



Kingdom of the Netherlands



БЕЗПЕКА ТА ПРАВОСУДДЯ В УКРАЇНІ:

БАЧЕННЯ ГРОМАД
В ДОНЕЦЬКІЙ, ЛУГАНСЬКІЙ
ТА ЖИТОМИРСЬКІЙ ОБЛАСТЯХ

2018



Автор

Доктор Синіша Мілатовіч

Дослідницька група та співавтори

Інструменти дослідження створені, а інформація проаналізована доктором Синішою Мілатовіч. Дані з місць були надані дослідницькою компанією GFK та її співробітниками Тамілою Коноплицькою, Інною Волосевич, Тетяною Костюченко, Іваном Хаджі, Дмитром Савчуком, Ольгою Вігляєвою та Ярославом Насвітом.

Контроль за збором даних та дотриманням методології

Павло Дяченко

Верстка та графічний дизайн

Тарас Волянчук, Сергій Гуменюк

Подяка

Це дослідження з питань безпеки та правосуддя у трьох областях України ґрунтується на даних та висновках національних та міжнародних експертів.

Напрямок дослідження, загальний контроль за його виконанням, редакційні пропозиції та суттєву допомогу забезпечили співробітники Програми відновлення та розбудови миру ПРООН: Віктор Мунтяну, Рустам Пулатов, Роман Хащенко, Антон Тишковський, Юлія Самусь та Арслан Сабирбеков.

Окрім того, дослідження не було би можливим без участі 3,900 респондентів з обраних областей, які витратили свій час на обмін думками та забезпечили нас глибоким розумінням ситуації з питань правосуддя та безпеки в їхніх громадах.

ЗМІСТ

Перелік скорочень	4
Передмова	5
1. Вступ	6
2. Демографія	8
3. Основні висновки	10
4. Проблеми безпеки	15
5. Доступ до правосуддя	30
6. Досвід у вирішенні адміністративних питань	48
7. Правова допомога	50
8. Послуги із забезпечення безпеки	60
Додаток 1. Методологія дослідження	66



АБРЕВІАТУРИ

ВРМ Програма відновлення та розбудови миру ПРООН

ВІЛ Вірус імунодефіциту людини

ВПО Внутрішньо переміщена особа

ЛГБТ Лесбійки, геї, бісексуали та трансґендерні люди

ОГС Організація громадянського суспільства

ПРООН Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй

ПЕРЕДМОВА



На сході України ПРООН активно підтримує розбудову миру та проводить заходи, спрямовані на запобігання конфліктам шляхом підтримки вдосконалення надання послуг, децентралізації, відновлення економіки, зміцнення громадянського суспільства, зменшення нерівності та утвердження принципу верховенства права і поваги до прав людини.

Відмічаючи поступовий прогрес, Україна продовжує зазнавати значних соціально-економічних проблем. Створення нових робочих місць, боротьба з бідністю, протидія корупції, процеси децентралізації, реформування правоохоронних органів, судової системи та забезпечення дотримання прав людини залишаються тими ключовими пріоритетами, які українська влада повинна задовольнити на національному та регіональному рівнях. Повільний темп проведення реформ і відсутність миттєвого та відчутного результату продовжують підживлювати скептицизм серед громадськості, невпевненість та недовіру до спроможності влади створити безпечне середовище для життя та забезпечити верховенство права і дотримання прав людини, особливо в районах, що постраждали від конфлікту на сході України.

За переконанням ПРООН покращення особистої та громадської безпеки і забезпечення доступу до правосуддя зменшуватиме напруженість в суспільстві і запобігатиме конфліктам, особливо якщо це впроваджуватиметься через застосування принципів залучення та різноманітності, що унеможлиблює виключення, нерівність та дискримінацію. В свою чергу, це, як логічний наслідок, призведе до посилення захисту прав людини та появи подальшої довіри до держави. Якщо громади зможуть навчитися працювати разом заради взаємної вигоди, а також навчитися розв'язувати свої проблеми та суперечки на основі чесності та справедливості, суспільна енергія громадян стане орієнтованою на більш ефективний і цілісний розвиток, як на національному, так і на регіональному та місцевому рівнях.

Ключовим моментом в реалізації цього підходу є заохочення та розширення можливостей чоловіків та жінок громад, які постраждали від конфлікту, вільно висловлювати свою думку щодо місцевого розвитку, планування заходів відновлення, надання послуг та прийняття рішень заради створення громадської безпеки.

З метою поглиблення розуміння суспільних потреб, у 2017 році ПРООН провела свою першу оцінку обізнаності, ставлення та досвіду громадян у питаннях правосуддя та забезпечення безпеки у районах на сході України, що постраждали внаслідок конфлікту. Цей звіт допоміг міжнародній спільноті донорів, уряду і громадянському суспільству не лише виявити суспільні потреби, але й належним чином пристосувати свої заходи та виступити на захист реформ і змін, орієнтованих на потреби громадян.

Оскільки процес впровадження реформ все ще триває та все ще потребує вирішення багатьох проблем, нове дослідження було проведено цього року. Очікується, що це дослідження, яке представлено в цьому документі, стане важливим інструментом у плануванні заходів щодо утвердження правосуддя та стабільності для народу України.

Янтомас Хімстра

*Директор
ПРООН в Україні*

1 ВСТУП

У цьому звіті представлені результати опитування, проведеного в 2018 році для вивчення обізнаності громадян, їхнього ставлення та досвіду у питаннях правосуддя та забезпечення безпеки. Воно було проведене в рамках всебічної Програми відновлення та розбудови миру ПРООН (ВРМ), з особливим географічним акцентом на райони, що постраждали внаслідок конфлікту, у Донецькій та Луганській областях, а також у контрольній Житомирській області.

Цю програму було розпочато в 2016 році з метою зміцнення життєздатності громад, що постраждали внаслідок конфлікту, включаючи переміщене населення та громади, що прийняли їх, у цих трьох областях. Окрім відновлення інфраструктури та відбудови економіки, програма також зосереджується на сприянні примиренню та соціальній згуртованості, а також на посиленні безпеки, правосуддя та управління на рівні громад. При цьому вона прагне забезпечити, щоб на рівні громад належним чином дотримувалися права людини та верховенство права.

Це опитування – друге дослідження такого роду в рамках ВРМ. Воно послідовно продовжує опитування у сфері безпеки та правосуддя 2017 року; як і попереднє дослідження, воно намагається **дослідити та оцінити потреби та досвід українців у забезпеченні безпеки та доступі до правосуддя**. Опитування також має на меті оцінити зміни, що відбулися після 2017 року, і визначити тенденції в цьому напрямку.

Дослідження зосередилося на **шести ключових аспектах** безпеки та правосуддя у трьох областях України, у яких активно впроваджується ВРМ ПРООН: на підконтрольних уряду України територіях Донецької та Луганської областей та Житомирській області в Центральній Україні.

Перший аспект стосується потреб та дос-

віду населення в забезпеченні безпеки. Населення було опитано з питань безпеки, які викликають занепокоєння у людей, та їхнього досвіду у вирішенні цих проблем. Ці дані будуть використані програмою та особами, відповідальними за розробку політики, при визначенні того, які питання безпеки найбільш актуальні, у тому числі за критеріями географічного розташування та верств населення, такими як жінки, економічно знедолені особи, внутрішньо переміщені особи та інші.

Другий аспект зосереджується на сприйнятті населенням органів, які опікуються правосуддям та безпекою. Населення в цілому (у тому числі великий відсоток, який не взаємодіє з цими установами) було опитано щодо його сприйняття органів, які опікуються правосуддям та безпекою: поліції, прокуратури, судів, місцевих державних адміністрацій і органів місцевого самоврядування та організацій, що надають юридичну допомогу.

Третій аспект охоплює досвід населення у доступі до правосуддя. Опитування визначає, які види спорів з метою встановлення правосуддя турбують українське населення та класифікує їх за предметом та опонентом. Воно також вивчає процеси прийняття рішень пересічними громадянами при вирішенні спорів та юридичних питань. Це може включати подання запиту до органу місцевого самоврядування про видачу ліцензії на будівництво, подання скарги чи заяви до поліції з приводу утисків прав чи кримінального правопорушення, отримання поради від друга чи юриста з питань трудових прав або подання позову на сусіда до суду. Дослідження зосереджується на тому, наскільки справедливим, шанобливим та прозорим був такий досвід з установами та особами, що виконують такі функції, у системі правосуддя. Воно також аналізує, скільки коштували такі зусилля, як довго вони тривали і наскільки ефективними вони були.



Четвертий аспект – це досвід населення у вирішенні адміністративних питань. Опитування досліджує, наскільки легко мешканцям трьох областей займатися вирішенням питань адміністративного характеру, такими як отримання свідоцтва про народження чи про смерть, реєстрації місця проживання або оформлення соціальних виплат, на які вони мають право.

П'ятий аспект зосереджується на досвіді населення в отриманні юридичних та послуг із забезпечення безпеки. Оцінка включає ретельний аналіз рівня задоволеності користувачів юридичних та послуг із забезпечення безпеки, а також переконаності населення в ефективності цих послуг.

Шостий – і останній аспект – це специфічний досвід деяких соціально незахищених груп, таких як ЛГБТ, осіб з інвалідністю тощо. Ідентичності членів цих груп та їхні життєві умови або обставини обумовлюють наявність у них іншого комплексу обмежень при спробах отримати доступ до правосуддя, ніж у решти населення. Отже, опитування приділяє додаткову увагу їхньому досвіду. Для більш детального аналізу використовувалися різні методи дослідження, такі як інтерв'ю та фокус-групи.

ЦЯ ОЦІНКА СКЛАДАЄТЬСЯ З:

- 1 кількісного опитування домогосподарств;
- 2 кількісного опитування учасників судових справ/ спостерігачів;
- 3 якісних інтерв'ю з представниками груп, які традиційно представлені недостатньо.

Ми прагнули ставити детальні питання в рамках представницького, статистично обґрунтованого опитування домогосподарств, яке охоплює широкий спектр взаємопов'язаних

питань, включаючи безпеку, правосуддя та надання адміністративних послуг. Опитування було розроблено, щоб продемонструвати будь-які суттєві відмінності у ставленні, яке обумовлене рівнем багатства, статтю, освітнім рівнем, віком та географічним розташуванням (сільськими в порівнянні з міськими населеними пунктами, близькістю до лінії зіткнення).

Інформація у цьому звіті підсумовує основні висновки дослідження.

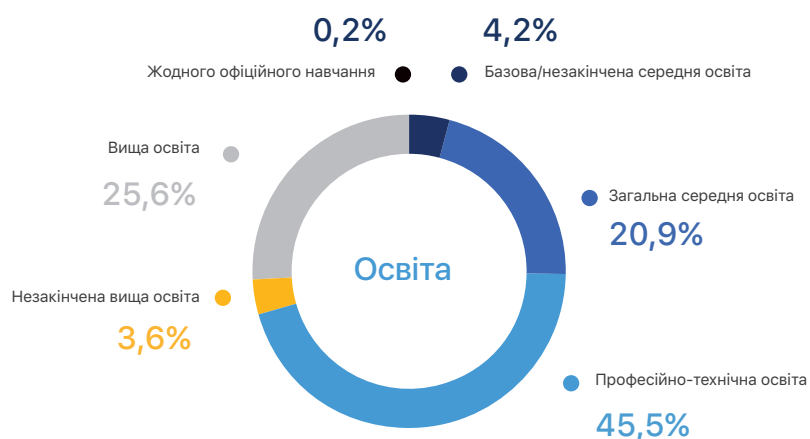
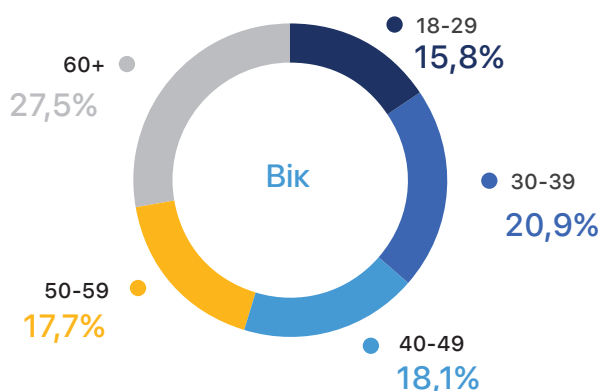
ЦЕЙ ЗВІТ СПРЯМОВАНИЙ НА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ ВЛАДИ, ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА ТА МІЖНАРОДНИХ ПАРТНЕРІВ ДАНИМИ З МЕТОЮ:

- визначення пріоритетних сфер, які потребують реформ та заходів із відбудови;
- визначення того, як можна зміцнити установи та процеси для кращого вирішення проблем безпеки;
- визначення того, як посилити довіру громадськості до органів правосуддя та з питань безпеки;
- пристосування майбутніх заходів, спрямованих на зміцнення сектору юстиції та задоволення потреб жителів трьох досліджених областей у правосудді;
- забезпечення аналізу, виходячи з базових даних (починаючи з 2016 р.), обізнаності населення про юридичні послуги та з питань безпеки і про якість цих послуг;
- моніторингу та оцінки ефективності реформ у секторі юстиції та безпеки;
- адвокації необхідності політичних та законодавчих змін на регіональному та національному рівнях.

2 ДЕМОГРАФ

Опитування було розроблено таким чином, щоб відобразити регіональну демографічну специфіку через призму віку, статі та розподілу між міськими та сільськими мешканцями на основі даних Державної служби статистики за 2017 рік. Детальна розбивка даних кількісного опитування за демографічними показниками наведена нижче:

- У період з лютого по травень 2018 р. було опитано **3,900** осіб віком від 16 років і старше на підконтрольних уряду України територіях Донецької та Луганської областей та Житомирської області.
- **1,754** респонденти були чоловіками (45%); **2,146** – жінками (55%).
- **2,880** респонденти були з міст (74%); **1,020** – з сіл (26%).



Ми завжди маємо достатньо коштів на придбання побутової електроніки або інших товарів аналогічної вартості, однак ми не можемо дозволити собі придбання автомобіля або інших товарів аналогічної вартості

У разі необхідності ми можемо дозволити придбання машини або інших товарів аналогічної вартості



Ми завжди маємо кошти на продукти харчування та одяг, однак не завжди можемо дозволити собі побутову електроніку або інші товари аналогічної вартості



Респондентів запитали про їхній вік, стать, економічний статус, рівень освіти та інші характеристики, визнані потенційно актуальними. Біля 61% респондентів одружені. Опитане населення, як правило, добре освічене, і лише 4,4% не закінчили середню школу, а більше чверті – отримали ступені у вищих навчальних закладах, однак вони не заможні (понад п'яту частину респондентів відповіли, що «не мають коштів навіть на продукти харчування», тоді як лише один з 200 респондентів може «дозволити собі придбання машини, або інших товарів аналогічної вартості»).

Трохи більше 1,6% опитаних зазначили, що вони особисто брали участь у боях під час конфлікту на сході України, тоді як приблизно кожен з 30 (3,3%) вважає себе внутрішньо переміщеною особою (ВПО). Це становить нижчу кількість ніж у минулому році, коли ВПО складали відповідно 6% та 5% у Донецькій та Луганській областях. Вочевидь, це підтверджує тенденцію, виявлену під час опитування попереднього року, що багато внутрішньо переміщених осіб через економічні труднощі змушені повертатися на непідконтрольні уряду України території.



РЕГІОНАЛЬНІ ВІДМІННОСТІ:

- Більше двох третин респондентів у Луганській області (69,1%) заявили, що їм не вистачає грошей на одяг. У Донецькій області ця цифра складає 61,1%, а в Житомирській області 56,5% повідомили, що вони не мають достатньо грошей на одяг.
- Житомирська область нараховує значно більше колишніх учасників бойових дій, ніж дві інші області, що постраждали від конфлікту. У Житомирській області 34 особи (2,6%) заявили, що взяли участь у збройному конфлікті, у порівнянні з 19 у Луганській (1,5%) та 11 у Донецькій областях. Крім того, 122 особи в Житомирській області (9,4%) повідомили, що безпосередній член їхньої сім'ї став учасником бойових дій, тоді як Луганській області – 58 (4,5%) та у Донецькій – 25 (1,9%).
- І навпаки, внутрішньо переміщені особи менш вірогідно мешкають у Житомирській області, ніж у двох областях, що постраждали внаслідок конфлікту: у Донецькій 61 особа (4,7%), а у Луганській 59 (4,5%) заявили, що вони внутрішньо переміщені особи порівняно з дев'ятьма (0,7%) у Житомирській області.

Повний огляд методології див. у Додатку 1.

З О С Н О В Н І В

У цьому розділі наведено огляд основних результатів опитування. До них відносяться деякі спільні теми, а також ключові відмінні сфери, про які зроблено висновки з результатів опитування. Ключові висновки докладно викладені в основній частині звіту.



ПРОБЛЕМИ БЕЗПЕКИ

Переважна більшість респондентів (88,6%) почувають себе в безпеці вдома протягом доби і за межами свого будинку (84,8%). Найбільш небезпечне середовище, на думку респондентів, – за межами оселі після настання темряви: трохи менше половини опитаних (49,5%) почуваються в безпеці в такому випадку.

Жінки почуваються у небезпеці сильніше та більшою мірою занепокоєні, аніж чоловіки, – зокрема це стосується сприйняття небезпеки у нічний час. Це особливо актуально за межами оселі: 63,4% чоловіків заявили, що вони почуваються у безпеці у нічний час, коли переміщуються пішки по території своїх громад, тоді як серед жінок – лише 38,2%. Проте така розбіжність у сприйнятті небезпеки між жінками та чоловіками, окрім того, стосується і перебування вдома. **Ті, хто живе неподалік від лінії зіткнення, також надзвичайно схильні відчувати небезпеку за межами оселі після настання темряви – і це ж стосується людей похилого віку та міських жителів.**

Опитування дослідило, які проблеми найактуальніші для громад. Респондентам надали список із чотирнадцяти проблем, з якими можуть зіткнутися громади, і запропонували проранжувати їх як основні, другорядні або неактуальні проблеми. **Найгострішими виявилися такі проблеми, як бідність та безробіття, а також корупція; далі йдуть проблеми зі здоров'ям, включаючи алкоголізм та зловживання наркотиками.** Найголовніші проблеми респондентів – бідність та безробіття, а потім корупція та алкоголізм – настільки ж актуальні, як і минулого року (хоча й кожна з них була

визначена як головна 80% респондентів цього року у порівнянні з більш ніж 90% минулого року).

Мешканці районів неподалік від лінії зіткнення відчувають сильніше занепокоєння з приводу безпеки, обумовлене бойовими діями, такими як наявність мін та обстріли (особливо в Луганській області) та злочинність (головним чином у Донецькій області), ніж інші респонденти у всіх трьох областях. Наприклад, ті, хто живе поруч з контактною лінією в Луганській області, в три-чотири рази частіше, ніж мешканці інших територій, висловлюють переконання, що вибухонебезпечні залишки війни та міни – це проблема для громади.

Результати також засвідчують, що регіональна програма ПРООН з відбудови досягла певних успіхів у вирішенні питань безпеки, актуальних для великої кількості жителів трьох областей, зокрема щодо наявності бродячих собак. У 24 громадах, у яких активно впроваджується програма ПРООН, спостерігається деяке помірне поліпшення, адже близько на 8% респондентів менше ніж в інших населених пунктах, у яких проводилося опитування, вважають це чільною проблемою.

Сприйняття злочинності не змінилося з 2017 року, коли респонденти також сприймали злочини економічні, а не насильницькі, найпоширенішими. Окрім сприйняття частоти вчинення певних злочинів, **респондентів також запитали, які зі злочинів непокоять їх найбільше.** Незважаючи на низьку частоту вчинення, вбивство викликає найбільше занепокоєння респондентів.

ІСНОВКИ



Існують важливі відмінності між першочерговими проблемами чоловіків і жінок. Жінки, як правило, більшою мірою занепокоєні злочинами чи спорами, які впливають на них безпосередньо, причому більша частка чоловіків (20,8%), ніж жінок (14,7%), стверджують, що не існує спорів або злочинів, які на них впливають. Проблеми міських і сільських мешканців відрізняються; і чим старше респондент, тим небезпечніше він/ вона почуваються.

Результати також свідчать про складність розробки програм для підвищення рівня безпеки. Для досягнення успіху такі програми повинні вирішувати питання рівня злочинності в реальному житті, сприйняття показників злочинності та рівня занепокоєння щодо різних видів злочинів, які не обов'язково пов'язані одне з одним та сприйняттям (не) безпеки серед населення.



ДОСТУП ДО ПРАВОСУДДЯ

Респондентів опитали щодо їхнього сприйняття установ правосуддя та досвіду вирішення правових спорів.

СПРИЙНЯТТЯ

Усі респонденти, безвідносно до того, чи мали вони справу з органами правосуддя, були опитані щодо їхнього сприйняття правових спорів та установ.

Чим ближчі стосунки між сторонами у спорі, тим менш ймовірно респонденти звернуться до органів правосуддя задля його залагодження. Якщо спори виникають між сторонами, що перебувають у сімейних або дружніх стосунках, респонденти надають перевагу вирішенню їх неформальними способами, таким як переговори або посередництво третіми особами.

Респонденти в цілому сприймають установи правосуддя ефективнішими, ніж раніше. Більше половини (51,1%) сказали, що отримали би правосуддя, якби вони стали жертвами злочину, що суттєво більше у порівнянні з минулим роком (40%).

Економічне становище респондентів залишається ключовим фактором, який визначає ступінь їхньої впевненості в отриманні правосуддя: бідні люди висловлюють більш скептичні думки та почуваються відчуженими від системи правосуддя.

Інші важливі фактори – це вік (чим старша людина, тим менш ймовірно, що він або вона вірять в утвердження правосуддя після вчи-

нення злочину) **та освіта** (лише 22,2% осіб без формальної освіти впевнені, що вони зможуть домогтися правосуддя в порівнянні із 61,9% осіб із незакінченою вищою освітою та 56,6% осіб із закінченою вищою освітою).

Учасники судових справ (76,2%) висловлюють високий ступінь впевненості у своїй спроможності домогтися правосуддя після фіксування злочину, ніж респонденти, які не є учасниками справ, що перебувають на розгляді у судах (48,9%).

Незважаючи на загальні позитивні оцінки, коли мова йде про доступність послуг поліції, прокуратури та судів, цим трьом установам, на думку респондентів, бракує цілісності та ефективності. Наприклад, понад три чверті респондентів висловили думку, що поліція (77,9%), прокуратура (78,5%) та суди (78,4%) або однозначно, або швидше за все стануть на сторону найвпливовішої особи у спорі. Негативні думки найбільш виражені серед осіб з найнижчим рівнем офіційної освіти, осіб, чиє фінансове становище найбільш несприятливе у суспільстві, та з-поміж жінок. Адвокати (хоча в цілому й викликають довіру) та суди вважаються недоступними для більшості респондентів.

Установи, що користуються у респондентів найбільшою довірою, зокрема у найменш освічених та найбільш бідніших людей, – це їхні місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування на відміну від поліції, прокуратури та судів, яким вони довіряють найменше.



Протягом цього періоду 13,7% опитаних перебували у юридичних спорах. Респонденти, що ведуть спори, поділяються на дві широкі категорії: ті, хто постраждав (надалі – «потерпілі»), та ті, хто обвинувачується у завданні утисків комусь, включаючи і тих осіб, які заявили, що вони «не відносяться до жодної категорії» (надалі – «підозрювані у скоєнні правопорушення/інші»).

Майже половина (49,3%) потерпілих у спори, заявили, що вони «відновили справедливість». Це становить помітне поліпшення у порівнянні з минулим роком, коли 34% респондентів заявили про те ж саме. Майже три із п'яти осіб, які вчинили правопорушення або не відносяться до жодної із категорій, на їхнє переконання, «відновили справедливість». Ці результати свідчать про посилення довіри до системи правосуддя, що відображається у сприйнятті загальної вибірки респондентів.

Відповідно до досвіду респондентів, найвизначніші установи, які опікуються правосуддям (поліція, прокуратура та суди) були легко віднайдені та проявляли шанобливе ставлення, однак їм бракувало цілісності та ефективності. Наприклад, лише 45,6% та 33,9% вважають, що поліція та прокуратура відповідно вирішували їхні проблеми швидко. **Поза цим, суди сприймаються як недоступні.**

На думку загальної вибірки респондентів, адвокати найкраще представляють інтереси клієнтів і на думку осіб, які ведуть спори, не сприймаються настільки недосяжними (39,2% загальної вибірки респондентів вважають, що можуть дозволити собі адвоката, а 73,7% потерпілих наймали приватних адвокатів). Однак, адвокати значною мірою недоступні найбільш вразливим респондентам.

Найефективніший інститут щодо вирішення спорів, на думку респондентів, – це органи місцевої державної адміністрації та місцевого самоврядування, зокрема, коли мова йде про доступність та ефективність. Наприклад, майже дві третини потерпілих (68,2%) вважають, що місцева державна адміністрація та органи місцевого самоврядування спрацьовували швидко, і дещо більше (72,1%) вважають, що вони вирішували проблему справедливо.

Досвід потерпілих дещо відрізняється від досвіду підозрюваних у скоєнні правопорушення та інших. В цілому результати свідчать, що на думку респондентів, поліція поводить з підозрюваними у скоєнні правопорушень/іншими гірше, ніж з потерпілими. Значно менше підозрюваних у скоєнні правопорушень/інших (64,7%) повідомили, що до них ставилися справедливо у порівнянні з потерпілими (73,2%), і, зокрема, значно більше повідомили, що поліція просила їх щось заплатити (12,2% підозрюваних у скоєнні правопорушень/інших у порівнянні з 5,3% потерпілими) і що поліція ставала на сторону наймогутнішої особи (29,4% підозрюваних у скоєнні правопорушень/інших у порівнянні з 18,9% потерпілих).

Що стосується потерпілих, то найбільші розбіжності у досвіді пов'язані не з багатством чи освітою, а з місцем проживання, адже в Житомирській області найвідоміші інституції із утвердження правосуддя (поліція, прокуратура та суди) дістали вкрай низьку оцінку. При цьому поліція розглядається як установа, яка поводить з багатшими та освіченішими підозрюваними у скоєнні злочинів та іншими справедливніше, ніж з біднішими та менш освіченими. Наприклад, лише 37% підозрюваних у скоєнні злочинів та інших, яким не вистачає грошей на продукти харчування, повідомили про справедливе до них ставлення на відміну від 100% тих, хто може дозволити собі придбати автомобіль або інші товари аналогічної вартості.

Надання правової допомоги дуже важливе питання, однак не досить поширена послуга; майже половина потерпілих, котрим бракувало коштів навіть на продукти харчування, змушені були наймати приватних юристів.

Члени соціально незахищених груп, включаючи осіб з інвалідністю, осіб, що займаються комерційним сексом, внутрішньо переміщених осіб та членів ЛГБТ-спільноти, повідомляли про значне використання потужних каналів внутрішньої комунікації при вирішенні спорів. Усі опитані з лав цих груп зазначали, що найважливішим джерелом інформації були члени їхньої спільноти і що вони не хотіли покладатися на установи правосуддя для захисту своїх прав.



ДОСВІД У ВИРІШЕННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПИТАНЬ

Респондентів опитали щодо їхнього досвіду у вирішенні адміністративних питань. Вони **висловили високий рівень задоволеності адміністративними послугами, такими як реєстрація місця проживання або отримання свідоцтва про народження та смерть**. Значно покращився рівень задоволеності респондентів під час реєстрації земельних прав. **Єдине**

виключення з цього загального високого ступеня задоволеності стосується адміністративного вирішення проблем, пов'язаних з невиплаченими соціальними платежами. Це питання слід додатково вивчити та знайти шляхи вирішення у трьох досліджених областях.



ДОСТУП ДО ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

Як ті, хто скористався цими послугами, так і решта населення, склали надзвичайно позитивні враження про якість послуг та підхід, у який вони були надані, безвідносно до їхніх особистісних характеристик або місця проживання. Це стосується усіх організацій, які надають такі послуги та про які опитали респондентів: гарячої телефонної лінії правової допомоги, бюро правової допомоги, місцевих державних адміністрацій і органів місцевого самоврядування та неурядових організацій.

Поліпшився рівень поінформованості населення про організації, що надають правову допомогу, включаючи гарячу телефонну лінію правової допомоги, бюро правової допомоги та місцеві державні адміністрації. Найбільш значне зростання відбулося у Луганській області (де рівень обізнаності про бюро правової допомоги зріс удвічі – з 19% до 38,5%) та у Донецькій області (де він збільшився більш ніж на половину, з 26% до 39,9%). **Тим не менш, все ще існує простір для вдосконалення:** коли лише третина населення знає про гарячу телефонну лінію юридичної допомоги, бюро правової допомоги та роль місцевих державних адміністрацій і органів місцевого самоврядування, очевидно є потреба у подальшій роботі з підвищення обізнаності.

Особливо гострою є потреба поліпшення рівня обізнаності про правову допомогу серед найменш освічених та найбільш вразливих. Наприклад, лише 23,6% тих, хто не здобув офіційної освіти, та 24,3% тих, хто здобув початкову освіту, знають про існування бюро правової допомоги (на відміну від 50,3% осіб із вищою освітою). **Залишення осторонь респондентів з цих підгруп означало б, що ор-**

ганізації, які надають правову допомогу, не виконують в повній мірі свої функції, адже їхня діяльність повинна спрямовуватися передусім на допомогу найбільш вразливим і найменш освіченим членам суспільства. Найважливіше завданням органів влади, ПРООН, організацій громадянського суспільства та інших партнерів у цьому напрямку – це інформування найбільш соціально незахищених верств населення про існування юридичних послуг та надання їм засобів доступу до них (або оздоблення правової допомоги такою інфраструктурою, що допоможе охопити тих, хто їх найбільше потребує).

Сільські жителі мають у своєму розпорядженні менше варіантів, коли мова йде про отримання юридичної консультації, ніж міські жителі. Внаслідок цього вони більшою мірою покладаються на місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування, ніж на кваліфікованих юристів, які працюють у бюро правової допомоги та інших організаціях, що надають юридичну допомогу. **Цей розрив слід подолати шляхом збільшення мобільності офісів правової допомоги, використовуючи автобуси чи планові години роботи в сільській місцевості.**

Особи з юридичними потребами, що мають своє послідовне продовження, схильні частіше звертатися на гарячу лінію юридичної допомоги та за консультаціями до бюро правової допомоги, а також організацій громадянського суспільства – і лише після цього подавати позови до суду. Ті, хто звертається за юридичною консультацією до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування, схильні рідше вимагати відшкодування у судах.



ОРГАНИ З ПИТАНЬ БЕЗПЕКИ

На думку респондентів, поліція, місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування відіграють корисну, але дещо пасивну роль у вирішенні питань та проблем, пов'язаних із безпекою. За загальним переконанням, ці органи у вирішенні та запобіганні проблем, включаючи питання безпеки, успішні до певної міри. Наприклад, майже дві третини респондентів (65,4%) вважають, що поліція регулярно чи іноді вирішує проблеми у їхніх громадах, а 52,8% респондентів стверджують про те ж саме, коли мова йде про місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування.

Поліція, місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування могли би робити більше, щоб охопити громади, і тим самим започаткувати активне вирішення їхніх проблем безпеки. Лише чверть опитаних заявили, що поліція (23,9%) або місцева державна адміністрація та органи місцевого самоврядування (29,2%) регулярно або час від часу проводять зустрічі з членами громади щодо їхніх проблем безпеки. Чим менш освічена та менш заможна людина, тим менша ймовірність, що він або вона знатиме про такі зустрічі.

Особи з найнижчим рівнем офіційної освіти та мешканці сіл схильні менше від усіх

вірити в те, що поліція успішно вирішує або запобігає проблемам у їхніх громадах. Поліції також слід спрямувати свої зусилля на надання допомоги більшій кількості осіб з найнижчих соціально-економічних верств населення та мешканцям сіл.

Особи з найнижчим рівнем офіційної освіти та мешканці сіл схильні менше від усіх вірити в те, що місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування успішно вирішують або запобігають проблемам у їхніх громадах. Місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування повинні намагатися активніше орієнтуватися на цих людей у процесі надання їм послуг.

Органи державної влади (найчастіше – Державна служба з надзвичайних ситуацій та поліція) майже завжди досягали успіху в оперативному усуненні мін та вибухонебезпечних залишків війни. Проте половина з тих, хто помічав міну або вибухонебезпечний залишок війни, не повідомляв про це органам державної влади. З цієї причини органи державної влади та їхні партнери, що опікуються розвитком, повинні докладати більше зусиль щодо підвищення освітнього рівня населення про те, як діяти в таких ситуаціях.



СОЦІАЛЬНО НЕЗАХИЩЕНІ ГРУПИ

Соціально незахищені групи населення, яких проінтерв'ювали, включаючи осіб з інвалідністю, осіб, що займаються комерційним сексом, внутрішньо переміщених осіб, представників ЛГБТ-спільноти та інших, повідомили про труднощі у врегулюванні спорів, оскільки суспільство в цілому, а також органи правосуддя та з питань безпеки, їх засуджують.

Вони хотіли би, щоб їх меншою мірою сприймали як соціально незахищених осіб, та більшою – як громадян, наділених правами, які ці органи повинні захищати. На противагу деяким офіційним інституціям, цей підхід сповідують організації громадянського суспільства, – і багато членів соціально незахищених груп його схвалюють.

4 ПРОБЛЕМИ БЕЗПЕКИ



4.1 БЕЗПЕКА ВДОМА ТА В ГРОМАДІ

Респондентів опитали, наскільки безпечно вони відчувають себе в різному середовищі (вдома та за межами оселі) та в різний час доби (вдень та вночі). **Переважна більшість респондентів (88,6%) відчувають себе в безпеці у своїх оселях.** Результати виявили-

ся досить однорідними для усіх трьох областей, а також між статями, проте жителі громад у межах 20 кілометрів від лінії зіткнення почувалися явно менш безпечно у своїх оселях, ніж люди, які живуть на інших територіях, охоплених дослідженням.

Я почувуюся у безпеці вдома: за близькістю до лінії зіткнення

У межах 20 км від лінії зіткнення



Більше ніж 20 км від лінії зіткнення



Відчуття безпеки вдома слабшає вночі. У нічний час вдома респонденти відчувають себе менш безпечно (76,4%), ніж протягом дня (90,4%). Тут виникає розбіжність за статевою ознакою: 70,5% жінок почувуються безпечно вдома у нічний час у порів-

нянні з 83,4% опитаних чоловіків. Розбіжність за статевою ознакою існує в усіх трьох областях. Результати з цього приводу схожі з даними від 2017 року, коли жінки істотно відчували себе менш безпечно, ніж чоловіки, особливо вночі.

Я почувуюся у безпеці (повністю погоджуюсь + погоджуюсь) вдома після настання темряви: за статтю

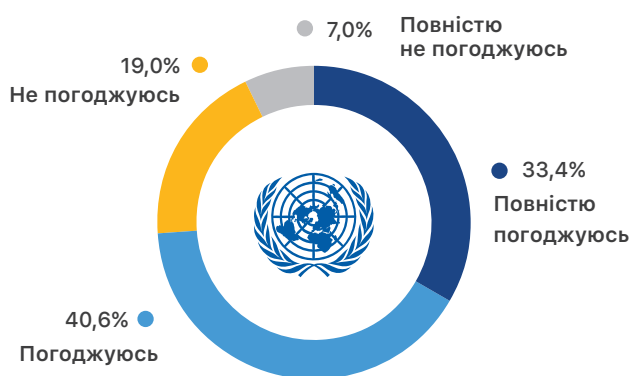


Можна висунути гіпотезу про те, що причина істотного відчуття жінками меншої безпеки вдома після настання темряви полягає в їхніх побоюваннях про домашнє насильство. ПРООН намагається вирішити це питання шляхом підвищення обізнаності у 24 громадах До-

нецької, Луганської та Житомирської областей, у яких впроваджується її регіональна програма. Ці зусилля можуть дати деякі плоди, адже жінки там почувуються дещо безпечніше (74%) вдома, ніж жінки в інших громадах трьох областей, де проводилося опитування (70,3%).

Жінки, які почувуються у безпеці вдома після настання темряви: за територіями, де активно впроваджуються заходи ПРООН

У 24 громадах, де ПРООН реалізує свою програму



В інших опитаних громадах



Існує також значна розбіжність між тим, наскільки безпечно вдома після настання темряви почувуються мешканці територій по-

близу лінії зіткнення, і наскільки безпечно почувуються мешканці інших громад, які брали участь в опитуванні.

Я почуваюся у безпеці вдома після настання темряви: за близькістю до лінії зіткнення

Донецька область,
у межах 20 км від лінії зіткнення



Донецька область,
більше ніж 20 км від лінії зіткнення



Луганська область,
у межах 20 км від лінії зіткнення



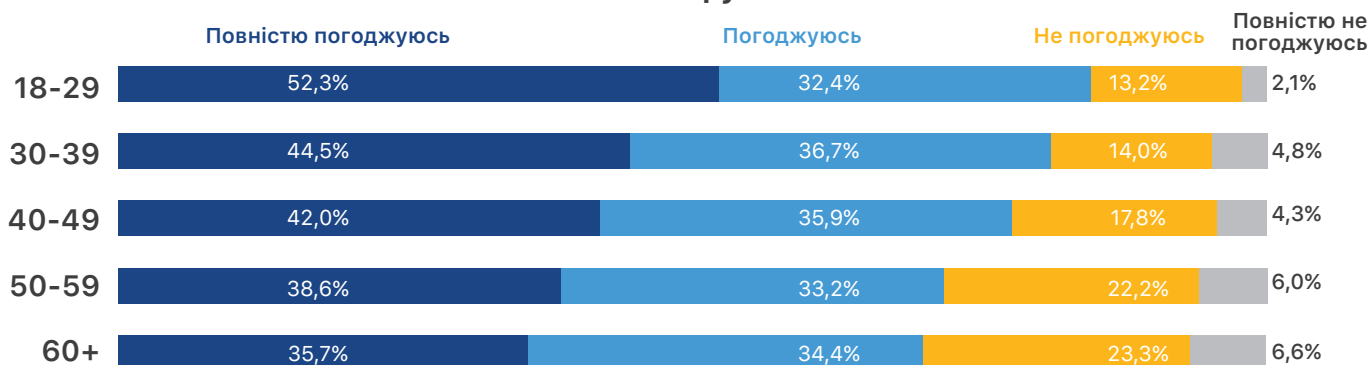
Луганська область,
більше ніж 20 км від лінії зіткнення



Існують розбіжності між віковими групами: чим старше людина, тим ймовірніше вона буде почуватися у небезпеці вдома після настання темряви. Якщо тільки 15,3% осіб у віці 18-29 років заявили, що вони почуваються у небезпеці вдома після настання темряви; це співвідношення зростає у кожній групі, досягнувши 29,9% для осіб у віці 60+ років. [Це знаменує відмінність у порівнянні з результатами 2017 року, коли вік](#)

[суттєво не впливав на сприйняття безпеки.](#) Ці результати свідчать про те, що відчуття небезпеки характерне і для громадян у своїх оселях, і виникає питання про те, наскільки це – суб'єктивне відчуття, обумовлене більш загальною ситуацією із безпекою в Україні (з урахуванням того, що загальний рівень злочинності в усіх трьох областях з 2016 року знижується, як і випадки крадіжок та пограбувань).

Я почуваюся у безпеці вдома після настання темряви: за віковими групами



Респондентів також опитали, наскільки безпечно вони почуваються у своїх громадах (поза їхніми оселями). **Значна більшість цілком згодні або погоджуються з тим, що протягом дня вони відчують себе в безпеці за межами своєї оселі (84,8%).**

Однак, між регіонами існують деякі відмінності (наприклад, у Луганській області приблизно половина [49%] респондентів повністю погодилися з твердженням: «Я почуваю себе в безпеці у моїй громаді протягом дня», тоді як в Донецькій області лише 30,7% повністю погодилися з цим твердженням), а також між села-

ми (48,1% респондентів цілком погоджуються з тим, що вони відчують себе безпечно поза оселею протягом дня) та містами (36,7%).

Незважаючи на ці чинники, життя біля лінії зіткнення є найважливішим передвісником того, наскільки безпечно люди відчуватимуть себе у своїх громадах протягом дня. Мешканці Донецької та Луганської областей вдвічі рідше повністю погоджуються з твердженням «Я почуваюся у безпеці у моїй громаді протягом дня», якщо вони живуть у межах 20 кілометрів від лінії зіткнення, ніж коли вони живуть далі.

Я почуваюся у безпеці поза оселею протягом дня: за близькістю до лінії зіткнення

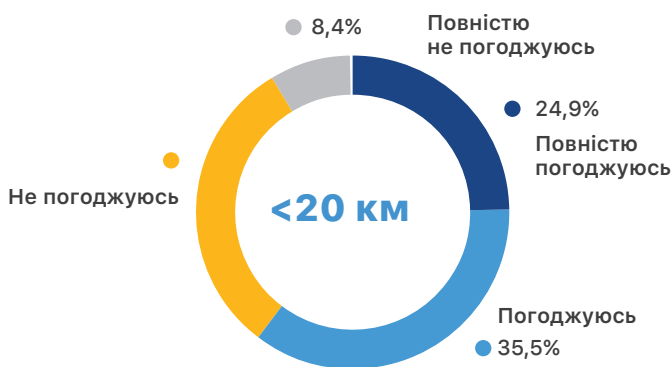
**Донецька область,
у межах 20 км від лінії зіткнення**



**Донецька область,
більше ніж 20 км від лінії зіткнення**



**Луганська область,
у межах 20 км від лінії зіткнення**



**Луганська область,
більше ніж 20 км від лінії зіткнення**



Подібним чином можна стверджувати, що члени певних соціально незахищених груп навряд чи будуть відчувати себе в безпеці навіть упродовж дня. Для осіб з інвалідністю безпека – це широке поняття; вони повідомили інтерв'юерам, що часто відчують себе безпечно тільки вдома, оскільки умови поза їхніми оселями для них не пристосовані. Більше того, вони додали, що часто бояться неприйняття іншими особами, що змушує їх проводити в приміщенні більше часу, ніж вони б цього хотіли.

Представники ЛГБТ-спільноти відчують себе особливо небезпечно, коли виходять на вулицю. Один з членів ЛГБТ-спільноти повідомив

інтерв'юерам ПРООН: «Як Ви можете почувати себе в безпеці, коли більшість людей не вважає Вас людиною? Коли вони кажуть, що геїв потрібно вбивати чи лікувати від хвороби...» Представники ЛГБТ-спільноти не просто бояться інших громадян; вони аналогічним чином можуть боятися правоохоронних органів. Один з опитаних сказав: «Найгірше, що якщо щось трапиться, ми навіть не можемо отримати захист від співробітників правоохоронних органів, оскільки більшість з них також вважає нас ненормальними».

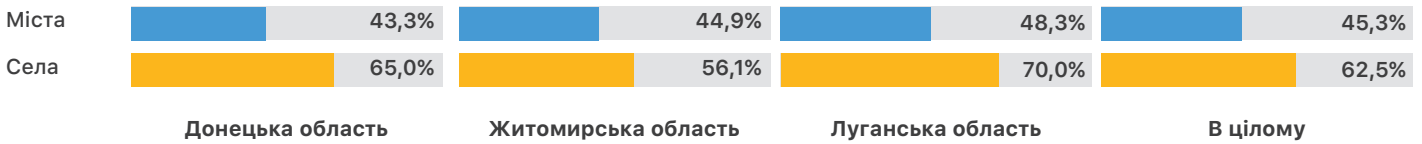
Для осіб, які займаються комерційним сексом, незаконність їхньої діяльності в Україні – факт,

що часто робить її настільки небезпечною та підвищує відчуття небезпеки.

Середовище, в якому респонденти відчують себе поза всяким сумнівом найнебезпечніше – це за межами їхніх осель після настання темряви: трохи менше половини

(49,5%) повідомили, що почуваються тоді безпечно. Жителі міст набагато менше відчують себе в безпеці (45,3%) поза їхніми оселями після настання темряви, ніж мешканці сіл (62,5%). Це стосується усіх трьох досліджених областей.

Я почуваюся у безпеці (повністю погоджуюсь + погоджуюсь) поза оселею після настання темряви: порівняння міст та сіл



Розбіжності навіть ще більші для мешканців громад в межах 20 кілометрів від лінії зіткнення та особами, які живуть далі ніж 20 км. У Донецькій області лише 40,3% жителів, що проживають у межах 20 кілометрів від лінії зіткнення, відчувають себе в безпеці після на-

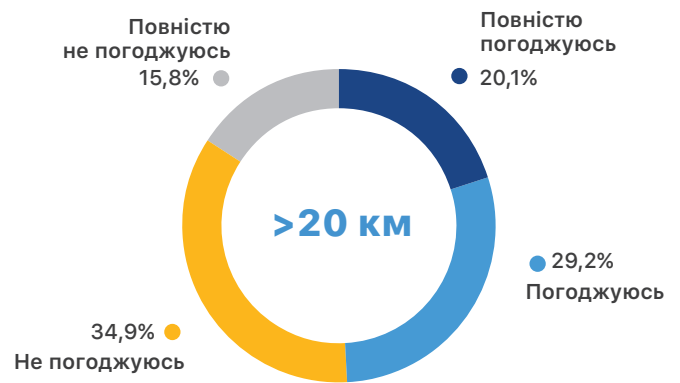
стання темряви порівняно з 49,3% людей, що живуть далі ніж 20 км. Розрив у Луганській області також значний: лише 35,3% людей, що живуть поблизу лінії зіткнення, почуваються у безпеці порівняно з 55,8% жителів інших територій області.

Я почуваюся у безпеці після настання темряви: за близькістю до лінії зіткнення

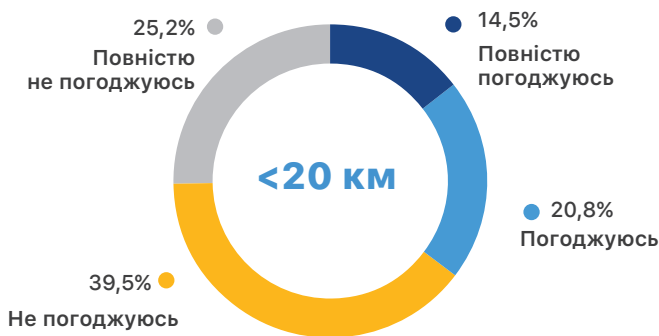
Донецька область, у межах 20 км від лінії зіткнення



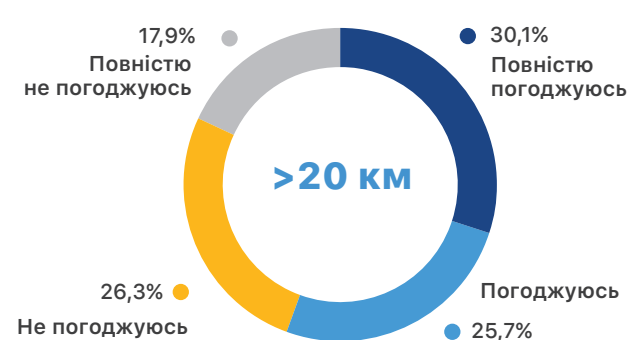
Донецька область, більше ніж 20 км від лінії зіткнення



Луганська область, у межах 20 км від лінії зіткнення



Луганська область, більше ніж 20 км від лінії зіткнення

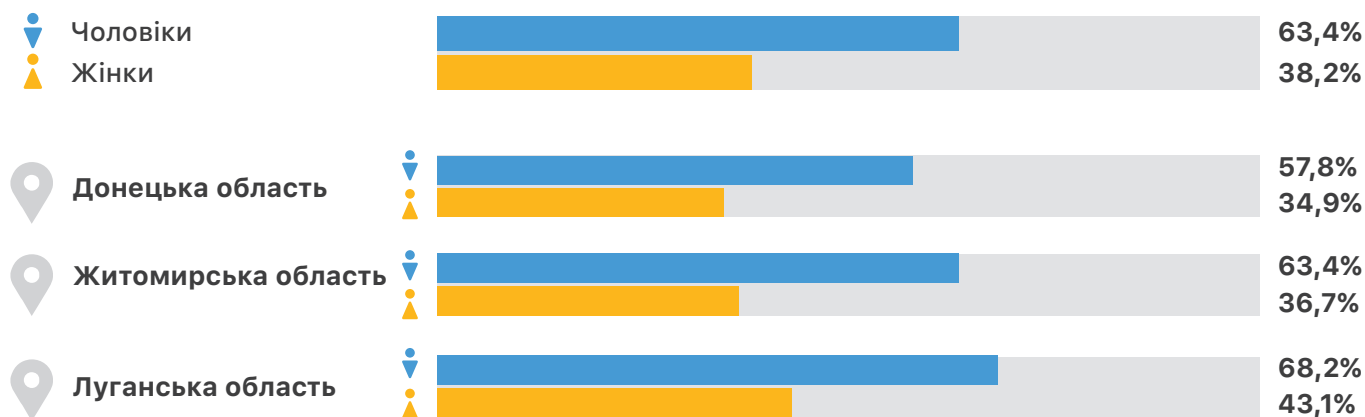


ПРООН надала допомогу певним громадам, деякі з яких знаходяться поблизу лінії зіткнення, зокрема забезпечила вуличними ліхтарями з метою підвищення безпеки вночі. Мешканці цих громад відчувають себе дещо безпечніше (44,4%), ніж жителі інших громад поблизу лінії зіткнення. Тим не менш, цей результат свідчить, що вирішення цієї проблеми все ще потребує значної роботи.

Існують також помітні відмінності між тим,

як чоловіки і жінки відчувають себе поза своїми оселями після настання темряви: тоді як 63,4% чоловіків повідомили, що вночі вони почуваються безпечно, переміщаючись пішки у своїх громадах, ця цифра склала лише 38,2% стосовно жінок. Жінки у всіх трьох областях, де проводилось опитування, частіше схильні почуватися у небезпеці вночі, а найменш безпечно відчувають себе жінки Донецької області (лише 34,9% повідомили, що почуваються в безпеці).

Я відчуваюся у безпеці (повністю погоджуюсь + погоджуюсь) поза оселею після настання темряви: за статтю

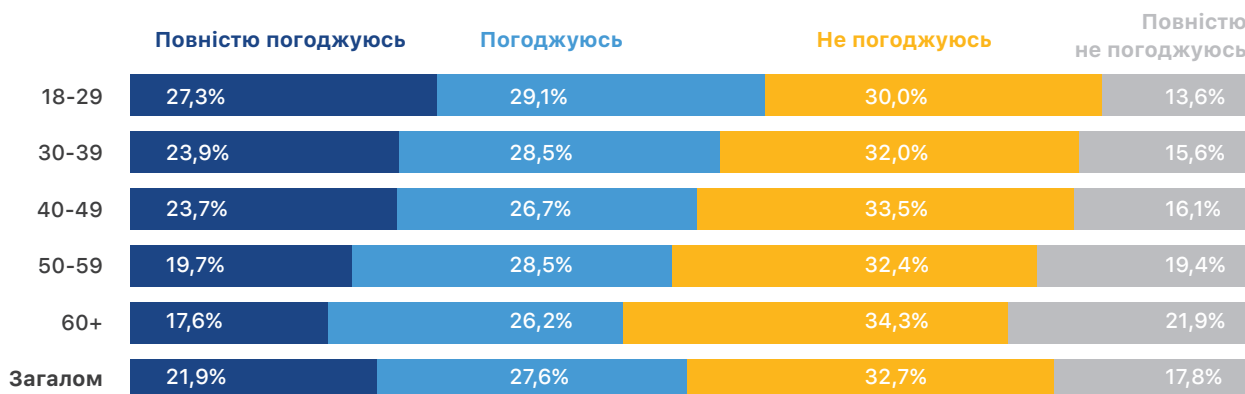


Ще більшу розбіжність можна простежити між нинішніми та колишніми учасниками конфлікту в Донецькій та Луганській областях та тими, хто не брав участі у бойових діях: опитані учасники бойових дій почуваються набагато безпечніше (78,4%), коли переміщуються пішки після настання темряви, ніж особи, які не брали участь у бойових діях (49%). Цей висновок може означати, що загальнопоширене відчуття небезпеки поза оселею після настан-

ня темряви не розповсюджується на людей, які мають досвід участі в бойових діях.

Крім того, люди похилого віку також більшою мірою побоюються виходити після настання темряви, – і лише 43,8% відчувають себе в безпеці. Цей відсоток зростає в міру зменшення віку, досягаючи 56,4% для наймолодшої групи опитаних (18 до 29-річних).

Я відчуваюся у безпеці поза оселею після настання темряви: за віковими групами



Результати свідчать про те, що респонденти з трьох областей в цілому відчують себе в безпеці, особливо протягом дня. **Проте при уважному розгляді дані вказують на те, що різні підгрупи відчують себе набагато менш безпечно, ніж про це говорять загальні результати. Найбільш помітно виокремлюється з-поміж них – спільноти осіб, які мешкають поблизу лінії зіткнення.** Це стосується жителів громад як Донецької, так і Луганської областей.

Інша група, яка відчуває себе вкрай небезпечно, і особливо вночі, – це жінки. Незважаючи на збільшення кількості жінок, які відчувають себе в безпеці вночі з огляду на минулорічне опитування, багато жінок особливо сильно переживають за свою безпеку, як переміщуючись пішки вночі, так і у своїх оселях у нічний час. Потрібні подальші заходи для боротьби з двома пов'язаними, але відмінними явищами: домаганнями на вулиці, створенням безпечного середовища за межами оселі та домашнім насильством. Обидва однак

пов'язані спільною ниттю, яка полягає у необхідності сприяти гендерній рівності та протидіяти сексуальному та гендерному насильству. Це продовжує бути наріжним каменем роботи ПРООН у розробці її програм у трьох областях та на загальнонаціональному рівні, і, як було зазначено вище, у зв'язку із зусиллями ПРООН спостерігається деяке помірне поліпшення.

Інші групи, які особливо побоюються під час перебування поза оселею після настання темряви, включають людей похилого віку та міських жителів. Ці групи слід заохочувати до інтенсивної участі у програмах, спрямованих на підвищення безпеки в громадах Донецької та Луганської області, в яких працює ПРООН.

Ці цифри свідчать про певні зміни, порівняно з минулим роком: люди похилого віку відчувають себе більш вразливими, тоді як (незважаючи на низьку оцінку) дещо більший відсоток жінок відчувають себе безпечніше у своїх громадах у нічний час.

4.2 СПРИЙНЯТТЯ БЕЗПЕКИ ІНШИХ ЛЮДЕЙ

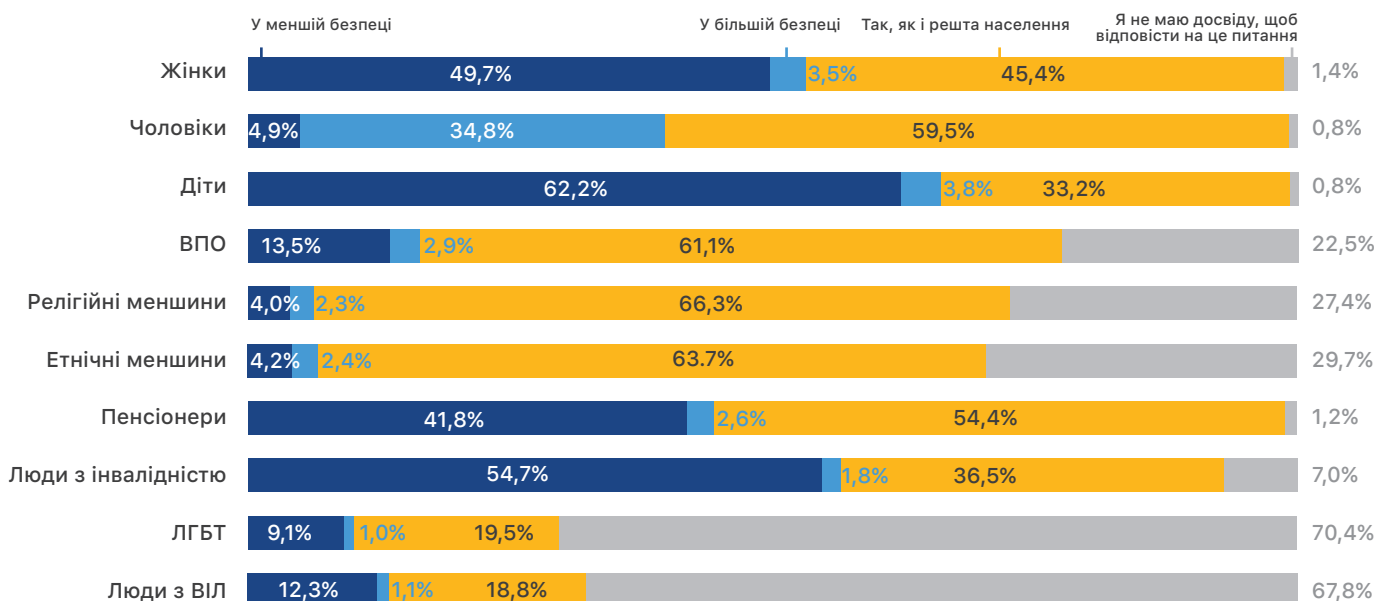
Окрім питань про те, наскільки безпечно вони відчувають себе як вдома, так і за межами оселі, **респондентів також опитали щодо їхнього сприйняття** того, чи певні групи, такі як чоловіки, жінки, внутрішньо переміщені особи, люди похилого віку та інші перебувають у безпеці на такому ж рівні, що й спільнота в цілому. Відповіді показують, що **певні групи сприймаються як особливо вразливі.**

Наприклад, опитані чоловіки та жінки майже одностайно вважають, що жінки набагато менше схильні перебувати у безпеці, ніж громада в цілому (49,7% повідомили, що жінки перебувають у меншій безпеці – і лише 3,5% повідомили, що жін-

ки знаходяться у більшій безпеці). Те ж саме стосується пенсіонерів, дітей та людей з інвалідністю; дещо меншою мірою – внутрішньо переміщених осіб, членів ЛГБТ-спільноти та ВІЛ-позитивних людей, і зовсім не стосується релігійних та етнічних меншин. Ці цифри коливаються незначною мірою з-поміж областей або інших перемінних, які розглядаються у цьому дослідженні.

Ці дані засвідчують про невелику зміну від минулого року; більшість респондентів заявили, що не можуть коментувати безпеку ВІЛ-позитивних та представників ЛГБТ-спільноти, оскільки вони не мали досвіду взаємодії з ними.

Чи наступні групи перебувають у меншій безпеці, більшій безпеці чи приблизно такій же безпеці, що й спільнота в цілому?

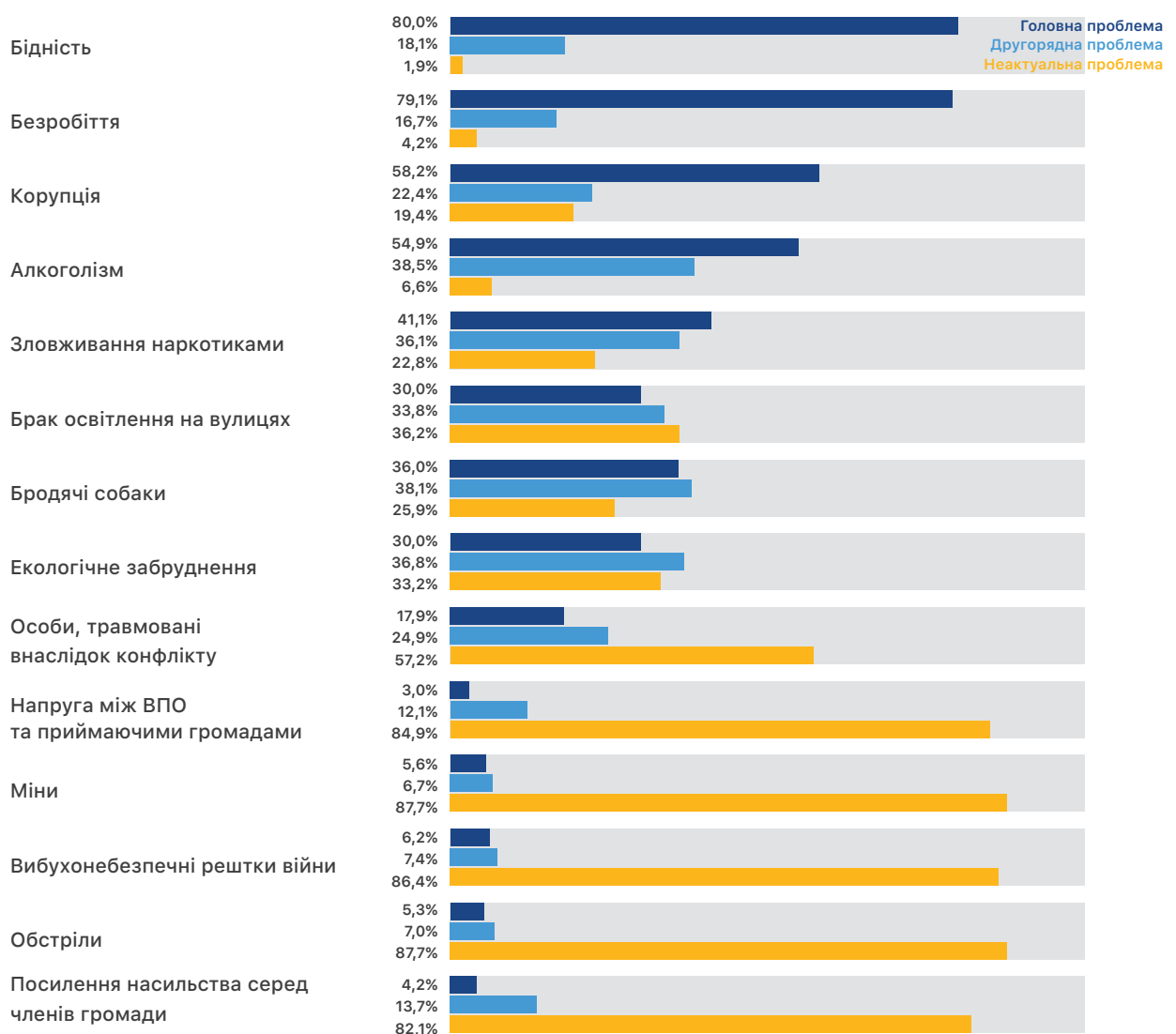


4.3 НАГАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ

У дослідженні розглянуто, які проблеми найактуальніші для громад. Респондентам надали список із чотирнадцяти проблем, з якими можуть зіткнутися громади, і запропонували проранжувати їх як головні, другорядні або неактуальні проблеми. Найгострішими виявилися такі проблеми, як бідність та безробіття, а також корупція; далі йдуть проблеми зі

здоров'ям, включаючи алкоголізм та зловживання наркотиками. Найголовніші проблеми респондентів – бідність та безробіття, а потім корупція та алкоголізм – настільки ж актуальні, як і минулого року (хоча й кожна з них була визначена як основна 80% респондентів цього року у порівнянні з більше ніж 90% минулого року).

Чи існують такі проблеми у Вашій громаді?



Особливо поширені побоювання щодо безробіття у Луганській області, де 93,2% респондентів вважають це основним питанням у порівнянні з 76,6% респондентів у Донецькій області та 67,5% у Житомирській. Існують й інші відмінності в тому, як жителі трьох областей бачать першочергові проблеми, при цьому Луганська область набрала найбільше балів

за питаннями, пов'язаними які є актуальними для ПРООН в Україні. Її мешканці більше від інших схильні думати, що люди, травмовані внаслідок конфлікту, є основною проблемою (22% проти 19% у Житомирській та 12,7% у Донецькій областях). Вони також більше від інших схильні вважати, що вуличне освітлення (42,1%) та бродячі собаки (39,8%) відносяться до основних проблем.

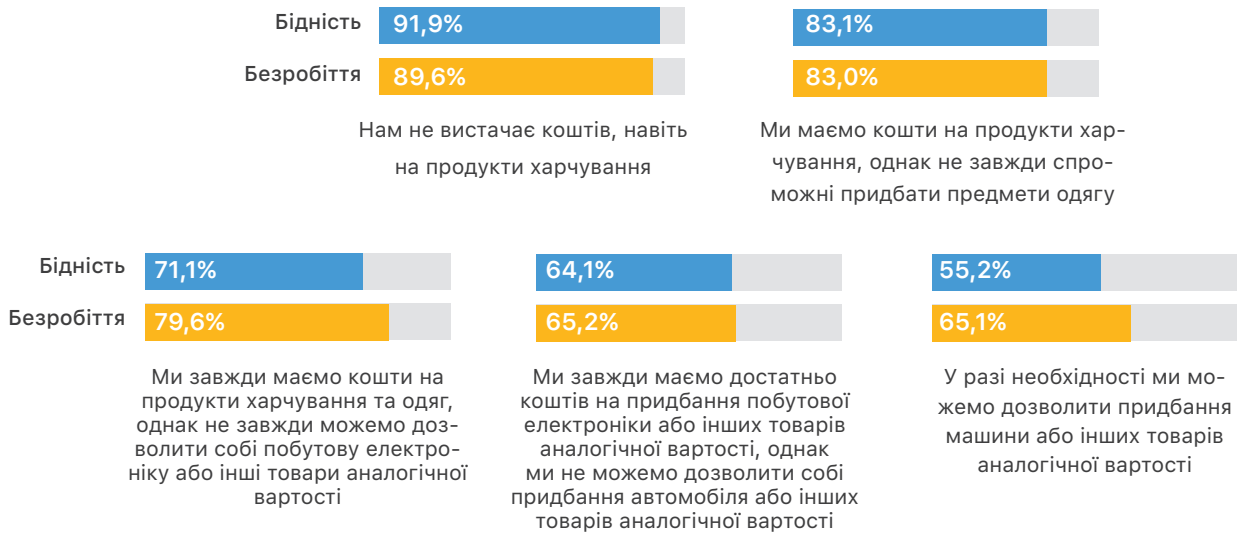
Головні проблеми: за областями



Як і слід очікувати, занепокоєння з приводу економічних питань та проблем охорони здоров'я найвищі серед найбідніших та найменш забезпечених респондентів. Існує значна невідповідність між найменш та

найбільш заможними у тому, чи розглядають вони бідність як основну проблему (найбідніші роблять це майже однотайно у порівнянні з лише половиною найбагатших респондентів).

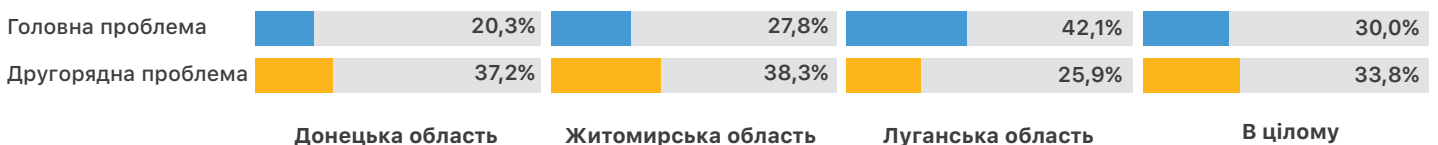
Головні проблеми: за рівнем заможності домогосподарств



Респонденти також заявили, що мають серйозні занепокоєння з приводу питань повсякденного врядування, які впливають на безпеку громади (наприклад, відсутність вуличного освітлення та присутність бродячих собак) та також непокояться про травми, які конфлікт завдав членам громади, хоча ці проблеми оцінені нижче, ніж вищезгадані питання економіки та охорони здоров'я. Брак вуличного

освітлення особливо позначається на жителях Луганської області та сільських місцевостей (43,5% з яких вважають це однією із основних проблем у порівнянні з 26% жителів міст). Можливо, і не дивно, що на фоні незліченної кількості інших проблем, з якими вони стикаються, мало хто з жителів громад (16,9%) поблизу лінії зіткнення відносить брак вуличного освітлення до основних проблем.

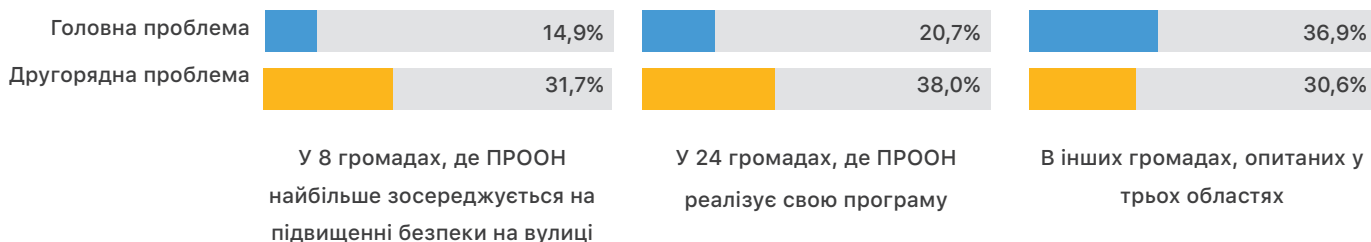
Брак освітлення на вулицях: за областями



ПРООН займається вирішенням цього питання в окремих громадах, у яких впроваджує свою територіальну програму відбудови. На цих те-

риторіях мешканці сприймають вуличне освітлення не настільки серйозним питанням, як на територіях, де відсутня діяльність ПРООН.

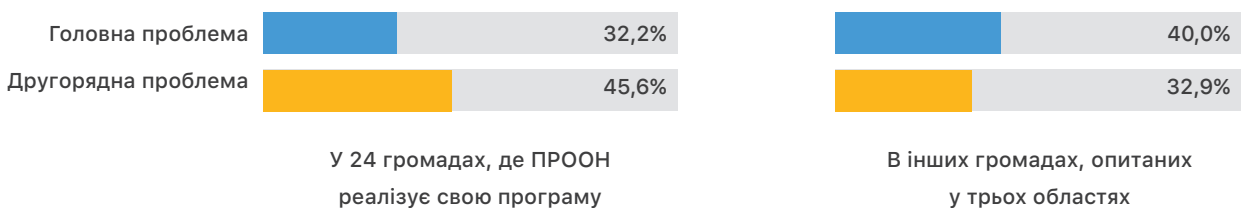
Брак освітлення на вулицях: за територіями, де активно працює ПРООН



Наявність бродячих собак також є серйозною проблемою у багатьох громадах. Це питання також вирішується в процесі впровадження регіональної програми відбудови ПРООН у 24 громадах у трьох областях.

Результати свідчать про деяке помірне поліпшення, і майже на 8% респондентів менше ніж в інших опитаних громадах вважає це серйозною проблемою.

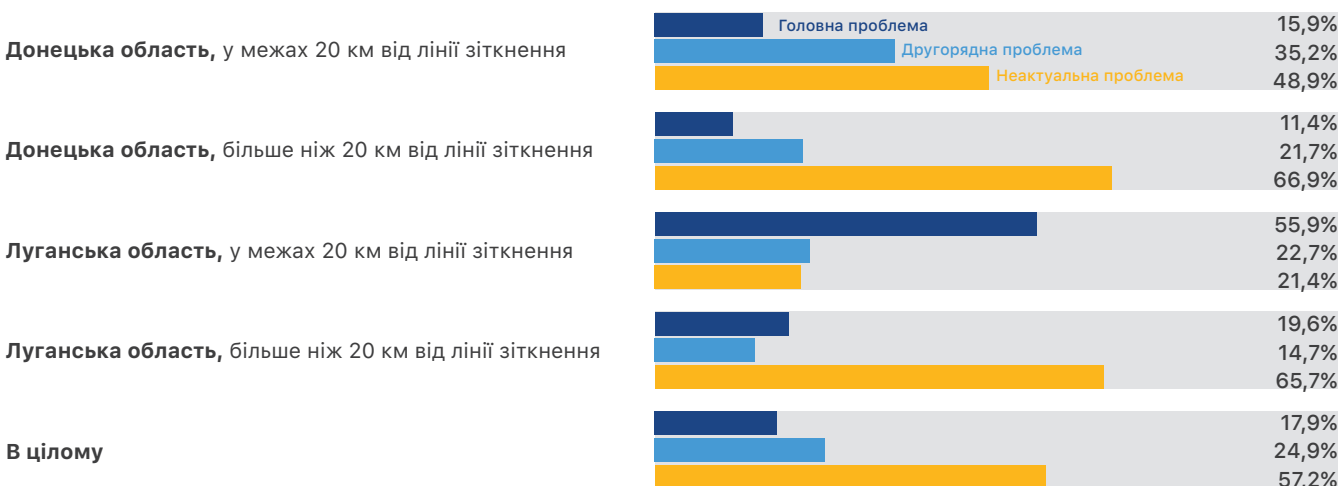
Наявність бродячих собак: за територіями, де активно працює ПРООН



Як очевидно з результатів, актуальність суто безпекових проблем, таких як наявність вибухонебезпечних рештків війни та мін оцінюються значно нижче, ніж економічних чи проблем охорони здоров'я. Проте пріоритети респондентів на територіях поблизу лінії зіткнення дещо відрізняються від пріоритетів мешканців на інших територіях в

тому, що вони більшою мірою занепокоєні традиційними питаннями безпеки. Більше половини опитаних у громадах Луганської області, розташованих у межах 20 кілометрів від лінії зіткнення, вважають, що «особи, травмовані внаслідок конфлікту» становлять одну із основних проблем у їхній громаді, а 22,7% характеризує їх як другорядну проблему.

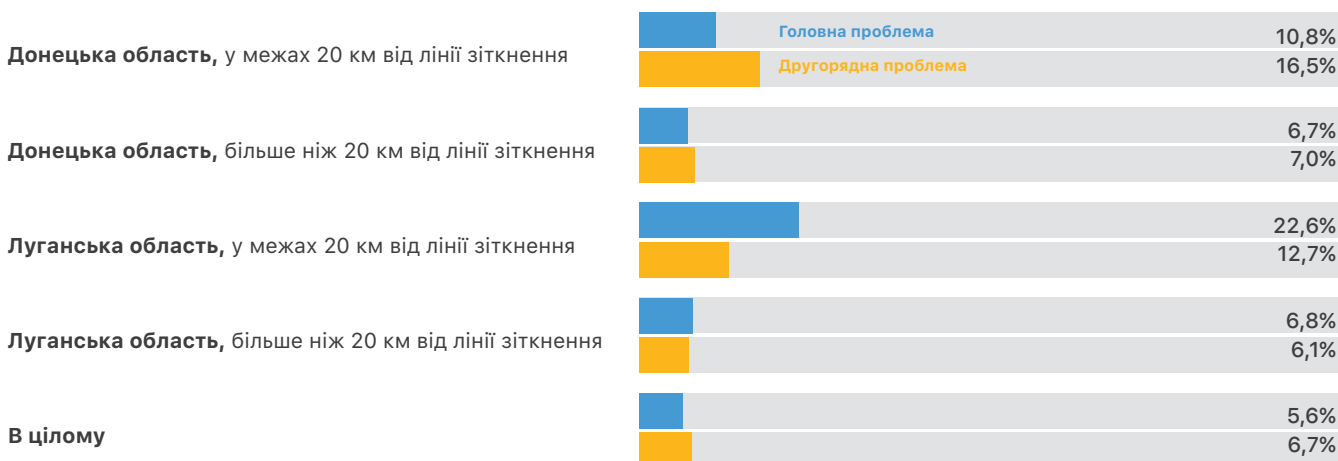
Особи, травмовані внаслідок конфлікту: за близькістю до лінії зіткнення



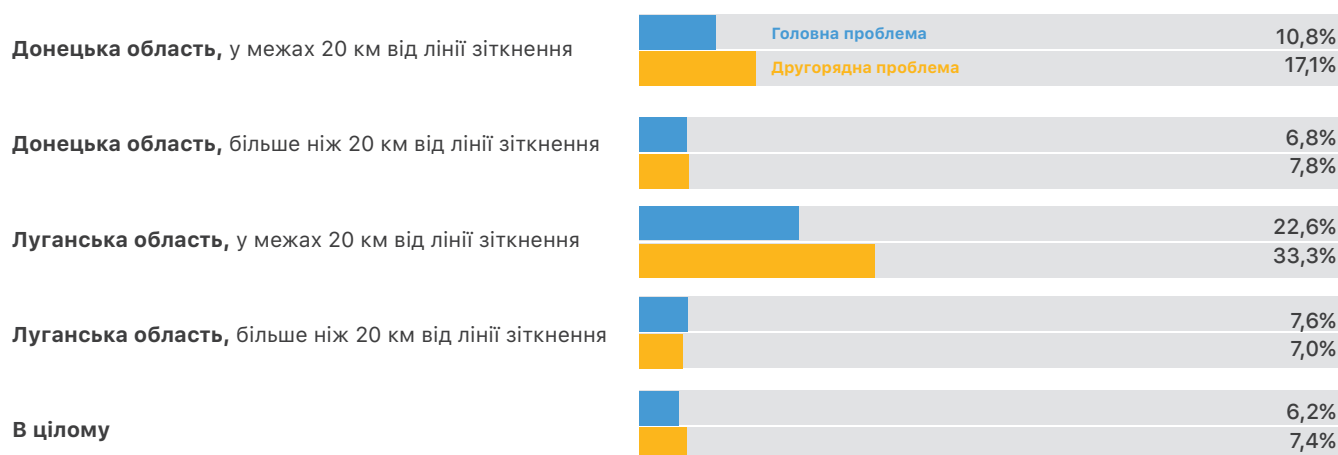
Мешканці територій поблизу лінії зіткнення, як і варто було очікувати, також більше занепокоєні наявністю мін та вибухонебезпечних рештків війни і обстрілами, яких вони зазнають, аніж мешканці інших територій, охоплених опитуванням. Особи, що живуть поблизу лінії зіткнення в Луганській області, у три-чотири рази частіше вірять,

що вибухонебезпечні рештки війни та міни є проблемою у їхній громаді, ніж мешканці, що живуть віддалено. Обстріли викликають величезне занепокоєння, особливо на територіях поблизу лінії зіткнення у Луганській області, де більше половини опитаних (55,7%) відносять їх до основних проблем.

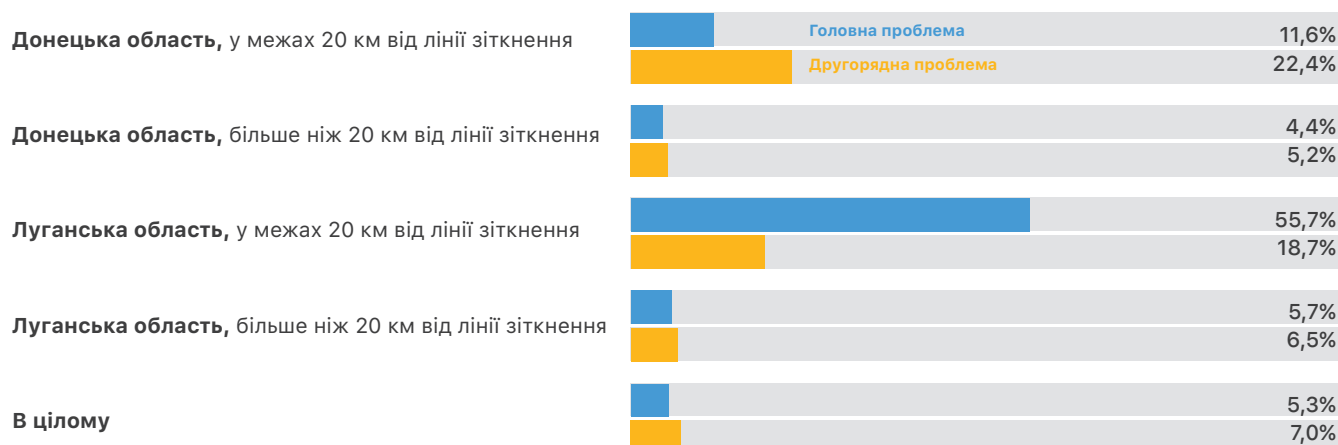
Міни: за близькістю до лінії зіткнення



Вибухонебезпечні рештки війни: за близькістю до лінії зіткнення



Обстріли: за близькістю до лінії зіткнення



Для членів соціально незахищених груп часто найактуальніші проблеми та найбільше занепокоєння викликає те, як їхній статус визначається законом, як закон тлумачать та як суспільство в цілому на них реагує. Багато внутрішньо переміщених осіб, які брали участь в опитуванні, говорять про брак безпеки, сформований внаслідок їхнього правового статусу, включаючи порушення їхніх конституційних прав (таких як право голосу, право на отримання освіти та право на медичне обслуговування) як найбільш актуальну проблему. Внутрішньо переміщені особи часто стверджують, що вони відчують себе «людьми другого сорту» у їхніх громадах.

Люди з інвалідністю також повідомляють, що зазнають труднощів у реалізації своїх прав як про одну із основних проблем, з якими вони стикаються на повсякденному рівні. Наприклад, вони стверджують, що часто не можуть безпечно користуватися громадським транспортом або отримати доступ до багатьох інших послуг в Україні. Члени ЛГБТ-спільноти, які погодились поспілкуватися з інтерв'юерами, повідомили, що де-факто вони не мають прав, оскільки інститути ставляться до них вороже та вагаються, коли постає питання про їхній захист.

Як і 2017 року, результати свідчать, що найбільш актуальні проблеми для респондентів у трьох областях (у тому числі на територіях поблизу лінії зіткнення) пов'язані з їхніми економічними перспективами. За словами мешканців, безробіття та бідність – це дві найбільші недуги, що є справжнім лихом у досліджених

трьох областях. Це особливо стосується найбідніших жителів, але водночас однаково стосується як чоловіків, так і жінок, як осіб з високим, так і низьким рівнем офіційної освіти. Решта результатів відрізняється в залежності від місцезнаходження: у той час як питання охорони здоров'я та урядування є найбільш актуальними для тих, хто живе далеко від районів бойових дій, мешканці громад, що знаходяться ближче до них, більшою мірою стурбовані традиційними питаннями безпеки, включаючи обстріли та наявність мін і вибухонебезпечних рештків війни. Це обумовлює необхідність пристосовувати проекти міжнародної технічної допомоги на цих територіях для вирішення проблем жителів населених пунктів поблизу лінії зіткнення (або, якщо їх не можна вирішити безпосередньо, намагатися пом'якшити їхні наслідки).

Тим не менше, як зазначено у минулорічному звіті, цілком вірогідно, що навіть на територіях, дещо віддалених від лінії зіткнення, саме конфлікт є рушійною силою алкоголізму, бідності та безробіття, а також проблем «урядування», таких як бродячі собаки і брак вуличного освітлення. Окрім того, хоча суто безпекові питання оцінюються як менш актуальні на поточному порядку денному, наявність значної кількості людей, що перебувають поза зоною бойових дій, які вважають, що особи, травмовані внаслідок конфлікту, становлять певну проблему, вказує на те, що сукупний ефект від конфлікту, в тому числі й від мін, обстрілів та вибухонебезпечних рештків війни, починає справляти вплив на психологічно-емоційне благополуччя населення.

4.4 СПРИЙНЯТТЯ ЗЛОЧИНІВ ТА СПОРІВ

Респондентів також запитували про їхнє сприйняття видів злочинів та спорів, що трапляються у їхніх громадах найчастіше. Їх запитували, чи 23 типи конфліктів, починаючи від дрібної крадіжки до тероризму, відбуваються регулярно, іноді, рідко чи ніколи.

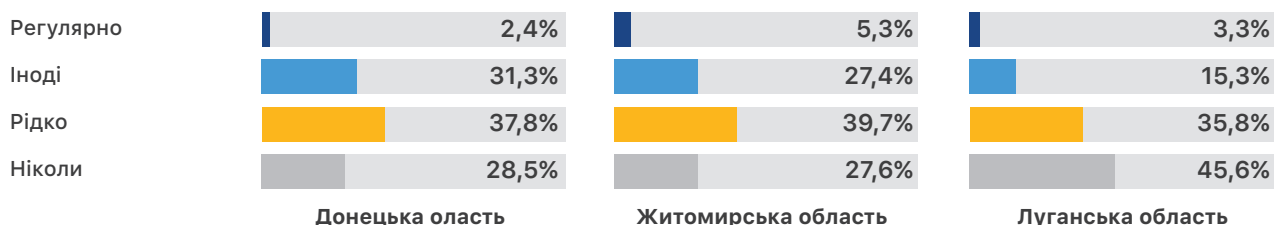
Респонденти заявили, що найчастіше (регулярно + іноді) правопорушення, що трапляються у їхніх громадах, пов'язані з майновими та економічними злочинами, включаючи дрібні крадіжки, грабежі приватного житла, шахрайство та махінації. За ними слідом йдуть акти фізичного насильства, включаючи домашнє насильство та бійки між незнайомцями. Вважається, що найбільш тяжкі акти насильства, включаючи вбивство та тероризм, трапляються набагато рідше (це відповідає офіційній статистиці, оскільки кількість вбивств за перші чотири місяці 2018 року зменшилася в кожній дослідженій області, включаючи майже потрійне зменшення в Донецькій області [від 96 вбивств у 2016 році до 43 в 2017 році та до 36 у першій половині 2018 року] та в Луганській області [від 30 вбивств у 2016 році до 12 в 2017 та до 10 у першій половині 2018

року]). Сприйняття злочинності не змінилося з 2017 року, коли, на думку респондентів, саме економічні, а не злочини, пов'язані із насильством, були найпоширеніші.

Більше жінок повідомили, що жінкам загрожує фізичне насильство частіше, ніж чоловікам; 25,7% жінок у порівнянні з 18,3% чоловіків заявляють, що жінкам загрожує насильство.

Відмінності між областями не особливо помітні, коли мова йде про майнові та економічні злочини, але досить виражені щодо злочинів та спорів, пов'язаних із насильством. Близько трьох з десяти жителів Донецької (29,2%) та Житомирської (27,5%) областей вважають, що особи, які знають один одного, зазвичай (регулярно чи іноді) вчиняють фізичні бійки, тоді як в Луганській області цей відсоток дещо менше (18,8%). Аналогічним чином приблизно третина мешканців Донецької (33,7%) та Житомирської областей (32,7%) вважають, що незнайомці частіше вчиняють фізичні бійки, в Луганській області цей відсоток дещо менше (18,8%).

Чи незнайомі особи вчиняють фізичні бійки у Вашій громаді?

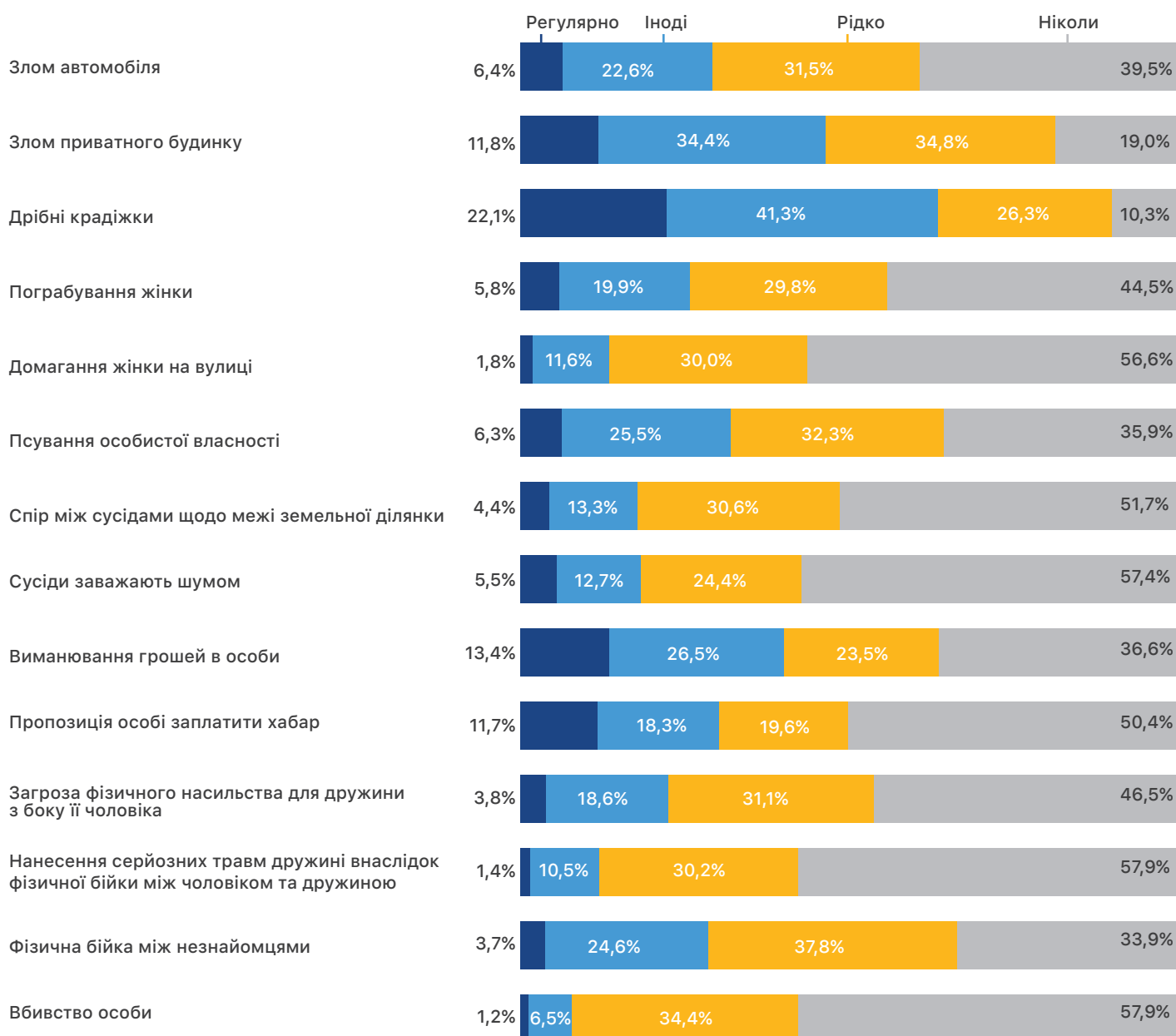


Окрім сприйняття частоти певних злочинів, респондентів також запитували, які з них найбільше турбують їх. Незважаючи на уявлення про низьку частоту вчинення, вбивство викликає найбільшу занепокоєність серед респондентів, зокрема у Донецькій (21,7%), Житомирській (21,8%) – і меншою мірою у Луганській (12%) областях.

Домагання на вулицях також викликають високу стурбованість, особливо в Донецькій області

(10,2%), тоді як, окрім крадіжок зі зломом приватних будинків, що непропорційно більше непокоїть жінок та жителів Житомирської області (20,6%, у тому числі 24,2% жінок), майнові злочини не викликають того ж самого рівня занепокоєння серед респондентів. І що примітно, це ж стосується насильства в сім'ї та інших форм насильства, яким далеко до рівня занепокоєності від вбивств та тероризму.

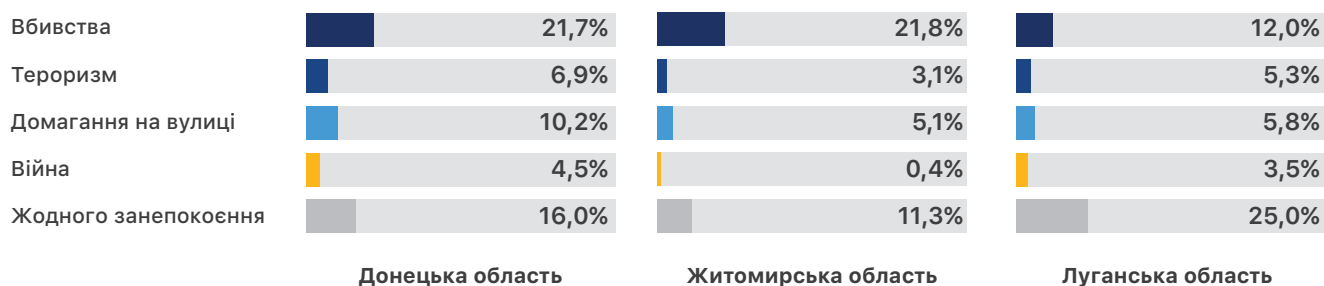
Наскільки часто, на Вашу думку, ці злочини та спори трапляються у Вашій громаді?



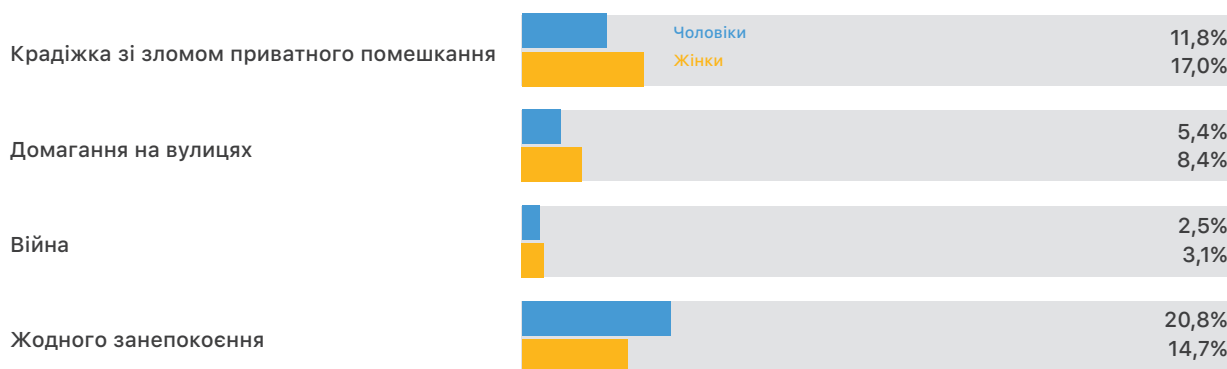
Існують важливі відмінності між першочерговими проблемами чоловіків і жінок. Жінки, як правило, більшою мірою занепокоєні злочинами та спорами, що на них безпосередньо впливають: більше чоловіків (20,8%), ніж жінок (14,7%) стверджують, що не існує спорів або злочинів, які їх стосуються. Зокрема, жінки більшою мірою занепокоєні перспективою крадіжок зі зломами (11,8% чоловіків та 17% жінок) та домагань (5,4% чоловіків та 8,4% жінок). Однією з можливих інтерпретацій розбіжності між статями – це головний удар, який, як правило, зазнають жінки внаслідок конфліктів, злочинів та спорів, тоді як чоловіки частіше виконують роль виконавця вищезазначеного.

Щодо регіональних відмінностей виявляється, що мешканці Донецької області більше занепокоєні, ніж мешканці Луганської області, з приводу злочинів, що пов'язані з насильством або містять у собі загрозу насильства (у Донецькій області значно вищий рівень стурбованості з приводу вбивств, тероризму, домагань та війни). Як не парадоксально, жителі Житомирської області – регіону, що не прилягає безпосередньо до зони конфлікту – проявляють найбільшу занепокоєність щодо злочинності (лише 11,3% повідомили, що у них відсутня стурбованість у порівнянні з 25% жителів Луганської області). Вочевидь, визначення причин цих розбіжностей потребує додаткового якісного дослідження.

Які з цих злочинів турбують Вас найбільше?



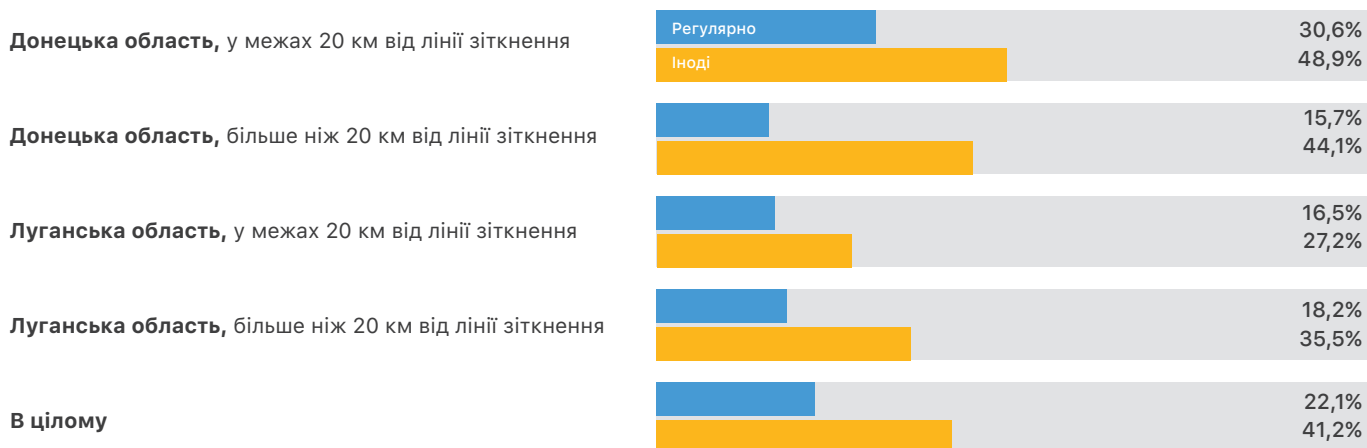
Які з цих злочинів турбують Вас найбільше?



Мешканці територій поблизу лінії зіткнення у Донецькій області вважають, що злочинність вища у їхніх громадах, ніж респонденти на інших територіях, де проводилось опитування щодо майже всіх видів злочинів, таких як дрібні крадіжки, крадіжки автомобілів тощо. Жителі поблизу району проведення

бойових дій у Луганській області вважають, що їхнім громадам притаманний порівняно нижчий рівень злочинності. Це можна пояснити тим, що населені пункти поблизу лінії зіткнення у Донецькій області, міські, тоді як у Луганській області поблизу лінії зіткнення знаходяться села.

Дрібні крадіжки: за близькістю до лінії зіткнення



КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ

Інформація, викладена у цьому розділі, ілюструє складний характер ситуації із безпекою в Україні. Загальні теми, що виникають, такі:

- Жінки відчувають небезпеку та занепокоєння частіше, ніж чоловіки, особливо коли мова йде про відчуття небезпеки після настання темряви (і це найгостріше відчувається за межами оселі, однак відчуття небезпеки також притаманне і під час перебування вдома);
- Основні проблеми респондентів – це бідність та безробіття, а потім – корупція та алкоголізм; жителі територій поблизу лінії зіткнення більше стурбовані проблемами безпеки (особливо в Луганській області) та злочинності (головним чином у Донецькій області), ніж інші респонденти у трьох областях;

- Сприйняття злочинності не змінилося з 2017 року, коли, на думку респондентів, економічні, а не злочини, пов'язані із насильством, були найбільш поширені.
- Занепокоєння людей у містах та сільській місцевості різняться, оскільки міські респонденти відчувають себе помітно менш безпечно поза своїми оселями; і чим старше респондент, тим у більшій небезпеці він або вона почувуються.

Результати також демонструють складність розробки проектів міжнародної технічної допомоги для підвищення безпеки. Для досягнення успіху такі проекти повинні зменшувати рівень злочинності в реальному житті, сприйняття показників злочинності та рівень занепокоєння щодо різних видів злочинів; ці чинники не обов'язково пов'язані один з одним та відчуттям (не)безпеки серед населення.

5 ДОСТУП ДО ПРАВОСУДДЯ

Респондентів у трьох областях опитали щодо їхніх підходів до вирішення спорів, сприйняття інститутів правосуддя та досвіду вирішення спорів.

5.1 ГІПОТЕТИЧНІ ПРИПУЩЕННЯ ЩОДО СПОРІВ

На питання, як вони підійдуть до вирішення спорів, які гіпотетично можуть виникнути, респонденти вважають, що чим ближчі стосунки між сторонами у спорі, тим менш імовірно, що вони будуть залучати установи правосуддя для його вирішення. Менше ніж п'ята частина (14,9%) звернуться до поліції та інших установ правосуддя, таких як прокуратура та суди, якщо чоловік і дружина вчинили фізичну бійку без нанесення серйозних травм один одному, тоді як 60% шукатимуть вирішення проблеми в межах сім'ї. Аналогічним чином менше ніж п'ята частина (18,6%) респондентів перш за все звернуться до поліції для залагодження фізичної бійки між двома друзями, тоді як більше половини (56,7%) намагатимуться вирішити спір неформальними методами через поєднання спілкування з іншою стороною, вирішенням цього питання за допомогою своєї сім'ї та друзів або взявшись

за справу власноруч.

Більше половини (56,6%) звернуться до органів місцевого самоврядування з метою вирішення сусідських спорів з приводу меж земельної ділянки, однак більшість респондентів звернуться до поліції (69,7%), якщо жінка зазнає переслідування на вулиці (у тому числі 65,5% чоловіків та 73,1% жінок): дуже мало хто вважає, що було би доречно вирішувати цей конфлікт неформальним чином.

Це свідчить про те, що респонденти більшою мірою схильються до думки, що врегулювати суперечки між близькими особами – це не справа органів правосуддя, однак вони звернуться до таких установ, якщо обидві сторони у спорі не є друзями або родичами. Ці переконання підтверджуються досить послідовно у різних підгрупах населення та у трьох досліджених областях.

5.2 СПРИЙНЯТТЯ ПРАВОВИХ ТА БЕЗПЕКОВИХ ПОСЛУГ

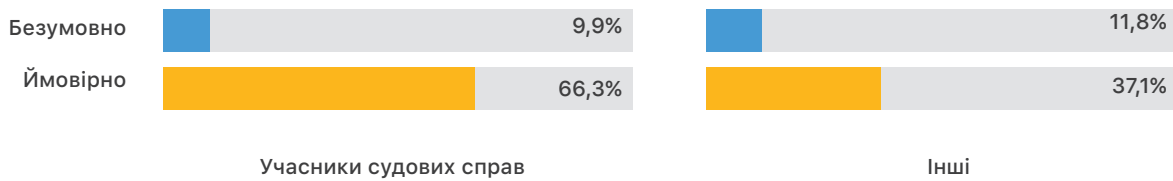
Установи правосуддя та з питань забезпечення безпеки, за загальним переконанням, – основні джерела відновлення справедливості для жертв злочинів. Понад дев'ять з десяти (90,7%) респондентів заявили, що якби вони стали жертвою злочину, вони би повідомили про це поліцію чи прокуратуру. За переконанням більше половини (51,1%) респондентів, вони беззаперечно (11,7%) або ймовірно (39,4%) зможуть добитися правосуддя, що становить більшу кількість, ніж минулого року

(коли в загальному 40% засвідчили таку ж впевненість), тоді як приблизно такий же відсоток (13,5%) респондентів заявив, що вони безумовно не утвердять правосуддя.

Підбадьорює з цього приводу те, що респонденти, які отримали досвід взаємодії із судовими органами (4,9% від загальної вибірки), висловлюють більше впевненості у своїй здатності добитися правосуддя, ніж ті, хто такого досвіду не здобули.



Якби Ви повідомили поліцію про злочин, на Ваше переконання, чи змогли би Ви домогтися правосуддя?



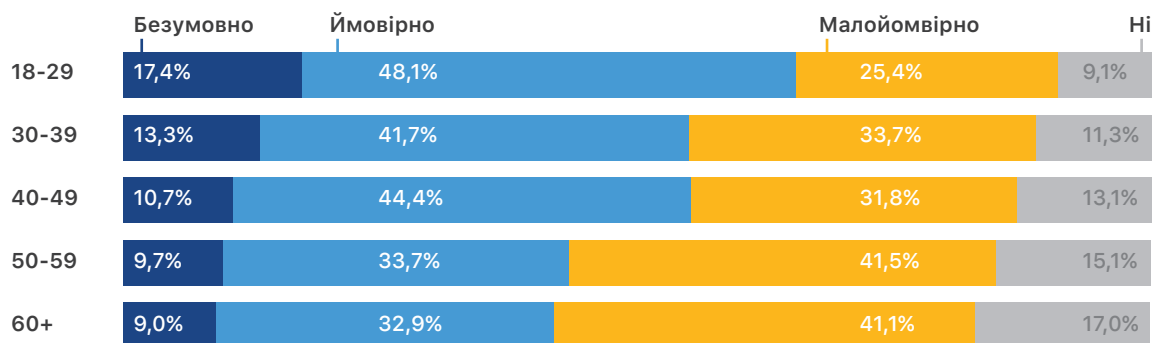
Віра в отримання правосуддя після повідомлення про злочин тісно співвідноситься з: віком (чим старше людина, тим менш імовірно, що він або вона вірить в можливість отримання правосуддя); економічним становищем (найбідніші респонденти ставляться до цього найбільш скептично [лише 36,4% осіб, котрі заявляють про брак коштів навіть на продукти харчування, стверджують про ймовірне отримання правосуддя]); та освітою (лише 22,2% тих, хто не має офіційної освіти, переконані у змозі отримати правосуддя у порівнянні з 61,9% осіб, які мають незакінчену вищу освіту, і 56,6% осіб, які здобули вищу освіту).

Учасники судових справ демонструють вищу міру впевненості у здатності отримати правосуддя після повідомлення про злочин, ніж респонденти, які не мають досвіду судових справ. В той час як менше половини (48,9%) респондентів, які не взаємодіяли із судами, переконані про безумовне або ймовірне отримання правосуддя після повідомлення про

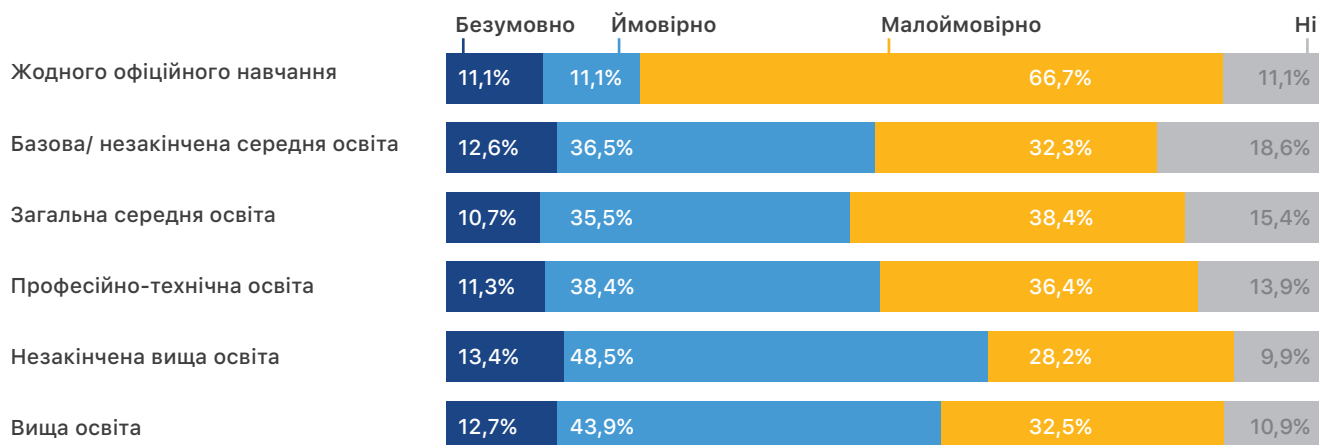
злочин, цей показник зростає до 76,2% серед учасників судових справ. Тим не менше, розбіжності за вищезазначеними критеріями (за віком, економічним становищем та освітою, які виступають ключовими чинниками у цьому контексті) залишаються дуже значимими серед учасників судових справ. Наприклад, в той час як 55,6% учасників судових справ, котрі заявляють про брак коштів навіть на продукти харчування, переконані у своїй змозі отримати правосуддя, це справедливо для 100% респондентів з найзаможнішої категорії (тобто тих, котрі стверджують про свою спроможність придбати собі автомобіль або інші товари аналогічної вартості).

Таким чином у 2018 році економічне становище респондентів залишається ключовим чинником, який визначає міру їхньої впевненості у здатність отримати правосуддя, а бідні люди ставляться до цього більш скептично та відчужені від системи правосуддя.

Якби Ви повідомили поліцію про злочин, на Ваше переконання, чи змогли би Ви домогтися правосуддя?



Якби Ви повідомили поліцію про злочин, на Ваше переконання, чи змогли би Ви отримати правосуддя?



Як і в 2017 році, основними причинами відсутності у респондентів віри у свою здатність відновити справедливість полягають у тому, що вони не достатньо впливові (77,1%) або достатньо багаті (78,1%). Чим менш освічена та бідніша людина, тим ймовірніше він чи вона вірять, що ці чинники унеможливають отримання правосуддя. Респонденти також заявили, що система правосуддя не допомагає таким «людям як вони» (65,1%) і що вона занадто повільна (55,7%). І що ще більш прикро, більше половини респондентів (58,8%) повідомили, що страх за свою безпеку буде або основною, або помірною причиною неможливості отримання правосуддя. В той же час небагато респондентів зазначили недостатню поінформованість (14,2%) як важливу причину, чому вони не зможуть відновити справедливість.

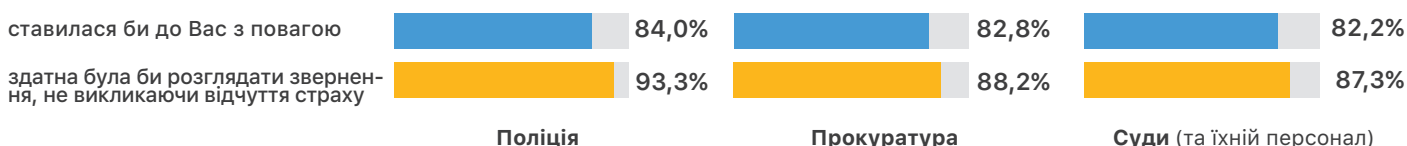
Респондентам запропонували поділитися своїми думками з приводу того, що трапиться, якщо привернути увагу до своєї проблеми

розмаїття інституцій та установ системи правосуддя, включаючи поліцію, державну прокуратуру, юристів, суди, місцеву державну адміністрацію та органи місцевого самоврядування. Їх запитали, чи буде їм легко зв'язатися з цими установами і чи будуть останні реагувати на їхні проблеми та взаємодіяти з ними у шанобливий, справедливий, доречний та чесний спосіб.

Стосовно поліції, прокуратури та судів, респонденти переважно вважають, що з усіма цими трьома установами буде легко зв'язатися, вони будуть демонструвати шанобливе ставлення до них, і до них можна буде звернутися без відчуття страху. Таку характеристику усім цим трьом інституціям надали понад 80% респондентів.

Відчуття того, що інституції системи правосуддя поважатимуть респондентів залишилося незмінним з 2017 року.

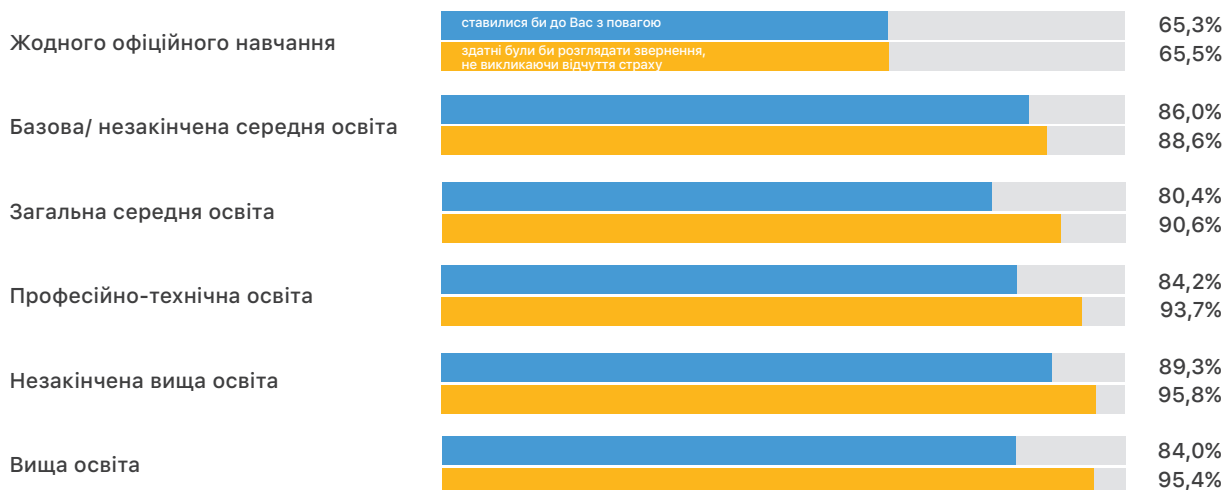
Якби Ви повідомили про злочин, на Вашу думку, ця інституція (безумовно + ймовірно) ...



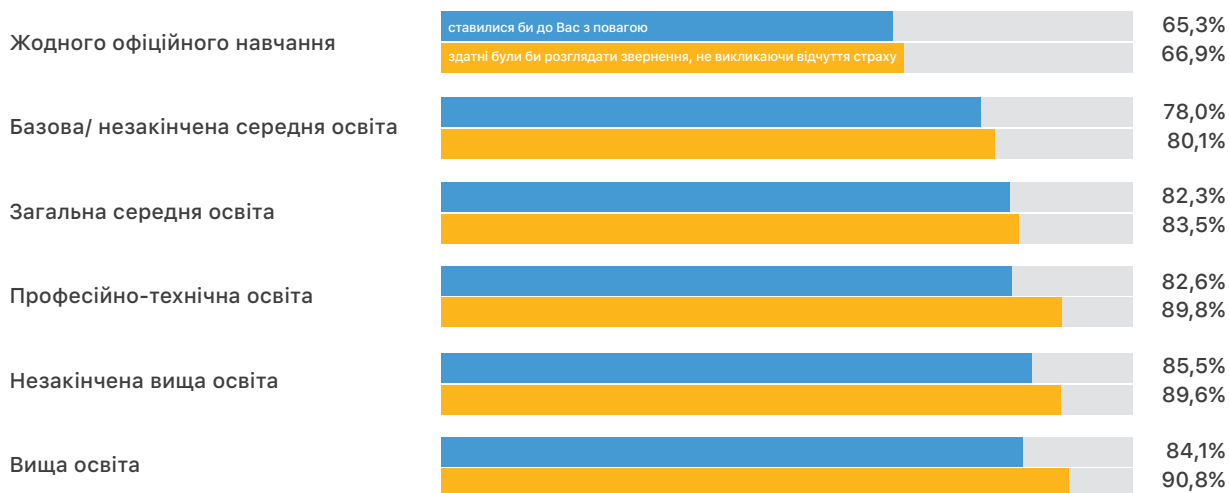
Проте при уважному розгляді стає очевидним, що найменш освічені не переконані в доступності цих установ. Особи без офіційної освіти значно більшою мірою, ніж решта населення, бояться зв'язуватися з поліцією, прокуратурою та іншими установами, та схильні вірити, що з ними обійдуться без

поваги. Це вказує на необхідність зміцнення довіри між цими установами та найменш освіченими громадянами та, можливо, на потребу підтримати поліцію та прокуратуру у взаємодії з цими громадянами у дусі співпраці та відкритості.

Якби Ви повідомили про злочин співробітникам поліції, на Вашу думку, вони би (безумовно + ймовірно) ...



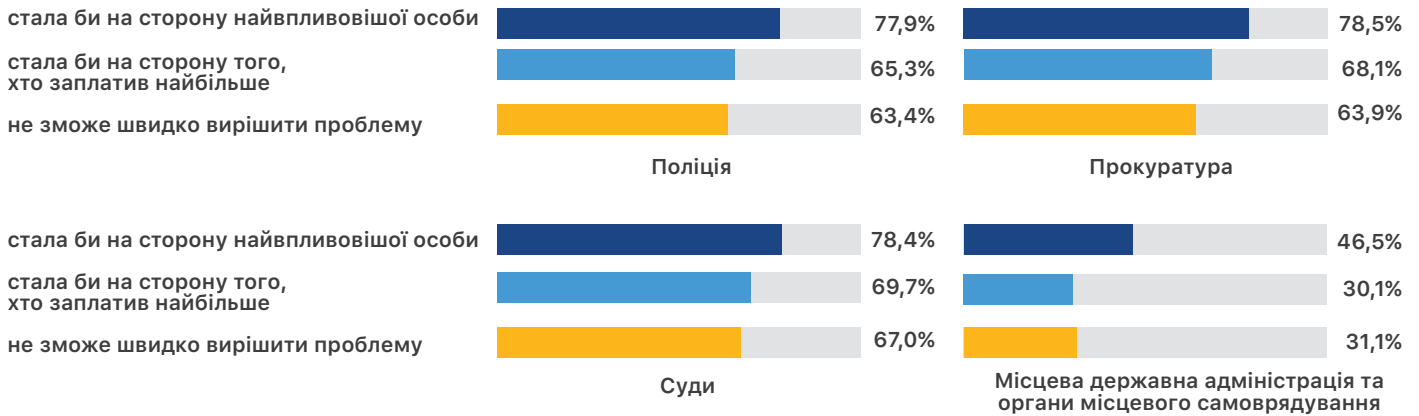
Якби Ви повідомили про злочин співробітникам органів державної прокуратури, на Вашу думку, вони би (безумовно + ймовірно) ...



Незважаючи на загальні позитивні оцінки, коли мова йде про доступність поліції, прокуратури та судів, респонденти вважають, що цим трьом інституціям бракує чесності та ефективності. Понад три чверті респондентів повідомили, що поліція (77,9%), прокуратура (78,5%) та суди (78,4%) безумовно чи вірогідно стануть на сторону найвпливовішої особи у спорі (хоча так вважає відносно менша частина учасників судових справ: наприклад, 65,1% учасників судових справ заявили, що поліція безумовно чи вірогідно стане на сто-

рону найвпливовішої особи, і 69,8% повідомили, що прокуратура вчинить так само). Близько двох третин повідомили, що поліція (65,3%), прокуратура (68,1%) та суди (69,7%) безсумнівно або вірогідно стануть на сторону особи, яка заплатила найбільше, тоді як аналогічний відсоток респондентів зазначили, що поліція (63,4%), прокуратура (63,9%) та суди (67%) безумовно або ймовірно не вирішать проблему. Це сприйняття в усіх трьох областях розповсюджене досить однотайно серед людей різних соціально-економічних верств.

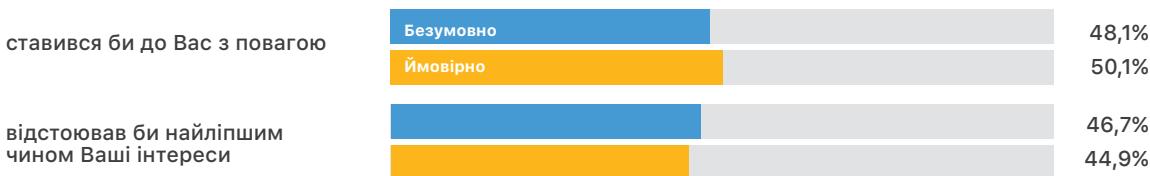
Якби Ви повідомили про злочин, на Вашу думку, ця інституція (безумовно + ймовірно) ...



Схожі відповіді респондентів стосовно всіх трьох установ, очевидно, вказують на те, що респонденти сприймають їх подібним чином. **Іншими словами, виявляється, що респонденти сприймають систему правосуддя в цілому, а не поліцію, прокуратуру та суди як окремі інститути.**

Адвокати сприймаються більш позитивно; тоді як більшість респондентів вважають, що установи правосуддя стануть на сторону найвпливовішої особи, або людини, яка заплатила найбільше, у них немає подібних сумнівів щодо чесності адвокатів.

Якби Ви звернулися зі своєю проблемою до адвоката, на Вашу думку, він/ вона би...

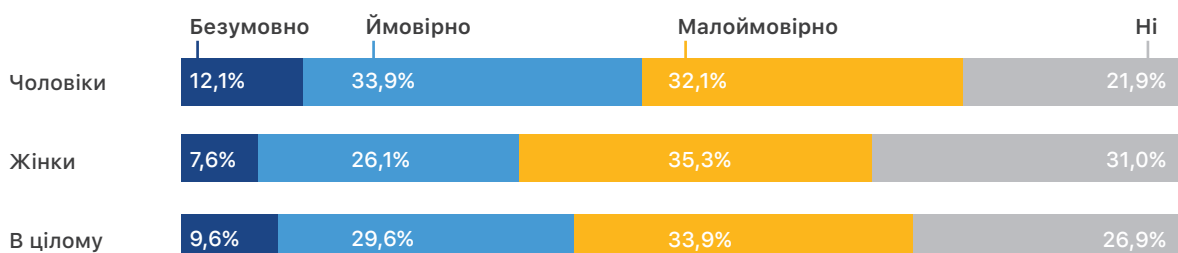


Проте адвокати – як і суди – вважаються недоступними для більшості респондентів. Лише двоє із п'яти опитаних (39,2%) повідомляють, що вони безсумнівно або вірогідно зможуть дозволити собі найняти юриста, тоді як ще менше (28,1%) вважають, що судочинство буде для них фінансово доступним. **Ці відповіді співвідносяться з економічними показниками та рівнем освіти:** 10,9% осіб без офіційної освіти заявили, що зможуть дозволити собі найняти юриста у порівнянні з 53,8% респондентів з вищою освітою. Анало-

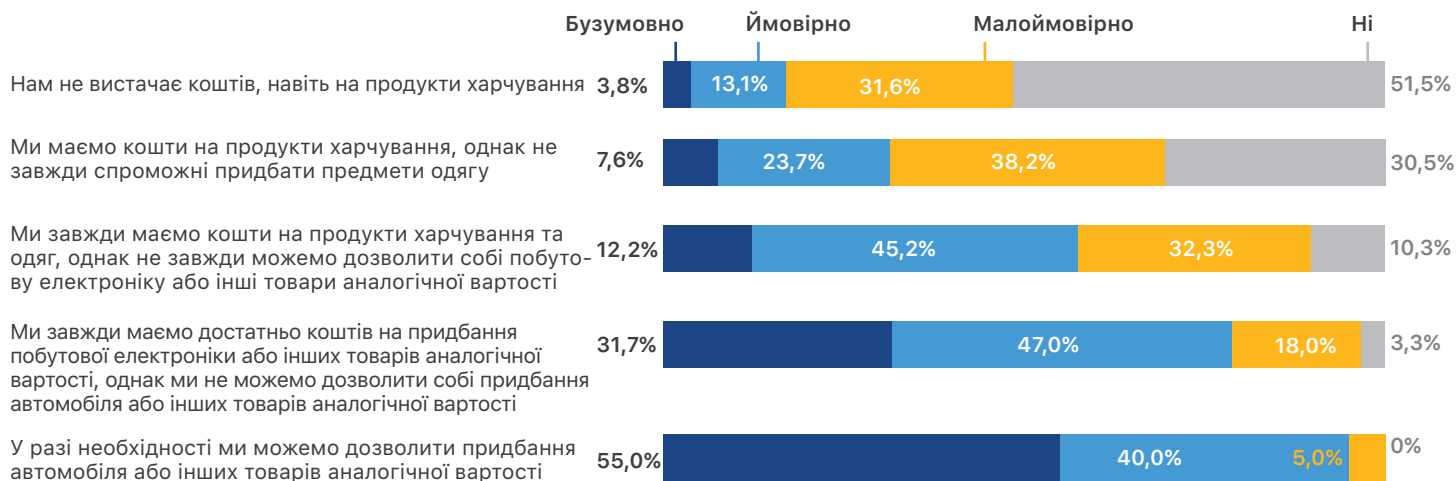
гічно, 11,1% респондентів без офіційної освіти повідомили, що зможуть фінансово дозволити собі судове провадження у порівнянні з 41% респондентів з вищою освітою.

Відносно незначний відсоток жінок вважає, що судочинство буде для них фінансово доступним. Лише 33,7% жінок повідомили, що зможуть дозволити собі адвоката (у порівнянні з 46% чоловіків), тоді як ще менше (23,4%) вважають, що зможуть дозволити собі судове провадження (у порівнянні з 33,8% чоловіків).

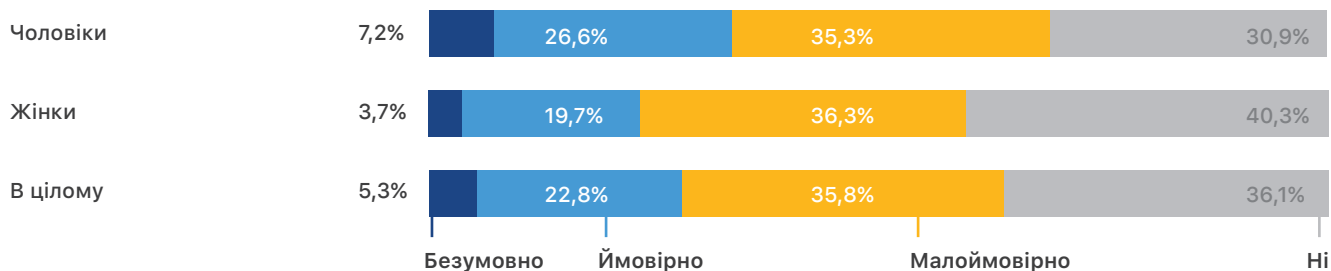
Якби Ви зіткнулися з проблемою, на Вашу думку, чи могли би Ви собі дозволити найняти адвоката?



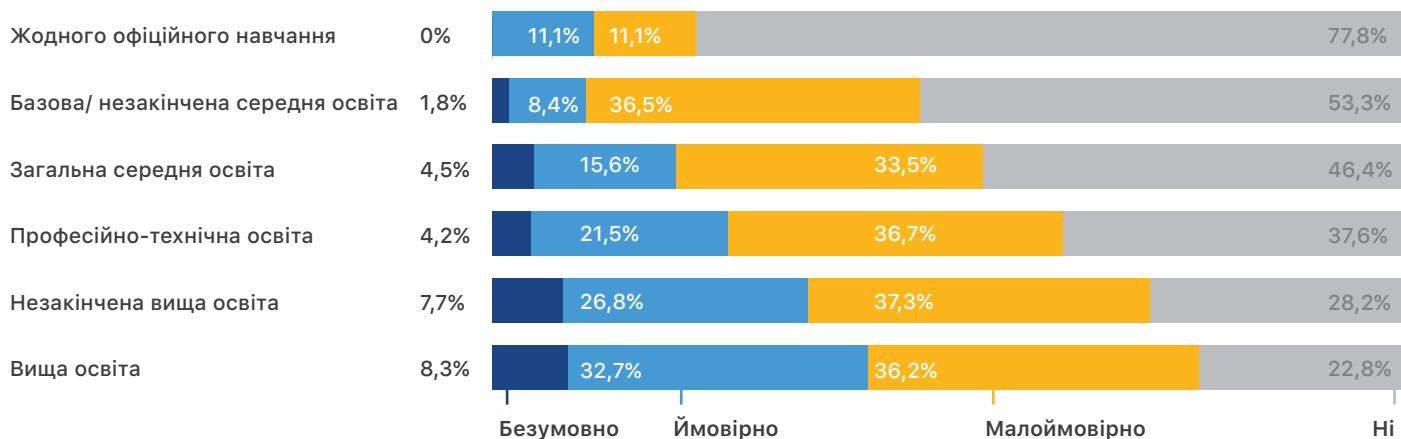
Якби Ви зіткнулися з проблемою, на Вашу думку, чи могли би Ви собі дозволити найняти адвоката?



На Вашу думку, Ви змогли би собі дозволити судове провадження?



На Вашу думку, Ви змогли би собі дозволити судове провадження?



Хоча існує небагато регіональних відмінностей у сприйнятті доступності послуг адвокатів, розбіжність за статевою ознакою присутня в усіх трьох областях, в Донецькій

області вона найбільша: тоді як близько половини (49%) чоловіків вважають, що зможуть дозволити собі юриста, те саме стосується лише менше третини жінок (32,8%).

Якби Ви зіткнулися з проблемою, на Вашу думку, чи могли би Ви собі дозволити найняти адвоката (безумовно + ймовірно) ?

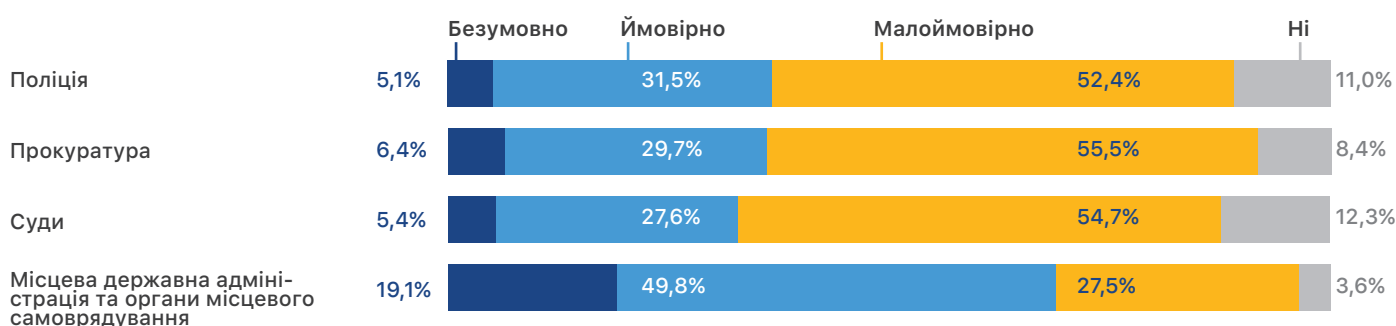


Близько трьох чвертей респондентів (78,1%) повідомили, що у разі їхньої неспроможності дозволити собі адвоката, на їхнє переконання, органи державної влади нададуть їм адвоката, який, на думку 61,4% респондентів, скоріш за все не буде коштувати їм нічого (також приблизно половина [51,9%] респондентів вважають, що вони безкоштовно знайдуть адвоката в одній із організацій громадянського суспільства). Незважаючи на це, лише приблизно двоє з п'яти респондентів (38,6%) вважають, що наданий державою адвокат відстоюватиме їхні інтереси таким же чином, що й приватний адвокат.

Найбільше довіри у респондентів викликають їхні місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування. Їх вважають чеснішими (46,5% респондентів вважають, що місцеві державні адміністрації

та органи місцевого самоврядування стали би на сторону найвпливовішої особи у порівнянні з приблизно трьома чвертями респондентів, які дотримуються такої ж думки щодо поліції, прокуратури та судів; крім того, 30,1% переконані, що місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування стали би на сторону тих, хто заплатив би найбільше у порівнянні з близько двома третіми – щодо поліції, прокуратури та судів). Місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування також розглядаються як більш справедливі та швидші (приблизно дві третини [68,9%] респондентів переконані, що місцеві адміністрації державні адміністрації та органи місцевого самоврядування вирішать їхні проблеми швидко у порівнянні з приблизно третинною – стосовно судів, поліції та прокуратури).

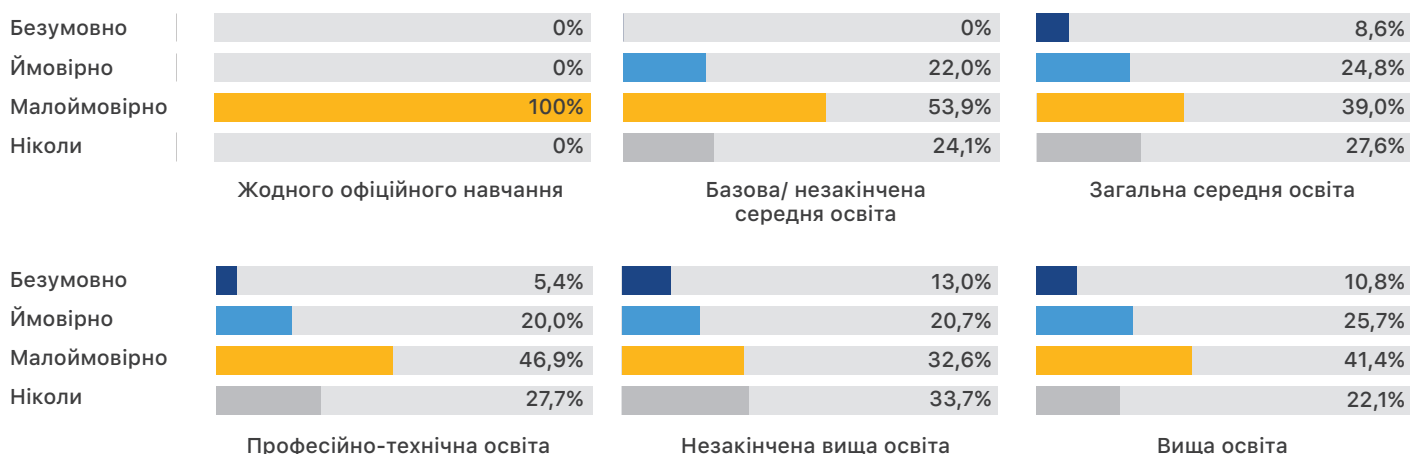
Якби Ви звернулися з Вашою проблемою до цих інституцій, чи вирішили би вони її швидко?



Місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування користуються найбільшою довірою серед найменш освічених та найбільш освічених осіб (на відміну від поліції, прокурорів та судів, яким ці особи довіряють найменше). Наприклад, жоден з респондентів без офіційної освіти та 22% осіб

із початковою чи незакінченою середньою освітою заявили, що місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування стануть на сторону особи, яка заплатила. Для порівняння цей показник становить 33,7% для осіб із незакінченою вищою освітою і 36,5% для осіб із вищою освітою.

Якби Ви звернулися з Вашою проблемою до місцевої державної адміністрації чи органу місцевого самоврядування, на Вашу думку, чи стала би вона/ він на сторону особи, яка може заплатити найбільше?



Спантеличує те, що, хоча респонденти не дуже добре поінформовані про точні функції місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування (42,6% респондентів не знають, чи місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування відіграють якусь роль у вирішенні спорів), вони є саме тими установами, яким найбільше довіряють респонденти у вирішенні проблем, з якими до них звертаються громадяни.

Тому і виявляється, що основні установи сектору правосуддя: поліція, прокуратура та суди, – хоча, за загальним переконанням,

в основному відкриті для звернень, але також і нечесні, неефективні та фінансово недоступні. Негативні думки найбільш виражені серед осіб із найнижчим рівнем офіційної освіти, найбільш вразливих та жінок. Незважаючи на певні розбіжності щодо окремих питань, ці думки в більшості випадків одностайно висловлюються в усіх трьох досліджених областях. Респонденти з досвідом розгляду судових справ схильні мати більш позитивне уявлення про установи правосуддя та про власні перспективи домогтися правосуддя, ніж інші респонденти.

5.3 ДОСВІД У ВИРІШЕННІ СПОРІВ

Респондентам у трьох областях запропонували описати їхній досвід у спорах, який вони здобули протягом попередніх 12 місяців. Протягом цього періоду 534 з 3900 опитаних осіб (13,7%) мали юридичний спір. Респонденти, які мали спори, поділяються на дві широкі категорії: тих, хто зазнав утисків (надалі – «потерпілі»), і тих, хто обвинувачується в завданні утисків комусь, а також тих, хто вважає, що вони не відносяться до жодної із категорій (надалі – «підозрювані у скоєнні правопорушення/ інші особи»).

З 288 людей, які вважають себе потерпілими – майже половина (49,3%) відчують, що отримали правосуддя. Це знаменує помітне поліпшення у порівнянні з минулим роком, коли лише 34% відчували те ж саме. З 244 підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб, майже троє з п'яти (59,3%) вважають, що вони отримали правосуддя. Як стане очевидно з наведених нижче результатів, не можливо визначити єди-

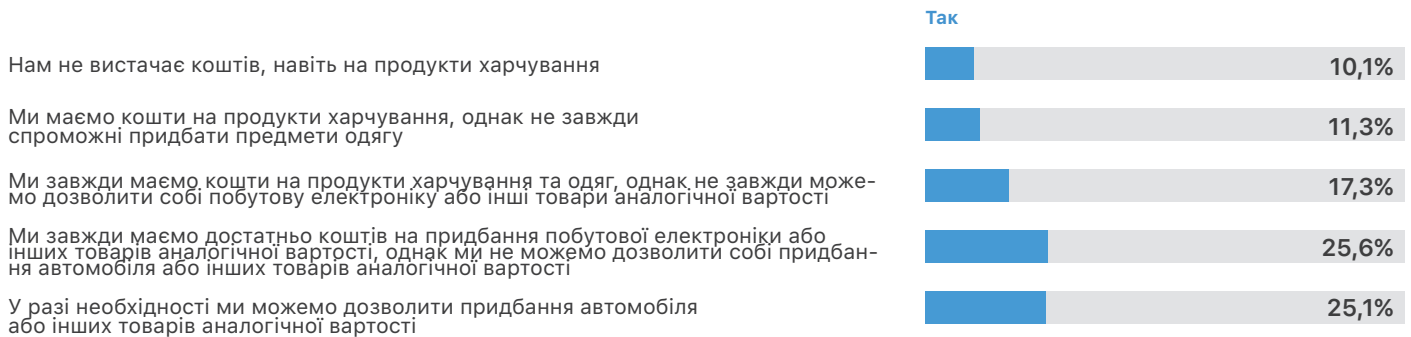
ну причину того, чому інститути правосуддя спрацьовували краще, ніж очікувала широка громадськість. Більшість інститутів, на загальне переконання, ставилися до респондентів з повагою. Проте досвід респондентів з ними вимальовує картину інститутів, що повільно реагують, схильні ставати на сторону впливовішого і іноді корумповані.

Хоча й не існує істотних регіональних відмінностей у періодичності, з якою у людей виникають спори (від 12,8% у Луганській області до 13,1% у Житомирській та 15,2% у Донецькій), масштаб юридичних спорів осіб, що належать до заможніших домогосподарств, та з вищим рівнем офіційної освіти суттєво відрізняється. Причини вищезазначеного слід встановлювати за допомогою якісних досліджень, але цілком вірогідно, що вищезазначене впливає з більшого обсягу справ та ділових відносин, якими найзаможніші люди займаються, або з їхньої схильності частіше від інших потерпати від дрібних майнових злочинів.

Чи мали Ви юридичний спір за останні 12 місяців?



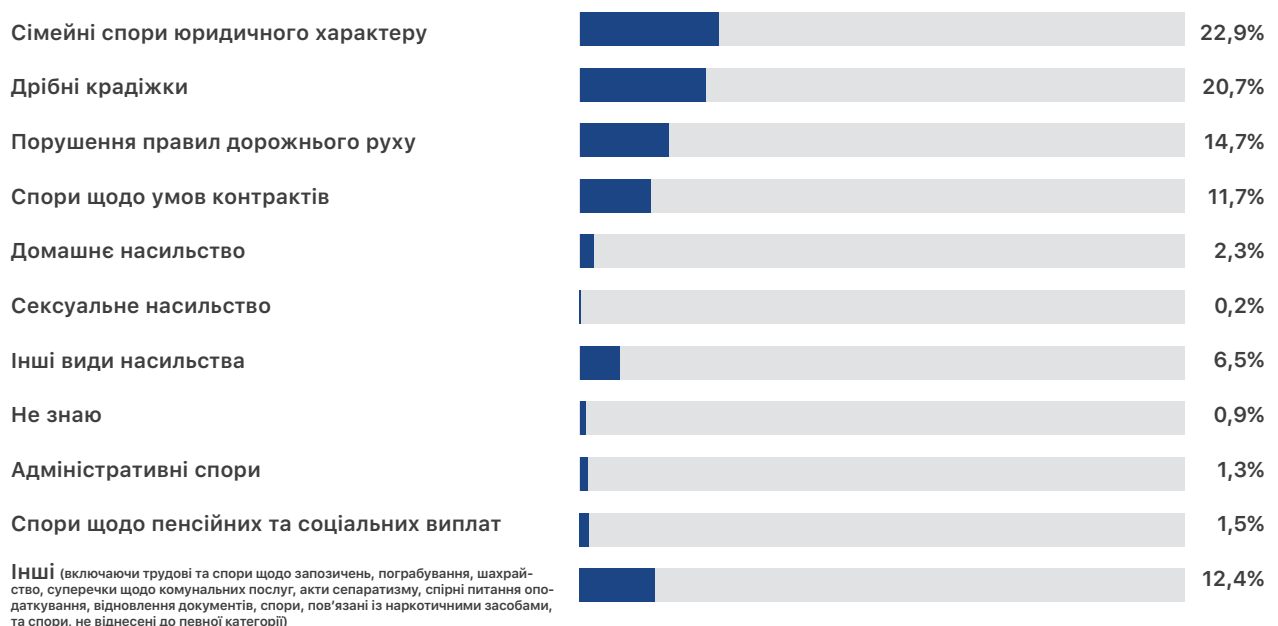
Чи мали Ви юридичний спір за останні 12 місяців?



Чотири найчастіші види спорів – це юридичні спори в межах в сім'ї (виключаючи домашнє насильство), дрібні крадіжки, порушення правил дорожнього руху та спори щодо виконання контрактів. Жінки схильні вдвічі частіше,

ніж чоловіки, заявляти про сімейні конфлікти, тоді як чим заможніша особа, тим ймовірніше він або вона мали спір щодо умов контракту або порушення правил дорожнього руху.

Яка була суть суперечки?



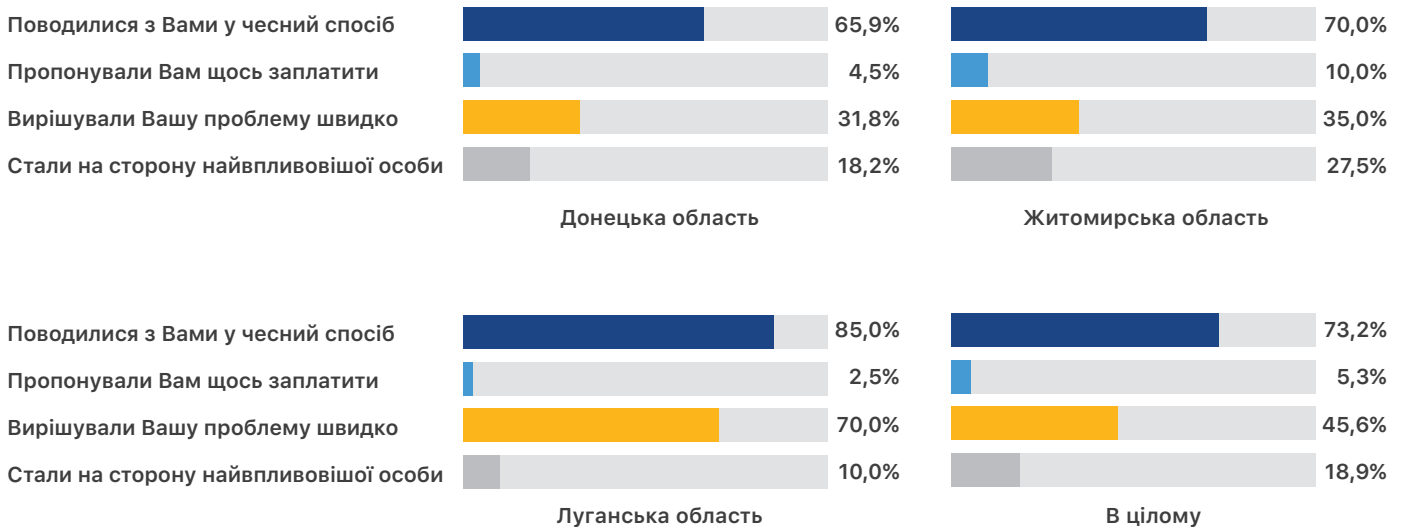
ДОСВІД ПОТЕРПІЛИХ

Майже шість із десяти потерпілих у своїх прагненнях отримати правосуддя зверталися до поліції. Вони отримали суперечливий досвід. З одного боку, приблизно три чверті заявили, що вони легко знайшли відділок поліції і до них ставилися шанобливо. Трохи менше трьох чвертей (72,2%) відзначили, що співробітники поліції продемонстрували готовність їм допомогти і вони діяли у чесний спосіб (73,2%). З іншого боку, більше половини (54,4%) повідомили, що поліція не вирішила їхню проблему

швидко. Дев'ятьох осіб зі 161, котрі взаємодіяли з поліцією (5,3%), попросили заплатити хабарі – і у чотирьох випадках вони заплатили.

Хоча досвід респондентів мало відрізняється в залежності від рівня бідності та освіти, між респондентами спостерігається одна помітна відмінність: потерпілі висловлюють значно кращу думку про діяльність поліції у Луганській області, ніж у двох інших областях.

Чи офіцери поліції...?



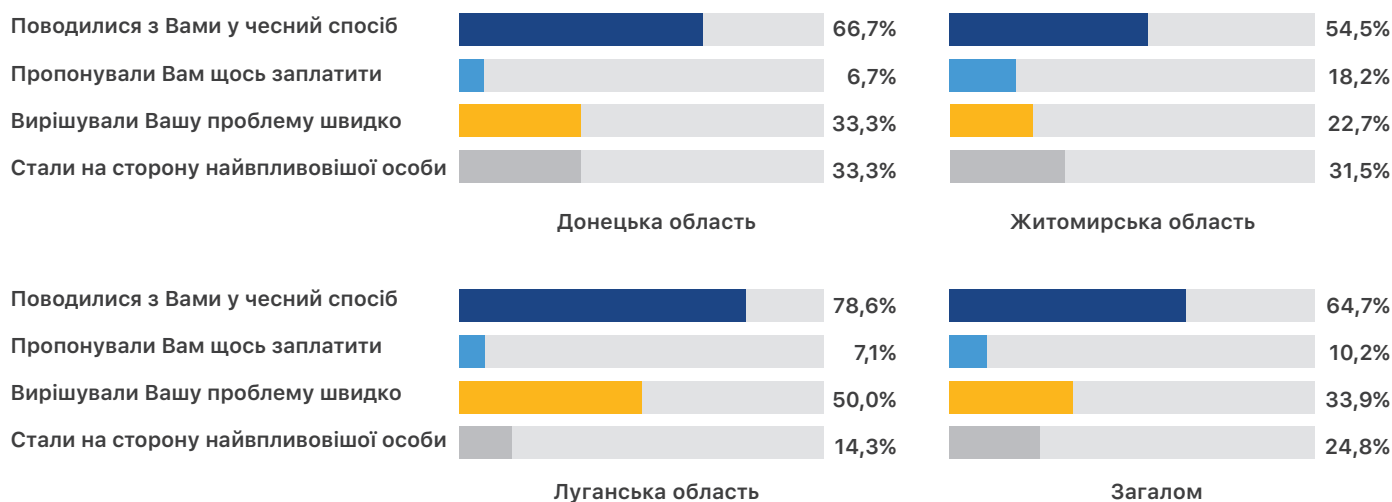
Потерпілі в трьох областях взаємодіяли з прокуратурою у 66 випадках. Досвід респондентів схожий, але істотно менш вдалий, ніж досвід осіб, що взаємодіяли з поліцією. Як і у випадку з поліцією, більше трьох чвертей (78,3%) повідомили, що до них ставилися з повагою. Однак, більше третини (35,3%) заявили, що з ними не поведилися у чесний спосіб (у порівнянні з 26,3% – стосовно поліції).

Сім з 66 осіб (10,2%) повідомили, що співробітники прокуратури запропонували їм щось заплатити, тоді як 12 (майже 17,4%) де-факто щось платили (ці респонденти чітко запропонували кошти без прохання співробітників прокуратури). Незважаючи на готовність брати кошти, 66,1% респондентів заявили, що

прокуратура не вирішила їхніх проблем швидко, і водночас чверть заявила, що установа стала на сторону найвпливовішої особи.

Незважаючи на незначну відмінність в тому, як поведилися з респондентами працівники прокуратури з огляду на рівень доходів та освіти респондентів, **їхній досвід взаємодії з прокуратурою у Луганській області, як і з поліцією Луганської області, однозначно найбільш позитивний з-поміж трьох областей. Водночас інституція в Житомирській області дістала масу вкрай негативних оцінок, з яких 31,8% з респондентів, які взаємодіяли з нею, повідомили про сплату хабарів.**

Чи співробітники прокуратури...?

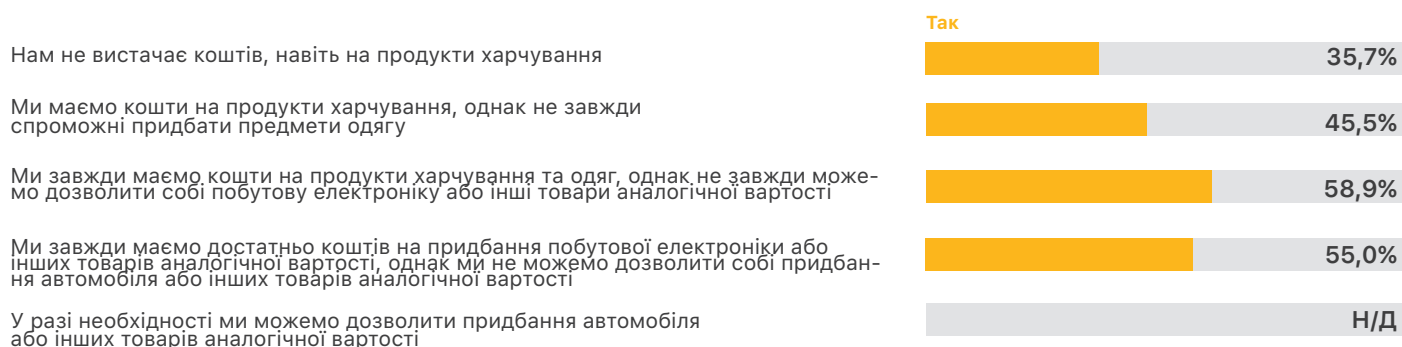


Понад сім із десяти (70,7%) потерпілих звернулися до суду. **Ці респонденти, як правило, задоволені більшістю аспектів свого досвіду у судах;** на думку переважної більшості, суди було легко знайти (88,5%), їх проінформували про дні проведення слухань (92,4%), вони зрозуміли процедури суду (89,4%), і співробітники судів (84,9%) та судді (86,4%) ставилися до них з повагою. Майже три чверті потерпілих (74,1%) вважають, що суд діяв у справедливий спосіб.

Незважаючи на ці позитивні результати, потерпілі висловлюють менш втішні погляди щодо доступності та ефективності судів. Менше половини вважають, що суди працювали швидко (47,8%). Більше того, майже половина (50,5%) заявила, що загальна вартість судочинства була недоступною, тоді як аналогічний відсоток респондентів (46,1%) виявив, що фінансово не доступні навіть суто судові збори. Приблизно один з п'яти осіб (18,7%) переконаний, що суди стають на сторону найвпливовішої особи.

Найменше від інших вважають судочинство фінансово доступним найбідніші респонденти. Це й не викликає подиву, зважаючи на витрати, пов'язані зі зверненням до суду (включаючи судові збори, оплату послуг адвокатів та інші), які не несуть респонденти, що звернулися до поліції чи прокуратури (і внаслідок чого добробут респондентів грає невелику роль в тому, наскільки фінансово доступними вони вважають ці установи). Найбідніші респонденти схильні також найбільше від інших вірити в те, що суд став би на сторону найвпливовішої особи. Таким чином **хоча добробут і не важливий чинник у досвіді взаємодії потерпілих з поліцією чи прокуратурою, він певною мірою впливає на те, наскільки доступним і неупередженим сприймається судочинство:** бідніші респонденти менш схильні вважати суди фінансово доступними та більшою мірою схильні вірити, що суди стали би на сторону найвпливовішої особи.

Чи могли Ви собі фінансово дозволити розгляд справи у суді?

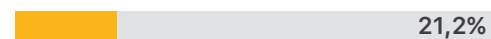


Чи суд став на сторону найвпливовішої особи?

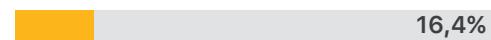
Нам не вистачає коштів, навіть на продукти харчування



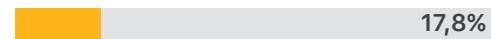
Ми маємо кошти на продукти харчування, однак не завжди спроможні придбати предмети одягу



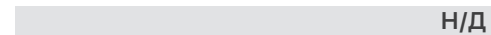
Ми завжди маємо кошти на продукти харчування та одяг, однак не завжди можемо дозволити собі побутову електроніку або інші товари аналогічної вартості



Ми завжди маємо достатньо коштів на придбання побутової електроніки або інших товарів аналогічної вартості, однак ми не можемо дозволити собі придбання автомобіля або інших товарів аналогічної вартості



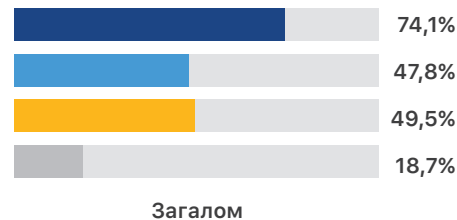
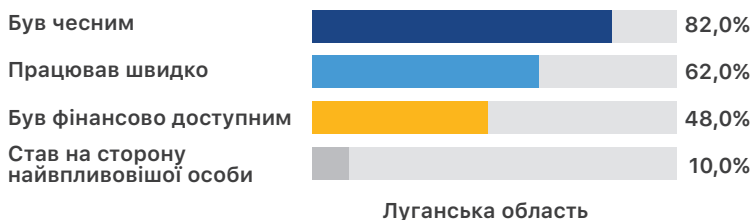
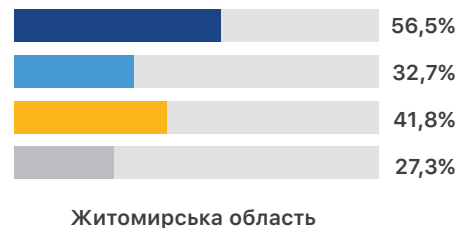
У разі необхідності ми можемо дозволити придбання автомобіля або інших товарів аналогічної вартості



Тим не менше, як і щодо роботи поліції та прокуратури, найбільші розбіжності в результатах – між регіонами. Знову ж таки результати роботи установ у Житомирській області сприймаються як найгірші з трьох досліджених областей, причому суди вважаються менш

справедливими, повільнішими, менш доступними і більш схильними ставати на сторону найвпливовішої особи, ніж у двох областях, що розташовані до лінії зіткнення найближче (Донецькій та Луганській).

Чи суд...?



Рішення судів були зрозумілі для 80,6% потерпілих, і аналогічний відсоток респондентів (80,8%) знову звернуться до суду, якщо трапиться щось подібне.

Трохи більше половини (51,5%) потерпілих скористалися послугами адвоката, який займався їхніми спорами. Потерпілим було легко знайти адвоката (79,2%), і вони вважають, що адвокат ставився до них з повагою (93,7%) та представляв їхні найкращі інтереси (91,5%), а також вони розуміли поради своїх адвокатів (94,4%). Майже три чверті (73,9%) скористалися послугами приватного адвоката і щось платили своїм адвокатам (73,1%) та вважають, що адвокат був їм фінансово доступним (73,7%). Серед інших потерпілих, які скористалися послугами адвока-

та, 21,8% змогли це зробити завдяки програмі правової допомоги, і незначна кількість скористалися послугами юриста, наданого організацією громадянського суспільства.

Безкоштовна правова допомога, вочевидь, досить справедливо була надана тим, хто її найбільше потребує, причому третина найбільш вразливих потерпілих, які потребують послуг юриста, отримали їх у порівнянні з лише 5,2% тих респондентів, хто відносить себе до більш забезпечених верств населення. **Тим не менше результати також засвідчують, що правова допомога ще не достатньо широко розповсюджена:** майже половина тих, хто не має коштів навіть на продукти харчування (46,7%) змушені були наймати приватного адвоката.

Чи був адвокат...?



У потерпілих також поцікавилися щодо їхнього досвіду взаємодії із органами місцевого самоврядування та місцевою державною адміністрацією при вирішенні правових спорів. З 271 опитаних потерпілих, лише 22 (8,1%) повідомили, що місцева державна адміністрація або орган місцевого самоврядування долучилися до розгляду їхнього спору. З них 17 (77,3%) заявили, що їхня місцева державна адміністрація або орган місцевого самоврядування прагнули допомогти, 18 (81,8%) вважають, що до них ставилися з повагою, і всі вважають, що місцева державна адміністрація або орган місцевого самоврядування прислуховувалися до їхньої версії події. **На відміну від більш соціально значимих установ правосуддя (поліція, прокуратура та суди), місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування оцінюються досить високо щодо їхньої доступності та ефективності: майже дві третини потерпілих (68,2%) вважають, що місцева державна адміністрація або орган місцевого самоврядування працювали швидко, та 72,1% повідомляють, що вони розглядали питання у чесний спосіб.** Врешті-решт 82% респондентів знову звернуться місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, якщо трапиться подібна проблема. Ці результати досить

однотайні у трьох областях та серед різних підгруп, які брали участь в опитуванні.

Усі члени соціально незахищених груп, включаючи осіб з інвалідністю, осіб, які надають послуги комерційного сексу, внутрішньо переміщених осіб та членів ЛГБТ-спільноти, повідомляють, що при вирішенні спорів дуже покладаються на потужну внутрішню комунікацію. Усі опитані представники цих груп зазначили, що найважливішим джерелом інформації є інші члени їх груп і що вони не хочуть покладатися на установи правосуддя для захисту своїх прав.

Таким чином приблизно половина опитаних (49,3%) потерпілих відчувають, що вони «отримали правосуддя», тоді як інша половина (50,7%) – ні. Незважаючи на це, менш ніж п'ята частина (18,2%) потерпілих звернулася до іншої особи чи спеціалізованої установи (органів державної влади, що опікуються такими питаннями, друзів та членів родини, організацій громадянського суспільства тощо), намагаючись отримати правосуддя. Це може свідчити про те, що опитані потерпілі втратили віру у свою спроможність отримати правосуддя – і, отже, відмовилися від подальших дій.

ДОСВІД ПІДОЗРЮВАНИХ У СКОЄННІ ПРАВОПОРУШЕННЯ / ІНШИХ ОСІБ

Трохи більше половини підозрюваних у скоєнні правопорушення/інших осіб (53,5%) взаємодіяли з поліцією, намагаючись домогтися правосуддя. Їхній досвід з поліцією змішаний, хоча у деяких важливих аспектах він гірший, ніж досвід потерпілих. До позитивних сторін можна зарахувати повідомлення трохи більше трьох чвертей (77,3%) про те, що поліція ставилася до них з повагою, твердження майже дев'яти з десятих (88,6%) про те, що поліція прислуховувалася до їхньої версії події, та заяви більше двох третин (67,6%) про те, що по-

ліція швидко вирішила їхні проблеми. З іншого боку, більше третини (35,3%) заявляють, що поліція не діяла у чесний спосіб. Більш того, шістнадцятьох із загальної кількості 132 осіб, які взаємодіяли з поліцією (12,2%), співробітники поліції попросили гроші – і у восьми випадках вони заплатили.

Поліція поводитася з освіченішими та впливовішими підозрюваними у скоєнні злочину/іншими особами у більш чесний спосіб, ніж з біднішими та менш освіченими. Найбідніші люди схильні найбільше від інших вважати,

що з ними поводитися несправедливо, що їхні проблеми розглядалися повільніше, ніж решта опитаних підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб, і що поліція ставала на сторону найвпливовішої особи у спорі. При-

мітно, що найбільш підозрювані у скоєнні правопорушення/ інші особи були тими людьми, кого співробітники поліції частіше вимагали заплатити їм.

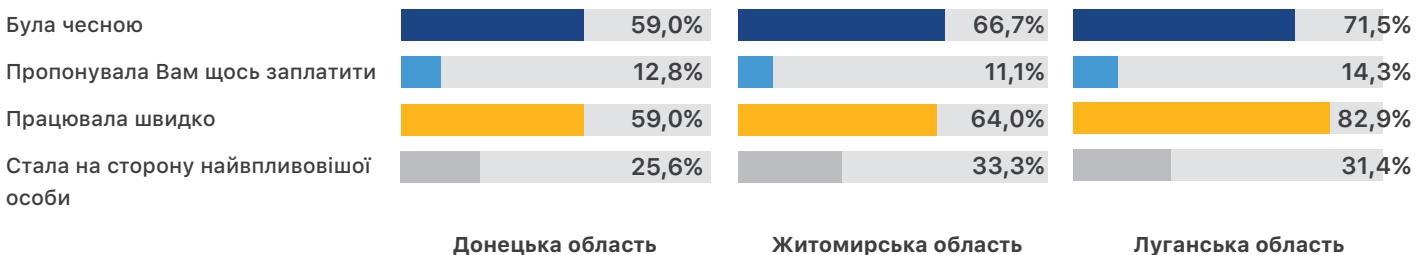
Чи поліція...?



На відміну від потерпілих, за результатами опитування яких робота поліції у Луганській області виділяється на фоні інших, картина того, як по-

водяться із підозрюваними у скоєнні правопорушення/ іншими особами в трьох досліджених областях вимальовується більш неоднозначно.

Чи поліція...?



В цілому результати засвідчують, що, на думку респондентів, поліція поводить з підозрюваними у скоєнні правопорушення/ іншими особами гірше, ніж з потерпілими. Значно менше підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб (64,7%) повідомляють, що з ними поводитися чесно у порівнянні з потерпілими (73,2%), тоді як значно більше стверджують, що поліція просила їх щось заплатити (12,2% підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб у порівнянні з 5,3% потерпілих) і що поліція ставала на сторону

найвпливовішої особи (29,4% підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб у порівнянні з 18,9% потерпілих). Одним із показників, у відповідності до якого з підозрюваними у скоєнні правопорушення/ іншими особами поводитися краще, ніж з потерпілими, була ефективність, оскільки вони частіше висловлюються про те, що поліція швидко вирішила їхнє питання (67,6% підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб у порівнянні з 45,6% потерпілих). Однак ці дані можна тлумачити по-різному; можна стверджувати, що

вони засвідчують заповзятість поліції у покаранні підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб.

Результати також засвідчують, що на противагу невеликій розбіжності в тому, як поліція поводить себе з потерпілими в залежності від їхнього рівня бідності або освіти, зовсім по-іншому вона поводить себе із підозрюваними у скоєнні правопорушення/ іншими особами: **чим бідніший та менш освічений підозрюваний у скоєнні правопорушення/ інша особа, тим з меншою імовірністю з ним поведуться чесно, оперативно та шанобливо.**

Підозрювані у скоєнні правопорушення/ інші особи у трьох областях взаємодіяли з прокуратурою. Їхній досвід подібний до того, який вони мали при взаємодії з поліцією. Як і щодо поліції, понад три чверті (79,2%) повідомляють, що співробітники прокуратури ставилися до них з повагою, тоді як майже всі опитані (94,2%) заявляють, що прокуратура прислухалася до їхньої версії історії, і більше половини (58,4%) стверджують, що прокуратура швидко вирішувала їхні проблеми. Водночас, однак, майже двоє з п'яти респондентів (38,4%) заявляють, що з ними не повелися у чесний спосіб, тоді як троє з 34 (9,2%) повідомляють, що їх попросили щось заплатити.

Вибірка підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб, спори яких призвели до взаємодії із прокуратурою, невелика, тому робити однозначні висновки або порівнювати підгрупи за регіонами чи особистісними ознаками складно.

Суди були залучені у 62,1% спорів щодо підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб. **Як і у випадку з потерпілими, ці респонденти, як правило, задоволені більшістю аспектів свого досвіду в суді;** понад

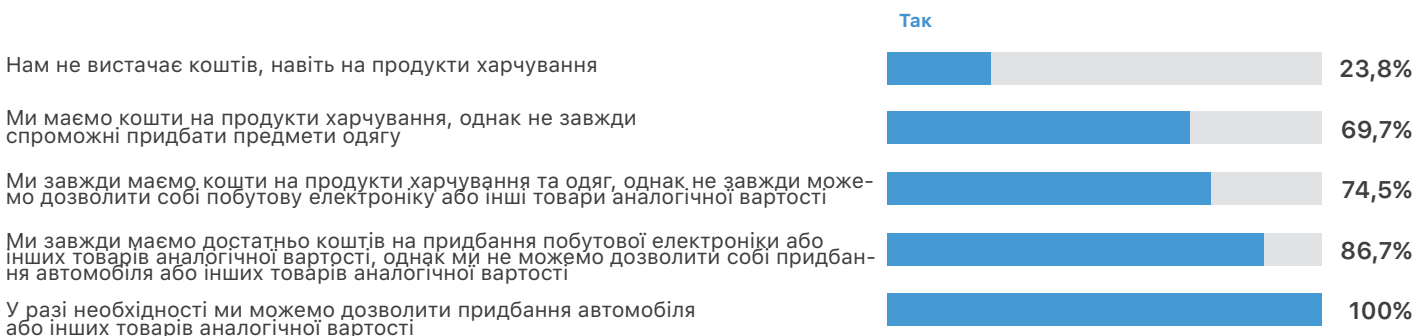
дев'ять з десяти вважають, що суди було легко знайти (90,3%), вони розуміли процедури суду (93,5%), а співробітники судів (94,1%) та судді (92,8%) ставилися до них з повагою. Майже чотири з п'яти підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб (79,1%) відчують, що суд був справедливий.

На відміну від потерпілих, підозрювані у скоєнні правопорушення/ інші особи також мають відносно позитивні враження щодо фінансової доступності та ефективності судів. Майже троє з п'яти (57,3%) вважають, що суд працював швидко, тоді як майже сім із десяти (69,5%) переконані, що загальна вартість судочинства доступна. Як і у випадку з потерпілими, менше один з п'яти (17,5%) вважає, що суд став на сторону найвпливовішої особи.

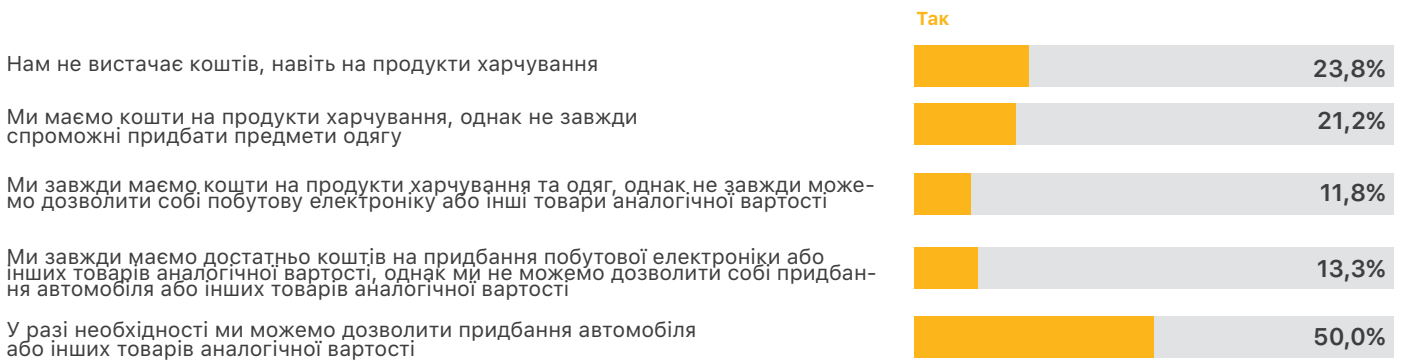
Знову ж таки, як і у випадку з потерпілими, найбідніші респонденти найменше від усіх переконані у фінансовій доступності судочинства: лише 23,8% осіб, хто відносить себе до категорії людей, котрим «не вистачає коштів навіть на продукти харчування», переконані у фінансовій доступності судочинства у порівнянні з 100% осіб, котрі відносять себе до найзаможнішої категорії.

Хоча в цілому достеменно, що чим бідніший респондент, тим ймовірніше він або вона вірять, що суд стане на сторону найвпливовішої особи, найзаможніші підозрювані у скоєнні правопорушення/ інші особи складають виняток у цьому відношенні. Цей результат не узгоджується із картиною, з'ясованою в решті частини дослідження, згідно з якою найбідніші респонденти схильні найбільше від інших ставити під сумнів чесність інституцій правосуддя; одне з можливих пояснень полягає в тому, що ця вибірка невелика – і таким чином має більше шансів залежати від статистичної похибки.

Чи могли Ви собі фінансово дозволити розгляд справи у суді?



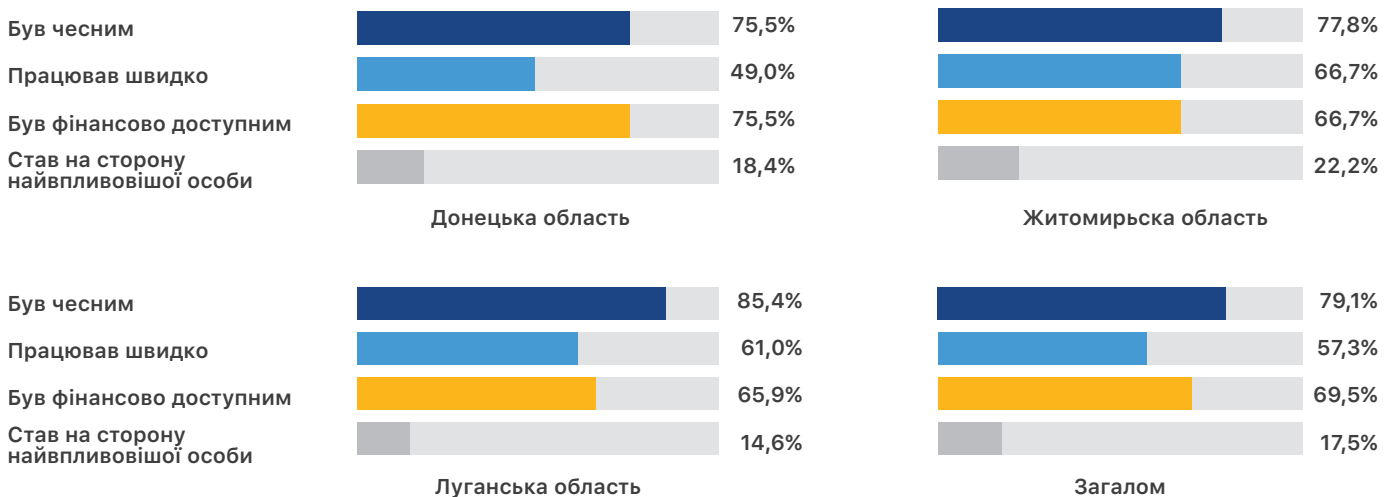
Чи став суд на сторону найвпливовішої особи?



На противагу від результатів роботи судів у спрах потерпілих, коли мова йде про спори за участю підозрюваних у скоєнні правопо-

рушення/ інших осіб, не існує чіткої картини щодо роботи судів за регіонами.

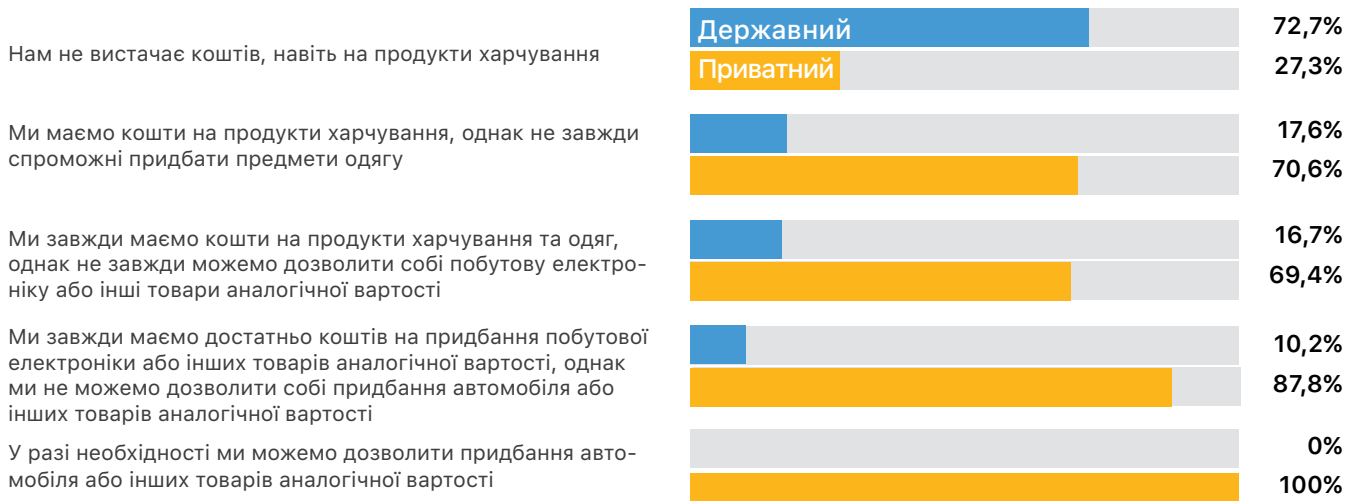
Чи суд...?



Дещо більше третини (37,5%) підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб скористалися послугами адвоката, який займався їхніми справами. На їхню думку, адвоката було легко знайти (84,6%), адвокати ставилися до них з повагою (93,6%) та представляли їхні найкращі інтереси (94,6%), і вони розуміли консультації своїх адвокатів (95,8%). Приблизно три чверті (69,1%) скористалися послугами приватного адвоката і щось заплатили своїм адвокатам (70,1%) та вважають, що адвокат фінансово був їм доступним фінансово (75%). З-поміж решти підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб, які скористалися послугами адвоката, 22,5% адвокат був наданий через систему правової допомоги, а ще 5,3% – організаціями громадянського суспільства.

Трохи більше семи з десяти (72,7%) найбідніших респондентів скористалися безкоштовною правовою допомогою; вона, вочевидь, надавалася обґрунтовано, оскільки відсоток її одержувачів меншає зі збільшенням рівня заможності респондентів. Всі найбагатші респонденти наймали приватних адвокатів. **Проте, як засвідчують результати опитування потерпілих, правова допомога не достатньо розповсюджена,** оскільки майже троє з десяти (27,3%) респондентів, котрим не вистачає коштів навіть на продукти харчування, змушені були наймати приватного адвоката.

Чи був адвокат...?



Місцева державна адміністрація або орган місцевого самоврядування долучилися до розгляду лише 13 (5,3%) спорів підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб. З них 11 (84,6%) заявляють, що їхня місцева державна адміністрація або орган місцевого самоврядування прагнули допомогти, і всі стверджують, що місцева державна адміністрація або орган місцевого самоврядування прислуховувалися до їхньої версії події. Близько половини (53,8%) переконані, що місцева державна адміністрація або орган місцевого самоврядування працювали швидко і трохи менше половини (46,8%) вважають, що вони розглядали питання у чесний спосіб. Нарешті, лише 46,8% знову звернуться до місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, якщо трапиться подібна проблема. Тим не менше, слід зазначити, що вибірка занадто мала, щоб зробити будь-які

остаточні висновки про корисність та чесність місцевих державних адміністрацій і органів місцевого самоврядування у спорах, пов'язаних з підозрюваними у скоєнні правопорушення/ інших осіб.

Майже три п'ятих (59,2%) опитаних респондентів/ інших осіб заявляють, що вони «отримали правосуддя». Як і у випадку з потерпілими, хоча значний відсоток (40,8%) підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб вважають, що вони не досягли успіху у цьому відношенні, лише 12,1% передали свій спір на розгляд іншій особі чи установі (органами державної влади, що опікуються такими питаннями, друзям та членам родини, організаціям громадянського суспільства тощо). Знову ж таки, це може переконливо вказувати на те, що ці респонденти втратили віру у свою спроможність домогтися правосуддя – і відмовилися від подальших дій.



КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ

Цей розділ описує сприйняття та досвід взаємодії респондентів з інститутами правосуддя під час вирішення спорів. **Спільні риси та найважливіші результати щодо сприйняття респондентів** полягають у такому:

- **Респонденти в цілому сприймають установи правосуддя ефективнішими, ніж раніше. Більше половини повідомляють,**

що отримали би правосуддя, якби вони стали жертвами злочину, що суттєво більше у порівнянні з минулим роком. Економічне становище респондентів залишається ключовим фактором, який визначає ступінь їхньої впевненості в отриманні правосуддя: бідні люди висловлюють більш скептичні думки та почуваються відчуженими від системи правосуддя.

- **Чим ближчі стосунки між сторонами у спорі, тим менш ймовірно респонденти звернуться до органів правосуддя задля його вирішення.** Якщо спори виникають між сторонами, що перебувають у сімейних або дружніх стосунках, респонденти надають перевагу вирішенню їх неформальними способами, таким як переговори або посередництво третіми особами.
- **Незважаючи на загальні позитивні оцінки, коли мова йде про доступність послуг поліції, прокуратури та судів, цим трьом установам, на думку респондентів, бракує чесності та ефективності.** Адвокати (хоча в цілому й викликають довіру) та суди вважаються фінансово недоступними для більшості респондентів. Негативні думки найбільш виражені серед осіб з найнижчим рівнем офіційної освіти, та осіб, чиє фінансове становище найбільш несприятливе у суспільстві, а також з-поміж жінок.
- **Найбільше довіри у респондентів викликають їхні місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування, зокрема серед найменш освічених та найбідніших осіб (на відміну від поліції, прокуратури та судів, яким ці особи довіряють найменше).**
- **Учасники, що мають досвід взаємодії із судами, схильні висловлювати кращу думку про інститути правосуддя та про свої перспективи утвердити правосуддя, ніж інші респонденти.**

Спільні риси та найважливіші результати щодо досвіду респондентів полягають у такому:

- **Майже половина потерпілих у спорах, і майже три п'ятих підозрюваних у скоєнні правопорушення або осіб, котрі не можна охарактеризувати ні як потерпілого, ні як підозрюваного, відчують, що вони «утвердили правосуддя».** Це суттєво більше у порівнянні з минулим роком, що узгоджується із більш високою загальною вірою в систему правосуддя, яка прослідковується у сприйнятті респондентів.
- **Досвід респондентів засвідчує, що найбільш впливові інституції правосуддя (поліція, прокуратура та суди) було легко знайти, вони ставилися до них з повагою, однак їм бракує чесності та**

ефективності. Крім того, суди розглядаються як фінансово недоступні.

- **На загальне переконання, адвокати представляють найкращі інтереси клієнтів і не є настільки недоступними для осіб, що ведуть спори, ніж для респондентів в цілому.** Проте адвокати є фінансово недоступними для переважної більшості найбідніших верств населення.
- **Найефективніші установи, на думку респондентів, що врегульовують спори, – це місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування, зокрема, що стосується їхньої доступності та ефективності.**
- **Досвід потерпілих дещо відрізняється від досвіду підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб.** В цілому, результати засвідчують, що, на думку респондентів, поліція поводить себе з підозрюваними у скоєнні правопорушення/ іншими особами гірше, ніж з потерпілими.
- **Стосовно ж потерпілих найбільші розбіжності у досвіді співвідносяться не з добробутом чи освітою, а з місцем проживання: інститути системи правосуддя у Житомирській області дістали вкрай низьку оцінку.** В цілому ж поліція, за загальним переконанням, ставиться до заможніших і більш освічених підозрюваних у скоєнні правопорушення/ інших осіб чесніше, ніж до бідніших і менш освічених.
- **Правова допомога – це вкрай актуальне питання, однак її надання не достатньо розповсюджене, адже майже половина потерпілих, яким не вистачає коштів навіть на продукти харчування, змушені були наймати приватного адвоката.**
- **Представники соціально незахищених груп, включаючи осіб з інвалідністю, осіб, що надають послуги комерційного сексу, внутрішньо переміщених осіб та членів ЛГБТ-спільноти, повідомляють про значне використання потужних каналів внутрішньої комунікації при вирішенні спорів.** Усі опитані з лав цих груп зазначають, що найважливіше джерело інформації – це члени їхньої спільноти, і що вони не мають бажання покладатися на установи правосуддя для захисту своїх прав.

6 ДОСВІД У АДМІНІСТРАТИВНИХ ПИТАННЯХ

Респондентів також опитали про їхній досвід з вирішення адміністративних питань. Майже кожен десятий (8,5%) намагався зареєструвати свідоцтво про народження чи смерть протягом 12 місяців, що передували опитуванню. З них 86,7% залишилися або дуже задоволені, або задоволені процесом – і це показник, аналогічний для минулого року.

Респондентів також опитали з приводу їхнього досвіду реєстрації місця проживання. 3 214 осіб (5,5% від загальної вибірки), які намагалися зареєструвати своє місце проживання, 81,2% залишилися або дуже задоволені, або задоволені процесом, що дещо більше у порівнянні з минулим роком, коли близько чверті респондентів залишилися незадоволеними.

Ще одне поширене адміністративне питання полягає у реєстрації права власності або оренди земельних ділянок. З 185 осіб (4,8% від загальної вибірки), які намагалися це зробити, 72,4% залишилися або дуже задоволені, або задоволені процесом. Це становить значне збільшення у порівнянні з минулим роком, коли майже половина опитаних (в деяких

областях) залишилися незадоволені цим процесом.

Стосовно кожного з цих трьох адміністративних питань суттєвих відмінностей у досвіді різних підгруп, що складають вибірку (таких як чоловіки та жінки, багаті та менш заможні респонденти тощо) не встановлено. Виявлені деякі регіональні відмінності, але вони не надто великі.

Проте коли мова йде про ще одне адміністративне питання, досвід респондентів не такий вже й позитивний: з 88 осіб, які намагалися забезпечити відновлення порушених прав стосовно соціальної допомоги, яку вони не отримали, але яка, на їхню думку, мала би їм виплачуватися, лише 29 (або 32,9%) повідомляють, що вони залишилися або дуже задоволені, або задоволені цим процесом, – і це такий же показник, що й минулого року. Це почуття особливо виражене серед найбільш необхідних респондентів та серед нинішніх чи колишніх учасників бойових дій (усі з яких залишилися дуже незадоволені).

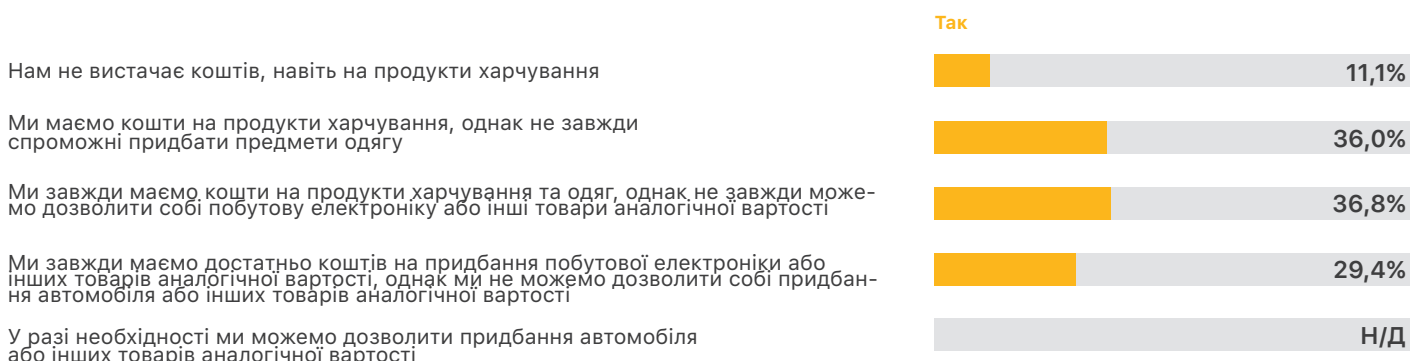
ВИРІШЕННІ РАТИВНИХ



КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ

- Респонденти висловлюють високий рівень задоволеності адміністративними послугами, такими як реєстрація місця проживання або отримання свідоцтва про народження, або смерть. Значно покращився рівень задоволеності респондентів, що реєструють права на земельні ділянки.
- Проте єдине виключення з цього загального високого рівня задоволеності стосується вирішення адміністративних питань, пов'язаних із неотриманням соціальної допомоги. У трьох досліджених областях цю проблему слід додатково вивчити та вирішити.

Чи залишилися Ви задоволені (дуже задоволені + задоволені) результатами Ваших спроб отримати соціальну допомогу, яка, на Вашу думку, мала би Вам виплачуватися?



7 ПРАВОВА ДОПОМОГА

Респондентів опитали щодо їхніх знань про послуги із забезпечення безпеки та правової допомоги, які надаються їм різними організаціями, включаючи гарячу лінію правової допомоги, бюро правової допомоги, органи місцевого самоврядування і місцеві державні адміністрації та організації громадянського суспільства.

Респондентів спочатку запитали про їхню обізнаність про існування правової допомоги за телефоном.

Лише 27,9% знають про існування телефонного номеру, за яким вони можуть зателефонувати, коли їм потрібна юридична консультація (гаряча лінія правової допомоги), а 32,7% повідомили, що такого телефону не існує, і 39,3% у цьому впевнені не були. Тим не менше, ця скромна цифра відображає значний прогрес, оскільки спостерігається значне збільшення обізнаності про гарячу лінію правової допомоги у всіх трьох досліджених регіонах (про що свідчить графік нижче).

Чи існує номер телефону, на який члени громади можуть зателефонувати у разі потреби юридичної консультації?



З осіб, обізнаних про існування такого номеру телефону, 55,2% заявили, що його знають, хоча лише дві особи знали (0800 213 103) його на пам'ять.

Чим більш освічена людина, тим ймовірніше він або вона знатиме про існування га-

рочної телефонної лінії правової допомоги: хоча жодна особа без офіційної освіти не була поінформована про нього, приблизно двоє п'ятих осіб із неповною (43,2%) та закінченою (37,1%) вищою освітою про цей номер знали.

Чи існує номер телефону, на який члени громади можуть зателефонувати у разі потреби юридичної консультації?

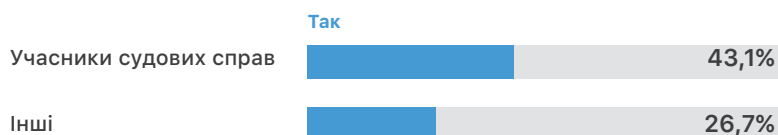




Не дивно, що внутрішньо переміщені особи як група з особливим набором юридичних потреб виявилися більш обізнаними (43,3%), ніж решта населення (27,4%). Те ж саме стосу-

ється і учасників судових справ, з яких 43,1% повідомили, що знають про наявність гарячої лінії правової допомоги у порівнянні з 26,7% решти опитаних респондентів.

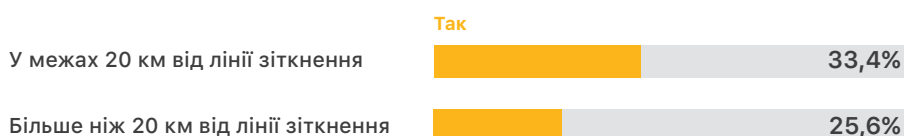
Чи існує номер телефону, на який члени громади можуть зателефонувати у разі потреби юридичної консультації?



Це також може бути причиною того, чому мешканці поблизу лінії зіткнення більшою мірою обізнані (33,4%) з гарячою телефонною лінією правової допомоги, ніж особи, які живуть віддалено (25,6%). Аналогічним чином заходи з підвищення обізнаності вплинули на

поінформованість населення, оскільки 29,6% осіб у 24 громадах Донецької, Луганської та Житомирської областей, у яких впроваджується регіональна програма ПРООН, знають про гарячу лінію на відміну від 25,3% респондентів в інших опитаних громадах.

Чи існує номер телефону, на який члени громади можуть зателефонувати у разі потреби юридичної консультації?



Близько 5% опитаних (4,7%, або всього 183 особи) стверджують, що вони телефонували за цим номером принаймні один раз. Особа, яка телефонує, неспівмірно вірогідніше буде відноситися до більш заможних верств і, зокрема, буде добре освіченою: на гарячу лінію

телефонували 8,8% осіб із незакінченою вищою освітою і 7% з лав осіб із вищою освітою у порівнянні з жодним респондентом без офіційної освіти і лише з 2,5% осіб із базовою чи незакінченою середньою освітою.

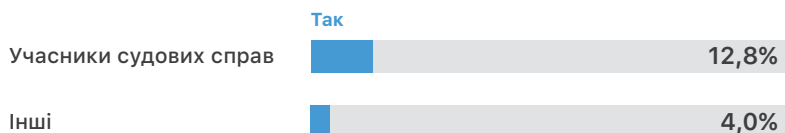
Чи Ви коли-небудь телефонували на гарячу лінію правової допомоги?



Окрім рівня добробуту та освіти, **наявність юридичних потреб також впливає на ймовірність того, що респондент скористався гарячою телефонною лінією.** Внутрішньо

переміщені особи використовують її удвічі частіше (9,4%, в порівнянні з 4,5% решти населення), а учасники судових справ телефонують утричі частіше, ніж інші.

Чи Ви коли-небудь телефонували на гарячу лінію правової допомоги?



Опитування намагалося виявити, чи відрізняються думки осіб, які мають досвід роботи з гарячою лінією правової допомоги, і осіб без такого досвіду. **Результати засвідчують, що респонденти дуже задоволені тією послугою, яку надає гаряча лінія, – і населення сприймає її так безвідносно до особистісних характеристик або місця проживання.**

Погляди тих, хто скористувався гарячою лінією, надзвичайно позитивні: 92,5% вважають, що цією послугою користуватися легко, 99% повідомляють, що до них ставилися з повагою, 96,1% зрозуміли консультації та 96,8% стверджують, що вони скористаються цією послугою знову. Майже десята частина (9,2%) щось заплатили за цю послугу (це становить

більше ніж 7,1%, яких попросили про оплату співробітниками гарячої лінії).

Ці результати відображаються у поглядах переважної більшості респондентів, які ніколи не користувалися гарячою лінією. Майже всі респонденти у цій категорії безсумнівно погоджуються, або погоджуються з тим, що якби вони скористалися цією послугою, співробітники гарячої лінії поставилися би до них з повагою (97,4%), вони би зрозуміли консультації (96,3%) і ці поради були би корисними (94,8%) Цікаво, що, хоча 96,5% з них вважають, що послуга безкоштовна, насправді вона виявилася безкоштовною для меншого числа користувачів (92,9% респондентів не просили нічого заплатити, а нічого не платили 90,8%).

Респондентів також запитали про бюро правової допомоги. Понад третина (36,7%) повідомляє, що, на їхню думку, існують бюро правової допомоги, «які можуть надати відповіді на питання юридичного характеру»

для членів своїх громад. Рівень обізнаності у порівнянні з минулим роком збільшився. І найпомітніший ріст відмічається у Луганській області (де він подвоївся з 19% до 38,5%) та у Донецькій (з 26% до 39,9%).

Чи існують бюро правової допомоги, які можуть надати відповіді на юридичні питання для членів цієї громади?



Рівень освіти та достатку респондентів – важливі чинники, які можуть впливати на рівень обізнаності про бюро юридичної допомоги, оскільки особи із вищою освітою майже вдвічі частіше говорять, що знають про такі бюро, ніж особи із нижчими рівнями офіційної освіти.

Подібним чином хоча менше третини найбільш респондентів знають про такі бюро (31,6% осіб, котрі повідомили, що їм «не вистачає коштів навіть на продукти харчування»), майже половина найзаможніших респондентів (49,5%) поінформовані про цю послугу.

Чи існують бюро правової допомоги, які можуть надати відповіді на питання юридичного характеру для членів цієї громади?



У цьому відношенні існує величезна диспропорція між міськими та сільськими жителями. На основі даних важко розпізнати, чи це пов'язано з відносним браком поінформованості сільських жителів, чи, як видається обґрунтованим, причина вищезазначеного криється в тому, що бюро правової допомоги

знаходяться у містах і таким чином більш доступні саме для міських жителів. Як очевидно з даних, рівень поінформованості сільських жителів щодо послуг, що надаються бюро правової допомоги зменшився у двох з трьох досліджених областей.

Чи існують бюро правової допомоги, які можуть надати відповіді на юридичні питання для членів цієї громади?



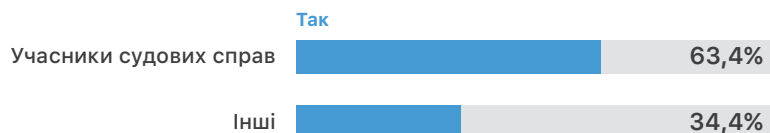
Чи існують бюро правової допомоги, які можуть надати відповіді на юридичні питання для членів цієї громади? Рівень обізнаності у сільській місцевості.



Мешканці територій поблизу лінії зіткнення значно частіше (44,5%) знають про бюро правової допомоги, ніж особи, що живуть віддалено (32,9%). Аналогічним чином завдяки зусиллям ПРООН щодо підвищення поінформованості мешканці 24 громад у Донецькій, Луганській та Житомирській областях, у яких впроваджується її регіональна програма,

знають більше (42,2%) про бюро, ніж в інших громадах, у яких проводилося опитування (30,9%). Врешті-решт, як і можна було припустити, учасники судових справ значно краще обізнані про бюро правової допомоги (63,4%), ніж особи без досвіду взаємодії із судовою системою (34,4%).

Чи існують бюро правової допомоги, які можуть надати відповіді на юридичні питання для членів цієї громади?



Як і гаряча лінія правової допомоги, бюро правової допомоги, на переконання як їхніх користувачів, так і населення в цілому, надають відмінні послуги.

Близько п'ятої частини респондентів, які знали про існування бюро правової допомоги (21,7%) або 7,9% (310 осіб) із загальної вибірки, скористалися послугами бюро юридичної допомоги. Користувачі у

неспівмірно більшій кількості походять з лав заможніших та більш освічених респондентів (і більша диспропорція проявляється в залежності від рівня освіти, а не рівня достатку). Як і слід очікувати, учасники судових справ (22,7%) набагато частіше схильні звертатися за юридичними консультаціями до бюро, аніж особи без досвіду розгляду справ у суді (6,7%).

Чи Ви коли-небудь зверталися до бюро правової допомоги із запитанням юридичного характеру?



Враження осіб, які зверталися за юридичною допомогою до бюро правової допомоги, дуже позитивні (хоч й не на стільки позитивні, як у осіб, які отримали допомогу через гарячу лінію правової допомоги) безвідносно до особистісних характеристик або місця проживання. Наприклад, 95,3% повідомляють, що до них ставилися з повагою, 96,6% розуміли

консультації, 87,7% стверджують, що бюро правової допомоги було легко знайти, а 79,2% заявляють, що юристи представляли їхні найкращі інтереси. Одна з можливих інтерпретацій, чому, на переконання істотної меншості респондентів (20,8%), юристи з бюро правової допомоги не представляли їхніх найкращих інтересів, полягає в тому, що їхні справи мог-

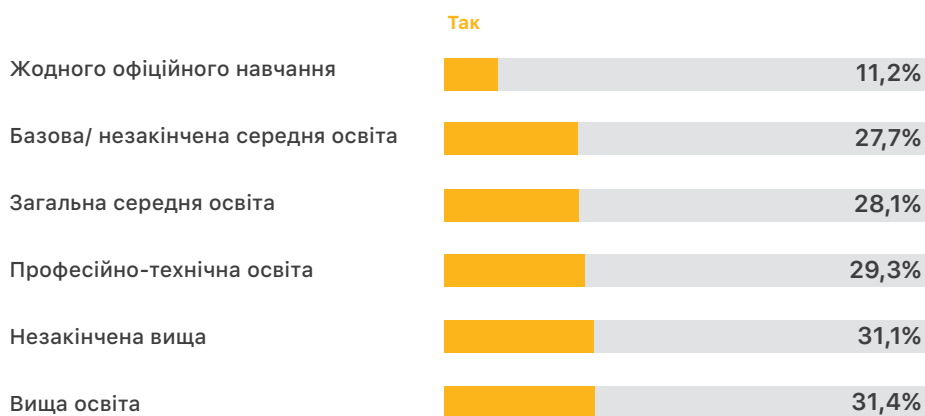
ли залучати органи державної влади як відповідачів, а юристи з бюро правової допомоги можуть не бажати надавати підтримку у таких випадках. Дещо більше одного з п'яти (22,8%) респондентів попросили щось заплатити за послуги бюро правової допомоги, і дещо менше три з десяти (29,4%) респондентів щось заплатили за надані послуги. **Зрештою, 87,7% осіб, котрі звернулися до бюро правової допомоги, зроблять це наступного разу, якщо подібна проблема виникне знову.**

Рівень довіри до бюро правової допомоги серед населення в цілому подібний рівню довіри респондентів, котрі скористалися їхніми послугами. На переконання майже всіх респондентів, у разі звернення до бюро правової допомоги, до них ставитимуться з повагою (95,9%), вони зрозуміють консультації (96,4%), і ці поради будуть корисними,

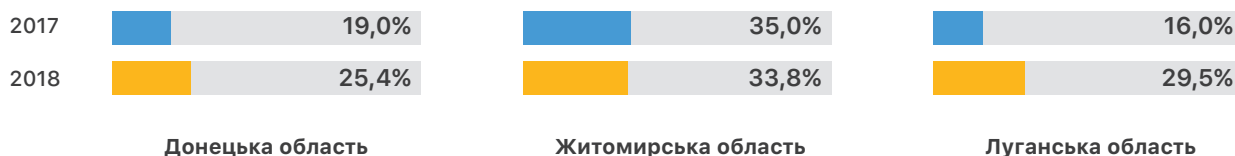
(99,2%), і послуга буде надана бюро правової допомоги безкоштовно (77,6%), що майже точно відповідає відсотку користувачів, які отримали безкоштовну послугу де-факто (79,2%).

У респондентів також поцікавилися щодо **ролі їхніх місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування у наданні правової допомоги.** Майже три з десяти респондентів (29,6%) заявляють, що їхні місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування надають відповіді на питання юридичного характеру. **Таким чином спостерігається зростання обізнаності щодо ролі місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування у наданні юридичних консультацій у порівнянні з минулим роком, – і це особливо помітно в Луганській області (де рівень поінформованості майже подвоївся).**

Чи місцева державна адміністрація або органи місцевого самоврядування надають відповіді на питання юридичного характеру у Вашій громаді?



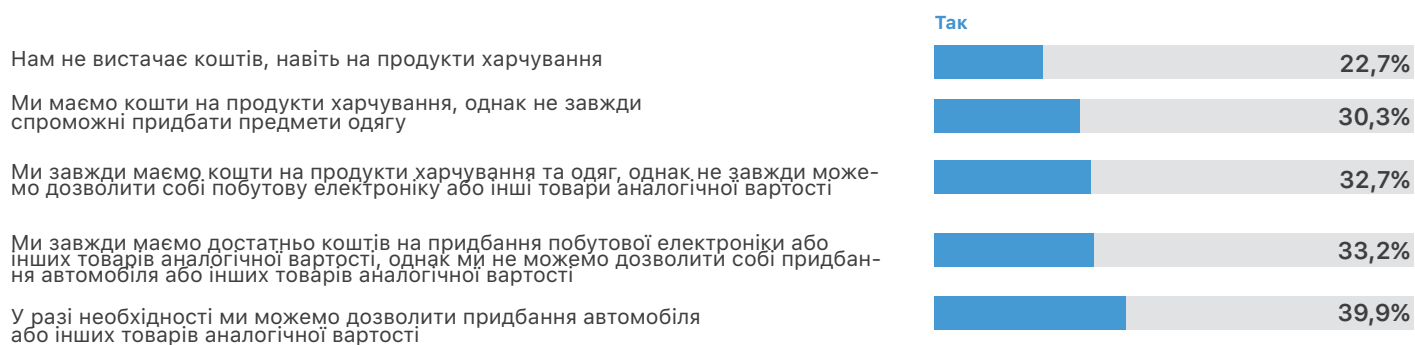
Чи місцева державна адміністрація або органи місцевого самоврядування надають відповіді на питання юридичного характеру у Вашій громаді?



Чим освіченіший та заможніший респондент, тим ймовірніше він або вона вважатиме місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування джерелом юридичних консультацій. Цікаво, що учасники судових справ (21,1%) менш ймовірно, ніж особи без досвіду розгляду справ у суді (30,3%), розглядатимуть місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування як джерело юридичних консультацій; це може свідчи-

ти про сприйняття місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування як органів, що надають юридичні консультації у менш гострих справах, тоді як з приводу більш значущих питань, які завершуються розглядом у судах, респонденти частіше звертаються до кваліфікованих юристів, безвідносно до того, працюють вони в бюро правової допомоги, чи на гарячій лінії правової допомоги, а чи є приватними юристами.

Чи місцева державна адміністрація або органи місцевого самоврядування надають відповіді на питання юридичного характеру у Вашій громаді?



Мешканці сільської місцевості ймовірніше (39,7%) розглядатимуть місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування як органи, що надають юридичні консультації, ніж жителі міст (26,6%). Зва-

жаючи на відстань до бюро юридичної допомоги, це переконання може бути пов'язаним з відсутністю альтернатив для сільських жителів, коли мова йде про юридичну консультацію.

Чи Ви коли-небудь намагалися отримати рекомендацію юридичного характеру від Вашої місцевої державної адміністрації чи органу місцевого самоврядування?



Враження осіб, котрі зверталися до місцевих державних адміністрацій або органів місцевого самоврядування за юридичними консультаціями, переважно позитивні, незалежно від особистісних характеристик чи місця проживання. На думку майже всіх опитаних, місцева державна адміністрація або орган місцевого самоврядування прагнули допомогти (95,4%), ставилися до них з повагою (97,7%), розглядали проблему у чесний спосіб (91,8%), працювали швидко (87,7%), і респонденти зрозуміли надані поради (95,3%).

Дуже невеликий відсоток респондентів (3,6%) попросили заплатити за послуги, а дещо більший відсоток (6,6%) фактично заплатив. Загалом, майже всі особи (94,4%), котрі зверталися до місцевих державних адміністрацій або органів місцевого самоврядування, звернуться до них знову, якщо трапиться подібна проблема.

Враження населення в цілому щодо спроможності місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування надавати правову допомогу такою ж мірою

позитивні, як і в осіб, що скористалися цією послугою. На переконання більше дев'ятох із десятих, у разі звернення до своєї місцевої державної адміністрації чи органу місцевого самоврядування з юридичною проблемою, до них ставитимуться з повагою (96,8%), вони зрозуміють пораду (97,7%), і ця порада буде корисною (96,9%) та безкоштовною (95,1%).

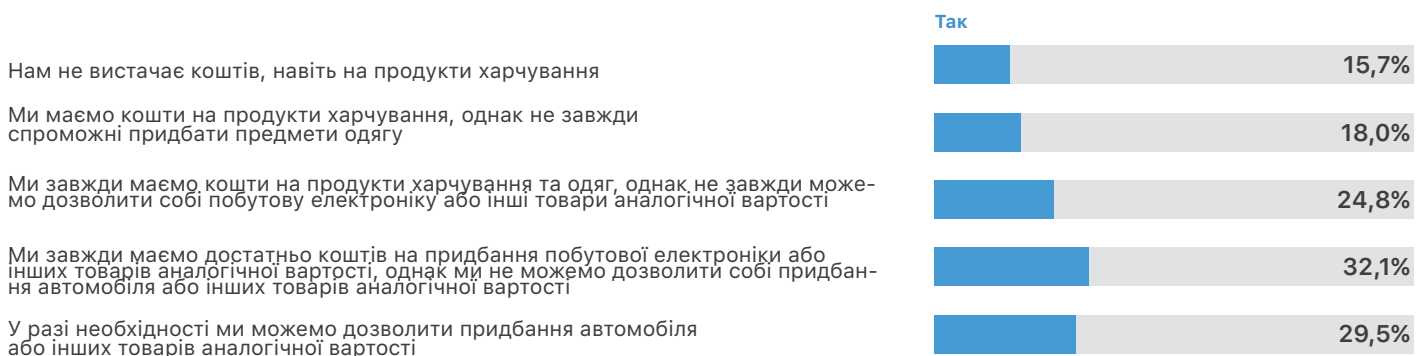
У респондентів також поцікавилися щодо їхнього **сприйняття та досвіду з організаціями громадянського суспільства, які нада-**

ють правову допомогу. Дещо більше п'ятої частини (20,3%) респондентів вважають, що існують організації громадянського суспільства, які можуть надати відповіді на питання юридичного характеру для членів своєї громади (однак, важко оцінити, яку кількість опитаних громад охоплюють своєю роботою ОГС). Знову ж таки, чим освіченіша та заможніша людина, тим ймовірніше він або вона знатимуть про існування ОГС як джерело юридичних консультацій.

Чи існують організації громадянського суспільства, які можуть надати відповіді на питання юридичного характеру членам Вашої громади?



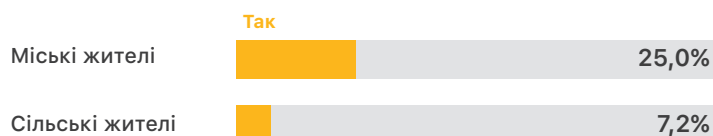
Чи існують організації громадянського суспільства, які можуть надати відповіді на питання юридичного характеру членам Вашої громади?



Організації громадянського суспільства досить активно працюють у 24 громадах у Донецькій, Луганській та Житомирській областях, у яких впроваджується регіональна програма ПРООН, – і в результаті жителі цих районів (25,5%) та ВПО (31,3%) неспівмірно більше

знають про ОГС як організації, що надають юридичні консультації. Зосередження ОГС у містах означає, що лише 7,2% сільських жителів у порівнянні з 25% міських жителів обізнані про них як про організації, що надають юридичні консультації.

Чи існують організації громадянського суспільства, які можуть надати відповіді на питання юридичного характеру членам Вашої громади?



Дещо більше десятої частини (11,3%) респондентів, на думку яких організації громадянського суспільства надають юридичні консультації у своїх громадах, або 2,3% (90 осіб) від загальної вибірки, фактично звернулися з питанням юридичного характеру до ОГС. **Користувачі здобули переважно позитивний досвід взаємодії з ОГС як з організаціями, які надають юридичні послуги, безвідносно до особистісних характеристик або місця проживання.** Більше дев'яти з десяти (97,9%) повідомляють, що до них ставилися з повагою, що ці організації громадянського суспільства було легко знайти (93,5%), і вони зрозуміли

консультації (91,2%). Менш ніж десята частина (7,6%) зазнала певних витрат у процесі. В цілому, 95,7% стверджують, що знову звернулися би до організацій громадянського суспільства, якби їм була потрібна додаткова юридична консультація.

Населення в цілому також надає організаціям громадянського суспільства майже одностайний рейтинг схвалення. На думку майже всіх опитаних, у разі отримання юридичної допомоги від ОГС, до них будуть ставитися з повагою (98,8%), вони зрозуміють консультації (98%), і ці поради будуть корисними (96,2%) та безкоштовними (94,1%)



КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ

Спільні риси та найважливіші результати стосовно сприйняття та досвіду взаємодії респондентів з організаціями, які надають правову допомогу, полягають у наступному:

- **Як особи, що скористалися цими послугами, так і решта населення, мають надзвичайно позитивні враження від якості цих послуг та задоволені тим, як до них поставилися, безвідносно до їхніх особистісних характеристик або місця проживання. Це стосується усіх організацій, що надають послуги правової допомоги,** про яких респондентів запитували: гарячу телефонну лінію правової допомоги, бюро правової допомоги, місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування і організації громадянського суспільства.
- **Покращився рівень поінформованості населення про послуги правової допомоги, включаючи про гарячу телефонну лінію правової допомоги, бюро правової допомоги і місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування. Тим не менше, все ще існує простір для вдосконалення:** коли лише близько третини населення знає про гарячу телефонну лінію правової допомоги, бюро правової допомоги та роль місцевих державних адміністрацій і органів місцевого самоврядування, безумовно, слід проводити більше заходів з підвищення обізнаності населення.
- **Особливо актуально підвищувати поінформованість про послуги правової допомоги серед найменш освічених та найбільш вразливих. Залишення осторонь респондентів з цих підгруп означало би, що організації, які надають правову допомогу, не виконують в повній мірі свої функції, адже їхню**

діяльність слід скеровувати передусім на допомогу найбільш вразливим і найменш освіченим членам суспільства. Найважливіше завдання у цьому напрямку органів влади, ПРООН, організацій громадянського суспільства та інших партнерів, що опікуються розвитком, – це інформування найбільш соціально незахищених людей про існування послуг правової допомоги та надання їм засобів доступу до них (або оздоблення послуг правової допомоги такою інфраструктурою, що допоможе охопити тих, хто їх найбільше потребує).

- **Мешканці сільської місцевості мають менше альтернатив, коли мова йде про юридичні консультації, ніж жителі міст.** Як наслідок, їм залишається більшою мірою покладатися на органи місцевого самоврядування, а не на кваліфікованих юристів, що працюють у бюро правової допомоги, й не на інші організації, що надають юридичні консультації. **Цю прогалину слід подолати через збільшення мобільності бюро правової допомоги шляхом використання автобусів або планових годин роботи в сільській місцевості.**
- **Особливі особливі нагальними юридичними проблемами схильні частіше звертатися на гарячу лінію правової допомоги, до бюро правової допомоги та організацій громадянського суспільства перш ніж вкочувати-решт подавати позови до суду.** Особи, які звертаються за юридичними консультаціями до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування, в кінцевому підсумку менш ймовірно намагатимуться шукати відшкодування через суд.

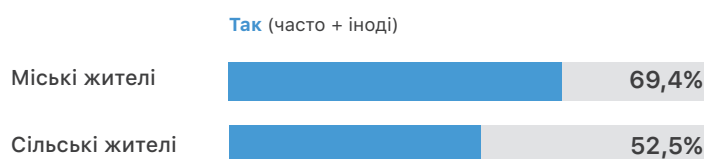
8 ПОСЛУГИ ІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕ

Респондентів опитали про ті заходи, які вживають у їхніх громадах поліція, місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування для вирішення проблем безпеки. **Результати засвідчують, що на думку респондентів, поліція, місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування відіграють корисну, але**

дещо пасивну роль у вирішенні питань та проблем безпеки.

Майже дві третини респондентів (65,4%) вважають, що поліція регулярно чи іноді вирішує проблеми у їхніх громадах. Ця переконання найпоширеніше серед мешканців міст, громад поблизу лінії зіткнення та освічениших осіб.

Чи поліція займається вирішенням проблем у Вашій громаді?



Чи поліція займається вирішенням проблем у Вашій громаді?



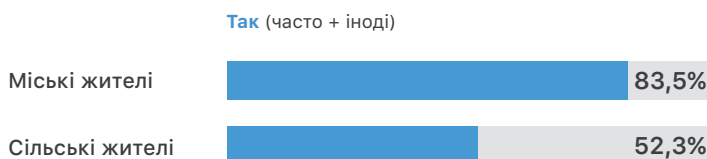


ННЯ БЕЗПЕКИ

Приблизно три чверті (75,9%) заявили, що поліція присутня у їхніх громадах. Присутність поліції найбільш жваво відчувається жителями громад поблизу лінії зіткнення, 90,1% з яких повідомляють про регулярну або періодичну присутність поліції у порівнянні з 72,4%

жителів інших громад. Наявність поліції також відчувають міські жителі та найбільш освічені особи, тоді як мешканці сільських місцевостей та особи із нижчим рівнем освіти схильні повідомляти про це найменше.

Чи присутня поліція у Вашій громаді?



Чи присутня поліція у Вашій громаді?



Крім того, ймовірно внаслідок заходів, здійснених в рамках регіональної програми ПРООН, жителі 24 громад, у яких вона впрова-

джується, також відчувають присутність поліції у їхніх громадах значно помітніше (84,3%), ніж мешканці інших громад (70,4%).

Чи присутня поліція у Вашій громаді?



На переконання більше трьох п'ятих респондентів (61,3%), поліція також регулярно чи іноді запобігає виникненню проблем у громадах. Жителі міст частіше схильні (65,2%) приписувати профілактику проблем роботі поліції, ніж жителі сільської місцевості (47,1%), – і аналогічним чином жителі громад

поблизу лінії зіткнення частіше (75,5%) вважають, що поліція запобігає проблемам, ніж мешканці віддалених громад (61,5%). Більше того, респонденти з низьким рівнем офіційної освіти значно рідше схильні записувати профілактику проблем на рахунок поліції, ніж особи з вищим рівнем освіти.

Чи поліція запобігає виникненню проблем у Вашій громаді?



На загальне переконання, місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування відіграють певну роль у вирішенні проблем громади, хоча і не в такій мірі, як поліція (що й не дивно, з огляду на їхні відповідні функції). Більше половини (52,8%) опи-

таних вважають, що місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування регулярно чи іноді вирішують проблеми у їхніх громадах. Чим освіченіший і заможніший респондент, тим ймовірніше він так вважає.

Чи місцева державна адміністрація та органи місцевого самоврядування вирішують проблеми у Вашій громаді?



Крім того, жителі Луганської області меншою мірою схильні вважати (46,6%), що місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування вирішують проблеми громади, ніж жителі Донецької (55,7%) та Житомирської (56%) областей.

Майже половина (47,3%) респондентів дотримуються думки, що місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування головним чином запобігають виникненню проблем. Чим заможніша і освіченіша людина, тим ймовірніше він або вона у це вірять: так вважають 21,3% осіб без

жодної офіційної освіти у порівнянні з 52,4% осіб із вищою освітою. Мешканці поблизу лінії зіткнення менш імовірно схильні так думати (44,2%) у порівнянні з тими, хто живе віддалено (54,2%). Крім того, знову ж таки у Луганській області місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування у цьому відношенні оцінюються вкрай низько: 39,7% респондентів впевнені, що вони запобігають виникненню проблем, тоді як у Донецькій області – 50,8%, а у Житомирській – 51,3%.

Чи місцева державна адміністрація та органи місцевого самоврядування запобігають виникненню проблем у Вашій громаді?



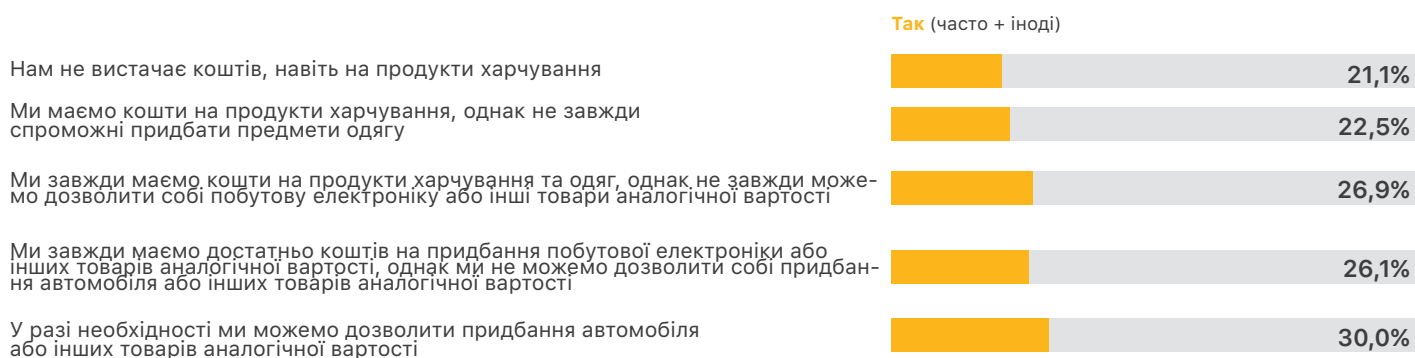
Проте, ані поліція, ані місцеві державні адміністрації чи органи місцевого самоврядування не будують свою роботу на взаємо-включенні членів громади. Лише приблизно чверть опитаних заявили, що поліція (23,9%) або місцева адміністрація адміністрації та ор-

гани місцевого самоврядування (29,2%) регулярно або іноді проводять зустрічі з членами громади щодо їхніх проблем безпеки. Чим менш освічена та менш заможна людина, тим менш ймовірно він чи вона знатимуть про проведення таких зустрічей.

Чи місцева державна адміністрація та органи місцевого самоврядування проводять зустрічі з Вашою громадою щодо проблем безпеки?



Чи місцева поліція проводить зустрічі з Вашою громадою щодо проблем безпеки?



Жителі сільської місцевості частіше (35,5%) повідомляють, що органи місцевого самоврядування проводять такі зустрічі, ніж мешканці міст (26,8%). Крім того, більша частка жителів (26,7%) у 24 громадах Донецької, Луганської та Житомирської областей, у яких впроваджується регіональна програма ПРООН, повідомляють, що поліція проводить регулярні зустрічі з громадськістю, ніж респонденти в інших місцях (21,6%), що слугує визнанням роботи, виконаної ПРООН, з надання підтримки поліції в організації таких зустрічей.

Опитування також ставило за мету з'ясувати, як у громадах респондентів ставляться до загрози мін та вибухонебезпечних рештків війни. Дев'ята частина усіх респондентів (433 особи, або 11,1%) повідомляє, що

міни та вибухонебезпечні рештки війни загрожують безпеці їхніх громад. Найбільша частка стверджувальних відповідей зафіксована в громадах поблизу лінії зіткнення, де 22,3% опитаних зазначають про загрозу мін та вибухонебезпечних рештків війни у порівнянні з 9,6% респондентів в інших місцях.

Серед осіб, які зазначають про загрозу мін та вибухонебезпечних рештків війни, **21,3% (92 особи, або 2,4% від загальної вибірки) бачили міну або вибухонебезпечні рештки війни, і половина з них (46 осіб, або 1,2% від загальної вибірки) звернулася до когось, щоб знешкодити зазначені пристрої, тоді як половина не спромоглася цього зробити.**

Особи, які взяли на себе сміливість звер-

нутися до органів державної влади (найчастіше до Державної служби з надзвичайних ситуацій [65,6%] або до поліції [23,7%]) майже завжди успішно (у 89,1% випадків) досягали швидкого знешкодження міни або вибухонебезпечних рештків війни. Цей показник успішності обумовлює питання про те, чому більшість з осіб, які бачили міну або вибухонебезпечні рештки війни, не спромоглися зв'язатися з органами державної влади. На це запитання відповіді відрізняються; деякі респонденти повідомляють про те, що звер-

нення до когось із цією проблемою зайняло би багато часу, інші стверджують, що це було би безглуздом, а дехто не знав, з ким зв'язатися, тоді як інші заявляють, що для них це могло би обійтися дорого і що вони бояться влади. Проте респонденти наголошують на необхідності подальшого виховання дітей з приводу того, як діяти, якщо вони побачать міну або вибухонебезпечні рештки війни: 41,2% не погоджуються або категорично не погоджуються з тим, що діти добре підготовлені до таких ситуацій.



КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ

Спільні риси та найважливіші результати щодо сприйняття і досвіду респондентів з організаціями, які забезпечують безпеку, полягають у такому:

- На думку респондентів, поліція, місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування відіграють корисну, але дещо пасивну роль у вирішенні питань та проблем, пов'язаних із безпекою. За загальним переконанням, ці органи у вирішенні та запобіганні проблем, включаючи питання безпеки, успішні до певної міри. Однак, вони могли би робити більше, щоб охопити громади, – і таким чином започаткувати проактивні рішення для їхніх проблем, пов'язаних із безпекою.
- Особи з найнижчим рівнем офіційної освіти та сільські мешканці значно рідше схильні вірити в успішність поліції у запобіганні та вирішенні проблем у їхніх громадах. Поліції також слід зосередити свої зусилля на наданні допомоги більшій кількості осіб із найнижчих соціально-економічних верств та сільським мешканцям.
- Особи з найнижчим рівнем офіційної освіти також найменшою мірою схильні вірити в успішність місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування у запобіганні та вирішенні проблем у їхніх громадах. Місцевим державним адміністраціям та органам місцевого самоврядування слід прагнути активніше підтримувати цих людей під час надання їм послуг.
- Органи державної влади (найчастіше Державна служба з надзвичайних ситуацій і поліція) майже завжди успішно досягали швидкого знешкодження мін або вибухонебезпечних рештків війни. Однак, половина осіб, які бачили міну або вибухонебезпечні рештки війни, не спромоглися повідомити про це органам державної влади. Тому останнім та їхнім партнерам, що опікуються розвитком, слід докласти додаткових зусиль для підвищення обізнаності населення щодо того, як діяти в подібних ситуаціях.

ДОДАТОК 1 – МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ



Методика опитування домогосподарств була розроблена таким чином, щоб забезпечити статистичне порівняння між послідовними незалежними вибірками протягом трьох років впровадження Програми. Вибірка складалася з 1200 інтерв'ю з домогосподарствами в кожній області, що дозволило забезпечити похибку на рівні 2,8% за 95% достовірності (4% при розбивці за статевою ознакою). Використання стратифікованої, багатоступеневої кластерної методики формування вибірки передбачало, що респондентів опитували з однієї третини районів у кожній області та однієї третини населених пунктів у кожному районі, відібраних пропорційно до кількості населення на основі даних Державної служби статистики за 2017 рік. В Донецькій та Луганській областях опитування проводилося лише на територіях, які перебувають під контролем уряду України, в тому числі тих, що наближені до «лінії зіткнення».

Крім того, в кожній області проведено опитування 100 учасників судового процесу (сторін процесу, свідків та спостерігачів), щоб забезпечити включення респондентів, які нещодавно мали досвід взаємодії з офіційною системою правосуддя. Межа похибки в опитуванні учасників судового процесу становить 9,8% за 95% достовірності. Учасників судових справ відбирали за допомогою методики вибірки за квотами для всіх судів у загальних межах вибірки цього опитування.

Анкета дослідження була підготовлена англійською мовою, перекладена безпосередньо російською та українською мовами та знову незалежно перекладена англійською мовою. І російськомовний, і україномовний варіанти анкети дослідження були випробувані у трьох областях у всіх населених пунктах (містах, селищах міського типу та селах). У період з 20 лютого по 3 березня 2018 року. В цілому було проведено 32 пілотні інтерв'ю.

Опитування проводилося з 6 березня по 16 квітня 2018 року компанією соціологічних досліджень GFK за допомогою групи з 66 двомовних інтерв'юерів та 7 методистів. Усі вони пройшли тренінг і склали письмовий та усний іспити з питань етики та методології дослідження. Інтерв'ю проводилися мовою на вибір респондента (російською чи українською). GFK провела в цілому 536 інтерв'ю зворотної перевірки. Загальний показник похибки становив менше 10%. Крім того, ПРООН провела незалежну перевірку процесу збору даних. Усім респондентам було не менше вісімнадцяти років, і всі вони дали свою інформовану згоду. Дані збиралися за допомогою планшетів і завантажувалися щодня; аналіз проводився з використанням статистичного пакету програмного забезпечення STATA.

Були проведені якісні спеціалізовані інтерв'ю з представниками традиційно недо-статньо представлених груп, чії позиції ймовірно не були би виявлені за допомогою кількісного дослідження, а саме представниками ЛГБТ-спільноти, людьми з інвалідністю, особами, які надають послуги комерційного сексу, ВПО та іншими. Усі ці інтерв'ю були напівструктуровані. Тривалість інтерв'ю коливалася від однієї до двох годин.



Ця публікація була підготовлена в рамках проекту ПРООН "Верховенство права та правосуддя на рівні громад у районах України, що постраждали внаслідок конфлікту" за фінансової підтримки Посольства Королівства Нідерландів в Україні. Думки, спостереження, висновки чи рекомендації, висловлені в даній публікації, належать авторам і не обов'язково відображають точку зору донора, ПРООН або інших агенцій ООН.