

ІНФОРМАЦІЙНА ДОВІДКА

ЩОДО ВИКОНАННЯ

ЧУГУЇВСЬКИМ МІСЦЕВИМ

ЦЕНТРОМ

З НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ

ВТОРИННОЇ ПРАВОВОЇ

ДОПОМОГИ

РІЧНОГО ПЛАНУ ДІЯЛЬНОСТІ

НА 2022 РІК

у III-му кварталі

ЗМІСТ

<u>Розділ I. Основні заходи, що були здійснені за стратегічними цілями.</u>	4
1 Підвищення рівня правової свідомості, правової культури та правової освіченості людей	4
1.1. Підвищення спроможності людей самостійно ідентифікувати правові потреби та правові проблеми	4
1.2. Підвищення готовності людей докладати зусиль для вирішення правових проблем	15
2. Мотивація та стимулювання людей до вирішення правових проблем у правовий спосіб, зокрема за допомогою механізмів системи надання безоплатної правової допомоги.	17
2.1. Підвищення рівня обізнаності людей про систему надання безоплатної правової допомоги.	18
2.2. Підвищення рівня довіри людей до системи надання безоплатної правової допомоги.	19
2.3. Мінімізація бар'єрів доступу до послуг безоплатної правової допомоги.	19
2.4. Розвиток спроможності інших надавачів безоплатної правової допомоги, зокрема державних установ та ОМС, до компетенції яких належить надання БППД, до якісного надання таких послуг.	22
3. Забезпечення вирішення проблем людей у правовий спосіб за допомогою існуючих та розвитку нових механізмів	23
3.1. Підвищення ефективності системи надання безоплатної правової допомоги та сприяння ефективності інституцій, з якими вона взаємодіє	23
3.2. Посилення спроможності системи БПД до надання послуг на засадах клієнтоорієнтованості, інклюзивності та індивідуального підходу до вирішення проблем людини.	24
3.3. Посилення спроможності системи БПД до виявлення системних правових проблем, їх адвокації на національному чи місцевому рівні, у тому числі із залученням інститутів громадянського суспільств	26
4. Розвиток на базі системи БПД механізмів, спрямованих на недопущення порушень прав людини, яка знаходиться у контакті чи конфлікті із законом (в адміністративному та кримінальному процесі)	27
4.1. Забезпечення раннього доступу до БВПД особам на етапі затримання, досудового розслідування, під час судового процесу та здійснення ефективного захисту їх прав. Розвиток механізмів моніторингу дотримання прав людей, які мають процесуальний статус підозрюваного, обвинуваченого, свідка, потерпілого, засудженого, затриманого та реагування на порушення таких прав	27
5. Підвищення потенціалу системи БПД на регіональному рівні	28

Розділ II. РЕЗУЛЬТАТИВНІ ПОКАЗНИКИ ДІЯЛЬНОСТІ..... 29**6. Інформація щодо кількості зареєстрованих та опрацьованих звернень клієнтів****Діаграма 1. Розподіл клієнтів за статтю29****Діаграма 2. Розподіл клієнтів за віком.....30**

РОЗДІЛ I. ОСНОВНІ ЗАХОДИ, ЩО БУЛИ ЗДІЙСНЕНІ ЗА СТРАТЕГІЧНИМИ ЦІЛЯМИ

МЕТА 1. Підвищення рівня правової свідомості, правової культури та правової освіченості людей.

Завдання 1.1. Підвищення спроможності людей самостійно ідентифікувати правові потреби та правові проблеми.

Кожна людина в Україні народжується вільною та одразу набуває певних природних та приватних особистих прав, таких як право на життя, здоров'я, свободу, повагу своєї честі та гідності, вільний розвиток своєї особистості тощо. Пріоритетом кожної демократичної держави є не лише дотримання конституційних прав та свобод особи, а й забезпечення механізму їхньої реалізації. Однак, пересічна людина в результаті незнання своїх прав або ж необізнаності із механізмом їх реалізації, доволі часто не може їх здійснити, оскільки не знає яким чином їй слід діяти. Відсутність елементарних правових знань та висока вартість юридичних послуг створює для людини бар'єр щодо можливості реалізації та захисту своїх конституційних прав самостійно або ж за допомогою кваліфікованих юристів.

Так, Чугуївським місцевим центром з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – Центр) та підпорядкованими секторами бюро правової допомоги (далі – Бюро) постійно ведеться робота із забезпечення рівного доступу до правової інформації та правосуддя, посилення правових можливостей і правової спроможності представників соціально вразливих груп, територіальних громад та спільнот.

Фахівцями Чугуївського місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги докладається максимум зусиль для підвищення спроможності людей самостійно ідентифікувати правові потреби та проблеми, зменшення рівня правового нігілізму населення, стимулювання осіб до правомірної поведінки, а

також посилення спроможності системи безоплатної правової допомоги на засадах клієнтоорієнтованості та інклюзивності.

З метою класифікації цільових груп та аудиторій за правовими потребами, у звітному періоді було впроваджено аналіз правових проблем на основі даних КІАС.

Комплексна інформаційно-аналітична система (КІАС) є інструментом, що полегшує роботу в системі БПД, слугує основою для всіх ключових процесів і процедур, у тому числі направлення запитів на надання БВПД від уповноважених органів, управління людськими ресурсами, моніторингу та розподілу справ і робочого навантаження між адвокатами та компенсації їхніх витрат тощо. Функціонування КІАС допомагає створенню не тільки своєчасної звітності, але й можливості здійснення аналізу правових проблем на основі даних, що в ній містяться.

Чугуївським місцевим центром в III кварталі 2022 року було **впроваджено аналіз правових потреб осіб**, що звертаються за БПД на основі даних, що вносяться до комплексної інформаційно-аналітичної системи, результати яких наводяться нижче.

Діаграма №1. Правові потреби населення



Підвищення правової обізнаності та залучення широкого кола до системи безоплатної правової допомоги передбачає спрямування зусиль фахівців Центру на проведення спектру правопросвітницьких заходів, інформаційних компаній, розбудові каналів комунікації.

У III кварталі 2022 року працівниками Центру було **проведено 40 правопросвітницьких заходів** в яких **взяли участь 530 осіб**.

Враховуючи складну ситуацію в регіоні, окупацію більшої частини території обслуговування Центру та переміщення переважної більшості громадян до інших областей країни, майже всі заходи організовані фахівцями Центру проведені у форматі онлайн за допомогою платформ Zoom та Google meet.

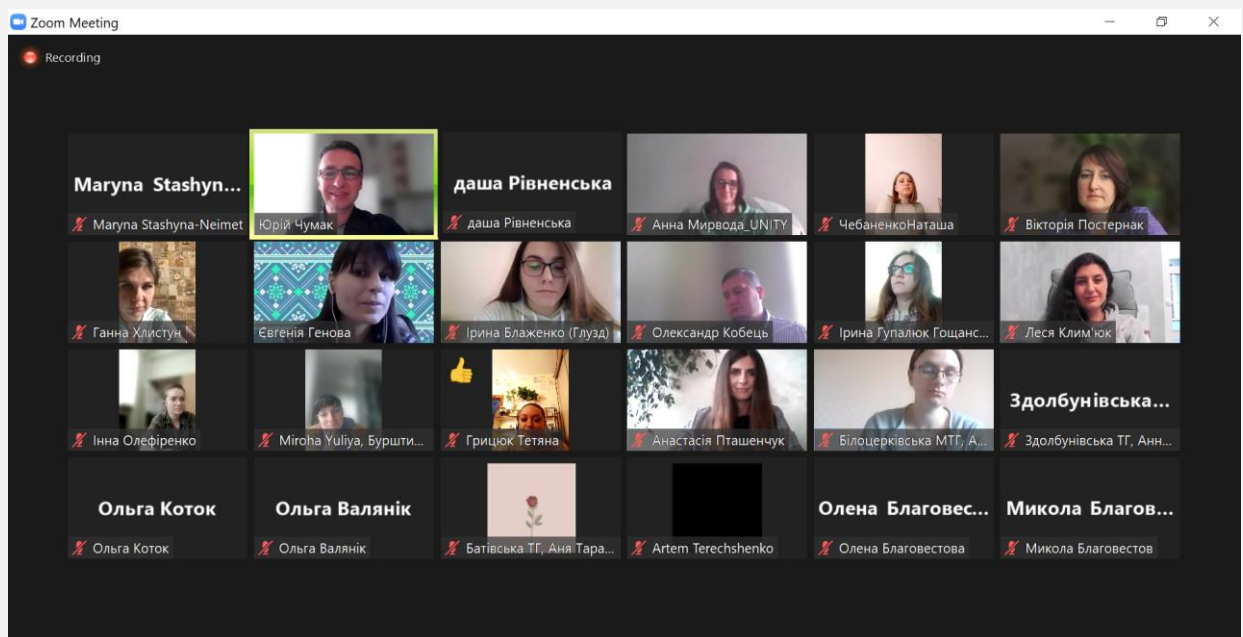
Правопросвітництво та безоплатна правова допомога – рушії підвищення правової свідомості громадян. Це насамперед розповсюдження інформації у сфері захисту прав, свобод і законних інтересів громадян, надання безоплатної правової допомоги, проведення тематичних семінарів, лекцій, зокрема у навчальних закладах, закладах позашкільної освіти, в закладах післядипломної освіти, навчально-виховних закладах для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, для осіб з інвалідністю, учасників операції об'єднаних сил, інших вразливих суспільних груп з метою підвищення правової свідомості, культури та освіченості населення, запобігання порушенню їх прав та злочинності.

Основним завданням правопросвітництва є вчасне та зрозуміле інформування людей про ціль, поетапність, проміжні результати, впровадження реформ, значення цих результатів, наявність якісної і доступної інформації, носіями якої є фахівці місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

Проведення правопросвітницьких заходів серед дітей та молоді на нашу думку, є основою формування правового суспільства, надійним підґрунтям для виховання правосвідомої молоді, яка матиме змогу продовжувати ефективно розбудовувати правову державу з розгалуженими правовими інститутами.

Так, в III кварталі 2022 року було **проведено 6 онлайн заходів** за участю **91 учнів ЗНЗ, студентів ВНЗ та молоді**. Головними аспектами правопросвітницької

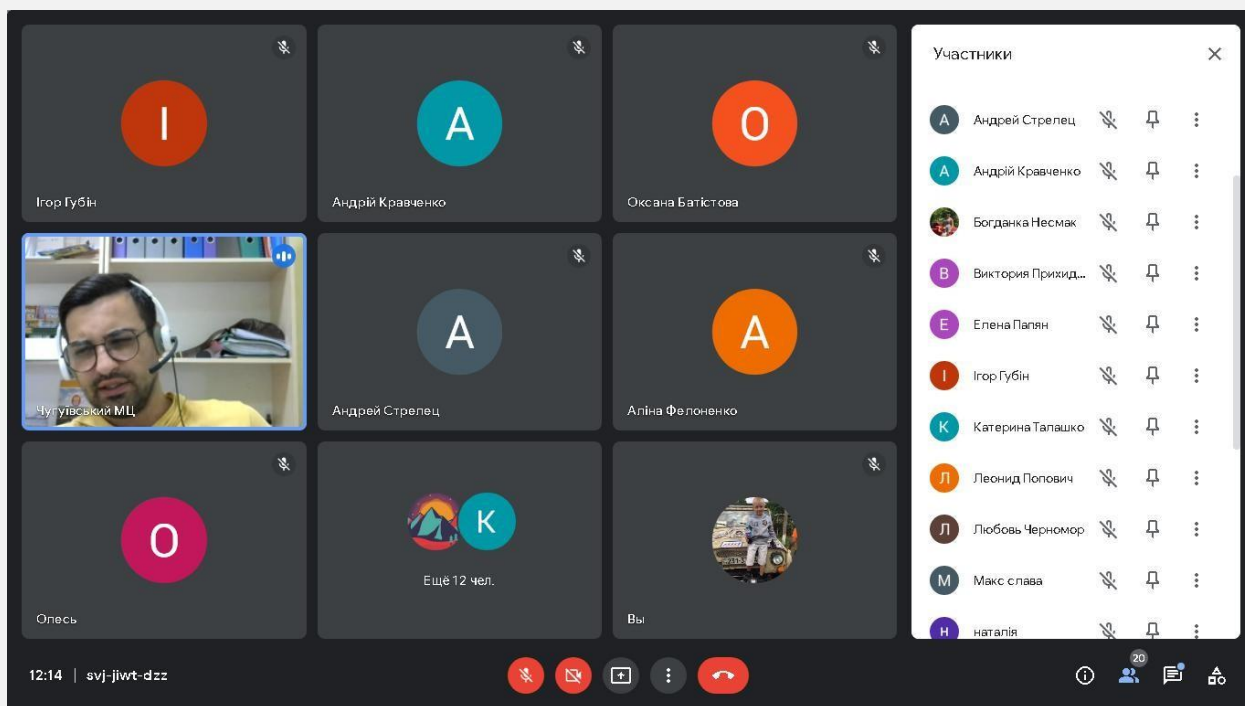
діяльності з зазначеною аудиторією стали заходи спрямовані на підвищення рівня обізнаності про права дітей, профілактику булінгу та формування медіаграмотності. Так, наприклад, **14.09.2022 року** Юрій Чумак, головний фахівець із зв'язків з громадськістю та пресою, **провів правопросвітницький захід за темою «Медіаграмотність та запобігання інформаційним фейкам під час війни»** для представників/представниць молодіжних центрів України. Під час заходу були обговорені питання важливості підтримки медіаграмотності громадян України та правові наслідки розповсюдження неправдивої інформації.



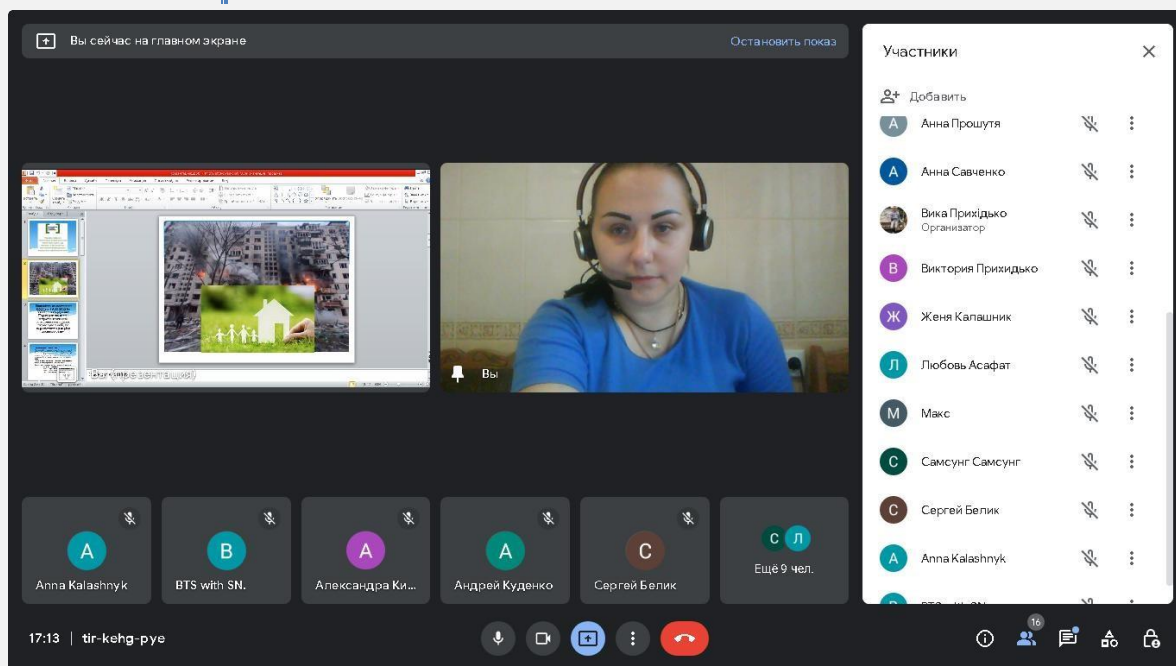
Україна є сучасною державою із активним розвитком усіх сфер суспільства, що звісно потребує адаптації національного законодавства, шляхом внесення змін до нього, прийняття нових нормативно-правових актів. У зв'язку з цим, фахівцями Чугуївського МЦ **проведено 19 правопросвітницьких заходів (за участю 284 осіб), спрямованих на ознайомлення громадян із державними реформами та змінами в законодавстві.** Головними темами заходів у III кварталі стали: «Компенсація за пошкодження або знищення нерухомого майна внаслідок війни», «Умови призначення, тривалість та розмір виплати допомоги по безробіттю», «Доступність державних сервісів для осіб похилого віку», «Відповідальність особи за діяння вчинене під примусом (ст. 40 КК України)», «Військові повістки: види, порядок вручення», «Взаємодія громадськості у часи військового стану», «Прийняття спадщини в умовах воєнного стану», «Трудові

відносини в умовах воєнного стану», «Право на альтернативну військову службу в умовах війни» та інші.

Правопросвітництво щодо державних реформ, важливих змін в законодавстві, основних прав та гарантій і порядку їх реалізації здійснюється фахівцями центру у доступний для цільових груп спосіб та зрозумілою мовою. Так, наприклад, фахівці Центру продовжують інформування населення про *відповідальність осіб за діяння вчинене під примусом (ст. 40 КК України).* Головний юрист Сектору «Чугуївське БПД», Денис Папаян, провів низку **онлайн заходів (29.07.22, 26.08.22, 28.09.22)** під час яких були розглянуті питання фізичного та психічного примусу, правові наслідки вчинення дій під таким примусом, поняття «крайньої необхідності» та перевищення її меж.



Враховуючи потреби цільової аудиторії, значна увага була приділена правовій просвіті вимушено переміщених осіб, оскільки саме зараз дотримання їх законних прав, гарантій та інтересів є пріоритетним в умовах воєнного стану. В рамках цього напрямку просвіти, працівниками були проведені заходи за темами: *«Права, допомоги та пільги для ВПО», «Порядок надання компенсації витрат власників жилих приміщень, що пов'язані з безоплатним тимчасовим розміщенням ВПО», «Допомога внутрішньо переміщеним особам від держави та міжнародних організацій», "Соціальні та трудові права і гарантії для ВПО".*



З метою підвищення довіри до системи БПД та підтримки іміджу Чугуївського МЦ з надання БВПД фахівці центру регулярно висвітлюють інформацію про проведені правопросвітницькі заходи на власній сторінці у ФБ (наприклад, дописи про проведені правопросвітницькі заходи: «Відповідальність осіб за діяння вчинене під примусом (ст. 40 КК України)»: <https://bit.ly/3CHDMwa>; «Доступність державних сервісів для осіб похилого віку»: <https://bit.ly/3SKVxAI> ; «Компенсація за пошкодження або знищення нерухомого майна внаслідок війни»:

<https://bit.ly/3fQYuAS>; «Юристка-переселенка надає правову допомогу внутрішньо переміщеним особам»: <https://bit.ly/3fWync0> ; «Прийомним батькам та батькам-вихователям – фахова правова допомога» <https://bit.ly/3ChcMCj> , та інші.

Чугуївським місцевим центром з надання безоплатної вторинної правової допомоги багато уваги приділяється **підтримці існуючих та налагодження нових ефективних форм та каналів комунікації для проведення правопросвітницьких заходів**. У III кварталі 2022 року здійснено пошук нових партнерів, в результаті якого налагоджено співпрацю з Харківським обласним центром соціальних служб, Благодійним фондом "Переяслав" та БФ «Час добра та милосердя».

Значну увагу фахівці Центру приділяють **проведенню інформаційно-просвітницької роботи з суб'єктами надання безоплатної правової допомоги, забезпеченню осіб, які знаходяться під юрисдикцією України, правовою інформацією про систему БПД, інші правові механізми захисту прав та законних інтересів**.

Співпраця з партнерами у сфері правопросвітництва, очевидно, є надійним та ефективним способом не тільки популяризувати діяльність системи безоплатної правової допомоги, але й насправді у дуже цікавому форматі охопити правовими знаннями широке коло громадян. Так, заходи із залученням інших суб'єктів та партнерів Центром проводяться регулярно. Для прикладу: фахівцем Чугуївського місцевого центру, Юрієм Чумаком, спільно з кіноклубом медіапросвіти Docudays UA на постійній основі проводяться правові кінозали для різних вікових груп населення.

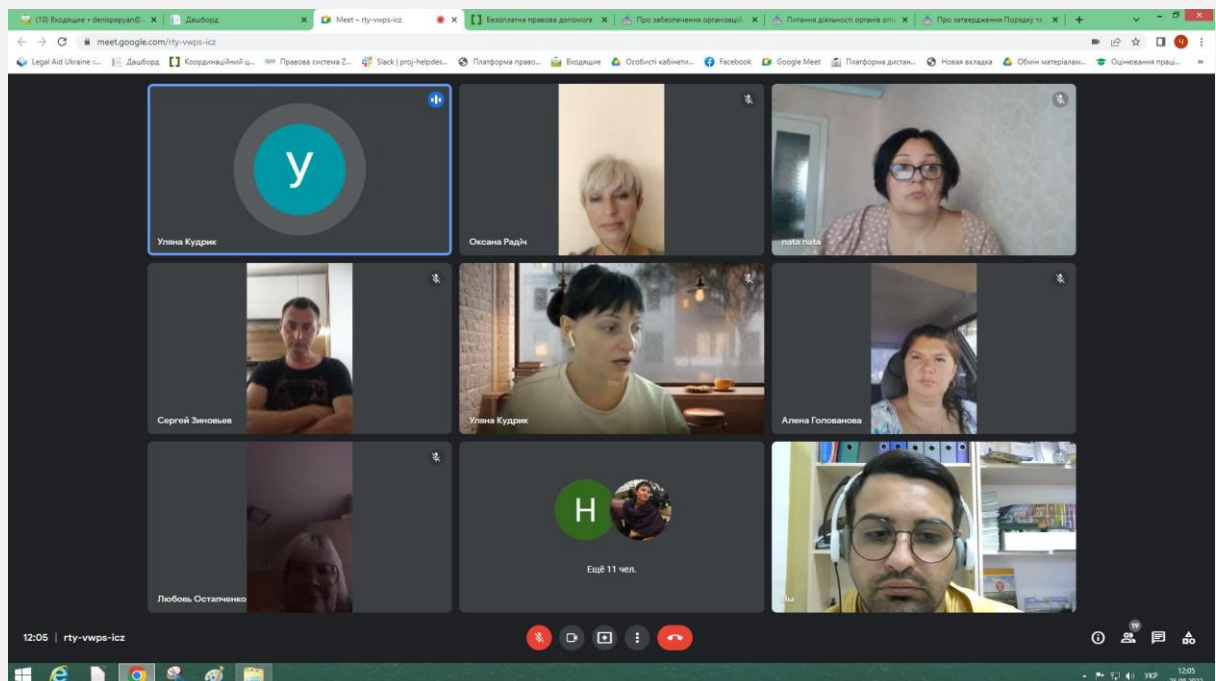
В звітному кварталі, за підтримки нових партнерів (Харківський обласний центр соціальних служб, Благодійний фонд "Переяслав", БФ «Час добра та милосердя») організовано та проведено заходи для ВПО та прийомних батьків та батьків-вихователів.

17.08.2022 року Вікторією Куденко, головним юристом Сектору «Шевченківське бюро правової допомоги» разом з представниками БФ «Час

добра та милосердя» був організований та *проведений захід для ВПО за темою «Права, допомоги та пільги для ВПО».*



Фахівцями Центру також активно здійснювалась правопросвіта клієнтів Харківського обласного центру соціальних служб. **21.07.2022, 25.08.2022, 22.09.2022** *проведено заходи за темами: «Правова допомога прийомним батькам та батькам-вихователям», «Прийомним батькам та батькам-вихователям про соціальне забезпечення та житлові права дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування».*





Окремо слід наголосити, що в поточному кварталі Чугуївським місцевим центром з надання безоплатної вторинної правової допомоги **постійно здійснювалися заходи щодо підтримки довготривалих відносин із місцевими ЗМІ**. В результаті досягнутої співпраці, на постійній основі поширюються інформаційні дописи у фейсбук групах: «Новости Чугуева», «Позиція», «ЧУГУЕВская ТГ», «Спільна громада міста Чугуїв», «ЧУГУЕВ КАК ОН ЕСТЬ», «ЧУГУЇВ online», «Салют, Чугуев», «Прихисток», «Чугуївська міська рада Харківської області», «Печенізька селищна рада», «Чугуївська районна державна адміністрація Харківської області» (а також на її офіційній веб сторінці).

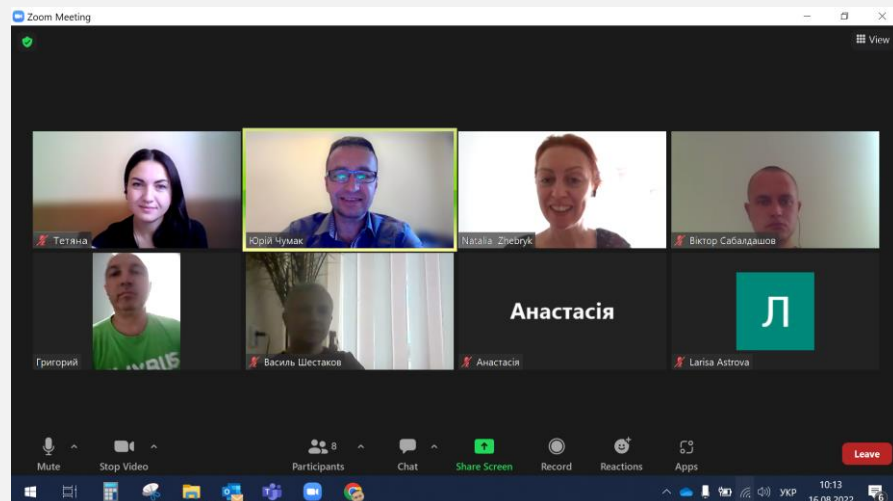
З метою підвищення інформаційно-просвітницької роботи в системі БПД у 2021 році був запущений **проект «Волонтер БПД»**. Його метою було залучення людей до співпраці з центрами надання БВПД, а саме: допомога у правопросвітницькій роботі, сприяння налагодженню взаємодії центрів з надання БВПД з партнерськими організаціями, розміщення інформації, здійснення перенаправлення, комунікація з об'єднаними територіальними громадами, органами місцевого самоврядування тощо.

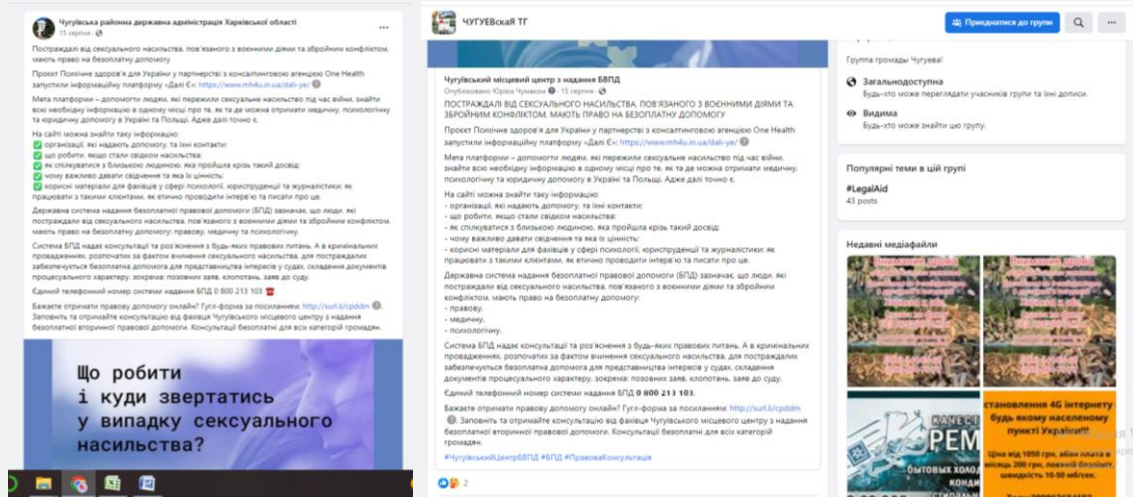
Чугуївський місцевий центр долучився до реалізації проекту та **сприяв розвитку інституту волонтерства у сфері надання БПД**. Центром був підписаний договір з особою, яка здійснювала волонтерську діяльність на території міста Куп'янськ. Однак, у зв'язку з розташуванням Центру в районі проведення бойових дій, а підпорядкованих Бюро на тимчасово окупованій

території, з 24 лютого 2022 року реалізація даного проекту в межах громади не можлива. Впродовж III кварталу 2022 року до Центру не надходило жодної заяви від мешканців, які виявили бажання долучитись до проекту. Зв'язок з волонтером який здійснював діяльність у межах міста Куп'янськ – відсутній.

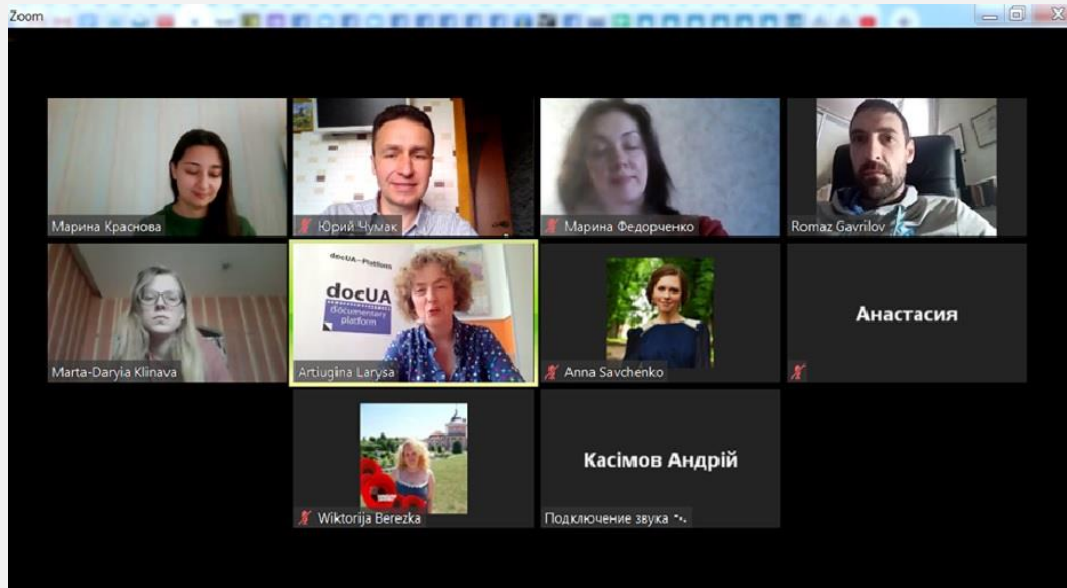
Забезпечення належного функціонування консультаційних пунктів доступу до БПД є важливою складовою забезпечення безперервного доступу громадян до БПД. Впродовж звітнього кварталу можливість здійснювати виїзди до консультаційних пунктів було ускладнено через постійну загрозу обстрілу, відсутність транспортного сполучення між населеними пунктами та мінною загрозою де окупованих територій. Однак, III кварталу 2022 року ***забезпечено роботу 2 консультаційних пунктів (на базі «БФ «Переяслав», БФ «Час добра та милосердя»), до яких звернулись 6 осіб, а також здійснено 5 виїздів з метою надання адресної допомоги.*** Наразі працівниками центру здійснюється пошук шляхів відновлення роботи раніше утворених та пошук нових точок доступу до БПД.

В рамках проведення ***інформаційно-просвітницької кампанії метою якої є формування нетерпимості людей до будь-яких проявів дискримінації та насильства,*** фахівцями Центру проведено інформаційну компанію яка передбачала проведення правопросвітницького заходу за темою ***«Правова та психологічна допомога жертвам сексуального насильства»,*** а також розповсюдження допису за темою ***«Постраждали від сексуального насильства, пов'язаного з воєнними діями та збройним конфліктом, мають право на безоплатну допомогу»***





Також увага була приділена **проведенню інформаційно-просвітницьких кампаній з питань формування толерантного ставлення до людей**, у тому числі недискримінації за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками. Так, наприклад, **26.09.2022 року відбувся захід за темою «Рівні права чоловіків та жінок»**, під час якого Юрій Чумак, головний фахівець із зв'язків з громадськістю та пресою, і громадські активісти обговорили проблемні питання у сфері протидії гендерної дискримінації.

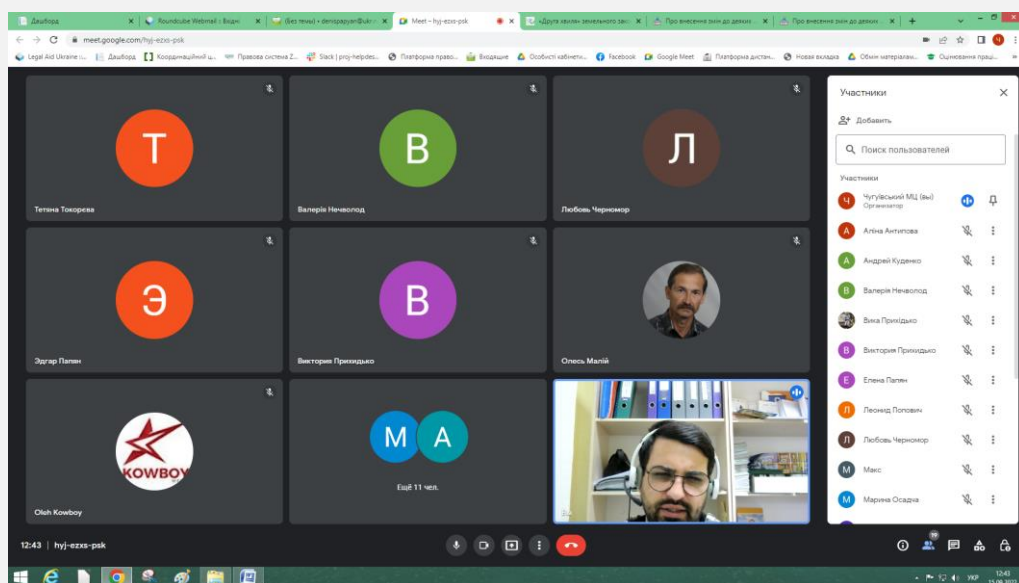
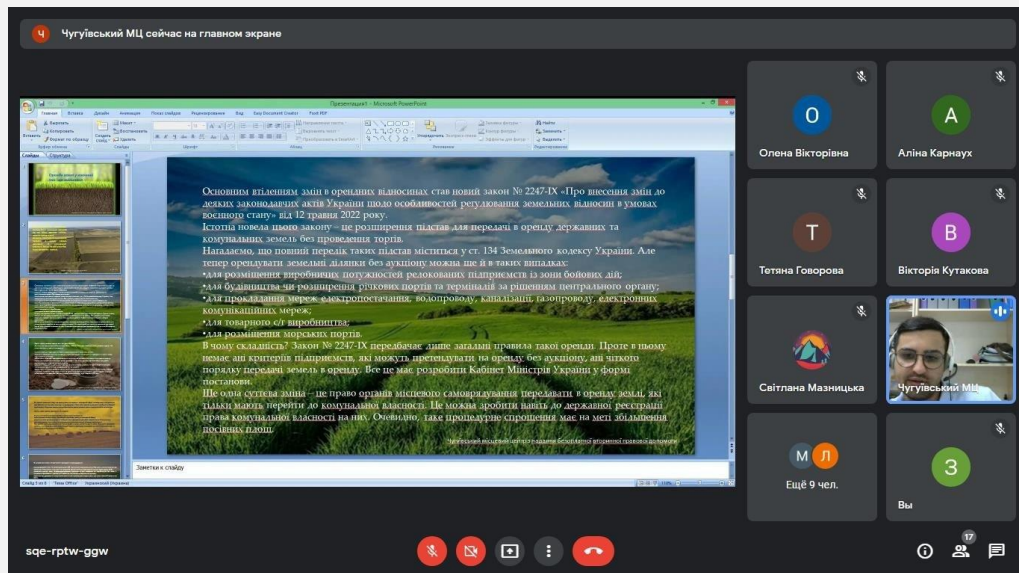


Під час планування та проведення правопросвітницьких заходів, фахівці Центру орієнтуються на потреби та запит цільової аудиторії. Впродовж звітного періоду, більша частина правопросвітницьких заходів була орієнтована на

інформування про захист прав та інтересів громадян в умовах воєнного стану, викликаного збройною агресією з боку РФ, що є найбільш актуальним враховуючи особливості ситуації, яка склалась в регіоні.

В рамках реалізації «Програми «Прискорення приватних інвестицій у сільське господарство» фахівцями Центру проведено правопросвітницькі заходи з питань земельного законодавства.

У серпні та вересні 2022 року Денисом Папяном, головним юристом Сектору «Чугуївське бюро правової допомоги» проведено заходи за темами: *«Оренда землі у воєнний час» та «Особливості регулювання земельних відносин в умовах воєнного стану».*



Завдання 1.2. Підвищення готовності людей докладати зусиль для вирішення правових проблем.

Протягом звітнього періоду Чугуївським місцевим центром з надання безоплатної вторинної правової допомоги постійно здійснювалися заходи щодо *підготовки та поширення інформаційно-роз'яснювальних матеріалів з правовими механізмами та алгоритмами дій для самостійного вирішення правових проблем*. Зокрема, щомісяця фахівцями Центру здійснювалось розміщення правових консультацій, як на власній сторінці фейсбук, так і офіційних веб-сторінках партнерів. Деякі теми: "Процедура фіксації збитків, завданих окупантами підприємству" (<https://bit.ly/3rGjDAp>), "Як отримати пенсію по втраті годувальника родичам осіб, які зникли безвісти" (<https://bit.ly/3CjFQct>), "Чи може людина отримати статус ВПО, якщо немає відмітки про реєстрацію місця проживання?" (<https://bit.ly/3EtU658>), "Щодо скасування нарахунків за послуги постачання та розподілу природного газу" (<https://bit.ly/3fQwfCn>) та ін.). Зазначені консультації містять алгоритм дій для вирішення типових правових проблем. *Загальна кількість інформаційних матеріалів, розміщених в засобах масової інформації – 169.* Враховуючи ситуацію в регіоні та складність проведення офлайн заходів, така форма поширення інформаційно-роз'яснювальних матеріалів є найбільш оптимальною.

З метою виконання завдання щодо підвищення готовності людей докладати зусиль для вирішення правових проблем, фахівцями Центру постійно проводиться робота щодо **підтримання в актуальному стані правових консультацій, розміщених на платформі "WikiLegalAid"**.

У звітньому періоді працівниками Чугуївського місцевого центру на платформі правових консультацій були відредаговані наступні статті:

«Порядок проходження виробничої практики студентами»

✓ <https://bit.ly/3SOirXD>

«Видача дубліката виконавчого документа»

✓ <https://bit.ly/3T1hdb6>

«Виселення з житлового приміщення, на яке звернуто стягнення»

✓ <https://bit.ly/3CmksmK>

«Проведення судово-медичної експертизи»

✓ <https://bit.ly/3MeR7zn>

«Продаж землі через електронний аукціон»

✓ <https://bit.ly/3yscZ4u>

«Правове регулювання діяльності мікрофінансових організацій в Україні»

✓ <https://bit.ly/3Micpw2>

«Збереження житла за дітьми-сиротами, дітьми, позбавленими батьківського піклування та особами з їх числа»

✓ <https://bit.ly/3SQ2MXS>

«Набуття права власності на земельну ділянку під придбаною нерухомістю»

✓ <https://bit.ly/3SOlijh>

«Кримінальні правопорушення у сфері використання комп'ютерів та комп'ютерних мереж»

✓ <https://bit.ly/3Mi21UT>

Крім того, Наталією Мазницькою, головним юристом відділом безоплатної правової допомоги написано нову правову статтю за темою *«Порядок стягнення надміру виплаченої пенсії»* (<https://bit.ly/3CiBsKP>).

МЕТА 2. Мотивація та стимулювання людей до вирішення правових проблем у правовий спосіб, зокрема за допомогою механізмів системи надання безоплатної правової допомоги

Завдання 2.1. Підвищення рівня обізнаності людей про систему надання безоплатної правової допомоги

Задля виконання завдання стосовно встановлення рівня поінформованості населення щодо роботи системи БПД та показників задоволеності наданими послугами, Чугуївським місцевим центром протягом звітного періоду було *сформовано карту правових потреб* та проведено її ґрунтовний аналіз.

Відповідно до отриманих відсоткових показників, *найбільш актуальними категоріями права серед клієнтів Центру є* : адміністративне право, цивільне

право, трудове право та соціальне забезпечення. Саме з цих категорій права клієнти найчастіше звертаються до Чугуївського місцевого центру.

Карта потреб складена з урахуванням території обслуговування Центру, оскільки більша частина територіальних громад, які знаходяться на території обслуговування Бюро знаходяться на тимчасово окупованій території.



Аналіз отриманих показників дозволяє оптимізувати роботу Центру шляхом підготовки шаблонів консультацій, зразків не процесуальних документів, активному моніторингу змін в законодавстві з категорії права, яка є найбільш актуальною для клієнтів.

Підвищення рівня правової обізнаності людей про можливість отримання безоплатної правової допомоги, зокрема де і як її можна отримати, залишається одним із найпріоритетніших завдань у роботі місцевого центру вцілому.

Щокварталу фахівці Центру проводять *інформаційні соціальні кампанії щодо права на безоплатну правову допомогу.*

Особлива увага фахівців Центру була приділена роз'ясненню шляхів доступу до безоплатної правової допомоги для внутрішньо переміщених осіб. Крім того, під час всіх правопросвітницьких заходів учасники отримують інформацію про шляхи доступу до безоплатної правової допомоги та основні зміни роботи системи БПД, які були впровадженні в 2022 році. Також, фахівцями Центру була розроблена онлайн анкета, що дозволяє кожному клієнту здійснити запис та отримати правову консультацію дистанційно (<https://bit.ly/3MfYC98>).

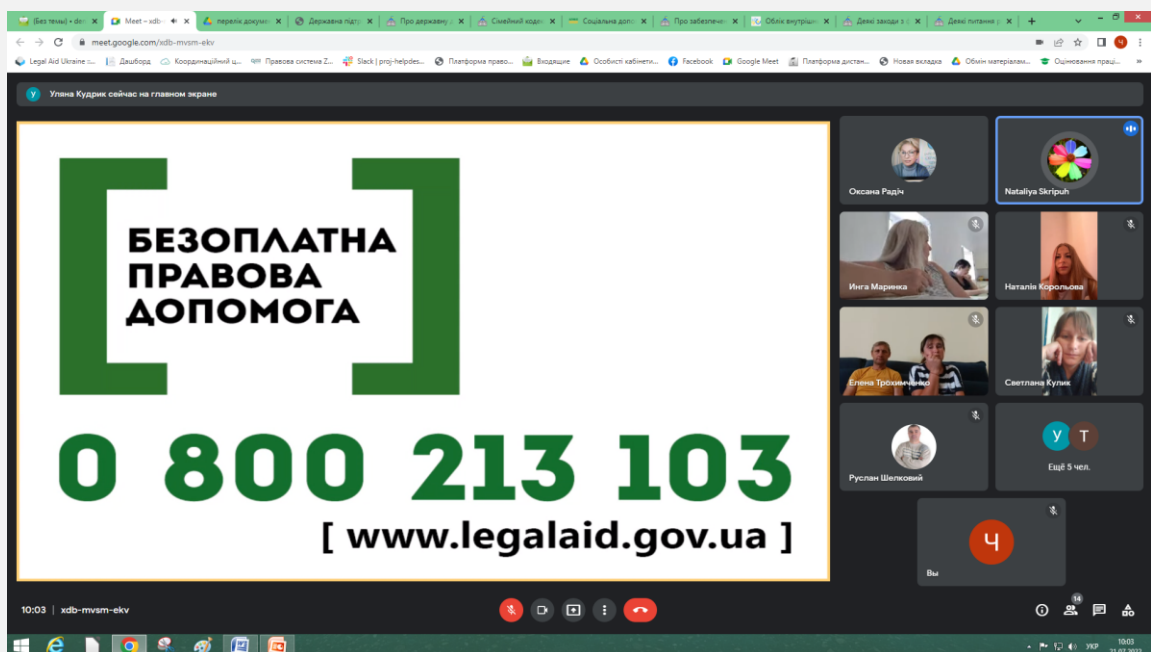
Більша частина інформаційних статей розміщених працівниками Центру у ЗМІ містять інформацію про доступ до БПД та контактну інформацію Чугуївського місцевого центру з надання БВПД (контактний телефон, режим роботи, тощо). Окремі статті мають лінк: <https://linktr.ee/legalaid.gov.ua> , який дозволяє швидко та легко дізнатись про актуальну інформацію роботи бюро правової допомоги, отримати правову консультацію онлайн або переглянути вже готові правові консультації.

В III кварталі 2022 року Центром здійснено брук буклетів за власним макетом, а саме: буклет *"Право на грошову допомогу від ООН та інших міжнародних організацій"*, буклет *"Парво ВПО на БПД"*. Буклети із зазначеної тематики були підготовлені відповідно до цільової аудиторії присутньої на правопросвітницьких заходах. Загальний наклад надрукованих буклетів склав 200 шт.

Однією із пріоритетних цілей роботи центру є забезпечення зростання рівня ідентифікації системи БПД серед інших надавачів правничих послуг, зокрема, й те, щоб люди впізнавали символіку БПД, яка викликає довіру.

Зовнішня ідентифікація офісу Центру є помітною та доступною для зорового сприйняття. *Центр здійснює інформаційне наповнення офіційної сторінки в соціальній мережі фейсбук, що дозволяє клієнтам отримувати повну інформацію про діяльність Центру.* Крім того, центром використовуються та розповсюджуються візитки із логотипом та зазначенням поштової, електронної адреси, інших контактів центру.

При цьому слід зауважити, що під час проведення заходів працівники Чугуївського МЦ та підпорядкованих бюро використовують логотип та брендбук системи БПД, що дозволяє клієнтам ідентифікувати спеціалістів та робить логотип системи більш впізнаваним, знайомим). Брендбук системи БПД знаходиться у офісах партнерів, які є співорганізаторами заходів.



Одним із важливих заходів роботи у звітному кварталі було *досягнення сприяння партнерськими організаціями підвищенню рівня обізнаності про систему БПД шляхом поширення інформації* про БПД серед своєї цільової аудиторії без залучення фахівців Центру та Бюро. Так, у звітному кварталі фахівцями Центру продовжено співпрацю з Чугуївською районною державною адміністрацією Харківської області, Чугуївською міською радою Харківської області, Печенізькою селищною радою, щодо поширення ними інформації про БПД, зокрема інформаційних буклетів, публікації матеріалів на офіційних сторінках партнерів.

Завдання 2.2. Підвищення рівня довіри людей до системи надання безоплатної правової допомоги.

Задля виконання цього завдання центром та з метою створення умов, коли люди довіряють системі БПД, професіоналізму юристів та адвокатів, не ставлять під сумнів якість послуг, що надаються Центром, у звітному кварталі *спеціалістами особливу увагу приділялося ефективній комунікації з громадськістю, оперативному реагуванню на будь-які звернення та скарги клієнтів та адвокатів, підвищенню рівня професіоналізму, шляхом проходження онлайн-курсів та самоосвіту.*

Завдання 2.3: Мінімізація бар'єрів доступу до послуг безоплатної правової допомоги.

Починаючи з 24 лютого 2022 року, Чугуївський місцевий центр з надання БВПД у зв'язку з розташуванням в районі проведення бойових дій вимушено функціонує в дистанційному режимі. Більша частина підпорядкованих Бюро знаходиться на тимчасово окупованій території, що унеможлиблює здійснення прийом громадян у приміщеннях Центру та Бюро. Однак, фахівці Центру докладають максимум зусиль для безперервного доступу громадян до БПД.

Впродовж III кварталу 2022 року фахівці Центру активно використовували онлайн-механізми доступу до БПД (helpdesk, телефонний зв'язок, соціальні месенджери, тощо). Правопросвітницькі заходи та інформування громадян здійснювались за допомогою платформ Zoom та Google Meet.

Здійснено аналіз потенційних бар'єрів, серед яких виявлено ризики відключення електропостачання та мережі інтернет в зв'язку з обстрілами населених пунктів, які знаходяться на території обслуговування Центру.

Завдання 2.4. Розвиток спроможності інших надавачів безоплатної правової допомоги, зокрема державних установ та ОМС, до компетенції яких належить надання БПД, до якісного надання таких послуг.

Працівниками Центру постійно здійснюється розробка різних правових методичних рекомендацій, брошур, буклетів, алгоритмів дій у конкретних ситуаціях, які згодом поширюються в органах державної влади, місцевого самоврядування, громадських організаціях та ін. Вибір тематики здійснюється за картою правових потреб, яка відображає актуальні правові запити населення, запитом партнерів, а також подіями, що хвилюють сучасне суспільство.

Впродовж III кварталу 2022 року навчальні заходи та зустрічі з працівниками державних установ та ОМС не здійснювались у зв'язку з переведенням установ у закритий режим роботи. Однак, з метою підтримки співпраці фахівці центру здійснюють комунікацію засобами дистанційного зв'язку.

Наразі досягнуто домовленості у розміщенні інформаційних матеріалів Центру на сторінках Чугуївської районної державної адміністрації (офіційна веб-сторінка та фейсбук) та сторінках соціальної мережі ФБ, підписниками яких є мешканці громади. Фахівцями центру підготовлено методичні рекомендації за темою *«Захист житлових та майнових прав дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, та осіб з їх числа»* та направлено до 3 суб'єктів (органів місцевого самоврядування).

МЕТА 3. Забезпечення вирішення проблем людей у правовий спосіб за допомогою існуючих та розвитку нових механізмів.

Завдання 3.1. Підвищення ефективності системи надання безоплатної правової допомоги та сприяння ефективності інституцій, з якими вона взаємодіє.

Задля виконання завдання, щодо забезпечення ефективного та дієвого механізму надання БПД, коли клієнт впевнений, що за допомогою спеціалістів БПД може ефективно вирішити свої проблеми у правовий спосіб, Чугуївським місцевим центром у звітному кварталі постійно здійснювалися моніторинг стандартів роботи з клієнтами в системі БПД:

- *моніторинг стандартів роботи зі зверненням клієнта та ідентифікації правової проблеми/питання;*
- *моніторинг стандартів якості надання БППД (в тому числі написання письмових консультацій);*
- *моніторинг зворотного зв'язку з клієнтом під час усього процесу надання БППД.*

Працівники Центру на постійній основі проходять курси (дистанційно), запропоновані правовим клубом «PRAVOKATOR», фахівці відділу фінансово обліку та звітності додатково приймають участь в он-лайн лекціях, що стосуються тематики їхньої діяльності.

У III кварталі 2022 року підтримується комунікація з адвокатами. Фахівцями Центру постійно надається адвокатам всебічна консультативна допомога у налагодження комунікації з клієнтами, оформленні відповідної документації актів та договорів за виконаними дорученнями Центру. Крім того, за допомогою електронної пошти та інших ресурсів серед адвокатів постійно поширювалась інформація щодо навчальних заходів, котрі проводяться адвокатським самоврядуванням, ГО, судами тощо в яких могли б взяти участь адвокати. Можливість та потреба в укладанні нових контрактів – відсутня.

Завдання 3.2. Посилення спроможності системи БПД до надання послуг на засадах клієнтоорієнтованості, інклюзивності та індивідуального підходу до вирішення проблем людини.

З метою виконання поставлених перед центром завдань, у звітному періоді вивчення потреб здійснюється працівниками Центру на базі звернень та категорій питань, з якими найчастіше звертаються клієнти.

В III кварталі, клієнти Центру найчастіше звертались з наступних правових питань:

- 1) Адміністративне право – 16 % (перетин державного кордону різними категоріями осіб);

- 2) Цивільне право – 15 % (отримання компенсації за зруйноване майно; відчуження майна; кредитні спори);
- 3) Трудове право – 15 % (порядок звільнення в умовах воєнного стану; надання відпустки);
- 4) Соціальне забезпечення – 13 % (отримання статусу ВПО; одноразова грошова допомога);
- 5) Житлове право – 6 % (звільнення від сплати за житлово-комунальні послуги, отримання субсидій).

Розрахунок відсотків здійснювався за кількістю звернень з окремих категорій права від загальної кількості звернень клієнтів до Центру/бюро правової допомоги в звітному періоді. Інші категорії питань не представлені у переліку отримали незначний рівень показника (5 та менше відсотків).

Аналіз отриманих показників дозволяє оптимізувати роботу Центру шляхом підготовки шаблонів консультацій, зразків не процесуальних документів, активному моніторингу змін в законодавстві з категорії права, яка є найбільш актуальною для клієнтів.

Завдання 3.3. Посилення спроможності системи БПД до виявлення системних правових проблем, їх адвокації на національному чи місцевому рівні, у тому числі із залученням інститутів громадянського суспільства.

На виконання цього заходу, Центром у звітному кварталі було проведено навчання працівників виявляти системні правові проблеми на рівні регіону та національному рівні. Однією з таких правових проблем стали зміни підходів судів до вирішення справ щодо гарантованого державою грошового забезпечення військовослужбовців.

МЕТА 5. Підвищення потенціалу системи БПД на регіональному рівні.

Завдання 5.1. Вдосконалення управління системою БПД на регіональному рівні.

Значна увага директором Центру приділяється удосконаленню системи управління. Впродовж звітнього періоду директор Чугуївського місцевого центру з надання БВПД приймав участь у засіданнях керівної ради, метою яких є обговорення питань стратегії та розвитку системи БПД на рівні регіону, обмін досвідом, аналіз практики та обговорення проблемних питань.

Фахівці Центру (керівники відділів/відповідальні за напрямки особи) регулярно беруть участь у навчаннях за напрямками діяльності структурних підрозділів. Враховуючи переведення працівників на дистанційну форму роботи, навчання здійснюється у формат онлайн.

Враховуючи необхідність продуктивної комунікації, між керівництвом, працівниками відділів та Бюро активно впроваджуються онлайн-механізми взаємодії (онлайн планування, зустрічі за допомогою платформи Google Meet, робочий чат у месенджері Viber, тощо).



Водночас, проводився аналіз достовірності та своєчасності внесення даних до комплексної інформаційно-аналітичної системи (КІАС), а також якості написання письмових консультацій.

РОЗДІЛ II. РЕЗУЛЬТАТИВНІ ПОКАЗНИКИ ДІЯЛЬНОСТІ

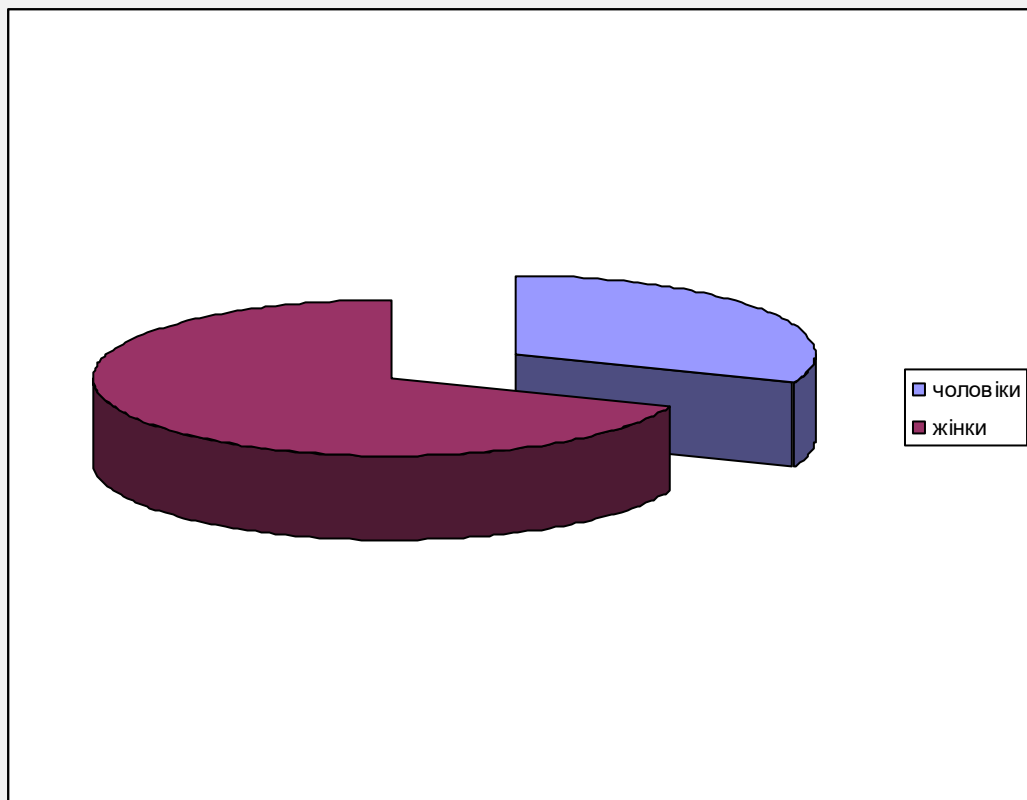
Інформація щодо кількості зареєстрованих та опрацьованих звернень клієнтів

За період з **01 липня 2022 року по 30 вересня 2022 року** центром та бюро було зареєстровано **268 звернень клієнтів**, прийнято **1 письмове звернення** про надання БВПД.

Упродовж звітного періоду зареєстровано **1 письмова заява** про надання БВПД, за результатами розгляду яких **прийнято 1 рішення** про надання БВПД; **видано 1 наказ працівнику Центру/ Бюро**.

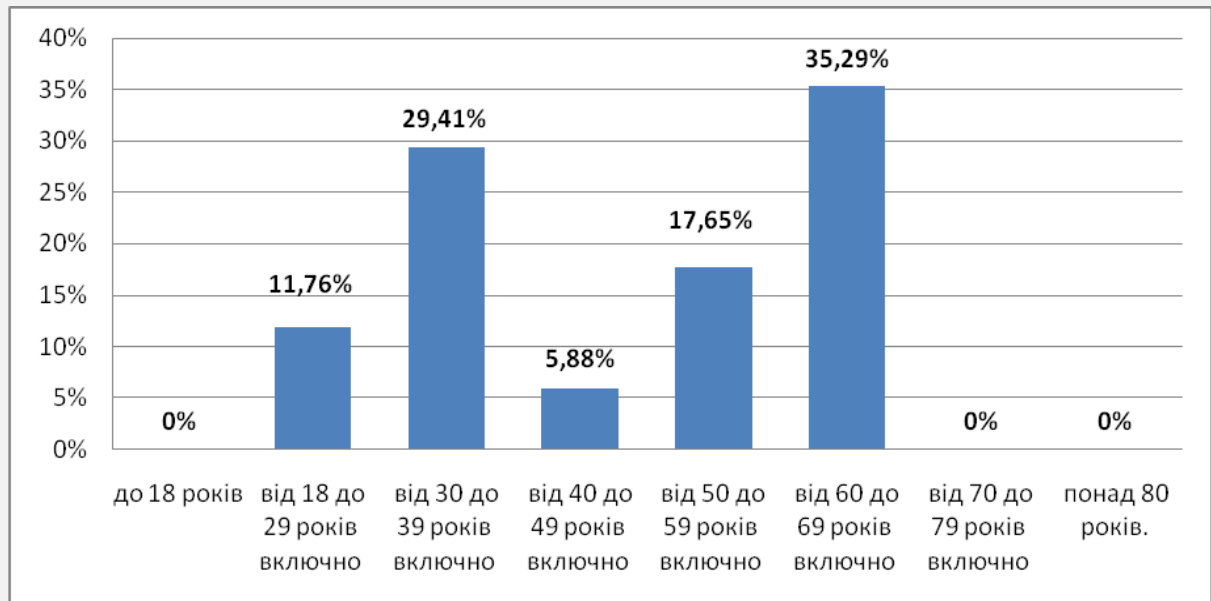
Кількість звернень клієнтів, відповідно до статі, розподілилась наступним чином: чоловіків – **31 %**, жінок – **69 %**.

Діаграма 2. Розподіл клієнтів за статтю



У звітному періоді, кількість звернень нових клієнтів, відповідно до віку, розподілилась наступним чином:

Діаграма 2. Розподіл клієнтів за віком



Окрім цього, Чугуївським місцевим центром та Бюро, за звітний квартал:

- проведено **40 правопросвітницьких заходів**, в яких взяли участь (переглянули) **530 осіб**;
- кількість інформаційних матеріалів, що розміщено на веб-сайтах/порталах та озвучено інформаційних матеріалів з питань надання БВПД – **169 публікацій** (в тому числі в мережі фейсбук);
- **підготовлено та направлено методичні рекомендації** за темою «Захист житлових та майнових прав дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, та осіб з їх числа» до 3 суб'єктів ОМС та їх структурних підрозділів;
- забезпечено роботу **2 консультаційних пункта доступу до БПД** загальна кількість осіб, яка звернулася за отриманням консультації та роз'яснень під час таких виїздів склала **6 особи**, а також **5 виїздів для надання адресної допомоги** мало мобільним особам/особам похилого віку;
- на базі установ/організацій-партнерів **надруковано та розповсюджено 200 буклетів власного виробництва**.