з відповідною заявою для підтвердження належності особи до суб'єкта/суб'єктів права на безоплатну вторинну правову допомогу[36] (наприклад, документів, що посвідчують статус учасника бойових дій, учасника АТО, внутрішньо переміщеної особи, особи, що є постраждалою від домашнього насильства, біженця тощо).
- Створити електронні шаблони документів (заяв, скарг) для типових правових питань, з якими звертаються громадяни до провайдерів безоплатної правової допомоги. Шаблони можна використовувати як на окремому державному вебресурсі, так і імпортувавши їх до WIKILEGAILAID, суттєво поповнивши базу вже наявних шаблонів на цій платформі.
- Розширити функціонал мобільного додатку «Твоє пр@во», нещодавно переданого Системі БПД для подальшого розвитку, зокрема за рахунок створення нових розділів (категорії осіб-клієнтів), інтеграції з новинними ресурсами, чат-ботами, базою правових консультацій системи безоплатної правової допомоги WIKILEGALAID; можливості надання онлайн-консультації та зворотного зв'язку тощо.
- На основі даних мобільного додатку для клієнтів безоплатної правової допомоги розробити інтерактивну мапу всіх центрів БПД з актуальними контактами.

[36] Частиною 4 статті 18 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» визначено, що разом із зверненням про надання безоплатної вторинної правової допомоги особа або законний представник особи повинні подати документи, що підтверджують належність особи або осіб, стосовно яких звертається законний представник, до однієї з вразливих категорій осіб, передбачених частиною першою статті 14 цього Закону.

- Створити можливість онлайн-запису на прийом до центрів БПД (громадську онлайн-приймальню).
- Розробити алгоритм для автоматичного розподілу справ між адвокатами, що надають безоплатну правову допомогу.
- Для державних та недержавних провайдерів правової допомоги – забезпечити можливість проведення правових консультацій у форматі відеозв'язку, тобто віддаленої персоніфікованої консультації.

Додаток 1

Результати соціологічного дослідження

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

ВИЯВЛЕННЯ НАЙБІЛЬШ АКТУАЛЬНИХ ПРАВОВИХ ПОСЛУГ ДЛЯ СОЦІАЛЬНО ВРАЗЛИВИХ ГРУП: РЕЗУЛЬТАТИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

ЗМІСТ

- МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ
- ОСНОВНА ЧАСТИНА
- ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ
- ДОДАТКИ

Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва, червень 2020 р.

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

У рамках дослідження підготовлено та проведено 3 фокус-групові дискусії та 3 інтерв'ю відповідно до стандартних правил і методик проведення якісних (qualitative research) форматів дослідження. Польовий етап дослідження здійснювався аналітиками Фонду «Демократичні ініціативи». Дослідження здійснювалось на замовлення Програми розвитку ООН.

Фокус-групи проведені відповідно до путівника (гайду) фокус-групового дослідження (додаток №1), наданого замовником дослідження з правками виконавця. Гайд фокус-групових досліджень був доповнений відповідно до побажань замовника та затверджений ним. Цей путівник був розрахований на 100 хвилин розмови, однак у дійсності фокус-групи тривали дещо довше (близько 120 хвилин кожна). Глибинні інтерв'ю проводились відповідно до опитувальників, які були адаптацією фокус-групових досліджень (Додатки №2 і №3).

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

Фокус-група №1 відбулась у п'ятницю, 19 червня 2020 року. У ній взяли участь 12 учасників (7 чоловіків та 5 жінок) – представників організацій, які захищають права людей з інвалідністю та окремих активістів. Більше половини учасників цього обговорення є 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, в тому числі тих, які пересуваються за допомогою крісел колісних. Також частина учасників фокус-групи представляли інші міста, окрім Києва, зокрема Чернівці та Вінницю, що забезпечило регіональне представництво.

Фокус-група №2 (мешканці віддалених сільських районів) відбулась у середу, 17 червня 2020 року. У ній взяли участь представники 3 областей (Чернігівська, Івано-Франківська та Херсонська) та 6 спільнот різних населених пунктів. Загалом в обговоренні взяло участь 9 респондентів (3 чоловіки та 6 жінок). Обговорення відбувалось у онлайн-форматі за допомогою сервісу відеозв'язку Skype, оскільки він виявився найбільш звичним для основної частини респондентів.

Фокус-група №3 (особи, які постраждали від анексії Криму та конфлікту на Донбасі) відбулась у п'ятницю, 19 червня. 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 (4 чоловіки та 5 жінок).

Три глибинних інтерв'ю були проведені з 17 по 19 червня 2020 року. Серед осіб, з якими проводили інтерв'ю, – головний фахівець Національної асамблеї людей з інвалідністю України (Інтерв'ю №1); громадська діячка та журналістка, яка проживає у віддаленому селі Станіславської ОТГ Херсонської області (Інтерв'ю №2); а також учасниця бойових дій та переселенка з Криму (Інтерв'ю №3).

Всі вимоги Програми розвитку ООН стосовно представництва статей у групах та під час інтерв'ю, а також регіонального представництва у ФГД-2 були дотримані.

Усі умовні скорочення розшифровуються у тексті дослідження. Цитати з фокус-груп та інтерв'ю позначаються примітками ФГД (фокус-групова дискусія) з вказанням номеру обговорення згідно з технічним завданням. Цитати з глибинних інтерв'ю позначаються примітками «І» з вказанням номеру інтерв'ю відповідно.

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

ОСНОВНА ЧАСТИНА

1) ОСОБИСТИЙ ДОСВІД ОТРИМАННЯ ПРАВОВИХ ПОСЛУГ

Серед різних цільових груп спостерігається ***різний досвід отримання правових послуг та життєвих ситуацій, для вирішення яких вони надавались.*** Так, серед представників віддалених сільських районів основний масив проблем пов'язаний з питаннями землі, добросусідства й обмеженого доступу до правових послуг. Серед осіб, які постраждали від конфлікту на Донбасі та анексії Криму, основні правові питання стосувались оформлення документів та відновлення їх, підтвердження статусів ВПО та учасників АТО, а також оформлення соціальної допомоги, пільг, на які вони мають право згідно із законодавством. Серед представників організацій людей з інвалідністю основними проблемами є загалом ускладнена доступність системи правової допомоги та правосуддя, а також ціла низка питань, пов'язаних із соціальним забезпеченням, реабілітацією та дискримінацією.

Додатково потрібно акцентувати увагу на проблемі ***відсутності довіри до правової системи*** в Україні в цілому. Питання корупції серед державних службовців, саботажу з боку державних виконавців та інших державних структур простежувалось у всіх фокус-групових дискусіях. Значна частина учасників дискусій також оцінювала роботу державних органів як неефективну, а послуги (зокрема правові), які вони надають, як неякісні.

> *Ч.: «Загалом дуже низька освіченість людей з інвалідністю стосовно власних прав. І взагалі, за нашими спостереженнями, їм властива зневіра тотальна, вона властива загалом людям в Україні, але в людей з інвалідністю я частіше за все бачу, як вони зневірені повністю у зверненнях навіть до просто юристів. Навіть до безкоштовної допомоги – людина не робить цей крок. Відповідно, від того і починається невирішення всіх інших питань». (ФГД-1)*

> *Ч.: «Самовдосконалення не допомагало, і доводилося звертатися і в безкоштовну правову допомогу, і до адвокатів. На місцевому рівні, сказати відверто, якщо в загальному вони вивчають це питання, але коли доходять до того, кого це стосується чи якої структури стосується. То відповідно десь починають давати задній хід. Так мені виглядає, що це все одне коло, і воно вирішує… Певна частина осіб вирішує собі власні питання. І коли це стосується їх інтересів, то вони, звичайно, не хочуть іти всупереч поліції, прокуратурі чи органам місцевого самоврядування, до якого вони там належать, а працюють в даному відділі». (ФГД-2)*

Особи з інвалідністю

Стосовно людей з інвалідністю, то частина респондентів фокус-групи зазначали, що значна частина життєвих ситуацій, які потребують допомоги правового характеру, є типовими, тобто не відрізняються від таких, з якими стикається більшість населення. Однак навіть ***такі питання зазвичай стоять гостріше***, через обмежені можливості їх вирішення людьми з інвалідністю. Також можна виокремити низку специфічних проблем, які властиві для цієї групи більшою мірою.

До них можна віднести:

- процедура встановлення інвалідності та визначення відповідного правового статусу;
- фізична доступність об'єктів соціальної інфраструктури, зокрема судів;
- невиконання державою соціальних зобов'язань;
- різні форми дискримінації;
- захист від домашнього насильства.

Ч.: «Проблеми, які виникають у людей з інвалідністю, часто нічим не відрізняються від звичайних людей. …я спробував пригадати, які за останні 5 років були звернення саме з питань прав захисту людей з інвалідністю. Мабуть, найбільш серйозні теми – це було домашнє насилля, людина перебувала в стані фактично повної залежності від тих людей, з якими вона живе, і відчувала з їхнього боку певні тортури. Потім були питання надання засобів реабілітації, коли через недосконалість внутрішнього законодавства певні форми людей з інвалідністю, з ДЦП зокрема, не могли отримати електричний інвалідний візок. Потім були звернення стосовно доступності різних об'єктів, магазинів, кафе, шкіл. Були питання стосовно неприйняття особи на роботу через інвалідність і небажання роботодавця створювати реально місця для роботи інваліда, навіть коли була можливість забезпечити дистанційне робоче місце. Зараз так сталося, що у мене є декілька клієнтів, які постраждали від дискримінації стосовно надання фінансових послуг. Коли їм було відмовлено на підставі інвалідності отримання певних фінансових послуг на рівні з іншими громадянами. І дискримінація виникла саме з підстав інвалідності. Це, здається, найбільш такі резонансні питання. А я ще пригадую, але це сталося трошечки раніше, був цікавий випадок, коли подружжя з будинку-інтернату народило дитину, і у них дитину забирали, не давали їм можливості її виховувати. Це був кричущий випадок, який також був пов'язаний з недосконалістю норм внутрішнього законодавства». (ФГД-1)

«Це найрізноманітніші проблеми правового характеру, починаючи від самої процедури встановлення інвалідності та складання індивідуальної програми реабілітації, і далі – все, що стосується звичайного життя громадянина, в тому числі і громадянина з інвалідністю. Це майнові питання, питання доступності житла, це питання оплати за комунальні послуги, це питання навчання, працевлаштування. Є нюанси по зверненнях, наприклад, щодо отримання матеріальної допомоги, щодо насильства в сім'ї у зв'язку з тим, що на карантині перебували громадяни. Люди з інвалідністю потерпають і від домашнього насильства також». (І1)

Так, серед представників організацій, які займаються захистом прав людей з інвалідністю, ***найчастіше піднімалось питання доступності*** як правових послуг, так і доступу до правосуддя загалом. При цьому йдеться як про фізичну доступність об'єктів правової системи, так і про інші перешкоди отримання правових послуг.

Ч.: «Якщо говорити про систему правосуддя, в тому числі приміщення, де знаходяться суди, то хочу сказати, що там проблем багато, починаючи перед самим входом, щоб зайти в приміщення, і далі, коли ти вже потрапляєш, також є достатньо проблем… І друге питання, що майже в багатьох приміщеннях, де беруться за доступність, багато цю доступність роблять неправильно. Неправильно встановлюють ті самі пандуси, неправильно встановлюють таблички, які є в приміщенні. У мене є друзі-адвокати, які повністю нічого не бачать, незрячі, але в деяких судах немає такої системи, яка спеціально сканує справи, щоб вони могли ознайомитися». (ФГД-1)

Ж.: «Центри безоплатної правової допомоги також не готові до співпраці з такими людьми. Як приклад, кілька років тому директор такого центру хвалилася мені, що у них стоїть пандус. Коли я почала її розпитувати, то виявилося, що то не пандус, а стоять дві рейки, по яких візок не може їхати. Тобто недоступна безоплатна правова допомога, право на яку передбачено законом». (ФГД-1)

Яскраво вираженим є питання ***встановлення правового статусу інвалідності***, про що неодноразово йшлося у ФГД-1. Тут присутні як ***скарги на медико-соціальну експертну комісію*** (МСЕК), так і загалом на складність і недоступність цієї процедури, або навіть на протиправні чи дискримінаційні персональні дії працівників цих органів. Загалом ***робота цієї установи оцінена вкрай негативно*** значною кількістю респондентів, які стикались з нею безпосередньо, або ж захищали інтереси людей з інвалідністю. Саме її незадовільна робота спричиняє значний

обсяг правових проблем, з якими пізніше стикаються особи з інвалідністю.

Ч.: «Дуже багато звернень стосовно неправильних дій при встановленні інвалідності або порушення прав зі сторони медико-соціальної експертної комісії, в тому числі вони тотально недоступні, людина не може самостійно відвідати їх, отримати цю послугу. І там починаються або неправильні визначення, або людина взагалі ігнорує оформлення інвалідності через суттєві перешкоди на цьому шляху». (ФГД-1)

Ж.: «Найбільше питань – це скарги на те, що до людини негідно поставилися ті комісії у МСЕК. Дуже багато скарг на недоступність… Батьки зверталися, що фахівці, які працюють в інклюзивно-ресурсному центрі, неналежно ставляться до їхніх дітей, і вони не хочуть возити туди своїх дітей, і їздять у місто, в область, де є фахівці, яким вони довіряють». (ФГД-1)

Ч.: «Проходження медико-соціальної експертизи і оскарження її рішень; складання програми індивідуальної реабілітації, де так само є нюанси, оскільки навіть деякі працівники МСЕКів самі не володіють інформацією про ступінь обмеження життєдіяльності. Який же – перший чи третій – являється значним, а який незначним. І виходить плутанина. Знову ж таки забезпечення технічними засобами реабілітації і засобами медичного призначення. Те, що не завжди записують в індивідуальній програмі, а якщо записують, то не вказують, який же орган повинен забезпечувати». (ФГД-1)

Ж.: «У мене найчастіше випадки, які трапляються, це дійсно з призначенням Підгрупи-А інвалідності, тому що дуже часто як у дорослих, так і дітей ця проблема стоїть. Дуже часто лікарі МСЕК обманюють в прямому сенсі і батьків, і дорослих пацієнтів, розповідаючи їм, що якщо у вас буде Перша-А група інвалідності, то ви не матимете право на працю, навчання тощо. Хоча запис про непрацездатність мають право робити лише за дозволом самої людини з інвалідністю». (ФГД-1)

Також **існує проблема низького рівня правової поінформованості** навіть серед активістів, які займаються громадською діяльністю. А якщо говорити про більшість людей з інвалідністю, то респонденти ФГД оцінюють рівень знань як дуже низький. Часом це призводить до ситуацій, коли людина або не знає про порушення своїх прав і не захищає їх, а деколи і навпаки – думає, що її права порушуються, хоча насправді це не так з погляду права.

Ж.: «Я би хотіла сказати як жінка, яка пересувається за допомогою колісного крісла і керівниця організації, що я не є адвокатом і правозахисником. З мого боку постає така проблема, що я не знаю, до кого звернутися, наприклад, у нас, в Чернівецькій області, коли мені потрібно допомогти в якомусь питанні, в якому я не компетентна. Тому що я не адвокат і не правозахисник. Я пройшла школу прав людини… і щось залишилося в голові, і я знаю, як писати якісь заяви, як там захистити себе. Але я не можу знати все». (ФГД-1)

Ж.: «Питання в сфері освіти і в медицині. Тобто дійсно є проблеми загальної відсутності поінформованості батьків про їхні права, про права їхніх дітей, про те, яку допомогу вони можуть отримати, що безкоштовно, що вони можуть отримувати просто за замовчуванням». (ФГД-1)

…«є багато нюансів, і самостійно людині, особливо якщо вона з сільської місцевості, яка ще звикла фізично трудитися, їй складно бути в курсі правових новацій, тому звичайно це адвокатські послуги. На другому місці – це юридичне консультування. Тому що перед тим, як звернутися до адвоката, людину потрібно все-таки скерувати, яка перспектива вирішення цієї справи, чи є потреба витрачати енергію і кошти, щоб займатися цим питанням. Бо бувають і хибні уявлення. Людина думає, що її права порушено, а коли починаємо розбиратися, то виходить, що перспектив для вирішення на її користь небагато». (І1)

Частина респондентів вважають фактично нереальним досягнення високого рівня правового ознайомлення, але вказують на те, що ***має бути покращений доступ до правових послуг*** – звичайній особі не потрібно бути спеціалістом з права – однак ***вона має знати, до кого звернутись за такої потреби:***

> *Ч.: «Декілька разів піднімалося питання взагалі доступу до правової допомоги людей із інвалідністю. І я думаю, що це така одна із найважливіших проблем, тому що людина не повинна бути юристом чи обізнана на всіх питаннях, але людина повинна завжди розуміти, до кого можна звернутися, щоб отримати допомогу. Тобто ця допомога має шукати тебе, а не ти маєш її шукати». (ФГД-1)*

Мешканці віддалених сільських районів

Респонденти з числа мешканців віддалених сільських районів найчастіше стикались з такими життєвими ситуаціями, в яких їм була потрібна правова допомога:

- приватизація та оформлення земельних ділянок;
- правові аспекти надання комунальних послуг;
- оформлення спадщини;
- отримання соціальної допомоги;
- виплата аліментів.

Так, серед учасників ФГД-2 найчастіше піднімались проблемні питання, пов'язані з ***оформленням власності на землю***. При цьому вони стосувались як труднощів процесу оформлення, так і ймовірної незаконної діяльності органів місцевого самоврядування у частині власності на землю. Також зазначається, що юридичні консультації, які надають органи місцевого самоврядування, часом упереджені.

> *«… в основному така розповсюджена проблема – це земля. У нас люди часто зіштовхуються з недоотриманою допомогою правовою, власне, через землю. Вони підписують якісь договори оренди, в когось її взагалі немає, хтось купує і отримує. І отут якраз іде дефіцит правової допомоги. Чому? Тому що у нас дурять не тільки приватні особи, а дурять так само і органи місцевого самоврядування. Якщо взяти до уваги мій власний досвід, то моєму синові видали землю в двокілометровій прибережній зоні, а це заборонено. Це вони їм як АТОшникам повидавали, і там зараз таке питання – хтось не може оформити, люди засіяли землю, але офіційно вони не можуть її собі зробити. От уже порушення ідуть. А якби була консультація юриста елементарна, отут бракує якраз оцієї фахової допомоги звичайному населенню. А не упередженого юриста, який працює на користь органів місцевого самоврядування». (І2)*

Як і у випадку з ФГД-1, учасники ФГД-2 констатують ***низький рівень правової освіченості*** серед мешканців своїх спільнот, що створює багато проблем навіть у простих ситуаціях.

> *«Ви ж пам'ятаєте оту грушу з «Кайдашевої сім'ї». …це, мабуть, якась вікова проблема, і тут дуже таких випадків багато. В кого метр землі, в кого свині ганяють, там ще щось. І якщо я звертаюся до людей, які надають фахову допомогу платно, то я отримую таку просту відповідь на ці запитання. А люди роками тягають ці бумажки і не можуть знайти виходу. А тут, виявляється, все набагато простіше». (І2)*

> *«Люди недоотримують оцю безкоштовну правову допомогу. Тому, що стосується проблем, земля – в першу чергу. Розлучення, аліменти – люди знаходять, де отримати правову допомогу. Земля і добросусідські стосунки – це ті проблеми, з якими я зустрічаюся повсякчас». (І2)*

Респондентка, яка є практикуючим юристом, вказала на те, що через відсутність елементарних правових знань деякі життєві ситуації не вирішуються роками, хоча реально їх вирішення

займає значно менше часу.

> *Ж.: «В останні часи до мене зверталися з сімейними питаннями і з оформленням спадщини. Частіше люди просто не знають, з чого розпочати. Хоча, наприклад, те саме розлучення – це не така важка процедура, особливо якщо всі згодні і немає ніяких питань. Тобто люди просто не завжди знають, як підготувати той документ, хоч він і простий, принаймні для мене. Щодо спадщини, там трошки складніше, тому що знову ж таки від незнання. Бо всі вважають, що треба вичекати шість місяців, а тільки потім іти до нотаріуса. Але навпаки, потрібно встигнути за ці шість місяців. Пропускають терміни». (ФГД-2)*

Декілька разів під час обговорення та інтерв'ю піднімалась ***тема правового врегулювання*** добросусідських відносин.

> *«Ця історія стосувалася добросусідських стосунків, коли люди чотири роки не могли позбутися свинячого смороду, бо був такий чоловік, що завів серед села купу свиней, не прибирав за ними. І оцей сморід аміачний стоїть у повітрі. І коли тепло починається, у нас у травні вже така спека, це справді нереально витримати. …І я звернулася по допомогу до юриста, який практикує у нас у Херсоні. Він така публічна особа у нас. Він реально мені отак пальчиком тицьнув і сказав – запитай у сільській раді детальний план місцевості, зуб даю, його немає. Я навіть над цим не задумувалась. Розумієте? А виявляється – велосипед уже винайшли. І я, коли звернулася в сільську раду по детальний план території села, виявилося, що його таки немає. А я порилася вже в законах сама, і виявляється, що якщо немає детального плану території, то цьому чоловікові не могли виділити з комунальної власності у приватну власність 62 сотки землі. Все дуже просто. Я відтоді за допомогою цього адвоката зібрала пакет документів, щоб подати їх в адміністративний суд. Заяву, щоб відмінити рішення сільської ради. А виявилося, що цього і не потребувалось. Чоловік вивіз усіх свиней. От бачите – як просто». (І2)*

Респонденти ФГД-2 по-різному оцінюють ***можливість комунікації*** з державними органами та органами місцевого самоврядування ***за допомогою електронних засобів передачі інформації***. Так, у різних населених пунктах ***ситуація виглядає абсолютно протилежною***: в одних значну частину послуг можна отримати дистанційно, а в інших – тільки особисто.

> *«Ні, не обов'язково туди з'являтися. Це я кажу точно, тому що у мене є і досвід отримання довідок. Наприклад, у суді. Є така послуга, і деякі юридичні контори надавали такі послуги. І це дистанційно робиться прекрасно. Можна потім поїхати і тільки забрати таку довідку або отримати якусь послугу, перевівши кошти дистанційно, отримавши консультацію дистанційно. І потім якщо стоїть питання отримати одну довідку, один папірець, то його можна зараз отримати в електронному вигляді. А якщо треба в оригіналі мати той папірець, то можна, звичайно, поїхати і забрати його пізніше. Але взагалі дистанційно оформляти документи можна». (І2)*

> *Ж.: «З нашим управлінням неможливо спілкуватися взагалі: або особисто, або через працівника соціального захисту при сільській раді. Вони не приймають мейли. Вони навіть пошту не приймають. Коли я зараз звільнилася і знову ж таки намагалася оформити дану допомогу по догляду за дитиною і, маючи цей неприємний досвід, уже не хотіла туди звертатися особисто, я направила все рекомендаційним листом. Але вони мені написали відписку, що потрібно подавати з оригіналами». (ФГД-2)*

Серед мешканців віддалених сільських районів традиційно озвучувались ***труднощі*** стосовно ***отримання будь-яких правових послуг***, які можна отримати тільки у районному чи обласному центрі.

> *Ж.: «Наше село знаходиться майже за 40 кілометрів від районного центру. Ціна туди, якщо пенсіонерові їхати, – це 42 гривні. Це в одну сторону. 42 – в другу сторону. Більшість*

жителів сіл, ви розумієте, люди зі слабим здоров'ям. Це і добиратися потрібно, і кошти потрібні. Це і неодноразово потрібно добиратися. Більшість жителів, я так розумію, взагалі не знають про безкоштовну юридичну допомогу». (ФГД-2)

Ч.: «Ми живемо так само 45 кілометрів від обласного центру і 20 кілометрів від районного центру. І у нас є нібито реєстратори при сільській раді, які чомусь не виконують певні дії елементарні, і людей футболять на район». (ФГД-2)

Незважаючи на труднощі з доступом до безоплатної правової допомоги, учасники ФГД-2 ***переважно позитивно або принаймні нейтрально відгукуються про систему БПД***.

Ж.: «Правова безкоштовна допомога… Вона надається нашим людям в елементарному порядку нормально. Єдине, що вона, звичайно, далеко. На цих фахівців ми не можемо пожалітися». (ФГД-2)

Ч.: «Мне удобней всегда обращаться к бесплатному. Они проконсультируют, не прося за это денег. К частным я никогда не обращался». (ФГД-2)

Однак ***траплялись і критичні думки*** стосовно надання безоплатної правової допомоги, стосовно залежності її від державних органів, у випадку, коли права особи порушує держава.

Ч.: «Доводилося звертатися і в безкоштовну правову допомогу, і до адвокатів. На місцевому рівні, сказати відверто, якщо в загальному вони вивчають це питання. Але коли доходять до того, кого це стосується чи якої структури стосується, то, відповідно, десь починають давати задній хід. Так мені виглядає, що це все одне коло і воно вирішує». (ФГД-2)

Менше з тим, ***скарги на низьку якість*** чи на заангажованість правових фахівців ***лунали і в сторону платних юристів та адвокатів***.

Ж.: «Я зверталася до адвоката по знайомству. Це, звичайно, були платні послуги. Було ще така ситуація, коли я була свідком у справі бджолярів. У нашому населеному пункті є великий землевласник. Коли він обробляв поля, потруїлися бджоли. І от така ситуація, коли я там була свідком, і коли був адвокат, який повинен був захищати бджолярів, то, мабуть, його ці власники купили, то він не зрозуміло кого захищав. Ситуація така, ніби адвокат повинен захищати потерпілих. Але вони йому заплатили, щоб він допомагав землевласнику». (ФГД-2)

Особи, які постраждали від конфлікту на Донбасі та анексії Криму

Респонденти ФГД-3 найчастіше стикались з такими життєвими ситуаціями, для вирішення яких вони потребували правової допомоги:

- 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.

При цьому ***вирішення певних життєвих ситуацій*** для значної кількості респондентів у судовому порядку ***є неможливим через високу вартість процесу***.

Так, ***питання документів та неможливості їх оформити*** без суттєвих труднощів є однією з основних причин звернення за правовою допомогою. Схожа ситуація з окремими державними послугами або послугами, які надають органи місцевого самоврядування – механізм їх надання заплутаний, а респонденти не можуть у ньому розібратись.

Ж.: «Казали про реєстр, що складно. Я з цим стикнулася, коли захотіла зробити закордонний паспорт. Це просто була купа документів. І мені говорили, що якщо я цю процедуру пройду, то наступний раз мені не потрібно буде все це повторювати. Але я

отримувала ID-картку, і все було повторно те ж саме… А для того, щоб зробити це в Києві, необхідна була довідка переселенця. І через те, що термін вийшов, щоб вклеїти фото, то нам цю довідку не могли зробити. А без цієї довідки нам не могли зробити паспорт». (ФГД-3)

Ж.: «Наприклад, коли ти звертаєшся в Київраду, коли ти береш талончик, то тобі дають якогось вільного чиновника, і ти приходиш до того, хто тобі випаде. Зазвичай люди там кажуть – це не наше питання, кажуть, ідіть сюди, ідіть туди і посилають в різноманітні інстанції. Раніше існував кол-центр АТО. Потім, я так зрозуміла, що його прикрили чи що. Але я вважаю, що питання, які стосуються переселенців і АТОшників, мають бути окремо. Так, як сімейний лікар, який знає все, а не якийсь там вузькопрофільний лікар-лор або ще хтось, які знаються тільки на цьому питанні. Окремо і по якихось пільгам, по землі. Якби там сиділи люди, які дійсно володіли цією інформацією, а не знали загальну інформацію з інтернета, так як і всі ми можемо мати її звідти. Тобто ти приходиш і не отримуєш реально консультацію, а отримуєш тільки інформацію, куди треба прийти. А коли приходиш туди, вони тобі починають розказувати, зробіть те, зробіть це. А в Київраді, коли тебе посилають в якусь інстанцію, вони навіть не кажуть елементарного, що тобі туди треба брати. А це би полегшило якісь моменти. Бо ти приходиш перший раз ні з чим, а там тобі знову кажуть, знову їдеш додому, береш і знову приїжджаєш туди. У міністерстві соціальної політики те саме». (ФГД-3)

Однак іноді у вирішенні питання ***допомагали не правові механізми***, а певне ***політичне втручання або*** ж звичайна ***хитрість***, як використання статусу журналіста та натяку на висвітлення процесу в медіа.

Ж.1: «…Вот тебе номер телефона. Это действующий народный депутат…Так и так, пиши ему официальный запрос электронной почтой. Связывайся с пресс-службой и так далее...» Я, отчаявшись, у меня не было другого выхода, все подробненько описала и забыла благополучно. Проходит две или три недели буквально, и у меня начинаются звонки. «Доброго дня. Це вас соціальна служба турбує. Приходьте до нас, будь ласка».

Ж. 2: «Он сделал депутатське звернення».

Ж. 1. «Да, да. Он сделал депутатське звернення. Моей маме написали такого листа. «Шановна Галино Валерієвно, Пенсійний фонд чекає Вас..» Архив вдруг нашелся. Пособие мне нашли». (ФГД-3)

Ж. 3: «Там треба писати просто мемуари. Коли ти все заповнюєш, а вона правильно не заповнить. Ми приїжджаємо. Йдемо у якийсь паспортний стіл. Там їх всього чотири. Приїжджаємо, ой, у вас така і така ситуація. Чекайте на начальника. Ми чекаємо десь години дві. Він приходить, закриває паспорт і каже: я в оцей паспорт фото вклеювати не буду. Ми кажемо: чому? Каже: не буду і все. Я вже на пам'ятаю, що йому там не сподобалося. Я кажу: ну що ж нам робити тоді? Він нам сказав, що йдіть у інший паспортний стіл. Але до цього сказав взяти іще якусь там довідку у Маріуполі. Ми поїхали у якийсь там центр, взяли ще одну довідку. Їдемо в паспортний стіл якийсь центральний. Приїжджаємо, а нам кажуть: у нас велика черга. П'ять днів – це мінімум. Ми тільки за ці дні вам зробимо довідку, з якою ви зможете поїхати додому на той час, поки буде робитися паспорт. У мене на вечір був потяг до Києва, мама мала їхати до Донецька. П'ять днів – це треба десь жити, все оплачувати. Люди, які взагалі зараз в Донецьку живуть, на це просто не здатні зараз. Але там така була добра жінка в тому паспортному столі. Каже: поїдьте у інший паспортний стіл. Тобто це вже був третій з чотирьох. Він дальше за всіх знаходиться, але можливо, вам там щось зроблять. Приїжджаємо ми туди. Я вже зла. Ми заходимо. І я розумію, що у мене залишається дві години до потяга. І вже або пан, або пропав. Я заходжу з козирів: це моя мама, вона з Донецька. Їй потрібен паспорт. А я – журналістка з Києва. Пишу статтю про те-то, те-то, те-то. Мені все зробили за годину. За годину зробили

документи. За годину прийняли цю довідку. Мама спокійно поїхала додому. А я поїхала до Києва і за місяць приїхала знову, щоб забрати той паспорт. Ось така була історія». (ФГД-3)

Існує також ***проблема реєстрації місця проживання***, до якого прив'язані значна кількість державних послуг і сервісів. Частина респондентів також зіткнулася з проблемою місця проживання та неможливості правового вирішення цього питання.

Ч.: «В основном это какие-то колизии правовые. Со справками переселенцев. С тем, что постоянно кочуешь с квартиры на квартиру. А зарегистрирован в одном месте, и тебе надо туда почту получать. Кто-то тебе передает, а возможно у тебя уже нет контактов с бывшим хозяином квартиры, допустим. Перерегистрироваться достаточно неудобно. Такой момент, который очень неудобный». (ФГД-3)

«Перша сама велика проблема – це житло. На жаль, ми не могли вчасно стати, тому що я була на війні. Ми коли прийшли з Криму, Збройні Сили України замість того, щоб допомогти нам… Я розумію, що не той був час, але нічого такого вони не зробили. Коли ми почали ставати на чергу, нас поставили на чергу 15-м роком, бо весь 14-й рік я була на війні. А чоловік в цей час мав дуже великі проблеми по здоров'ю. І вони сказали, що тільки через суд можуть обновити чергу ту, яка була окремо. Але судитися не змогли, тому що була проблема по грошах. На той час була зарплата військовослужбовця і офіцера маленька. І ми залишили до кращих часів». (І3)

Респонденти, які стикалися з серйозними питаннями, які потребували скрупульозної юридичної підтримки, зазначали, що ***для вирішення*** їхнього ***питання*** іноді ***потребувалось*** дуже ***багато часу***:

Ж.: «У нас були консультації близько з десятьма юристами, консультували вони нас по ситуації з банком. Тому що у мене подруга, по-перше, юрист. Почала я з неї. Потім пішла в «Юридичну сотню». Потім був хаб, загалом переспілкувалася з величезною кількістю юристів, адвокатів. На щастя, це було безкоштовно. Але це закінчилося однією консультацією, а коли вони казали про те, щоб взяти в роботу, то це коштувало грошей. А людина тільки повернулася, у нього така ситуація, що йому треба змінювати суглоб в ногах, некролог кістки, і тому коштів подавати до суду у нього не було». (ФГД-3)

Ж.: «Роки. Це моя історія, яку ми вирішували з банком. Так, ми зверталися до різних адвокатів, до різних громадських організацій. І таки знайшли через громадську організацію, через «Юридичну сотню» відповідного адвоката, який допоміг вирішити це питання з банком. Але куди би ми не зверталися, в основному нам казали, що це єдиний шанс. Але банку все одно доведеться платити. Все, що ви можете, це піти на мирову з цим банком. І домовитися на більш-менш вигідні умови. Що ми, власне, і зробили». (ФГД-3)

Стосовно ***безоплатних правових послуг***, які надає система БПД або громадські організації, то більшість респондентів ***радше позитивно оцінюють їх надання***. Однак, коли мова йде про більш ***серйозні виклики***, то тут потрібна ***допомога платних юристів***, яка часто не по кишені цим особам.

Ч.: «Дивіться, якщо ми хочемо просто отримати юридичну консультацію з приводу тих чи інших питань, то її отримати неважко. Багато є закладів та установ, які можуть надати цю консультацію. Але кращу консультацію, напевно, можна отримати самому, прочитавши трохи в законах і підзаконних актах з приводу того питання, яке тебе хвилює. І це буде те саме, навіть набагато краще, ніж ти прийдеш до когось по консультацію. А якщо ми говоримо про дійсний юридичний супровід того питання, з яким ти звернувся, то це треба зрозуміти, що це справжня фахова робота фахівця, і вона має добре оплачуватися». (ФГД-3)

«Так. У мене є адвокат. Але він платний. Кожна платна консультація… Я розумію,

але він є частний адвокат і в нього частна практика. Коли я пішла спитатися за безплатного адвоката, я заїхала… Єсть центральний офіс учасників бойових дій. Це совбез центральний. Там, де ми стоїмо по Києву всі. Це Київський район. Не область, а Київ. Наприклад, ми в Печерську стоїмо. А ще є самий центральний. Це знаходиться… Це трамваєм треба їхати… Ну, я згадаю. І я туди поїхала попросити адвоката. У мене просто грошей немає, тому що цей адвокат сказав, що це буде коштувати десь приблизно 30 тисяч, розумієте? Пенсії немає. Діти. Де мені гроші взяти?». (І3)

2) НАЯВНІ ПОТРЕБИ У ПРАВОВИХ ПОСЛУГАХ

Особи з інвалідністю

У рамках ФГД-2 респонденти зазначили, що існує ***проблема надання правових послуг для осіб, які де-факто мають інвалідність, але юридично вона не встановлена***. Відповідно, ці особи (найчастіше старшого віку) не можуть претендувати на пільги щодо оплати судового збору та часто не користуються інтернетом і не можуть знайти інформацію як по правових аспектах, так і допомогу і підтримку з боку громадських об'єднань.

«Дивіться, є, наприклад, пільги щодо оплати судового збору при подачі позовних заяв. І особи з інвалідності, якщо це від 20 до 40 років, то вони досить активні уже. І здебільшого вони мають вищу освіту. Вони працюють, навчаються, займаються спортом, мають пільги. Тобто ці люди більш соціалізовані. І таким чином вони знають, як мати доступ до мережі інтернет. Знаходять контакти і громадських об'єднань, і відповіді на якісь, в тому числі і правові питання. І таким чином можуть їх реалізувати. Проблема полягає в тому, що є дуже багато осіб з інвалідністю, в яких ця інвалідність ще не встановлена. І через свій вік, через те, що вони одинокі, через те, що вони перебувають у складних життєвих обставинах, то вони не зовсім знають і до кого звернутися. І навіть їхні права порушуються з точки зору того, що не завжди їм призначається вчасно належним чином у належному розмірі пенсійні виплати, або забезпечення тими засобами реабілітації, які саме їм потрібні. І поки вони вже трошки в цьому стані не побудуть, не знайдуть осіб, які цей шлях уже проходили, або не звернуться до громадських об'єднань, які їх скерують, то вони, звичайно, в дуже тяжкому стані перебувають. І психологічно навіть вони соромляться виходити на контакт. Їхні права здебільшого частіше порушуються». (І1)

Значна частина життєвих ситуацій, зокрема майнові питання, не вирішуються людьми з інвалідністю через ***відсутність ефективного державного контролю за дотриманням прав цих осіб***.

Ч.: «Що не тільки супровід, а й контроль з боку держави за дотриманням прав особливо осіб, що перебувають під опікою. Тому що, на мій погляд, і держава, і суспільство зацікавлені в тому, щоб особи, які перебувають під опікою, були захищені незалежною особою, представником від держави, тому що непоодинокі випадки, коли звертаються до нас, що особи, які повинні захищати права і здійснювати цю опіку, заволодівають неправомірно майном. Під час оформлення спадщини. А потім ці особи опиняються в тих інтернатних закладах. І тут держава втрачає матеріально, морально. І якби у разі конфлікту між особою, яка позбавлена дієздатності, та її родичами був незалежний представник такої особи від держави, то це, на мій погляд, захистило б ці права». (ФГД-1)

Респонденти ФГД-1 вказують на те, ***що люди з інвалідністю нечасто оформлюють субсидії*** через складність процедури.

Ч.: «Дуже часто, коли до нас звертаються особи з інвалідністю, і ми їм радимо оформити субсидію, то вони не наважуються оформляти цю субсидію, оскільки такий процес трошки і в часі, і в нервовій ситуації напружений. Особливо, якщо є там якийсь город додатково і може людина витримати, то не звертаються за призначенням субсидії.

Хоча ми так радимо. І не завжди буває складно її встановити, просто є така психологічна пересторога». (ФГД-1)

Існують також проблеми ***упередженого ставлення*** та ***неетичної поведінки лікарів***, яка практично ніколи не оскаржується особами з інвалідністю.

Ж.: «Я хотіла додати стосовно медичного обслуговування. У мене був випадок, коли мені моя клієнтка розповіла. У неї ДЦП. Вона ходить, але за допомогою ходунків, і ми для неї вибороли електровізок. Так от вона розповідала, як прийшовши до лікаря, до гінеколога, вона просто почула в комунальній структурі: а для чого тобі гінеколог? Ти ж інвалід? І от з таким пацієнти з інвалідністю ніколи не звертаються. Ніколи не оскаржують неетичну поведінку лікарів». (ФГД-1)

Деякі респонденти також зауважували ***неефективність системи раннього втручання*** та проблем у відстоюванні права на це.

Ж.: «Тема, которая для меня болит, это тема – раннее вмешательство. О ней все говорят. Но, по сути, она у нас не действует, к сожалению. Все понимают, что она нужна, но как ее использовать на практике, – вот это очень большой вопрос». (ФГД-1)

Водночас окремі практикуючі юристи з ФГД-1 говорять про те, що часто існують невирішені ***проблеми радше не правового, а психологічного характеру***:

Ч.: «У нас є домовленість, що в разі виникнення будь-яких юридичних питань у членів організації чи у інших осіб з інвалідністю, навіть які не входять до цієї організації, вони можуть мені телефонувати, і я буду допомагати. І спочатку складалося враження, що таких осіб буде багато, але практика показала, що таких звернень не так багато. Люди якщо і телефонували, то не дуже з юридичних питань. Просто пожалітися, почути слова підтримки. А фактичних юридичних кейсів небагато». (ФГД-1)

Мешканці віддалених сільських районів

Незважаючи на те, що основний досвід отримання правових послуг респондентами ФГД-2 стосувався вирішення ***земельних питань***, все ж це питання часто залишається таким, яке респонденти навіть ***не пробують вирішити***:

Ж.: «Отримали рішення сесії про наділення 15 соток під забудову, наділ землі. І інше питання, це ці ж АТОшні землі. …Як стосується свого особистого, чесно, як подумаю, що мені доведеться зв'язатися з цими всіма структурами. І мій чоловік навіть ще не писав на цю АТОшну землю, на ці наділи. А на 15 соток у нас вже є рішення, але ми її ще не оформляли. Тому що, виявляється, що там не так все просто, там все дорого, дуже все складно. А такі кошти, щоб на платного юриста, ну ми поки що собі такі виділити не можемо. … Я бачу, як інші мучаються, і не хочу влазити у те все. Оце таке є». (ФГД-2)

Ж.: «Ми хочемо приватизувати земельну ділянку біля будинку, в якому ми проживаємо. Але не розпочинаємо. Чому? Бо у нас приватизація будинку здійснена на трьох осіб. Значить, ми хочемо впорядкувати будинок на одну, а потім вже вирішити, як із землею». (ФГД-2)

Окрім земельних питань відносно часто також згадувались інші життєві ситуації, пов'язані з правом власності на майно.

«Мій дядько придбав квартиру, і він звернувся, щоб ми йому допомогли, він вже старший, вирішити це питання. Квартира була під арештом. І він цього не знав. Придбав квартиру. І тільки після покупки він дізнався, що ця квартира під арештом. І також він має доступ до квартири. Має ключі, має все, але він ніяк не може доказати, що це вже його квартира». (ФГД-2)

Особи, які постраждали від конфлікту на Донбасі та анексії Криму

Життєві ситуації, які потребують правової допомоги ***часто дублюють ті самі, які вже вирішувались раніше***. Вони пов'язані з реєстрацією документів, роботи з державними базами даних та реєстрами.

> *Ч.: «У мене трудова книжка залишилися на окупованій території. Тобто, я досі там числюся робітником, в Луганську. Стать на учёт в центр занятости у меня не получилось, мне там отказали по причине того, что я уже официально трудоустроен. Эта фирма официально существует, но фактически ее нет». (ФГД-3)*

> *Ж.: «Я знаю, як її вирішувати, але боюся вирішувати, бо знаю, скільки часу на це треба витратити. Наприклад, у мене в Україні вже три роки батько офіційно живий, за документами, а насправді його немає, він помер. Насправді в ДНР є якісь папери, але тут немає. Я не готова зараз їхати до Маріуполя, щоб витратити невідомо скільки часу, щоб мене поганяли по всьому місту, щоб взяти довідку. Поки що ніде не випливає, що вона мені необхідна, тому я цим і не займаюся». (ФГД-3)*

3) ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Серед учасників всіх ФГД спостерігається ***широке використання інтернету та ІКТ*** у їхньому житті. Водночас по цьому факту ***не можна робити узагальнень***, оскільки дві ФГД проводились в онлайн-форматі, що створювало штучний фільтр для осіб, які інтернетом не користуються взагалі. Окрім того, використання ІКТ найчастіше зводиться до таких складових:

- пошук інформації та серфінг по інформаційних і розважальних сайтах, онлайн-форумах (меншою мірою);
- відвідування та спілкування в соціальних мережах (переважно Facebook);
- спілкування в месенджерах (переважно Viber, у сільських мешканців також Skype. Меншою мірою використовується Telegram та рідко WhatsApp).

Використання інших мобільних додатків, а також інтегрованих сервісів типу чат-ботів ***спостерігається на низькому рівні***. Окремі респонденти, зокрема, ботів у соціальних мережах плутали з ботами у контексті інтернет-тролів, що свідчить про невисоке використання таких ресурсів.

Для спілкування зі спеціалістами й отримання консультацій для великої кількості респондентів ***важливий візуальний контакт***: здебільшого отримання певних послуг онлайн є бажаним, але при цьому їм потрібно бачити співрозмовника задля встановлення кращого контакту та розуміння. Альтернативні думки теж висловлювались, але були менш поширені.

Особи з інвалідністю

За оцінками учасників ФГД-1, ***люди з інвалідністю доволі активно використовують інтернет, особливо молодь***. Також вони готові значну частину життєвих ситуацій вирішувати онлайн. Водночас часто трапляються ситуації, коли ***певні послуги нібито доступні онлайн, але*** все ж їх ***реальне оформлення потребує персональної присутності***, що дуже сильно ускладнює їх надання особам з інвалідністю.

> *«Це все залежить від того, наскільки особа з інвалідністю, як каже молодь, «продвинута» у цих питаннях. Як правило, молоді люди 20-35 років, вони дуже використовують і оплати онлайн-послуги якісь, і купівлю через інтернет, і отримання юридичних послуг, наприклад, від тих же органів державної влади і управління. Але якщо люди старшого віку, то вони, наприклад, залучають своїх дітей, знайомих. Дуже часто до нас звертаються, наприклад так: я сусідка особи з інвалідністю, у мене є таке до вас питання; або наприклад, я донька, у мене батько чи дядько – особа з інвалідністю, і от такі у нього є*

питання. Все одно оці послуги, наприклад, по оформленню паспортів, отримання довідок, які можна оформити онлайн і вже не чекати у чергах, хоча особи з інвалідністю мають пільги позачерговості, але в реальності, якщо підеш в якусь контору водопостачання, де дуже великі черги, то ці електронні засоби, вони, звичайно, дуже полегшують життя. Тому що особа з інвалідністю дуже часто навіть не може вийти зі свого помешкання. А якщо це важкі форми інвалідності, то це взагалі проблема». (І1)

Для значної частини людей з інвалідністю ***інтернет є чи не єдиним місцем, де вони можуть отримати підтримку та важливу інформацію***, зокрема правового характеру. Окремі респонденти говорять загалом про те, що ***право на доступ до інтернету потрібно визнати на державному рівні як елемент реабілітації*** і доступу до інформації в цілому.

Ж.: «Это очень большая возможность. На этапе, когда я вела сборы для ребенка на реабилитацию, и благодаря социальным сетям, я добилась очень многого. Я познакомилась с разными людьми, которые на сегодняшний день поддерживают нас не первый год. И все-таки это большая возможность для людей с инвалидностью не только в плане благотворительности, но и обучения, получения информации. Правовой. Это группы по совместным, когда люди… например, когда родители детей с инвалидностью, вместе общаются, и это очень здорово обмениваться опытом и получать информацию. Поэтому это большой плюс. И я оцениваю это, как в будущем прекрасную возможность использовать эти ресурсы для получения информации. Конечно, есть много и лживой информации. Но, тем не менее, очень многое на данном этапе мы получаем с социальных сетей и о благотворительных организациях, которые также распространяют информацию в сети». (ФГД-1)

Ч.: «Я вважаю, що доступ до мережі інтернет і до засобів сучасних зв'язку потрібно визнати на державному рівні як елемент реабілітації і доступу до інформації в цілому. Тому що, наприклад, квартирні телефони вже відходять. Багато людей від них відмовляються. А інтернет є потужним джерелом інформації. Наступне питання, що, мабуть, 85-90 відсотків питань, з якими звертаються особи з інвалідністю або їхні родини, носять типовий характер. Тобто загальну інформацію потрібно викладати на сайтах. Можливо, навіть на сайтах Міністерства соціальної політики, можливо на сайті Міністерства юстиції, оскільки там не оновлюється інформація, на жаль. Просто підтримуйте її у належному стані». (ФГД-1)

Ч.: «Та обставина, що вони фактично зачинені у себе вдома, дещо обмежує їхню можливість вступати в рівні правові відносини, як у інших людей. Тому, звичайно, переведення послуг в онлайн можливе, це яскраво показав приклад нещодавнього карантину, коли весь бізнес, який десятиліттями відмовлявся переходити, врешті знайшов якусь можливість і почав для себе знаходити якісь варіанти працевлаштування. І це стосується не виключено судів. Ми можемо говорити про звернення до будь-яких органів. Не обов'язково проведення zoom-конференцій, це може бути звичайний відеовиклик через телефон за допомогою того ж WhatsApp або іншого відеозвернення. І це усунуло б перешкоду транспортної недоступності, принаймні щодо найбільш кричущих проблем. Звичайно, не можна говорити про те, що якщо ми зробимо онлайн-приймальні, то нам потрібно відмовитися від інших дій». (ФГД-1)

Дистанційне надання певних ***послуг***, все ж ***не знімає всіх проблем***. Для роботи з певною групою осіб з інвалідністю потрібно долучати кваліфікованих спеціалістів, які вміють працювати з такими людьми.

Ч.: «Плюс є комунікаційна проблема, тому що навіть у Дніпрі у мене є декілька друзів з дуже важкою формою ДЦП. І вони очолюють громадські організації. І фактично слухати, як вони балакають, потрібно мати терпіння. І непристосована людина, якщо він зателефонує звичайному адвокату, він просто навіть не зрозуміє, що йому телефонує

особа з проблемами мовлення і не зможе з ним працювати». (ФГД-1)

Частина респондентів ***критичні до спроб надавати правову допомогу за допомогою телефонного зв'язку***, натомість стверджують, що соціальні мережі та месенджери мають найбільшу вагу в отриманні правової допомоги. Критичні погляди на роботу кол-центрів лунали також з боку представників інших цільових груп.

Ж.: «Я вже веду кілька років свою адвокатську сторінку, з 2016 року. І що ви думаєте? У мене читачів більше, ніж у цієї компанії за півтора роки. У мене і читачів, і звернення. І хтось запитує онлайн. Хтось потребує безоплатної правової допомоги. Я навіть пропоную акції різні для тих, хто звертається через мою сторінку. Люди це використовують». (ФГД-1)

Також висловлюються ***аргументовані сумніви у можливості побудови системи надання правових послуг виключно через соціальні мережі***. Так, їх можна використовувати для поширення інформації про певні сервіси, але не заміщати окремий портал.

Ч.: «Фейсбук – це власна думка автора в соціальній мережі. Соціальні мережі повністю підтримую, мають бути. Як я це бачу, найголовніше, з чого починається, - це інформація. Мені здається – це має бути якась така універсальна платформа у вигляді хаб. Ті, хто мають або надають, або спілкуються, або просто є в якомусь партнерстві, це не послуги, це спілкування. На мою думку, це має бути якась одна велика платформа того ж ВПД, того ж ЦНАПу, тих же судів, адвокатів і так далі… як одна така велика платформа. І про неї потрібно говорити не тільки на самому сайті. А також в медіа-просторі, щоб про це більше дізналися». (ФГД-1)

Хороші ***можливості для популяризації дистанційного надання правових послуг мають державні та комунальні сервіси***.

Ч.: «Безпосередньо в більшості варіантів самі громади, виконавчі органи влади, відділ соціального захисту або ж юридичні відділи органів самоврядування місцевих громад не популяризують, і взагалі дуже мало інформації про безоплатну правову допомогу. Коли мають право на безкоштовну правову допомогу, але вони в більшості випадків знаходяться на рівні районів. Поки такі ще існують, але просто організувати доступ населення навіть в онлайні, зробити графік або розсилку серед отримувачів соціальних послуг, реабілітаційних послуг, осіб, які мають відповідні виплати по інвалідності, це зробити через ЦНАП досить просто. Тим більше, вони мають право на доступ і розсилку інформації, бо вони отримують право оформлювати документи на адміністративні послуги або на соціальні послуги адміністративного характеру». (ФГД-1)

Мешканці віддалених сільських районів

Незважаючи на те, що ФГД-2 проводилась у онлайн-форматі, ***частина респондентів скаржилась на відсутність якісного доступу до інтернету*** у їхніх населених пунктах. Цей факт підтверджується проблемами зі зв'язком, які фіксувались у частини респондентів під час ФГД.

Порівняно з іншими досліджуваними групами, мешканці віддалених сільських районів робили ***більший акцент на необхідності візуального контакту*** при наданні правових послуг.

«А взагалі, от дивіться, ми зараз спілкуємося з вами по скайпу. Можливо, не обов'язково відео бачити, але інтернет-платформа повинна бути. Я хочу бачити ваш вираз обличчя, коли ви будете надавати мені тут допомогу. Оце моя така прихоть. А може, я буду бачити у вас якогось тупого дядька, який збиває із мене бабки і нічого не розуміє. Це моя вимога. Онлайн-платформа повинна бути. Доступ до такої правової допомоги повинен бути». (І2)

Ж.: «Ну, по-перше, це має бути пряме включення очі в очі. Мені так здається. Тому, що коли бачиш співрозмовника і бачиш його реакцію на твоє запитання, на твою проблему, то хоч якось можна орієнтуватися. Я з точки зору попиту. Я хочу бачити, як адвокат чи юрист реагує на мою потребу, на мою проблему. Це по-перше. По-друге, не дурити людей і не дарувати їм марних надій. От ми вам допоможемо. Підходити конструктивно, але так, щоб не затягувати людині цю послугу настільки, щоб прив'язати до себе клієнта, а потім з нього зробити платного. Бо підсаджують і роблять. Консультують безкоштовно, а потім роблять із людини просто платного клієнта». (ФГД-2)

Ж.: «Меня, допустим, устроил бы вполне тот же Скайп. Ты смотришь на человека, показываешь ему документы, отправил. Он тебе раз-раз посмотрел. Тут же выслал, помог. Ну, если это бесплатно. На платной основе, наверное, нужно приехать. А вообще так можно. Сделали бы какой-то колл-центр, посадили бы туда сколько-то человек. И назначали бы там, допустим, человеку: 23 апреля на 12 часов. Мы созваниваемся. Подготовьте документы такие и сякие. И человек вам поможет». (ФГД-2)

Популярним серед учасників ФГД-2 є ***пошук інформації в пошукових мережах***, а також ***в тематичних групах у Facebook***.

Ч.: «Я всю информацию всегда в Гугле. Всю практически информацию питал оттуда. Там нигде не обращался. Просто пишешь вопрос в поисковике тот, который тебя интересует. И очень много похожих сайтов. Можно не только в Гугле. Можно Яндекс через vpn включить. И на Яху зайти. Везде по-разному. В основном, все на форумах». (ФГД-2)

Ж.: «Так, у Фейсбуці є різні групи з юридичними допомогами. І там задавали якісь такі елементарні питання. Не дуже великої складності, а щоб уточнити, який закон чи щось таке, ми задавали». (ФГД-2)

В.: І це корисно вам було?

Ж.: «Так. Корисно. Надавали корисну відповідь. Навіть приходили у приватні повідомлення деякі люди. Там не загалом відповідали, а приходили у приватні і надавали якусь допомогу». (ФГД-2)

Особи, які постраждали від конфлікту на Донбасі та анексії Криму

Проблема доступу та знаходження ***інформації*** часто ***є менш вагомою***, порівняно з тим, що ***правові механізми часом працюють не так***, як описані.

Ч.: «Проблема не в тому, щоб отримати інформацію. Проблема в тому, щоб ця інформація працювала. Щоб так, як воно написано, так і працювало. Але коли ти приїжджаєш до паспортного столу, де тобі мають зробити паспорт, і тобі там просто директор чи начальник кажуть, що не будуть робити паспорт, не пояснюють чому і не приймають у тебе документи, то це вже інша розмова». (ФГД-3)

Серед респондентів спостерігається ***висока готовність отримувати*** певні ***послуги онлайн без*** вирішального впливу ***людського фактору***.

Ч.: «Так, я зацікавлений, щоб держава комунікувала зі мною саме через цифру. Я не хочу більше бачити ці обличчя, цих людей, які некомпетентні. Я хочу навпаки, щоб вони боролися з комп'ютером, не я з ними боровся, а щоб вони боролися з комп'ютером. І щоб це все вирішувалося в рамках закону – 14 діб, тиждень, і все – закрилося питання». (ФГД-3)

Водночас такі послуги повинні дійсно вирішувати проблеми людей, а не створювати додатковий психологічний тиск.

«На сьогоднішній день я беру інтернет і шукаю, що для мене треба. Але це як відбувається? Я маю освіту і я розумію, як це знайти. Я також запитую людей, я не здаюся, я йду вперед.

Але розумієте, мені хлопці кажуть: «Скажіть, де в інтернеті це знайти?» І я не можу конкретно їм скидати. Якщо створити сьогодні портал для ветеранів війни, і на цьому порталі буде конкретика по правових послугах, більше того, там буде вказано першу дію, що треба зробити. Буде один, два, три, чотири, п'ять адвокатів, які будуть не казати: «Зараз, зачекайте», а зніматимуть трубку телефона і казатимуть: «Давайте ми зараз вирішимо з вами цю проблему». І тоді все буде добре. Ви розумієте, найперше, що має бути, це психологічна розгрузка. Тому що ветеран буде знати, що він захищений, і для держави це буде великий плюс». (І3)

Гендерні відмінності у необхідних правових послугах для досліджуваних цільових груп

Формат фокус-групових досліджень не дозволяє провести чіткий гендерний розподіл специфічних потреб і проблем досліджуваних груп. Якщо наявність потреби у певних послугах артикулюється жінкою чи чоловіком, це не означає їх гендерну зумовленість внаслідок якісного, а не кількісного формату дослідження. Відповідно, будь-які припущення потрібно перевіряти на кількісних репрезентативних дослідженнях.

З отриманих матеріалів можна виокремити лише певні потреби, які мають гендерну специфіку або суттєві відмінності у частоті появи. Цей список не може бути вичерпним та потребує подальшого доопрацювання.

Для жінок з інвалідністю більш частими є ***проблеми упередженого ставлення та неетичної поведінки лікарів***, яка практично ніколи не оскаржується. Насамперед це стосується репродуктивного здоров'я. Учасники фокус-групи №1 наголошували, що ця проблема стосується передусім жінок.

Аналогічно, ***проблеми упередженого ставлення*** при наданні медичної допомоги, а також оформлення правового статусу учасника бойових дій чи інвалідності стосується жінок-ветеранок. Участь жінок у збройних силах і добровольчих батальйонах часто не толерується, внаслідок чого виникають дискримінаційні явища у частині реабілітації та повернення до мирного життя.

Водночас ***питання правового захисту від домашнього насильства*** серед людей з інвалідністю ***має більш комплексний характер***, ніж серед населення загалом, адже від домашнього насильства значною мірою потерпають як жінки, так і чоловіки з інвалідністю, у зв'язку з тим, що вони перебувають у залежності від опікуна та часто не можуть оскаржити жодні дії, вчинені стосовно них.

Серед ***мешканців віддалених сільських районів*** піднімалась проблема виплати аліментів, яка часто не вирішується. У випадку розлучення найчастіше вихованням дітей займаються жінки, які внаслідок ускладненого доступу до правової допомоги та низького рівня правових знань не можуть вплинути на процес. Основна проблема полягає у відсутності можливості правового примусу таких виплат.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

- Серед різних соціальних груп, інтереси яких досліджувались, існує комплекс життєвих ситуацій, для вирішення яких потрібна правова допомога. Серед тих, про які найчастіше згадували, можна виокремити наступні.

Для осіб з інвалідністю:

1. Процедура встановлення інвалідності та визначення відповідного правового статусу
2. Фізична доступність об'єктів соціальної інфраструктури, в томі числі судів
3. Невиконання державою соціальних зобов'язань
4. Різні форми дискримінації
5. Захист від домашнього насильства

Для мешканців віддалених сільських районів:

1. Приватизація та оформлення земельних ділянок
2. Правові аспекти надання комунальних послуг
3. Оформлення спадщини
4. Отримання соціальної допомоги
5. Виплата аліментів

Для осіб, постраждалих внаслідок конфлікту на Донбасі та анексії Криму

1. Оформлення документів та втрата інформації з реєстрів та баз даних
2. Оформлення посвідчень ВПО та учасника АТО та пільг, пов'язаних з ними
3. Реєстрація місця проживання та житлові проблеми загалом.

- Фактично для кожної з досліджуваних груп існують додаткові перешкоди для отримання якісної правової допомоги. Так, для осіб з інвалідністю додатковими проблемами виступають питання архітектурної доступності та обмеженої дієздатності для частини осіб. Для мешканців віддалених сільських районів також присутня проблема доступності, яка стосується труднощів транспортного сполучення та, частково, відсутності якісного зв'язку. Для частини ВПО, а також учасників добровольчих батальйонів такі додаткові труднощі спричинені втратами реєстрів та офіційних документів.

- Респонденти з числа всіх досліджуваних груп вказали на обмеження стосовно вирішення певних життєвих ситуацій у судовому порядку. Для значної частини такий спосіб є надто дорогим, а для частини осіб з інвалідністю (маломобільні особи та люди з порушеннями психічного здоров'я) ще й недоступним.

- Загалом респонденти позитивно оцінюють систему БПД, а також роботу громадських організацій з надання безоплатних правових послуг. Однак ця оцінка стосується радше простих юридичних справ, а не юридичного супроводу у складних ситуаціях.

- У осіб з інвалідністю можна виокремити типові ситуації, які вони рідко вирішують у правовий спосіб. Перш за все, це питання оформлення інвалідності, коли особа фактично має інвалідність, але юридично це не оформлено. Також це стосується неефективної чи незаконної роботи МСЕК, оформлення субсидії тощо.

- Здебільшого питання правового характеру, які респонденти вирішували раніше, та проблеми, які тільки потрібно вирішувати – це одні і ті ж питання, просто для різних людей. Дещо інша ситуація спостерігається серед людей з інвалідністю, які, за словами учасників ФГД-1, часто навіть не пробують юридично оформити інвалідність, а також

нечасто оформлюють субсидію чи оскаржують неетичну чи упереджену поведінку державних службовців чи лікарів. Ускладнений доступ до правосуддя також підсилює потенційні проблеми домашнього насильства, які також часто не вирішуються.

- Частина респондентів з усіх ФГД є критичними стосовно роботи кол-центрів. Причини цього різні: відсутність візуального контакту; закріплення певного спеціаліста за людиною, неможливість розглянути атипові випадки.
- Практично всі респонденти готові отримувати правові послуги в онлайн-форматі. При цьому для значної кількості опитаних є важливим візуальний контакт зі спеціалістом, який надає правові послуги та можливість обмінюватись документами в режимі реального часу.
- Соціальні мережі є важливим джерелом правової інформації для респондентів. Відповідно, важливо поширювати інформацію про можливість правової допомоги онлайн за допомогою цих соціальних сервісів.
- Державні та комунальні органи (наприклад, ЦНАПи) мають широкі можливості для поширення як правової інформації, так і оголошень про можливість отримати правові послуги онлайн. Ці можливості наразі використовуються недостатньо, оскільки ЦНАПи та інші органи мають великі бази контактів осіб досліджуваних цільових груп та право надсилати таку інформацію.
- Більшість учасників ФГД здійснюють пошук необхідних документів у мережі інтернет самостійно. Натомість правові консультації є необхідними для особистого пояснення ситуації та персональних питань.
- Використання нових способів надання правової інформації чи консультацій (як-от чат-боти чи мобільні додатки) можуть бути лише допоміжним способом, який підходить для обмеженої кількості респондентів з числа досліджуваних груп осіб. Навіть досвідчені користувачі інтернету рідко використовують такі можливості.

Додаток 1 до звіту за результатами соціологічного дослідження

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

ГАЙД ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ФОКУС-ГРУПОВИХ ІНТЕРВ'Ю

«Правові послуги для соціально вразливих груп» (2 години)

ТЕМА ДОСЛІДЖЕННЯ :	**«Виявлення найбільш актуальних правових послуг для соціально вразливих груп»**

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

- **Представлення модератора**
- Пояснення теми дискусії (оцінка найбільш актуальних правових послуг для різних соціальних груп).
- Пояснення причин аудіозапису (у випадку з онлайн-фокус групою – відеозапису), гарантія конфіденційності.
- Оприлюднення загальних правил: щирість, відвертість, висловлювання власної думки, немає правильних і неправильних відповідей. Неприпустимість «захоплення» мовного простору, терпимість до точок зору інших учасників обговорення.
- **Представлення учасників: вік, робота, інтереси і захоплення**
- **Тема і три** частини обговорення: 1) безпосередній досвід отримання правових послуг; 2) Визначення потреб у сфері правових послуг; 3) онлайн-надання правових послуг.

БЛОК №1: ОСОБИСТИЙ ДОСВІД ОТРИМАННЯ ПРАВОВИХ ПОСЛУГ, 30 хв.

1) Будь ласка, розкажіть із якими проблемами правового характеру Ви зіштовхувались протягом останніх 3-5 років? Яким чином Ви їх вирішували? *(ЗАПИТАННЯ ЗАДАЄТЬСЯ ВСІМ, ПО КОЛУ)*

Уточнюючі запитання:

- Будь ласка, детально опишіть, що це була за ситуація?
- Чи звертались ви за сторонньою допомогою для вирішення ситуації, а якщо так, то до кого саме?
- Як багато часу зайняло вирішення ситуації? (тривалість у місяцях, кількість візитів/ консультацій фахівців)
- Скільки візитів в різні установи було зроблено, документів зібрано, щоб вирішити питання? Чи все це були особисті візити чи ви користувались також електронними засобами передачі інформації (електронною поштою; месенджери, вкажіть, які саме – Вайбер, Ватсап, Телеграм тощо)

- Чи вдалось вам вирішити ситуацію? Чи задоволені ви вирішенням?

2) Будь ласка, розкажіть про досвід отримання правових консультацій від фахівців *(ЗАПИТАННЯ ЗАДАЄТЬСЯ ВСІМ, ПО КОЛУ)*

Уточнюючі запитання:

- Від кого саме Ви отримували консультацію?
- Яким чином Ви обрали саме цього фахівця?
- Де (або як) Ви зазвичай шукаєте інформацію про послуги?
- Це були платні чи безоплатні послуги?
- Чи була надана інформація для вас зрозумілою?
- Що на вашу думку, можна було б зробити для покращення консультацій/супроводу у вашому випадку?
- Чи цікавив Вас загальний опис процесу (алгоритм дій), чи Ви все робили покроково?

ВИСНОВКИ, ЗРОЗУМІТИ: ЯКІ САМЕ ЦЕ БУЛИ ЖИТТЄВІ СИТУАЦІЇ, ЩО ВИКЛИКАЛИ ПОТРЕБУ ОТРИМАННЯ ПРАВОВИХ ПОСЛУГ (І ЯКИХ САМЕ ПОСЛУГ); ОЦІНИТИ ЗВ'ЯЗОК «ЖИТТЄВА СИТУАЦІЯ» – «ПРАВОВІ ПОСЛУГИ»; ПРОЦЕС ЗВЕРНЕННЯ ЗА ПРАВОВОЮ ДОПОМОГОЮ І ЙМОВІРНІ ТРУДНОЩІ, ЩО ВИНИКАЮТЬ ПРИ ЇЇ ОТРИМАННІ.

БЛОК №2: ВИЗНАЧЕННЯ ПОТРЕБ, 30 хв

1) Чи є у Вас правові питання/проблеми, які потребують вирішення, але вирішення яких ще не розпочато? (до 15 хв)

Уточнюючі запитання:

- Опишіть, будь ласка, що це за проблема/ситуація
- Вкажіть, будь ласка, причини, через, які ви не розпочинаєте вирішення ситуації

2) Чи знаєте Ви, куди звертатись за допомогою у різних випадках? Вам зручніше, щоб Вам пояснили інформацію особисто чи надали документи для самостійного ознайомлення? Чи було б вам зручно отримувати узагальнену інформацію самостійно через портал даних? (як що ні, то чому?)

ВИСНОВКИ, ЗРОЗУМІТИ: ЯКІ ПРАВОВІ ПРОБЛЕМИ ЗАЙМАЮТЬ У ЛЮДЕЙ БАГАТО ЧАСУ, ЧОМУ ТАК ВІДБУВАЄТЬСЯ; ОЦІНКА ЗНАНЬ ЛЮДЕЙ ПРО СПОСОБИ ВИРІШЕННЯ ПРАВОВИХ ПРОБЛЕМ

БЛОК №3: ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ, 30 хв

1) Чи є у вас доступ до інтернету? Якщо так, чи користуєтесь Ви інтернетом? (до 5 хв)

Якщо «ТАК»:

1.1) З якою метою? Які гаджети: телефон, комп'ютер, планшет? *(БЛІЦ-ПИТАННЯ, БЕЗ РОЗГОРНУТИХ ВІДПОВІДЕЙ)*

1.2) Чи користуєтесь мобільними додатками, чат-ботами, онлайн-форумами, соціальними мережами? (які з цих технологій незнайомі взагалі?) *(ЗАНОТУВАТИ КІЛЬКІСТЬ УЧАСНИКІВ, ЯКІ КОРИСТУЮТЬСЯ КОЖНИМ З СЕРВІСІВ)*

1.3) Чи шукаєте/шукали ви інформацію онлайн про те, як вирішити правову проблему? Опишіть свій досвід (до 10 хв)

1.4) Чи зацікавила б вас можливість користуватись правовими послугами/консультаціями онлайн? Як би мали виглядати/бути організовані правові послуги/консультації онлайн, щоб ви хотіли ними користуватись? (до 15 хв)

Якщо «НІ»:

2.1) Розкажіть, будь ласка, про причини

ВИСНОВКИ, ЗРОЗУМІТИ: ЧИ МАЮТЬ ДОСВІД КОРИСТУВАННЯ МОБІЛЬНИМИ ДОДАТКАМИ, ОНЛАЙН-ЧАТАМИ, ЧАТ-БОТАМИ, СОЦІАЛЬНИМИ МЕРЕЖАМИ ТА ІНШИМИ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЯМИ; ЧИ ШУКАЛИ ВОНИ ВИРІШЕННЯ ПРАВОВИХ ПРОБЛЕМ В ІНТЕРНЕТІ І ЯК. ЯК МАЮТЬ ВИГЛЯДАТИ ПРАВОВІ ПОСЛУГИ В ІНТЕРНЕТІ.

ПОДЯКУВАТИ УЧАСНИКАМ І ВРУЧИТИ ВИНАГОРОДУ

Додаток 2 до звіту за результатами соціологічного дослідження

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

Дослідження: «Виявлення найбільш актуальних правових послуг для соціально вразливих груп»

Структура інтерв'ю з представниками організацій, які захищають права людей з інвалідністю

1) Будь ласка, розкажіть із якими проблемами правового характеру найчастіше стикаються Ваші бенефіціари?

Уточнюючі запитання:

- Чи сприяє Ваша організації їх вирішенню? А Ваші колеги по сектору?
- Чи були ситуації, де для вирішення питання Вашого бенефіціару потрібно звертатись за сторонньою допомогою? Що це за ситуації?
- Які правові ситуації ваших бенефіціарів потребують найбільше часу для вирішення? (тривалість у місяцях, кількість візитів/консультацій фахівців)
- Як взагалі складається ситуація з вирішенням правових проблем для людей з інвалідністю? Чи потрібно здійснювати особисті візити чи можна користуватись електронними засобами передачі інформації? (електронною поштою; месенджери, якщо так, то якими: «Вайбер, Ватсап, Телеграм тощо»)
- Якщо говорити загалом, то наскільки ефективно люди з інвалідністю можуть вирішити свої правові питання?

2) Якщо Вашим бенефіціарам потрібна допомога від правових фахівців, то з яких питань найчастіше?

Уточнюючі запитання:

- Для чого саме отримується консультація?
- Яким чином Ви обирається конкретний фахівець?
- Це здебільшого платні чи безоплатні послуги?
- Що на вашу думку, можна було б зробити для покращення консультацій/супроводу у випадку ваших бенефіціарів?
- Чи знаєте, Ви, як Ваші бенефіціари шукають інформацію про послуги?

3) Чи можете ви виокремити якісь типові правові питання/проблеми, Ваших бенефіціарів, які потребують вирішення, але вирішення яких ще не розпочато?

Уточнюючі запитання:

- Опишіть, будь ласка, що це за проблеми/ситуації?
- Вкажіть, будь ласка, причини, через, які вони не розпочинають вирішення ситуації?

4) Як ви оцінюєте ефективність використання інтернету Вашими бенефіціарами? Які з технологій використовуються більш активно, а що менш? (Мобільні додатки, чат-боти, онлайн-форуми, соціальнимі мережамі?)

5) Наскільки затребуваними для ваших бенефіціарів є можливість користуватись правовими послугами/консультаціями онлайн? Як вони мають виглядати/бути організовані?

Додаток 3 до звіту за результатами соціологічного дослідження

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

Дослідження: «Виявлення найбільш актуальних правових послуг для соціально вразливих груп»

Структура інтерв'ю з мешканцями віддалених сільських районів та особами, які постраждали від конфлікту на Донбасі та анексії Криму

1) Будь ласка, розкажіть із якими проблемами правового характеру Ви зіштовхувались впродовж останніх 5 років?

Уточнюючі запитання:

- Будь ласка, детально опишіть, що це була за ситуація?
- Яким чином Ви їх вирішували?
- Чи звертались Ви за сторонньою допомогою для вирішення ситуації, а якщо так, то до кого саме?
- Як багато часу зайняло вирішення ситуації? (тривалість у місяцях, кількість візитів/консультацій фахівців)
- Скільки візитів в різні установи було зроблено, документів зібрано, щоб вирішити питання? Чи все це були особисті візити чи ви користувались також електронними засобами передачі інформації (електронною поштою; месенджери, вкажіть, які саме – Вайбер, Ватсап, Телеграм тощо)
- Чи вдалось вам вирішити ситуацію? Чи задоволені ви вирішенням?

2) Будь ласка, розкажіть про досвід отримання правових консультацій від фахівців (всі, які згадаєте)?

Уточнюючі запитання:

- Від кого саме Ви отримували консультацію?
- Яким чином Ви обрали саме цього фахівця?
- Це були платні чи безоплатні послуги?
- Чи була надана інформація для вас зрозумілою?
- Що на вашу думку, можна було б зробити для покращення консультацій/супроводу у вашому випадку?
- Де (або як) Ви зазвичай шукаєте інформацію про послуги?
- Чи цікавив Вас загальний опис процесу (алгоритм дій), чи Ви все робили покроково?

3) Чи є у Вас правові питання/проблеми, які потребують вирішення, але вирішення яких ще не розпочато?

Уточнюючі запитання:

- Опишіть, будь ласка, що це за проблема/ситуація?
- Вкажіть, будь ласка, причини, через, які ви не розпочинаєте вирішення ситуації?

4) Чи знаєте Ви, куди звертатись за допомогою у різних випадках? Вам зручніше, щоб Вам пояснили інформацію особисто чи надали документи для самостійного ознайомлення? Чи було б вам зручно отримувати узагальнену інформацію самостійно через портал даних? (якщо ні, то чому?)

5) Чи є у вас доступ до інтернету? Якщо так, чи користуєтесь Ви інтернетом? Якими пристроями? Чи користуєтесь мобільними додатками, чат-ботами, онлайн-форумами, соціальними мережами? (які з цих технологій незнайомі взагалі?)

6) Чи шукаєте/шукали ви інформацію онлайн про те, як вирішити правову проблему?

- Опишіть свій досвід.
- Чи зацікавила б вас можливість користуватись правовими послугами/консультаціями онлайн?
- Як би мали виглядати/бути організовані правові послуги/консультації онлайн, щоб ви хотіли ними користуватись?