



Federal Foreign Office



Генеральне консульство
Федеративної Республіки Німеччина
Донецьк / офіс Дніпро



Проект за підтримки Федерального міністерства закордонних справ Німеччини
(представленого Генеральним консульством Німеччини у Донецьку)

ДОРОЖНЯ КАРТА З ВПРОВАДЖЕННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ПЕРВИННОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ У СІЛЬСЬКІЙ МІСЦЕВОСТІ

Розроблено в рамках проекту “Впровадження системи безоплатної правової допомоги та захист соціальних прав жінок у сільських громадах Східної України”

Дорожня карта підготовлена й видана в рамках проєкту “Впровадження системи безоплатної правової допомоги та захист соціальних прав жінок у сільських громадах Східної України”, що реалізується ГО “Стратегії і технології ефективного партнерства” за підтримки Федерального міністерства закордонних справ Німеччини (представленого Генеральним консульством Німеччини у Донецьку з офісом у Дніпрі).

Дорожня карта з впровадження безоплатної первинної правової допомоги у сільській місцевості: результати досліджень, методичні матеріали та рекомендації. – Запоріжжя, 2021. – 56 с.

Розробники:
Громадська спілка “Мережа правового розвитку”
Громадська організація “Стратегії і технології ефективного партнерства” (ГО “СТЕП”)

ПРО ПРОЄКТ

Проєкт “Впровадження системи безоплатної правової допомоги та захист соціальних прав жінок у сільських громадах Східної України” реалізований ГО “СТЕП” з лютого по жовтень 2021 року на території чотирьох територіальних громад Дніпропетровської і Запорізької областей.

Пріоритети проєкту – дослідження правових потреб сільських мешканок і мешканців, правова допомога й правопросвітництво, а також адвокація важливих рішень місцевої влади, що дозволять посилити правовий захист сільських жителів, насамперед жінок.

Партнером у реалізації проєкту, зокрема його навчального компоненту, є громадська спілка “Мережа правового розвитку”.

З інформаційними матеріалами, підготовленими в ході проєкту, можна ознайомитись на сайті ГО “СТЕП”



[Перейти](#)

ЗМІСТ

- 6 Вступ**
 - 8 Правові потреби, проблеми та людиноцентричне правосуддя як елементи інклюзивного врядування**
 - 9 Чому важливо знати про правові потреби та проблеми
 - 9 Як виявляти правові потреби та проблеми
 - 11 Що потрібно знати про правові потреби та проблеми
 - 11 Як використовувати дані про правові потреби та проблеми
 - 12 Як використовувати на практиці людиноцентричне правосуддя
 - 14 Дані про правові потреби та проблеми територіальних громад**
 - 15 Короткий опис і контекст Могилівської, Новоолександрівської та Мирівської громад
 - 16 Новоолександрівська територіальна громада (Запорізька область)
 - 16 Загальна інформація та бюджет громади станом на 1 квартал 2021 року
 - 16 Портрет мешканців/ок Новоолександрівської громади
 - 17 Правові проблеми мешканців/ок Новоолександрівської громади
 - 17 Поведінка мешканців/ок Новоолександрівської громади, які мали правові проблеми
 - 19 Бар'єри та труднощі, з якими зіштовхуються мешканці й мешканки Новоолександрівської громади в процесі вирішення своїх правових проблем
 - 19 Потреби у правовій допомозі мешканців/ок Новоолександрівської громади
 - 20 Могилівська територіальна громада (Дніпропетровська область)
 - 20 Загальна інформація та бюджет громади станом на 1 квартал 2021 року
 - 20 Портрет мешканців/ок Могилівської територіальної громади
 - 21 Правові проблеми мешканців/ок Могилівської територіальної громади
 - 21 Поведінка мешканців/ок Могилівської громади, які мали правові проблеми
 - 23 Бар'єри та труднощі з якими стикаються мешканці й мешканки Могилівської територіальної громади в процесі вирішення своїх правових проблем
 - 23 Потреби у правовій допомозі мешканців/ок Могилівської громади
 - 24 Мирівська територіальна громада (Дніпропетровська область)
 - 24 Загальна інформація та бюджет громади станом на 1 квартал 2021 року
 - 24 Портрет мешканців/ок Мирівської громади
 - 24 Правові проблеми мешканців/ок Мирівської громади
 - 25 Поведінка мешканців/ок Мирівської громади, які мали правові проблеми
 - 25 Бар'єри та труднощі, з якими зіштовхуються мешканці й мешканки Мирівської територіальної громади в процесі вирішення своїх правових проблем
 - 25 Потреби у правовій допомозі мешканців/ок Мирівської громади
 - 26 Доступна для громади інфраструктура для вирішення правових проблем**
 - 26 В громаді
 - 28 Навколо громади
 - 31 Синергія від взаємодії ресурсів в громаді на навколо неї
- 33 Доступні інструменти спрощення доступу до правосуддя на місцевому рівні**
 - 34 Інструменти правопросвіти як елементи інфраструктури вирішення правових проблем
 - 34 Правова освіта
 - 35 Правопросвітництво
 - 36 Інструменти правової допомоги як елементи інфраструктури вирішення правових проблем
 - 37 Безоплатна первинна правова допомога
 - 37 Безоплатна вторинна правова допомога
 - 38 Доступ до безоплатної первинної та вторинної правової допомоги
 - 39 Механізми альтернативного вирішення спорів
 - 40 Інструменти інклюзивного врядування та стратегічної адвокації як елементи інфраструктури вирішення правових проблем
 - 42 Рекомендації щодо зміцнення інфраструктури вирішення правових проблем (екосистеми доступу до правосуддя на місцевому рівні)**
 - 43 Універсальні рекомендації для громад
 - 48 Рекомендації для Новоолександрівської громади
 - 50 Рекомендації для Могилівської громади
 - 52 Рекомендації для Мирівської громади

Абстрактність поняття доступу до правосуддя часто не дозволяє людині досягнути вплив, що здійснюється на всі сфери життя: охорона здоров'я, медичні послуги, освіта, працевлаштування тощо. Правові проблеми у свою чергу можуть бути неочевидними та перетворюватись на правові потреби. Незадоволені правові потреби сигналізують про недостатній рівень доступу до правосуддя у конкретній громаді для конкретної людини.

У межах проєкту “Впровадження системи безоплатної правової допомоги та захист соціальних прав жінок у сільських громадах Східної України” було здійснено перші кроки до формування екосистеми доступного правосуддя у **Новоолександрівській** та **Широківській** територіальних громадах Запорізької області, **Могилівській** та **Мирівській** територіальних громадах Дніпропетровської області.

На першому етапі увага приділялась питанням впровадження безоплатної первинної правової допомоги у сільській місцевості. На виконання цілей проєкту було проведено дослідження правових потреб людей, які мешкають у досліджуваних територіальних громадах. До обговорень, навчання та подальшої роботи із впровадження сервісу безоплатної первинної правової допомоги залучені представники та представниці освітньої, соціальної сфери і сфери охорони здоров'я.

Ця дорожня карта буде корисною:

- **лідерам і лідеркам громад** – для розвитку своєї спроможності до інклюзивного врядування та впровадження людиноорієнтованих публічних сервісів,
- **представникам і представницям громадянського суспільства** – для адвокатування розвитку безоплатної первинної правової допомоги у громадах,
- **представникам і представницям установ та організацій, які надають публічні послуги** – для побудови ефективної взаємодії між установами та організаціями з метою ефективного й ощадливого вирішення правових потреб людей, які користуються їхніми сервісами.

У дорожній карті використані такі скорочення:

БПД - безоплатна правова допомога, БППД - безоплатна первинна правова допомога, ОМС - органи місцевого самоврядування, ОВВ - органи виконавчої влади, ОГС - організації громадянського суспільства, центр БВПД - центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

До реалізації проєкту були долучені експерти й експертки організацій:

Громадська спілка “Мережа правового розвитку” (м. Київ)

- Євген Полтенко, виконавчий директор громадської спілки, координатор навчального та правового компонентів проєкту, експерт з питань доступу до правосуддя;
- Віталій Охріменко, програмний менеджер громадської спілки, експерт з питань доступу до правосуддя, тренер, консультант з впровадження безоплатної первинної правової допомоги;
- Ірина Чайка, менеджерка з організаційного розвитку громадської спілки, експертка з питань доступу до правосуддя, тренерка, консультантка з впровадження безоплатної первинної правової допомоги.

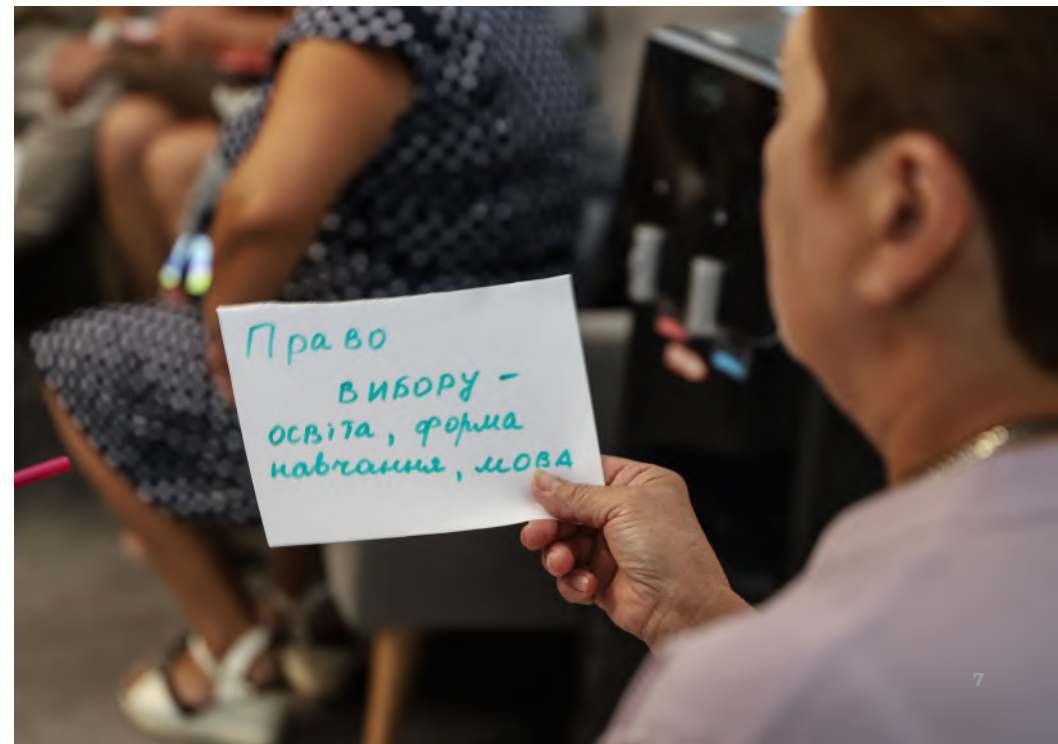
Громадська організація “Молодіжний ініціативний центр” (м. Червоноград)

- Наталія Костишин, експертка з розбудови сервісів безоплатної правової допомоги, тренерка з питань правопросвітництва.

Громадська організація “Право” (м. Хмельник):

- Віталій Дорох, експерт з адвокації та розробки місцевих програм, тренер;
- Олена Черній, експертка з адвокації, тренерка.

Розробку, загальне адміністрування і впровадження проєкту “Впровадження системи безоплатної правової допомоги та захист соціальних прав жінок у сільських громадах Східної України” на всіх його етапах здійснювала **Громадська організація “Стратегії і технології ефективного партнерства” (ГО “СТЕП”, м. Запоріжжя) за фінансової підтримки Федерального міністерства закордонних справ Німеччини (представленого Генеральним консульством Німеччини у Донецьку з офісом у Дніпрі).**





ПРАВОВІ ПОТРЕБИ, ПРОБЛЕМИ ТА ЛЮДИНОЦЕНТРИЧНЕ ПРАВОСУДДЯ ЯК ЕЛЕМЕНТИ ІНКЛЮЗИВНОГО ВРЯДУВАННЯ

ЧОМУ ВАЖЛИВО ЗНАТИ ПРО ПРАВОВІ ПОТРЕБИ ТА ПРОБЛЕМИ ?

Наявність в мешканців/ок громади невирішених правових проблем має прямий негативний вплив на життя людини майже в усіх сферах, зокрема в освіті, охороні здоров'я, соціальному забезпеченні, трудовій сфері, при набутті та розпорядженні майном тощо. Цей негативний вплив має серйозні наслідки як для самої людини, так і суспільства загалом: може спричинити проблеми зі здоров'ям через тривалий стрес, втрату роботи через відсутність документів, втрату житла внаслідок неправомірного виселення, економічний занепад громади внаслідок втрати людського капіталу. **Невирішені правові проблеми часто породжують конфлікти в громаді, знижують рівень довіри до влади та посилюють соціальне напруження й нерівність.** Це тільки короткий перелік прикладів з реально існуючих, але він добре демонструє взаємозалежність між невирішеними правовими проблемами та загальним добробутом громади.

ЯК ВИЯВЛЯТИ ПРАВОВІ ПОТРЕБИ ТА ПРОБЛЕМИ ?

Існують два взаємодоповнюючих способи виявлення правових потреб і проблем:

1

Аналіз адміністративних даних передбачає роботу з:

- зверненнями громадян до організацій, які надають правову допомогу в громаді;
- скаргами громадян до органу місцевого самоврядування;
- звітами місцевої поліції;
- даними про виконання цільових програм надання безоплатної правової допомоги;
- демографічною статистикою в громаді;
- іншими документами та даними, що можуть містити інформацію про правові потреби або проблеми

Основний недолік адміністративної статистики – неможливість охопити “незадекларовані” проблеми, котрі не вирішують або вирішують неформальними способами (шляхом домовленостей або за допомогою морального чи фізичного тиску на одну зі сторін конфлікту без залучення організацій, установ, посадових осіб тощо).

ЯК ВІЯВЛЯТИ ПРАВОВІ ПОТРЕБИ ТА ПРОБЛЕМИ ?

2

Дослідження правових потреб і проблем рекомендується використовувати як основний інструмент, оскільки він має низку унікальних переваг:

- Дослідження вивчає досвід перебігу правових проблем з точки зору тих, хто стикається з ними (за принципом “знизу вгору”), а не з точки зору професіоналів (експертів) та інституцій (принцип “зверху вниз”), які відповідальні за вирішення цих проблем.
- Дослідження допомагають визначити та дослідити не лише повний, багатовимірний спектр відповідей на проблеми, а й всі джерела допомоги, які використовуються для вирішення проблеми.
- Дослідження правових проблем дають унікальне всебічне бачення масштабу проблем, якого неможливо досягти іншими способами.
- Дослідження правових потреб дають змогу кількісно оцінити досвід вирішення правових проблем різними групами населення, відобразити закономірності поведінки щодо вирішення цих проблем та зміни у досвіді й поведінці з часом.
- Дослідження правових потреб дозволяють визначити перешкоди для доступу до правових послуг, процедур і процесів, для прикладу, неналежне, неякісне надання цих послуг з точки зору особистості та громади.

Більше про дослідження правових потреб і проблем можна дізнатися в посібнику “Досліджуємо правові потреби громади”



[Перейти](#)

ЩО ПОТРІБНО ЗНАТИ ПРО ПРАВОВІ ПОТРЕБИ ТА ПРОБЛЕМИ ?

Для того, щоб створити передумови в громаді для вирішення наявних правових проблем, потрібно обов'язково знати актуальну інформацію про таке:

- поширеність і реальний масштаб правових проблем з урахуванням місцевої специфіки;
- хто найчастіше і найгостріше стикається з правовими проблемами;
- серйозність правових проблем;
- ставлення людей до процесу вирішення проблем;
- найбільш затребувані дії та зручні для громади інструменти вирішення правових проблем;
- поведінку людей при спробах вирішення правових проблем;
- досвід, який отримують люди при вирішенні правових проблем, (тривалість вирішення, частка вирішених правових проблем, стратегії успіху тощо);
- причини пасивності у вирішенні правових проблем та ступінь їхнього впливу (невіра у можливість щось змінити, небажання витрачати “нерви” й час, очікування значних фінансових витрат тощо).

ЯК ВИКОРИСТОВУВАТИ ДАНІ ПРО ПРАВОВІ ПОТРЕБИ ТА ПРОБЛЕМИ ?

Дані досліджень про правові потреби та проблеми дають емпіричну (підтверджену даними чи експериментами) основу для розуміння того, як виникають, переживаються правові проблеми, як вони впливають на окрему людину та громаду в цілому.

Отримані дані про правові потреби необхідно використовувати як докази для прийняття обґрунтованих рішень, для реформування й трансформації існуючих на місцевому рівні екосистем доступу до правосуддя, особливо з акцентом на створення / зміцнення системи безоплатної первинної правової допомоги в сільській місцевості.

Ці дані доцільно використовувати для прийняття рішень у дотичних сферах управління громадою, зокрема у сфері освіти, охорони здоров'я, соцзахисту. В цьому і полягає прямий зв'язок між процесом управління правовими потребами й проблемами мешканців/ок громади та спроможністю ОМС до інклюзивного врядування.

Такий підхід дозволяє вивільнити потенціал трансформаційної сили для інновацій і розвитку громади. Дані досліджень дозволяють впроваджувати довгострокові стратегії для більш раціонального фінансування існуючих в громадах екосистем доступу до правосуддя, вивільняючи тим самим потенціал в інших сферах або просто зменшуючи майбутні витрати громади, які їй доведеться нести при подоланні наслідків невирішених правових проблем своїх мешканців/ок.

Дані про правові потреби дозволяють розбудовувати більш інклюзивні системи доступу до правосуддя, в тому числі через зміцнення зв'язків між різними секторами суспільного життя громади. Крім того, використання даних про правові потреби та проблеми людей при прийнятті рішень в інших сферах управління громадою зміцнює спроможність ОМС до інклюзивного врядування в цілому.

ЯК ВИКОРИСТОВУВАТИ НА ПРАКТИЦІ ЛЮДИНОЦЕНТРИЧНЕ ПРАВОСУДДЯ ?

Людиноцентричне правосуддя передбачає **фокусування на конкретній людині**: дослідження індивідуальних потреб в унікальних обставинах. При пошуку рішень не потрібно спрощувати та узагальнювати. Якщо існує потреба розширити перелік проблем, для яких розробляється процедура, то потрібно досліджувати більшу кількість індивідуальних історій.



Керуючись принципами людиноцентричного правосуддя, проєкт «Впровадження системи безоплатної правової допомоги та захист соціальних прав жінок у сільських громадах Східної України» зосередив свою увагу на жінках, які мешкають у сільській місцевості на території чотирьох цільових громад. На початковому етапі було **розроблено типові портрети жінок, які належать до однієї з трьох вікових категорій:**



18-35 років

— молоді жінки, які мають специфічні потреби в реалізації соціальних прав, зокрема, через наявність неповнолітніх дітей, чії права вони також представляють і захищають. Для них особливо актуальні питання захисту й реалізації права на освіту — як для себе особисто, так і для власних дітей. Також для них характерна висока соціальна і громадська активність, включеність до волонтерських рухів.



36-55 років

— жінки середнього віку, які мають більше дбати про своє здоров'я та здоров'я старших членів родини, мають дітей-підлітків, подекуди є багатодітними. Ця категорія жінок є більш активною в частині вимог до захисту їхніх трудових прав, участі в адвокаційних кампаніях, підвищенні соціальних стандартів життя.



56 років і старші

— переважно це соціально малозахищені жінки, які мають проблеми з працевлаштуванням, менший дохід, значні проблеми зі здоров'ям, потребують розвиненої системи соціальних послуг.

Для глибшого занурення в контекст життя наведених вище типових портретів жінок було проведено додаткове дослідження їхніх правових потреб і проблем в трьох сферах: соціальній, медичній та освітній. Для цього було проведено три автономні заходи сервіс-дизайнування за участі освітян, медичних і соціальних працівників/ць з Новоолександрівської і Широківської ТГ (Запорізька область), Могилівської і Мирівської ТГ (Дніпропетровська область). Основним фокусом уваги цих заходів було посилення правової спроможності громад і громадян у відповідних сферах. Учасники/ці проектували заходи, які б допомагали мешканкам і мешканцям, які проживають у сільській місцевості, бути спроможними **“знати закон, послуговуватися законом та брати активну участь у його формуванні, зокрема впливати на появу більш чутливих політик, які впливають на їхнє життя”**. В кожній з обраних сфер представники/ці громад працювали над потребами конкретних людей та рішеннями, сфокусованими саме на цих людей та на їхні індивідуальні потреби.



ДАНІ ПРО ПРАВОВІ ПОТРЕБИ ТА ПРОБЛЕМИ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД

КОРОТКИЙ ОПИС І КОНТЕКСТ МОГИЛІВСЬКОЇ, НОВООЛЕКСАНДРІВСЬКОЇ ТА МИРІВСЬКОЇ ГРОМАД

Дорожня карта розроблена на основі досвіду роботи в чотирьох сільських територіальних громадах із Запорізької та Дніпропетровської областей. Кожна з цих громад має населення від 4 до 13 тисяч мешканців. В зазначених громадах **відсутні офіси системи безоплатної правової допомоги** (місцеві центри або бюро безоплатної вторинної правової допомоги), що в свою чергу зменшує можливості мешканців/ок для отримання правових консультацій та захисту їхніх прав.

Відсутність належного транспортного сполучення в сільській місцевості, особливо в період запровадження карантинних заходів, додатково обмежують людей в можливості отримання належної правової допомоги.

Описані фактори мають непропорційно більший вплив саме на жінок, оскільки значна частина з них працює на території своєї громади та займається домашнім господарством, працює в сільському господарстві або є безробітними.

Однією з чотирьох громад є Широківська територіальна громада (Запорізька область), в якій дослідження правових потреб і проблем проводилося в 2019 році. Дані згаданого дослідження були використані громадою в 2019 та 2020 роках. Тому далі аналізуватимуться виключно дані щодо інших трьох громад.

НОВООЛЕКСАНДРІВСЬКА

територіальна громада
(Запорізька область)

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ТА БЮДЖЕТ ГРОМАДИ СТАНОМ НА I КВАРТАЛ 2021 РОКУ

Кількість рад, що об'єдналися: **2**
Площа територіальної громади: **142,8 км²**
Чисельність населення громади: **4860**
Кількість закладів, що надають первинну медичну допомогу: **2**
Доходи загального фонду на 1-го мешканця: **577,6 грн**
Видатки загального фонду на 1-го мешканця: **1757,4 грн**
Капітальні видатки на 1-го мешканця: **109,5 грн**
Рівень дотаційності бюджетів: **37,1 %**
Співвідношення видатків на утримання апарату управління із
сумою доходів загального фонду: **46,9 %**
Питома вага заробітної плати у видатках загального фонду: **89,4 %**
Видатки на загальну середню освіту на 1-го учня: **11173,5 грн**
Питома вага місцевих податків і зборів у доходах загального фонду: **43,6 %**

*Інформація в наступних розділах щодо Новоолександрівської ТГ наводиться на основі даних дослідження, яке не є репрезентативним і відображає виключно думку 99 опитаних мешканців/ок Новоолександрівської громади віком від 18 років.

ПОРТРЕТ МЕШКАНЦІВ/ОК НОВООЛЕКСАНДРІВСЬКОЇ ГРОМАДИ

*Ми говоримо про чоловіків і жінок приблизно в рівній мірі.

Майже **7 з 10** мають роботу.
Майже **8 з 10** користуються інтернетом.
2 з 10 належать до соціально-вразливих категорій населення.
3 з 10 є пенсіонерами.
3 з 10 змушені економити на харчуванні.

ПРАВОВІ ПРОБЛЕМИ МЕШКАНЦІВ/ОК НОВООЛЕКСАНДРІВСЬКОЇ ГРОМАДИ

ТОП-5 категорій правових проблем:

- житлово-комунальне господарство;
- права споживачів;
- освіта;
- соціальні виплати та пільги;
- медичне обслуговування.

Для чоловіків і жінок спільними за поширеністю є проблеми в таких категоріях:

- житлово-комунальне господарство;
- права споживачів;
- освіта.

При цьому серед жінок більш поширені проблеми, пов'язані з правами споживачів і питаннями медичного обслуговування, а серед чоловіків – правові проблеми, що стосуються соціальних виплат і пільг.

Цікаво, що правові проблеми, пов'язані з житлово-комунальним господарством, неякісним наданням комунальних послуг, зокрема водопостачання, є **найпоширенішою категорією** як в абсолютному значенні, так і в розрізі статі та вікових груп.

Для старшого покоління додатково поширеністають правові проблеми, пов'язані з правом на нерухоме майно. Також ця категорія мешканців/ок частіше стикається з правовими проблемами в сфері соціальних виплат і пільг.

Для осіб у віці 18-35 років додатковий інтерес становлять питання, пов'язані з грошовими зобов'язаннями, переважно кредитами та розстрочками.

Також слід відзначити, що питання захисту прав споживачів більше турбують саме працездатних осіб у віці від 18 до 55 років.

ПОВЕДІНКА МЕШКАНЦІВ/ОК НОВООЛЕКСАНДРІВСЬКОЇ ГРОМАДИ, ЯКІ МАЛИ ПРАВОВІ ПРОБЛЕМИ

Питома більшість опитаних, які мали правову проблему, **ні до кого не зверталися. У половині з цих випадків – не зверталися тому, що не знали, до кого звернутися.** А ті, хто намагалися вирішити свою проблему, вважають найбільшими перешкодами потребу їздити в інший населений пункт та значні витрати часу на вирішення проблеми. При цьому дуже мало людей в питомій вазі опитаних сподіваються на те, що проблема вирішиться сама собою. Мало серед опитаних і тих, хто вважає, що проблема не

має правового вирішення. Інколи люди звертаються для вирішення наявних проблем до поліції, юристів, адвокатів чи суду, ще рідше – до родичів, друзів і знайомих. І майже ніколи не об'єднуються для вирішення проблеми з іншими людьми зі схожою проблемою.

Тобто **люди в переважній більшості випадків роблять свідомий вибір не вирішувати свої правові проблеми та не використовувати право як інструмент їх вирішення.**



БАР'ЄРИ ТА ТРУДНОЩІ, З ЯКИМИ ЗІШТОВХУЮТЬСЯ МЕШКАНЦІ Й МЕШКАНКИ НОВООЛЕКСАНДРІВСЬКОЇ ГРОМАДИ В ПРОЦЕСІ ВИРІШЕННЯ СВОЇХ ПРАВОВИХ ПРОБЛЕМ

Найпоширенішими бар'єрами є необхідність їздити в інший населений пункт та значні витрати часу на вирішення проблеми. Ці два фактори мають негативний синергійний ефект, оскільки складність і затягнутість процедур змушують людей кілька разів їздити в інше місто / село, а час, витрачений на дорогу при відсутності зручного транспортного сполучення, **непропорційно збільшує загальний час, що потрібно витратити на вирішення наявної правової проблеми.**

Менш поширеними, проте суттєвими бар'єрами є значні фінансові витрати, брак інформації та фахової поради. Негативний вплив цих факторів посилює те, що люди доволі часто говорили про неотримання потрібної допомоги при зверненні до відповідних осіб чи організацій.

Як наслідок, більшість мешканців/ок не намагаються вирішувати свої правові проблеми, а ті, хто попри наявні бар'єри докладають зусилля для вирішення правових проблем, **найчастіше повідомляють, що не змогли їх вирішити.**

Питома більшість опитаних: (1) не можуть ствердно сказати, чи на сьогодні їхня правова проблема вирішилася; (2) ствердно зазначають, що все залишиться, як є. Незначна частка мешканців/ок зазначають, що їхня правова проблема вирішилася частково, і майже відсутні люди, які говорять про повне вирішення проблеми.

ПОТРЕБИ У ПРАВОВІЙ ДОПОМОЗІ МЕШКАНЦІВ/ОК НОВООЛЕКСАНДРІВСЬКОЇ ГРОМАДИ

Майже **9 з 10** опитаних (84%) зазначають про **готовність за потреби звернутися до безоплатного юриста за своїм місцем проживання**, якби така послуга була доступною.

При цьому **7 із 10** опитаних повідомляють про **потребу в одному з видів первинної правової допомоги**. Більшість з них потребує саме **очної консультації юриста**, для значної частини достатньо дистанційної консультації юриста. Деяким з цих людей буде достатньо інформаційних матеріалів (друкованих чи в інтернеті) на тему, що їх цікавить.

Тільки **2 із 10** однозначно заявили, що не мають потреби обговорити з юристом іс-

нуючі питання чи отримати правову допомогу.

Найбільш затребуваним способом отримання правової інформації є **особисте спілкування з експертами**. Деяко рідше люди готові отримувати **правову інформацію телефоном**. Ще рідше їх цікавлять **публікації з правових питань на сайті громади**, можливість консультуватися через інтернет та публікації з правових питань у соціальних мережах.

Найменш затребуваними способами отримання правової інформації є **тренінги/навчання, публікації з правових питань у місцевій газеті та друковані інформаційні матеріали**.

МОГИЛІВСЬКА

територіальна громада
(Дніпропетровська область)

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ТА БЮДЖЕТ ГРОМАДИ СТАНОМ НА I КВАРТАЛ 2021 РОКУ

- Кількість рад, що об'єдналися: **4**
- Площа територіальної громади: **243,2 км²**
- Чисельність населення громади: **5971**
- Кількість закладів, що надають первинну медичну допомогу: **7**
- Доходи загального фонду на 1-го мешканця: **870,6 грн**
- Видатки загального фонду на 1-го мешканця: **1466,1 грн**
- Капітальні видатки на 1-го мешканця: **0,0 грн**
- Рівень дотаційності бюджетів: **8.0 %**
- Співвідношення видатків на утримання апарату управління із сумою доходів загального фонду: **32,7 %**
- Питома вага заробітної плати у видатках загального фонду: **90,6 %**
- Видатки на загальну середню освіту на 1-го учня: **10850,1 грн**
- Питома вага місцевих податків і зборів у доходах загального фонду: **30.9%**

*Інформація в наступних розділах щодо Могилівської ТГ наводиться на основі даних дослідження, яке не є репрезентативним і відображає виключно думку 259 опитаних мешканців/ок Могилівської громади віком від 18 років.

ПОРТРЕТ МЕШКАНЦІВ/ОК МОГИЛІВСЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

*Ми говоримо про думки
36% чоловіків та 64% жінок.

Майже **7 з 10** мають роботу.
Майже **9 з 10** користуються інтернетом.
2 з 10 належать до соціально-вразливих категорій населення.
Майже **3 з 10** є пенсіонерами.
2 з 10 змушені економити на харчуванні.

ПРАВОВІ ПРОБЛЕМИ МЕШКАНЦІВ/ОК МОГИЛІВСЬКОЇ ГРОМАДИ

ТОП-5 категорій правових проблем:

- забезпечення прав споживачів;
- житлово-комунальне господарство;
- медичне обслуговування;
- соціальні виплати та пільги;
- земельні відносини.

Для чоловіків і жінок спільними за поширеністю є проблеми в таких категоріях:

- житлово-комунальне господарство;
- медичного обслуговування;
- земельних відносин.

Серед названих сфер **найбільш значущими** за наслідками для населення, на думку респондентів/ок дослідження, є земельні питання, сфера житлово-комунального господарства та медичне обслуговування.

При цьому серед жінок більш поширені проблеми, пов'язані з правами споживачів і питаннями житлово-комунального господарства, а серед чоловіків – ті, що стосуються соціальних виплат і пільг.

Цікаво, що **правові проблеми, пов'язані з правами споживачів**, є однією із **найпоширеніших** категорій як в абсолютному значенні, так і в розрізі статі та вікових груп.

Для осіб у віці 36-56 років і старше 56 років більш актуальними є саме питання житлово-комунального господарства. А от мешканців/ок 18-35 років найбільше цікавлять питання забезпечення прав споживачів.

Цікаво, що люди старше 56 років називають правові проблеми, пов'язані з медичним обслуговуванням, рідше, ніж представники/ці інших вікових груп.

ПОВЕДІНКА МЕШКАНЦІВ/ОК МОГИЛІВСЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ, ЯКІ МАЛИ ПРАВОВІ ПРОБЛЕМИ

Варто відмітити, що більше половини з опитаних людей, яких турбувала правава проблема за останні три роки, **намагалися її вирішити**. У третині випадків – зверненням до суду, поліції, юристів, адвокатів. Доволі часто люди звертаються також по допомогу до друзів, родичів і знайомих. У порівнянні з іншими громадами мешканці/ки Могилівської ТГ доволі часто намагалися об'єднатися для

вирішення проблеми з іншими людьми зі схожою ситуацією.

Люди, які мали правову проблему та ні до кого не зверталися, складають відносну меншість серед опитаних. Серед них найбільше тих, хто не звертався за допомогою тому, що не знав, до кого звернутися.



БАР'ЄРИ ТА ТРУДНОЩІ З ЯКИМИ СТИКАЮТЬСЯ МЕШКАНЦІ Й МЕШКАНКИ МОГИЛІВСЬКОЇ ГРОМАДИ В ПРОЦЕСІ ВИРІШЕННЯ СВОЇХ ПРАВОВИХ ПРОБЛЕМ

Найпоширенішими бар'єрами є необхідність їздити в інший населений пункт та значні витрати часу на вирішення проблеми. При цьому ці два фактори мають негативний синергійний ефект, оскільки складність і затягнутість процедур змушують людей кілька разів їздити в інше місто / село, а час, витрачений на дорогу за відсутності зручного транспортного сполучення, **непропорційно збільшує загальний час, який потрібно витратити на вирішення наявної правової проблеми.**

Досить поширеними бар'єрами є також значні фінансові витрати та брак інформації й фахової поради. Негативний вплив цих факторів посилює й те, що

люди доволі часто говорили про неотримання потрібної допомоги при зверненні до відповідних осіб чи організацій.

Як наслідок описаних вище бар'єрів, **у більшості випадків правова проблема не вирішується** попри докладені мешканцями/ками зусилля.

Доволі значна частка людей вказує, що їхня правова проблема вирішилася частково або ж самостійно. Також у порівнянні з іншими громадами доволі висока частка людей, які зазначають, що проблему вирішено повністю за результатами звернення за допомогою.

ПОТРЕБИ У ПРАВОВІЙ ДОПОМОЗІ МЕШКАНЦІВ/ОК МОГИЛІВСЬКОЇ ГРОМАДИ

Більшість опитаних (80%) упевнені та скоріше всього звернулися б до юриста за місцем проживання, якби ця послуга була доступна.

При цьому **7 із 10** опитаних повідомляють про потребу в одному з видів первинної правової допомоги. Більшість з них потребує саме **очної консультації юриста**, для значної частини достатньо дистанційної консультації юриста або інформаційних матеріалів на тему, що їх цікавить.

Тільки **2 із 10** однозначно заявили, що не мають потреби обговорити з юристом існуючі питання чи отримати правову допомогу.

Найбільш затребуваним способом отримання правової інформації є **можливість консультуватися телефоном.**

Дещо рідше люди бажать **особисто спілкування з експертами.** Доволі популярними серед мешканців/ок громади є **публікації з правових питань у соціальних мережах та друковані інформаційні матеріали.**

На порядок рідше люди згадують про потребу в публікаціях з правових питань на сайті громади, про можливість консультуватися через інтернет та про публікації з правових питань у місцевій газеті.

Найменш затребуваними способами отримання правової інформації є тренінги /навчання.

МИРІВСЬКА

територіальна громада
(Дніпропетровська область)

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ТА БЮДЖЕТ ГРОМАДИ СТАНОМ НА 1 КВАРТАЛ 2021 РОКУ

Кількість рад, що об'єдналися: **4**
Площа територіальної громади: **321,0 км²**
Чисельність населення громади: **7122**
Кількість закладів, що надають первинну медичну допомогу: **2**
Доходи загального фонду на 1-го мешканця: **909,0 грн**
Видатки загального фонду на 1-го мешканця: **1846,1 грн**
Капітальні видатки на 1-го мешканця: **45,9 грн**
Рівень дотаційності бюджетів: **14,4 %**
Співвідношення видатків на утримання апарату управління із сумою доходів загального фонду: **31,1 %**
Питома вага заробітної плати у видатках загального фонду: **79,1 %**
Видатки на загальну середню освіту на 1-го учня: **11056,0 грн**
Питома вага місцевих податків і зборів у доходах загального фонду: **41,8 %**

*Інформація в наступних розділах щодо Мирівської ТГ наводиться на основі даних дослідження, яке не є репрезентативним і відображає виключно думку 91 опитаного мешканця/мешканки Мирівської громади віком від 18 років.

ПОРТРЕТ МЕШКАНЦІВ/ОК МИРІВСЬКОЇ ГРОМАДИ

*Ми говоримо про думки
31% чоловіків та 69% жінок.

Майже **7 з 10** мають роботу.
Майже **9 з 10** користуються інтернетом.
2 з 10 належать до соціально-вразливих категорій населення.
Майже **3 з 10** є пенсіонерами.
1 з 10 змушений економити на харчуванні.

ПРАВОВІ ПРОБЛЕМИ МЕШКАНЦІВ/ОК МИРІВСЬКОЇ ГРОМАДИ

ТОП-3 категорії правових проблем:
— житлово-комунальне господарство;
— забезпечення прав споживачів;
— медичне обслуговування.

Варто зауважити, що у третини опитаних не виникло жодної з проблем за останні три роки. Проблеми у сфері житлово-комунального господарства є пріоритетними для вікових груп 18-35 років та 36-55 років. Серед найбільш частих питань респондент/ки цього дослідження вказують **помилкове нарахування заборгованостей**.

ПОВЕДІНКА МЕШКАНЦІВ/ОК МОГИЛІВСЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ, ЯКІ МАЛИ ПРАВОВІ ПРОБЛЕМИ

Варто відзначити, що більшість із тих, хто надав відповідь, зверталися за допомогою до суду, поліції, юристів, адвокатів.

БАР'ЄРИ ТА ТРУДНОЩІ, З ЯКИМИ ЗІШТОВХУЮТЬСЯ МЕШКАНЦІ Й МЕШКАНКИ МИРІВСЬКОЇ ГРОМАДИ В ПРОЦЕСІ ВИРІШЕННЯ СВОЇХ ПРАВОВИХ ПРОБЛЕМ

Люди, які намагалися тим чи іншим чином правову проблему вирішити, повідомляють, **що зіштовхнулися з необхідністю їздити до іншого населеного пункту, зі значними фінансовими втратами на вирішення проблеми та з тим, що було недостатньо інформації та фахової поради щодо вирішення проблеми**. Деяко рідше повідомляли про значні витрати часу на вирішення проблеми. Більшість із тих, хто повідомив про стан вирішення своєї правової проблеми зазначили, що все залишилося як було.

ПОТРЕБИ У ПРАВОВІЙ ДОПОМОЗІ МЕШКАНЦІВ/ОК МИРІВСЬКОЇ ГРОМАДИ

Дві третини від опитаних готові та скоріш за все готові звертатися до юриста, якщо юридичні послуги будуть надаватися безпосередньо в громаді.

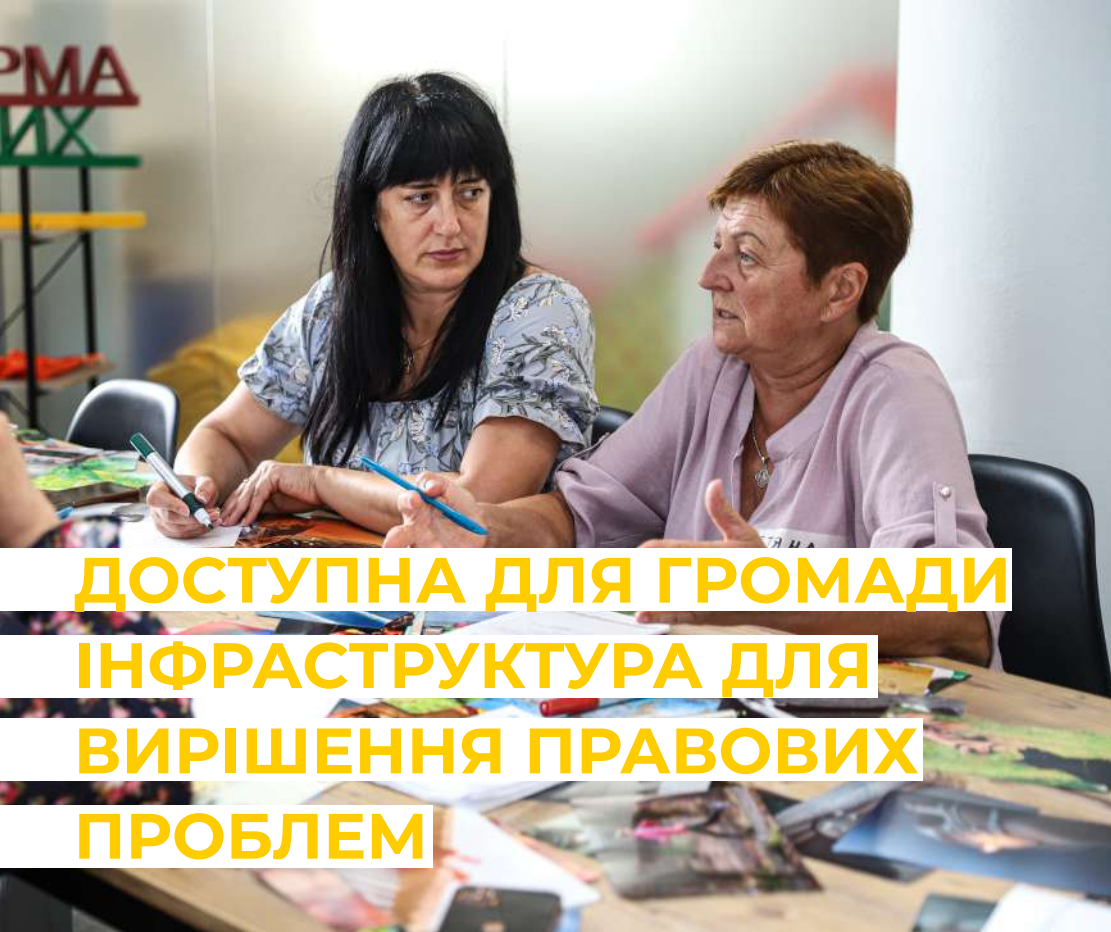
При цьому майже **6 із 10** опитаних повідомляють **про потребу в одному з видів первинної правової допомоги**. Більшість з них потребує саме **очної консультації** юриста, для значної частини достатньо дистанційної консультації юриста. Доволі рідко заявляють про потребу в інформаційних матеріалах на тему, що їх цікавить.

Найбільш затребуваним способом отримання правової інформації є **особисте спілкування з експертами**. Деяко рідше

люди готові отримувати **правову інформацію телефоном**. Ще рідше їх цікавлять **публікації з правових питань у соціальних мережах та друковані інформаційні матеріали**.

Можливість консультуватися через інтернет і публікації з правових питань на сайті громади хоч і згадуються рідше, але є також доволі затребуваними інструментами.

Найменш затребуваними способами отримання правової інформації є **тренінги/навчання та публікації з правових питань у місцевій газеті**.



ДОСТУПНА ДЛЯ ГРОМАДИ ІНФРАСТРУКТУРА ДЛЯ ВИРІШЕННЯ ПРАВОВИХ ПРОБЛЕМ

В ГРОМАДІ

Якщо людина не може знайти рішення певної проблеми в правовий спосіб або ж задовольнити свою правову потребу самотужки, виникає **правова проблема**. Для того, щоб допомогти людям вирішувати їхні правові проблеми, потрібно забезпечити доступ людей до відповідної правової підтримки. На рівні територіальної громади таку підтримку можуть надати:

- установи та організації комунальної власності (у межах своєї компетенції);
- ОВВ та ОМС (у межах своєї компетенції);
- ОГС;
- центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги (за наявності офісу у цій місцевості, під час мобільних виїздів).

Для вирішення правової проблеми людина потребує надання **правової допомоги**, яка може надаватися безоплатно. Безоплатна правова допомога включає в себе **безоплатну первинну правову допомогу** (надання правової інформації; надання консультацій та роз'яснень з правових питань; складення заяв, скарг та інших документів правового характеру, крім документів процесуального характеру; надання допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правової допомоги та медіації) та **безоплатну вторинну правову допомогу** (захист; представництво в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами; складення документів процесуального характеру). При цьому право на отримання БППД гарантоване всім людям, які на законних підставах перебувають на території України.

На момент підготовки дорожньої карти щодо впровадження безоплатної правової допомоги чинним законодавством передбачено, що систему надання БППД в Україні формують Координаційний центр з надання правової допомоги, суб'єкти надання БППД (ОВВ, ОМС, фізичні та юридичні особи приватного права, спеціалізовані установи, центри БВПД) та суб'єкти надання БВПД (центри БВПД, адвокати, включені до Реєстру адвокатів, які надають безоплатну вторинну правову допомогу). Також кожному громадянину гарантується його право на інформацію, в тому числі правову.

Кожна установа та організація, яка забезпечує надання публічних послуг на рівні територіальної громади, повинна мати:

- **фахівців**, які володіють достатньою кількістю знань і досвіду, щоб надати необхідну БППД;
- **розгалужену мережу партнерів**, які є дотичними до вирішення правової проблеми людини;
- **зрозумілий, прозорий та ефективний механізм взаємодії з партнерами**, що забезпечує реальне вирішення правової проблеми людини без додаткового

часового та фінансового навантаження.

У разі, коли людям потрібна більш поглиблена експертна допомога або якщо їхні правові проблеми стосуються інших сфер життя, не пов'язаних з процедурою отримання відповідних публічних послуг, ОМС має проактивно сприяти людям в отриманні відповідної правової підтримки від професійних юристів.

Отже, в кожній громаді вже наявні складові інфраструктури для вирішення правових проблем, до якої умовно можна віднести такі установи та їхніх фахівців:

- ОМС (в т. ч. підрозділи житлово-комунального господарства та благоустрою, освіти, соціальних послуг, медичних послуг, культури та інші);
- юридичні підрозділи ОМС;
- старости старостинських округів;
- центр надання адміністративних послуг;
- комунальні заклади, установи та підприємства (наприклад, в сфері надання освітніх, соціальних та медичних послуг);
- співробітники Національної поліції (у т.ч. поліцейські офіцери громади за наявності);
- працівники будинків культури;
- працівники бібліотек;
- громадські організації та ініціативні групи, що діють на території громади та спеціалізуються на правозахисній діяльності.

НАВКОЛО ГРОМАДИ

За межами громади існує значна кількість додаткових можливостей для людей отримати правову підтримку.

Насамперед мова йде про безоплатну первинну та вторинну **правову допомогу як державну гарантію**, передбачену Законом України “Про безоплатну правову допомогу”.

Суб'єктами надання **безоплатної первинної правової допомоги** в Україні є:

- органи виконавчої влади;
- органи місцевого самоврядування;
- фізичні та юридичні особи приватного права, з якими органи місцевого самоврядування уклали договори про надання на постійній або тимчасовій основі первинної правової допомоги;
- спеціалізовані установи, що надають безоплатну первинну правову допомогу, утворені органами місцевого самоврядування;
- центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

Суб'єктами надання **безоплатної вторинної правової допомоги** в Україні є:

- центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги;
- адвокати, включені до Реєстру адвокатів, які надають безоплатну вторинну правову допомогу.

Громаді, яка розбудовує власну інфраструктуру для вирішення правових проблем своїх громадян, варто звернути увагу на збільшення доступності для своїх мешканців/ок послуг первинної правової допомоги, які надають органи виконавчої влади, та послуг первинної та вторинної правової допомоги, які надають центри БВПД.

ПЕРВИННА ПРАВОВА ДОПОМОГА ВІД ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

Переважає більшість міністерств та інших центральних органів виконавчої влади розміщують на своїх вебсторінках актуальну інформацію щодо процедури отримання від них безоплатної первинної правової допомоги, в тому числі електронні та поштові адреси, номери телефону та графіки особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги.

Завдяки громадській організації “Українська Демократія” в одному місці зібрано найбільш **вичерпний перелік з інформацією щодо процедури отримання безоплатної первинної правової допомоги від конкретних органів виконавчої влади**.

Мова йде переважно про такі види правових послуг:

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

Способи отримання безоплатної первинної правової допомоги:

- письмова відповідь;
- усна відповідь телефоном;
- усна відповідь під час особистого прийому осіб.

Перелік з інформацією щодо процедури отримання безоплатної первинної правової допомоги від конкретних органів виконавчої влади:



[Перейти](#)

ПЕРВИННА ТА ВТОРИННА ПРАВОВА ДОПОМОГА ВІД ДЕРЖАВНОЇ СИСТЕМИ НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

Способами отримання правової допомоги від державної системи надання безоплатної правової допомоги є:

- звернення до будь-якого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги чи бюро правової допомоги за первинною та вторинною правовою допомогою: понад 500 фізичних офісів по Україні;



[Перейти](#)

- телефон **безкоштовної гарячої лінії 0 800 213 103**. За цим номером надаються консультації та роз'яснення з правових питань, додаткові відомості про надання безоплатної правової допомоги тощо. Дзвінки зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України безкоштовні;

- юридичні консультації онлайн;



[Перейти](#)

- відповіді на правові запитання на офіційній сторінці у Facebook;



[Перейти](#)

- **мобільні застосунки** “Безоплатна правова допомога” та “Твоє право”. Завантажити їх можна через:

[App Store](#)



[Google Play](#)



- месенджери:

[Telegram](#)



[Viber](#)



- кабінет клієнта на сайті системи БПД:

[Перейти](#)



- **спеціалізований Telegram-чат (бот)** “Правова допомога протидії насильству” для потерпілих від домашнього насильства та свідків, де можна отримати онлайн-консультацію юристів щодо захисту своїх прав;



[Перейти](#)

- **правові консультації з типових питань** самостійно можна переглянути на довідково-інформаційній платформі WikiLegalAid.



[Перейти](#)

Крім того, мешканці й мешканки віддалених населених пунктів можуть отримати **правову консультацію від юристів системи безоплатної правової допомоги під час роботи мобільних і дистанційних пунктів**. Детальніше про графік їх роботи можна дізнатися у найближчому місцевому центрі надання безоплатної вторинної правової допомоги чи бюро правової допомоги: <https://bit.ly/3AUcgHV>



ПРАВОВА ДОПОМОГА ВІД ІНШИХ СУБ'ЄКТІВ НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ПЕРВИННОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ ТА ДОДАТКОВІ ДЖЕРЕЛА ОТРИМАННЯ ПРАВОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Первинна правова допомога із загальних правових питань:

— онлайн-чат безкоштовних правових консультацій ГС “Мережа правового розвитку” на її сайті: ldn.org.ua. Люди можуть надсилати свої запитання через спеціальний чат, а команда з понад 50 юристів із 20 організацій-членів мережі оперативно надасть відповідь на них з понеділка по п'ятницю, під час звичайних робочих годин;



— Українська Гельсінська спілка з прав людини надає безоплатну правову допомогу через мережу громадських приймалень. Їхні [контакти та мапа тут](#):



— урядовий контактний центр: гаряча лінія – **1545** (з мобільного або стаціонарного телефону по Україні); **+38 (044) 284-19-15** (для дзвінків з-за кордону оплата за тарифами відповідного оператора зв'язку);

— урядовий контактний центр:
Telegram: [@govOperCenter_bot](#)
Viber: [@pa?chatURI=govopercenter](#)

[електронне звернення:](#)



[Facebook:](#)



— урядовий контактний центр приймає та реєструє звернення до органів виконавчої влади від осіб з порушенням слуху, використовуючи жестову мову – **1545** (webcall);

— телефонні гарячі лінії центральних органів виконавчої влади містяться на [сайті урядового контактного центру](#).



ПЕРВИННА ПРАВОВА ДОПОМОГА ЗІ СПЕЦІАЛІЗОВАНИХ ПРАВОВИХ ПИТАНЬ:

— національна гаряча лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми і гендерної дискримінації від громадської міжнародної правозахисної організації Ла Страда-Україна – **0 800 500 335** (з мобільного або стаціонарного телефону) або **116 123** (з мобільного). Надається безкоштовна, цілодобова та анонімна допомога тим, хто піддається фізичному, психологічному, сексуальному чи економічному насильству. Постраждали можуть отримати психологічну підтримку та консультації щодо того, як знайти безпечний вихід зі складної ситуації;

— онлайн консультації з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми і гендерної дискримінації від громадської міжнародної правозахисної організації Ла Страда-Україна:
Skype: [@lastrada-ukraine](#)
Facebook: [@lastradaukraine](#)
Telegram: [@NHL116123](#)
Email: hotline@la-strada.gov.ua

— гаряча лінія для жертв домашнього насильства – **15-47** (з мобільного чи стаціонарного телефону);

— контакти мобільних бригад соціально-психологічної допомоги доступні на сайті Міністерства соціальної політики України за [посиланням](#)



— гаряча лінія для соціальної та правової допомоги учасникам російсько-української війни та їхнім родинам від громадської організації “Юридична сотня” – **0 800 308 100**

— правова допомога внутрішньо переміщеним особам, біженцям та особам без громадянства від благодійного фонду “Право на захист” надається телефоном на в офісах – контакти [на сайті](#)



— гаряча лінія для допомоги внутрішньо переміщеним особам від благодійного фонду “Право на захист”:
(099) 507 50 90, (068) 507 50 90, (093) 507 50 90

— гаряча лінія консультацій з питань безпеки дітей в інтернеті – **1545*3** (1545, далі обрати 3);

— національна гаряча лінія для дітей та молоді, де діти та молоді люди можуть анонімно отримати підтримку і поради щодо проблем в особистих стосунках, булінгу, непорозумінь з батьками, насильства чи жорстокого поводження, а дорослі можуть проконсультуватися з психологами, юристами та соціальними працівниками щодо випадків порушення прав дитини – **0 800 500 225** (з мобільного або стаціонарного телефону) або **116 111** (з мобільного)

— онлайн консультації для дітей та молоді:
Instagram: [@childhotline_ua](#)
Facebook: [@childhotline.ukraine](#)
Telegram: [@CHL116111](#)

— онлайн-консультації Teenergizer (teenergizer.org/consultations/) для підлітків – отримання професійної допомоги від психологів і консультантів щодо будь-яких питань: булінгу у школі, конфліктів з батьками, хвилювання щодо

сексу, стресу перед іспитами, а також підтримку щодо виявленого ВІЛ-позитивного статусу;

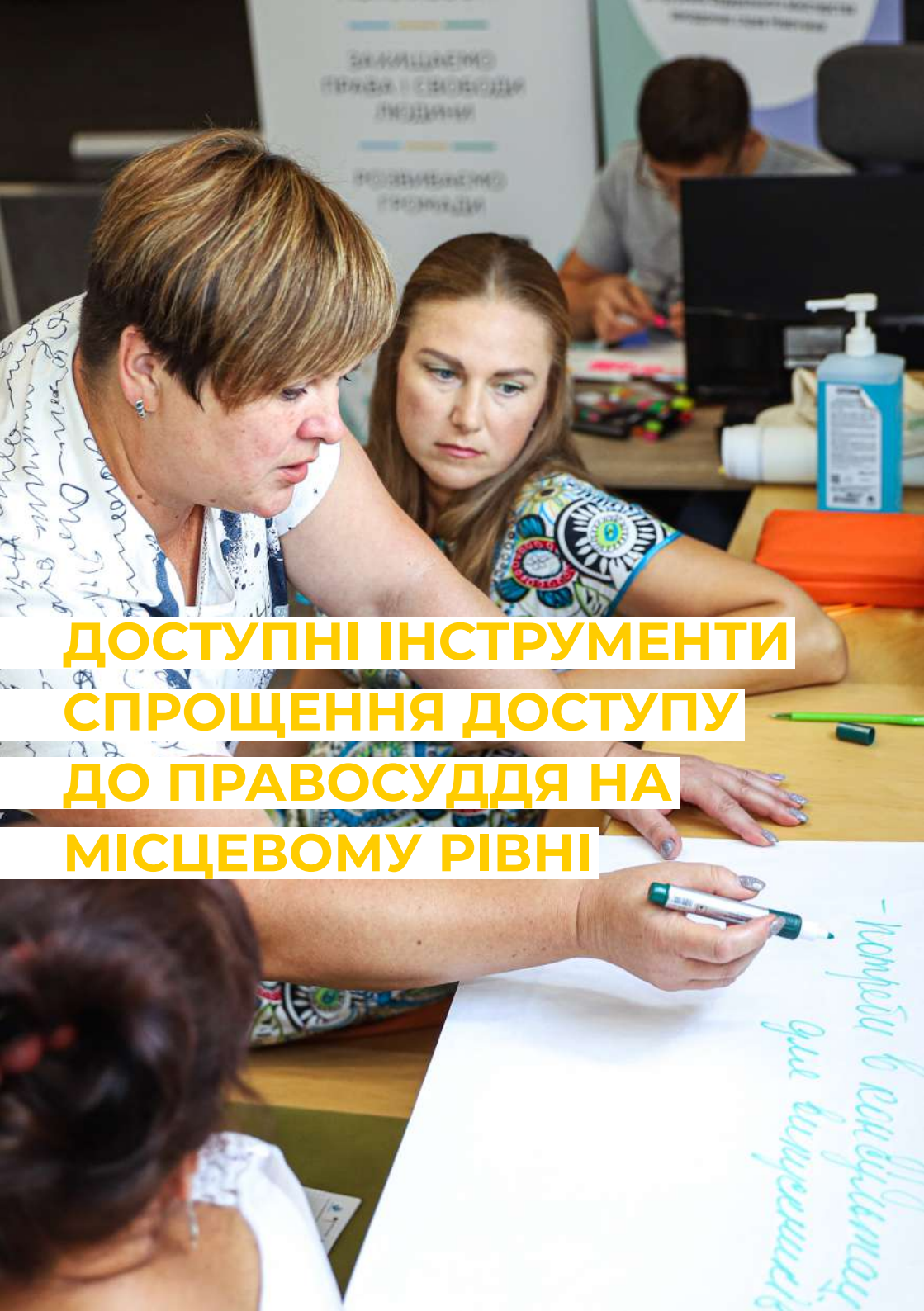
— гаряча лінія для мешканців/ок східних областей від міжнародної гуманітарної організації “Людина в біді” (People in Need, PIN). Люди, які живуть вздовж лінії розмежування, можуть отримати безкоштовні цілодобові психологічні консультації та направлення до основних інформаційних служб – **0 800 210 160**;

— гаряча лінія для консультації людей з інвалідністю – **15-39**

СИНЕРГІЯ ВІД ВЗАЄМОДІЇ РЕСУРСІВ В ГРОМАДІ НА НАВКОЛО НЕЇ

Для забезпечення реальної спроможності людей вирішувати свої правові проблеми в кожній українській громаді, особливо в сільських населених пунктах, органи місцевого самоврядування мають забезпечити **розвиток потужної інфраструктури надання правової підтримки з акцентом на первинну правову допомогу за рахунок наявних в громаді складових інфраструктури вирішення правових проблем та через проактивні дії**, які спрощуватимуть доступ мешканців і мешканок до можливостей отримати правову підтримку за межами громади.

Для цього органи місцевого самоврядування мають взяти на себе лідерську роль в цьому процесі та стати надійною опорою для людей, які шукають справедливості.



ДОСТУПНІ ІНСТРУМЕНТИ СПРОЩЕННЯ ДОСТУПУ ДО ПРАВОСУДДЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

Інструменти спрощення доступу до правосуддя на місцевому рівні належать до таких напрямів впливу:

- **правопросвіта** – дії, спрямовані на те, щоб люди **знали свої права**;
- **правова допомога** – дії, спрямовані на те, щоб люди **були спроможними** вирішувати свої проблеми в правовий спосіб та захищати свої права;
- **інклюзивне врядування та стратегічна адвокація** – дії, спрямовані на те, щоб люди **були залучені** в процес прийняття рішень, що впливають на їхнє життя.

Кожний з напрямів впливу містить свій можливий набір інструментів, які доцільно використовувати на місцевому рівні при розбудові інфраструктури вирішення правових проблем.

1 Реалізація освітніх проєктів для дітей та молоді.

Приклади впровадження:

- Організація шкільних правових клубів.
- Впровадження позашкільної правової освіти через комплексні навчальні програми або окремі гуртки з обов'язковим залученням до цього процесу шкільних вчителів права.

- Проведення окремих **серій навчання для старшокласників шкіл громади** щодо прав людини із залученням авторитетних для дітей спікерів/ок та з елементами практичних завдань, прив'язаних до реального життя.



- Створення в школах громади кіноклубів медіапросвіти з прав людини DOCUDAYS UA.

- Впровадження проєктів з громадянської освіти для молоді за аналогією з **проєктом “Горна державності. Громадянська освіта для молоді через історію ремесел”** або схожих досвідів.



2 Громадянська освіта для дорослих.

Приклади впровадження:

- Університет третього віку.
- Навчальні заходи для груп громадян щодо захисту навколишнього середовища, проблематики нерівності та дискримінації, проблематики корупції тощо
- Навчальні заходи для груп громадян, які мають спільні правові потреби або правові проблеми (паї, аліменти, безоплатне отримання земельних ділянок, питання ОСББ, комунальні послуги тощо)
- Навчальні заходи для представників/ць інститутів громадянського суспільства та громадських активістів/ок щодо механізмів захисту прав людини, а також щодо участі в процесах ухвалення рішень органами місцевого самоврядування.

1 Підготовка та поширення інформаційних матеріалів на правову тематику.

Приклади впровадження:

- Підготовка та публікація матеріалів правового характеру на офіційному інтернет-ресурсі, а також в місцевих засобах масової інформації та в інформаційному бюлетені міської ради.

- Правова рубрика / колонка в місцевій газеті.

- Підготовка, друк та поширення друкованої інформаційної продукції, зокрема буклетів, брошур, плакатів, тощо.

- **Поширення успішних кейсів**, які заохочують захищати та відновлювати свої права, через доступні канали комунікації з населенням громади.



- Цільове розповсюдження чітких алгоритмів вирішення найбільш поширених і гострих проблем у формі інфографік, схем або покрокових інструкцій.

2 Проведення правопросвітницьких заходів для мешканців/ок, активістів/ок та лідерів/ок громади.

Приклади впровадження:

- Інформаційні зустрічі в населених пунктах громади з метою підвищення обізнаності та розуміння про: (1) права та обов'язки (закон); (2) способи виявлення, запобігання та вирішення правових проблем; (3) приклади, що заохочують використовувати правові механізми для вирішення життєвих ситуацій; (4) правову допомогу та способи її отримати на території громади; (5) алгоритми вирішення найбільш поширених і гострих проблем.

- Підготовка радників з правових питань (параюристів), які спеціалізуються на поширенні правової інформації серед жителів громади, з числа представників/ць інститутів громадянського суспільства, громадських активістів/ок, працівників/ць місцевого самоврядування (старост), вчителів, бібліотекарів, поштарів, соціальних працівників, медиків тощо

ІНСТРУМЕНТИ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ ЯК ЕЛЕМЕНТИ ІНФРАСТРУКТУРИ ВИРІШЕННЯ ПРАВОВИХ ПРОБЛЕМ



БЕЗОПЛАТНА ПЕРВИННА ПРАВОВА ДОПОМОГА

Надання безоплатної первинної правової допомоги.

Приклади впровадження:

- Надання безоплатної первинної правової допомоги юристами органу місцевого самоврядування або підготовленими старостами з юридичною освітою.
- Надання безоплатної первинної правової допомоги провайдерами правової допомоги на замовлення органу місцевого самоврядування.
- Надання безоплатної первинної правової допомоги юристами системи безоплатної правової допомоги в рамках співпраці з органом місцевого самоврядування.

- Надання безоплатної первинної правової допомоги незалежними провайдерами правової допомоги на умовах здійснення громадської діяльності.
- Створення комунальної установи з надання безоплатної первинної правової допомоги.

При цьому безоплатна первинна правова допомога може надаватися різними способами:

- очні індивідуальні консультації;
- очні групові консультації;
- дистанційні консультації (наприклад, телефоном, електронною поштою, через онлайн-чат, відеоконференції).

БЕЗОПЛАТНА ВТОРИННА ПРАВОВА ДОПОМОГА

Надання безоплатної вторинної правової допомоги.

Приклади впровадження:

- Надання безоплатної вторинної правової допомоги адвокатами та працівниками системи безоплатної правової допомоги за рахунок коштів держбюджету, згідно Закону України "Про безоплатну правову допомогу".
- Надання безоплатної вторинної правової допомоги адвокатами та юристами Pro bono за організаційної підтримки органу місцевого самоврядування, або громадської організації.
- Надання безоплатної вторинної правової допомоги адвокатами та юристами на замовлення органу місцевого самоврядування.

- Надання безоплатної вторинної правової допомоги адвокатами та юристами на умовах здійснення громадської діяльності.
- Субсидіарна модель надання безоплатної вторинної правової допомоги адвокатами та юристами за рахунок співфінансування органу місцевого самоврядування, бізнесу та власних внесків громадян, які отримують правову допомогу.



Pro bono

ДОСТУП ДО БЕЗОПЛАТНОЇ ПЕРВИННОЇ ТА ВТОРИННОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

1. Забезпечення мешканців громади доступом до безоплатної первинної та вторинної правової допомоги.

Приклади впровадження:

- Підготовка радників з правових питань (параюристів), які забезпечуватимуть перенаправлення до провайдерів безоплатної правової допомоги.
- Організація роботи мобільних груп, які виїзять у віддалені населені пункти для надання безоплатної первинної правової допомоги або прийняття звернень на отримання безоплатної вторинної правової допомоги.
- Організація роботи віддалених точок доступу до безоплатної правової допомоги за допомогою технічних засобів зв'язку з такими обов'язковими компонентами, як: графік консультування, облаштоване робоче місце в віддаленій громаді; помічник, який організовує процес у віддаленій громаді та допомагає людині вийти на зв'язок із юристом; провайдери, які у відповідності до графіку надають безоплатну правову допомогу за допомогою технічних засобів зв'язку.
- Механізм відшкодування за рахунок місцевого бюджету витрат на судовий збір для вразливих категорій громадян.
- Механізм перенаправлення, який базується на тому, що працівники різних сервісних організацій, які напряду працюють з людьми, мають спроможність та повноваження визначати супутні потреби людини та пропонувати такий людині можливість отримати відповідну до її потреб допомогу від іншої особи або організації, здійснюючи персональне перенаправлення такої людини "з рук в руки".

2. Проведення навчальних заходів для працівників/ць провайдерів безоплатної правової допомоги та інших сервісних організацій, які забезпечують доступ до безоплатної правової допомоги.

Приклади впровадження:

- Проведення навчання для працівників/ць провайдерів безоплатної правової допомоги.
- Проведення навчання для працівників/ць сервісних організацій, які забезпечують доступ до безоплатної правової допомоги
- Проведення навчання осіб з юридичною освітою, які проживають в сільських населених пунктах і претендують на посаду правових консультантів/ок від органу місцевого самоврядування для надання безоплатної первинної правової допомоги у віддалених населених пунктах громади.
- Проведення навчання з метою підвищення кваліфікації вчителів і вчительок права шкіл громади щодо викладання прав людини.
- Проведення навчання для старост громади щодо доступу населення до правової допомоги, забезпечення можливості брати участь в процесах прийняття рішень, вчинення нотаріальних дій, а також отримання якісних муніципальних послуг.

МЕХАНІЗМИ АЛЬТЕРНАТИВНОГО ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

1 Впровадження моделей альтернативного вирішення спорів.

Приклади впровадження:

- Створення механізму для залучення кваліфікованих медіаторів до надання послуг медіації в громаді.

- **Підготовка працівників сервісних організацій** кваліфіковано пропонувати медіацію.



- Поширення інформації про можливості та переваги медіації.
- Розвиток шкільної медіації через створення та підтримку шкільних служб порозуміння.
- Вирішення конфліктів за допомогою медіацій та діалогів.
- Пілотування оптимальних механізмів для фінансування послуг медіації в громаді.

2 Впровадження інших моделей альтернативного вирішення спорів.

Приклади впровадження:

- Запровадження відновних програм для неповнолітніх, які вперше вчинили незначні або середньої тяжкості злочини.

МОНІТОРИНГ ПРАВОВИХ ПРОБЛЕМ ТА ПРОЦЕСІВ РЕАЛІЗАЦІЇ ПОЛІТИК У ГРОМАДІ

Приклади впровадження:

- Аналіз соціальних мереж з метою виявлення правових проблем мешканців громади.
- Аналіз проектів рішень міської ради та її виконавчого комітету з метою виявлення їх впливу на правові проблеми мешканців/ок громади та підготовка відповідних аналітичних матеріалів.
- Моніторинг відкритих джерел інформації.
- Опитування користувачів/ок інтернету (наприклад, коментарі у соцмережах) або телефонні опитування.
- Систематичний аналіз звернень громадян, статистичних даних, адміністративних даних.
- Систематичний аналіз звітів (проміжні, фінальні) про виконання місцевих програм, результатів громадських слухань та інформації про бюджети участі.

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАВОВИХ ПОТРЕБ ТА ПРОБЛЕМ ЛЮДЕЙ

Приклади впровадження:

- Проведення соціологічних [досліджень правових потреб та проблем у громаді](#).
- Експертний аналіз причин недовіри до іншого інструменту для реалізації стратегії з удосконалення доступу до правосуддя.
- Опитування користувачів/ок публічних послуг.



ЕКСПЕРТНА ПІДТРИМКА ГРОМАД У СТВОРЕННІ ТА ЗМІНІ ПОЛІТИК

Приклади впровадження:

- Спільне з органом місцевого самоврядування проведення аналізу місцевої нормативно-правової бази з метою виявлення причин, що призводять до виникнення правових проблем в громаді, зокрема проблем жінок, і захист їхніх соціальних прав у громадах
- Створення робочих груп з числа представників/ць органу місцевого самоврядування, експертів/ок та представників/ць профільних організацій для розроблення проектів місцевих політик, програм і стратегій.
- Залучення зовнішньої експертної підтримки для аналізу дієвості місцевих цільових програм і стратегій розвитку громад, проведення стратегічних сесій з метою розробки місцевих стратегічних документів з удосконалення доступу до правосуддя та фіналізації напрацювань стратегічних сесій у тісній взаємодії з їхніми учасниками та керівництвом органів місцевого самоврядування.
- Проведення зовнішньої оцінки діяльності місцевої влади з реалізації прав людини з використання місцевого індексу прав людини:



[Перейти](#)

РЕКОМЕНДАЦІ ЩОДО ЗМІЦНЕННЯ ІНФРАСТРУКТУРИ ВИРІШЕННЯ ПРАВОВИХ ПРОБЛЕМ (екосистеми доступу до правосуддя на місцевому рівні)



УНІВЕРСАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ГРОМАД

Універсальні рекомендації для громад, які мають в своєму складі сільські населені пункти, базуються на досвіді посилення системи надання безоплатної первинної правової допомоги у чотирьох сільських громадах Запорізької і Дніпропетровської областей, отриманому в процесі реалізації проєкту «Впровадження системи безоплатної правової допомоги та захист соціальних прав жінок у сільських громадах Східної України».

Для реального посилення правових можливостей мешканців і мешканок орган місцевого самоврядування, як лідер процесу розбудови екосистеми доступу до правосуддя на місцевому рівні, має фокусуватися не на наданні правових послуг, а на зміцненні спроможності людей діяти самостійно. Для цього потрібно **надавати людям більше можливостей отримувати потрібну правову інформацію та допомогу у пошуку відповідей на правові питання**. Така правова підтримка має надаватися як елемент системи якісних публічних послуг і забезпечуватися, в тому числі, самими надавачами цих публічних послуг. Надання правової інформації як складова якісних публічних послуг може значно посилити правоспроможність громади. Це означає, що кожна людина у громаді відчуває, що вона не сам-на-сам зі своєї правовою проблемою. І навіть якщо вона не знає наразі, як вирішити цю проблему, то має до кого звернутися по допомогу й готова діяти.

Органу місцевого самоврядування для прийняття обґрунтованих рішень щодо зміцнення наявної інфраструктури вирішення правових проблем та розбудови екосистеми доступу до правосуддя на місцевому рівні **необхідно:**

- Володіти даними досліджень про правові потреби та проблеми людей.
- Мати в наявності достатню кількість інструментів для вирішення правових проблем та спрощення доступу до правосуддя.
- Формувати та втілювати стратегії для розбудови місцевих екосистем доступу до правосуддя за рахунок внутрішніх і зовнішніх ресурсів.

Тільки так можна досягти реальної справедливості для всіх.

Для формування та втілення місцевих стратегій спрощення доступу до правосуддя, окрім даних досліджень та інструментів, що спрощують доступ до правосуддя, потрібно **створити відповідну екосистему**, що має базуватися на таких принципах:

- Інституалізація стратегічних рішень та “децентралізованих” механізмів забезпечення доступу до правосуддя у громадах має відбуватися через інтеграцію в існуючі та розробку нових стратегічних і програмних документів соціально-економічного розвитку територіальних громад, в тому числі через розробку та впровадження місцевих цільових програм доступу до правосуддя.
- Орієнтованість на реальний вплив на рівні середовища.
- Практика комплексного підходу до вирішення структурних/комплексних проблем громади.
- Забезпечення стабільного та достатнього фінансування протягом реалізації стратегії для розбудови екосистем доступу до правосуддя.
- Послідовність в прийнятті рішень.
- Орієнтованість на середньострокові та довгострокові результати.
- Забезпечення достатнього охоплення, тривалості та масштабу заходів впливу.
- Розбудова ефективної системи моніторингу та оцінки для забезпечення прозорості, підзвітності й участі громадян.

У ПРОЦЕСІ РОЗБУДОВИ ЕКОСИСТЕМ ДОСТУПУ ДО ПРАВОСУДДЯ, НЕОБХІДНО ВІДПОВІСТИ НА ДВА ПИТАННЯ:

Як зробити застосування підходу до прийняття стратегічних управлінських рішень у сфері забезпечення доступу до правосуддя на основі результатів досліджень правових потреб і проблем людей непорушним стандартом врядування в громаді?

Що може стати універсальною екосистемою, на базі якої втілюються в життя найефективніші управлінські рішення, що спрощують доступ до правосуддя?



Щоб відповісти на ці питання, потрібно спочатку уявити, як функціонує стала модель задоволення правових потреб громади:

1. Спочатку **виявляються правові проблеми та потреби** громади через проведення різноманітних досліджень.
2. Потім відбувається **презентація та обговорення результатів** досліджень.
3. Далі **залучаються ключові сторони на рівні громади**: ті, хто буде виконувати; ті, хто виділяє ресурси; ті, на кого будуть направлені зусилля; і ті, заради кого все відбувається.
4. Наступним етапом є **вироблення та прийняття рішень** щодо заходів впливу як інструментів для вирішення правових проблем і спрощення доступу до правосуддя.
5. Потім запускаються два паралельні процеси: **реалізація прийнятих рішень і моніторинг операційних індикаторів для відстеження прогресу**. Невід’ємними компонентами процесу реалізації є план заходів з визначеними виконавцями, термінами, операційними індикаторами та бюджетом. Процес моніторингу зосереджується на відстеженні [індикаторів продукту, витрат та ефективності](#).



6. Наприкінці циклу **виконавці звітують перед громадою** й тими, хто виділив ресурси.

7. Етап звітування невід’ємно пов’язаний з **аналізом отриманих даних, консультуванням з вигодонабувачами, експертами, партнерами та громадою щодо майбутніх кроків**. Ідеальна ситуація – коли на основі таких консультацій проводиться нове дослідження, що зосереджується на вимірі значень індикаторів на рівні середовища, які були основою попереднього дослідження. Це дозволяє виміряти вплив від реалізованих рішень і дослідити нові [виміри доступу до правосуддя](#), орієнтуючись на актуальну поточну ситуацію в громаді, а також отримати нові дані для коригування раніше ухвалених рішень і прийняття нових.



Довідково: більше інформації про індикатори продукту, витрат та ефективності та виміри доступу до правосуддя можна переглянути в [презентації “Поняття доступу до правосуддя та підходи до його виміру”](#):



Одним із варіантів створення ефективних екосистем доступу до правосуддя на місцевому рівні є **створення та підтримка функціонування окремих елементів цієї екосистеми й управління процесом вирішення правових проблем через прийняття та реалізацію місцевих цільових програм**. Цей підхід має низку переваг. Зокрема, такі програми забезпечують сталість процесу, системний підхід до роботи з комплексними проблемами та можливість створити середовище, в якому можливе поєднання ресурсів і зусиль ключових заінтересованих сторін на рівні громади.

Управління процесом вирішення правових проблем через реалізацію місцевих цільових програм доступу до правосуддя створює **широкі можливості як безпосередньо для мешканців громади, так і для місцевого самоврядування** та надавачів правових послуг.

Переваги для мешканців громади:

- можливість розв'язання своїх правових проблем;
- прозорість виділення та витрачання коштів;
- ефективна комунікація з владою;
- можливість отримати допомогу як з типових питань, так і розв'язати структурну / комплексну проблему.

Переваги для місцевого самоврядування:

- можливість делегування частини своїх обов'язків та залучення співвиконавців;
- прозорість виділення та витрачання коштів;
- авторитет і довіра виборців;
- зменшення кількості людей, яких необхідно приймати безпосередньо працівникам органу місцевого самоврядування.

Переваги для надавачів правових послуг:

- можливість спеціалізації та концентрації на вирішенні конкретних проблем;
- прозорість виділення та витрачання коштів;
- налагодження взаємовигідної співпраці.

Одним із варіантів місцевих цільових програм доступу до правосуддя є **місцеві програми надання безоплатної правової допомоги**. Практика прийняття таких програм стала доволі поширеною в Україні в останні роки.

Хорошим прикладом такої програми є [“Програма забезпечення безоплатною правовою допомогою населення Хмельницької міської територіальної громади на 2021-2022 роки”](#). Загалом на реалізацію програми передбачено 438,7 тис. грн, з них 198 тис. грн – кошти міського бюджету. Ще 240,7 тис. грн планується залучити з інших, зовнішніх джерел.

Ця програма передбачає низку заходів, зокрема:

- навчальні заходи для інститутів громадянського суспільства з прав людини;
- аналіз соціальних мереж і проєктів рішень ОМС зовнішніми експертами на предмет дотримання прав людини та виявлення можливих причин виникнення правових проблем;
- формування мережі правових консультантів в сільських населених пунктах;
- навчання для учнів шкіл щодо прав людини;
- підготовка вчителів права за тематикою прав людини;
- організація кіноклубів медіапросвіти з прав людини DOCUDAYS UA;
- створення шкільних служб порозуміння та ін..

Це практичний приклад відповідально-го лідерства органу місцевого самоврядування, який відкритий до чесного партнерства з громадянським суспільством і готовий брати відповідальність за долю громади в свої руки. Такий підхід безумовно дозволить **забезпечити для мешканців/ок громади кращий доступ до правосуддя та справедливості, створить умови для отримання ними якісних правових послуг і підвищить їхню спроможність впливати на формування місцевої політики**.

У невеликих громадах, які не мають на своїй території діючих центрів безоплатної вторинної правової допомоги (офісів державної системи безоплатної правової допомоги) особливу увагу варто приділяти доступності мешканців/ок сільської території до правової інформації та правових консультацій. Для цього варто використовувати такі інструменти, як:

- стаціонарні та виїзні консультаційні пункти;
- гаряча лінія з правових питань на рівні громади з використанням таких каналів комунікацій, як телефон, сервіси миттєвих повідомлень (Telegram, Viber, Facebook Messenger) та електронну пошту.

При застосуванні дистанційних інструментів надання правових послуг слід **дотримуватися належних практик**, особливо при роботі з персональними даними. [Приклад рекомендацій щодо таких належних практик:](#)



Для посилення можливостей захисту прав людей у сфері освіти, охорони здоров'я та соціальної політики варто додатково впровадити **системи правової підтримки безпосередньо в освітніх, медичних і соціальних установах** – як елемент надання ними якісних публічних послуг.



РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НОВООЛЕКСАНДРІВСЬКОЇ ГРОМАДИ

Громаді необхідно зосередитись на (1) інформуванні мешканців і мешканок про їхні **права та обов'язки**, (2) інформуванні мешканців і мешканок про **обов'язки/послуги установ** та організацій, що функціонують на території громади, **порядок отримання послуг**, (3) інформуванні мешканців про **актуальні/працюючі контакти** установ та організацій або відповідальних осіб, які надають послуги.

Сфери, що потребують інформування громадян:



забезпечення прав споживачів;



житлово-комунальне господарство;



медичне обслуговування;



соціальні виплати та пільги;



земельні правовідносини.

Для впровадження безоплатної первинної правової допомоги у громаді доцільно використати низку інструментів.

1. Інформаційні кампанії. Заходи мають бути орієнтовані на конкретного споживача. Наприклад, кампанії про медичне обслуговування варто орієнтувати передусім на жінок, а кампанії про соціальні виплати та пільги – на чоловіків. Орієнтація на клієнта має враховувати стать, вік, особливості сприйняття, мову тощо.

2. Інформування про успішні практики. Цей інструмент є ефективним для попередження збільшення навантаження на надавачів послуг. Таке інформування має включати в себе інформацію про (1) суть правової проблеми, (2) актуальність правової проблеми для громади, (3) спосіб, у який правову проблему було вирішено, (4) алгоритм дій, (5) зразки документів і контакти установ та організацій, до яких потрібно звернутись.

3. Заохочення людей до об'єднання зусиль для спільного вирішення однакових правових потреб.

4. Зворотний зв'язок про повноту та якість наданих/отриманих послуг. У такий спосіб можна дослідити, чому у громаді майже відсутні люди, які змогли повністю вирішити свою правову проблему. У довгостроковій перспективі зворотний зв'язок забезпечує відповідність сервісу очікуванням його споживачів/ок, мінімізує кількість скарг, сприяє посиленню правової спроможності у громаді.

5. Мобільні консультаційні пункти. Діяльність пунктів має бути забезпечена фаховими юристами. Доцільно залучати до цього процесу працівників центрів БВПД. Пункти мають працювати на регулярній основі за визначеним графіком, одним з днів його роботи має бути вихідний (субота, неділя).

6. Гаряча телефонна лінія. Дозволяє задовольнити попит на БППД для вирішення нескладних правових проблем, для яких є відпрацьований алгоритм на рівні громади. Дає відчуття людині, що

вона не залишилась наодинці зі своєю проблемою, до моменту, коли буде можливість звернутись до мобільного консультаційного пункту. Мінімізує черги, кількість персональних контактів у період дії карантинних обмежень. Для роботи гарячої лінії варто залучати юристів за кошти місцевого бюджету.

7. Дистанційне надання БППД. Інформування населення може здійснюватись через інтернет, на сайтах установ та організацій, що надають публічні послуги. За потреби може бути створений окремий сайт, що відображатиме БППД на місцевому рівні (надавачів послуг, взаємозв'язки, зразки документів, успішні практики тощо). Правову допомогу можна надавати за допомогою чатів / сервісів миттєвих повідомлень, поштою. Може надаватися юристами, залученими за кошти місцевого бюджету.

Інформацію про те, які конкретні правові потреби у сфері забезпечення прав споживачів, житлово-комунального господарства, медичного обслуговування, соціальних виплат і пільг, земельних правовідносин, якщо такі не були виявлені під час соціологічного опитування, можна отримати через **фокус-групові дослідження** (більше про дослідження в посібнику "[Досліджуємо правові потреби громади](#)"). Додатково такі дослідження дозволяють зібрати очікування щодо сервісу від його користувачів і користувачок, дізнатися про перепони, що заважають вирішувати правові проблеми, згенерувати можливі шляхи вирішення правових проблем та подолання перепон.

Використовуючи запропоновані інструменти, варто **залучати всі зацікавлені сторони** (постачальника послуг, клієнта, представника організації, яка надає допомогу у вирішенні проблеми тощо).



РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ МОГИЛІВСЬКОЇ ГРОМАДИ

Громаді необхідно зосередитись на (1) інформуванні мешканців і мешканок про їхні **права та обов'язки**, (2) інформуванні мешканців і мешканок про **наявні алгоритми вирішення правових проблем**.

Сфери, що потребують інформування громадян:



забезпечення прав споживачів;



житлово-комунальне господарство;



медичне обслуговування;



соціальні виплати та пільги;



земельні правовідносини.

Для впровадження безоплатної первинної правової допомоги у громаді доцільно використати низку інструментів.

1. Інформаційні кампанії. Заходи мають бути орієнтовані на конкретного споживача. Наприклад, кампанії про житлово-комунальні послуги варто орієнтувати передусім на жінок, а кампанії про соціальні виплати та пільги – на чоловіків. Орієнтація на клієнта має враховувати стать, вік, особливості сприйняття, мову тощо. Інформацію доцільно розповсюджувати через інтернет (наприклад, у соціальних мережах).

2. Мобільні консультаційні пункти. Діяльність пунктів має бути забезпечена фаховими юристами. Доцільно залучати до цього процесу працівників центрів БВПД. Пункти мають працювати на регулярній основі за визначеним графіком, одним із днів його роботи має бути вихідний (субота, неділя).

3. Дистанційне надання БППД. Інформування населення може здійснюватися через інтернет, на сайтах установ та організацій, які надають публічні послуги. За потреби може бути створений окремий сайт, що відображатиме БППД на місцевому рівні (надавачів послуги, взаємозв'язки, зразки документів, успішні практики тощо). Правову допомогу можна надавати за допомогою чатів / сервісів миттєвих повідомлень, поштою. Може надаватися юристами, залученими за кошти місцевого бюджету.

4. Друковані інформаційні матеріали. Мають містити інформацію про конкретні алгоритми (кроки) вирішення правових проблем, зразки документів, контакти відповідальних установ та організацій / осіб.

Права споживачів є однією з найпоширеніших категорій як в абсолютному значенні, так і в розрізі статті та вікових груп для мешканців громади. Однак невідомо, відносно яких послуг ці права порушуються: наприклад, щодо послуг житлово-комунального господарства, роздрібною торгівлі чи інших. Варто глибше дослідити причини виникнення цих проблем для подальшого вибору відповідних превентивних інструментів реагування. Таку інформацію можливо отримати через додаткові фокус-групи дослідження, більше про які можна дізнатися в [посібнику "Досліджуємо правові потреби громади"](#).



РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ МИРІВСЬКОЇ ГРОМАДИ

Громаді необхідно зосередитись на (1) інформуванні мешканців і мешканок про їхні **права та обов'язки**, (2) інформуванні мешканців і мешканок про **наявні алгоритми вирішення правових проблем**.

Сфери, що потребують інформування громадян:



забезпечення прав споживачів;



житлово-комунальне господарство;



медичне обслуговування;

Для впровадження безоплатної первинної правової допомоги у громаді доцільно використати низку інструментів.

1. Мобільні консультаційні пункти.

Діяльність пунктів має бути забезпечена фаховими юристами. Доцільно залучати до цього процесу працівників центрів БВПД. Пункти мають працювати на регулярній основі за визначеним графіком, одним із днів його роботи має бути вихідний (субота, неділя).

2. Дистанційне надання БППД.

Інформування населення може здійснюватися через інтернет на сайтах установ та організацій, які надають публічні послуги. За можливості доцільно створити окремий сайт, що відобразить БППД на місцевому рівні (надавачів послуги, взаємозв'язки, зразки документів, успішні практики тощо). Правову допомогу можна надавати за допомогою чатів / сервісів миттєвих повідомлень, поштою. Може надаватися юристами, залученими за кошти місцевого бюджету.

3. Радники з правових питань.

Серед працівників/ць установ та організацій, які не є фаховими юристами, варто формувати культуру інформування населення та перенаправлення. Люди схильні довіряти не організації (інституції), а конкретній людині. Тому, наприклад, у випадку з неправильним нарахуванням вартості комунальних послуг можна навчити працівників, відповідальних за нарахування вартості послуг, правильно комунікувати з клієнтами – попереджати несвоєчасне подання даних про спожиті послуги, роз'яснювати порядок нарахування вартості, пропонувати алгоритм вирішення складних ситуацій.

У мешканців громади часто виникають **проблеми з помилковим нарахуванням заборгованості за послуги житлово-комунального господарства**. Як свідчить практика, першопричиною таких проблем є несвоєчасне або некоректне повідомлення постачальнику послуг даних лічильників, пропуск строків перевірки цих лічильників. Оскільки мешканці й мешканки громади віддають перевагу спілкуванню з експертами, мінімізувати ризик виникнення таких проблем можна, якщо спільно з постачальником послуг періодично **проводити роз'яснювальні заходи для споживачів** цих послуг, бажано в очному форматі. Для прикладу, можна провести навчання контролерів постачальника щодо роз'яснення цієї інформації споживачам при перевірці показань їхніх лічильників та забезпечити їх відповідними друкованими матеріалами, що міститимуть рекомендації та інструкції для споживачів.

ДЛЯ КОНТАКТІВ З УКЛАДАЧАМИ ВИДАННЯ ТА ПРОВАЙДЕРАМИ ПРОЄКТУ



Громадська організація
“Стратегії і технології ефективного
партнерства” (ГО “СТЕП”)



ГО “СТЕП” зареєстрована та базується в місті Запоріжжі. З 2009 року ми впроваджуємо ініціативи, що сприяють створенню і розвитку партнерств між різними зацікавленими сторонами на місцевому, регіональному та національному рівнях для побудови цивілізованого, демократичного, економічно спроможного і людиноорієнтованого суспільства. Наші пріоритети: посилення громадянського суспільства на місцевому рівні, розвиток місцевої демократії, посилення спроможності громад і громадських ініціатив.

office@stepngo.in.ua
stepzpz@gmail.com

Вебсайт:



Facebook:



Громадська спілка
“Мережа правового розвитку”



Мережа правового розвитку – це спілка організацій громадянського суспільства, які сприяють людиноцентричному правосуддю шляхом надання безоплатної правової допомоги, правової просвіти, стратегічної адвокації та впровадження інших інструментів посилення правових можливостей з 2009 року. Об'єднує організації з більшості регіонів України, на базі яких створені офіси Мережі.

office@ldn.org.ua

Вебсайт:



Facebook:



