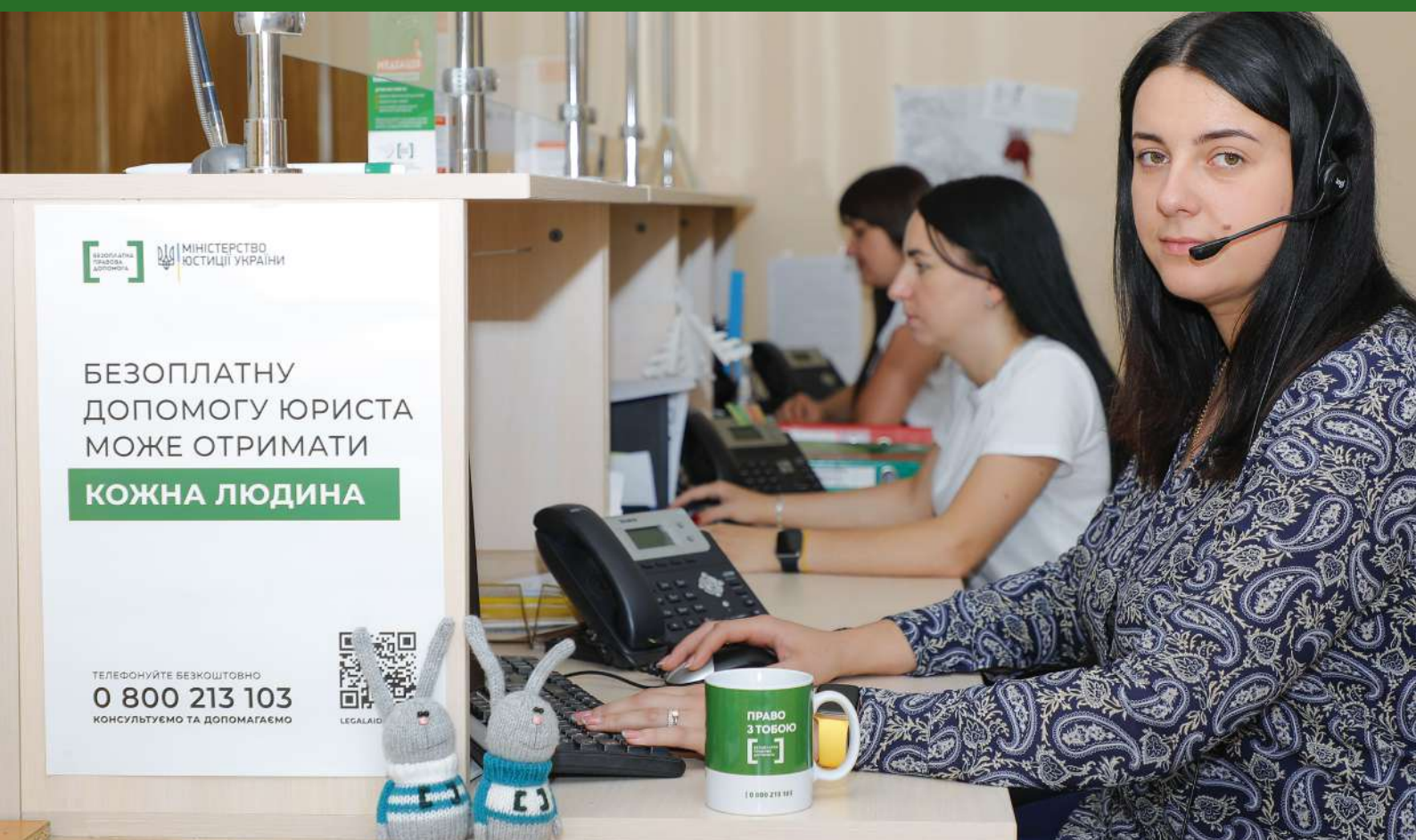


БЕЗОПЛАТНА
ПРАВНИЧА
ДОПОМОГА

РІЧНИЙ ЗВІТ

системи безоплатної правничої допомоги

2023



Зміст

Вступ.....	3
Первинна правнича допомога	5
Вторинна правнича допомога.....	11
Системні проєкти.....	23
Правопросвітництво та промоція правничих послуг	26
Навчання та професійний розвиток фахівців в системі БПД.....	31
Налагодження партнерства.....	35
Регіональні проєкти	37
Соціологічні дослідження	40
Запобігання та протидія корупції.....	41

Список скорочень

БПД — безоплатна правнича допомога

БППД — безоплатна первинна правнича допомога

БВПД — безоплатна вторинна правнича допомога

Координаційний центр, КЦ — Координаційний центр з надання правничої допомоги

Регіональний/місцевий центр, РЦ/МЦ — регіональний/місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги

Центри з надання БВПД/БПД — центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги / безоплатної правничої допомоги

Система БПД — Координаційний центр та його територіальні відділення

Офіційний сайт, сайт системи БПД — www.legalaid.gov.ua

PRAVOKATOR — міжрегіональні ресурсно-комунікаційні (правові) платформи системи БПД

КМУ — Кабінет Міністрів України

ВПО — внутрішньо переміщені особи

УБД — учасники бойових дій

Вступ

Упродовж 2023 року система БПД надавала правничу допомогу очно та дистанційно. Очно юристи приймають у бюро правничої допомоги та під час роботи консультаційних пунктів доступу. Загалом протягом звітного періоду зареєстровано понад 563,6 тис. звернень до цих точок доступу.

Також розвивалися канали отримання послуг дистанційно: телефоном та онлайн. Так, за рік опрацьовано понад 322 тис. телефонних дзвінків, що надійшли до контактного центру системи БПД. І з'явилася можливість проконсультуватися з юристом у приватному повідомленні до сторінок системи БПД у Facebook, Instagram та у Telegram — успішно надано понад 32 тис. письмових консультацій.

У 2023 збільшилася кількість звернень по вторинну правничу допомогу, оскільки розширився перелік категорій клієнтів, що мають право на неї право та з'явилася можливість подати заяву на отримання БВПД дистанційно.

Для розв'язання питань у цивільних та адміністративних справах видано 55 527 наказів про надання БВПД. Найчастіше ці послуги отримували люди з низьким доходом (39 %), ВПО (17 %), ветерани війни та члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України (13 %), люди з інвалідністю (12 %), діти (7 %).

Для надання правничої допомоги у кримінальних провадженнях за рік було видано понад 105 тис. доручень адвокатам. Також було оптимізовано процес видачі цих доручень: кількість працівників, які тепер залучені до цієї діяльності, скоротилася на 63 %.

На базі системи БПД у 2023 році було запроваджено пілотний проєкт щодо залучення психологів до кримінальних проваджень за участю дітей через систему БПД. Він має на меті забезпечити дотримання найкращих інтересів дитини під час здійснення досудового розслідування та судового розгляду, недопущення її повторної травматизації. Від старту проєкту у жовтні надійшло 682 запити про залучення психологів.

Для підвищення рівня правової обізнаності громадян централізовано функцію комунікації та правопросвіти, проведено майже 8,8 тис. правопросвітницьких заходів, а також дві великі інформаційні кампанії «Безоплатна правнича допомога без бар'єрів» та щодо протидії домашньому насильству та насильству, пов'язаному з конфліктом.

Тривав процес розбудови організаційної спроможності системи БПД — вдалося перерозподілити ресурси системи, зокрема зменшити витрати на адміністративні функції, перерозподіливши при цьому частину ресурсів на нові напрями роботи центру, зокрема започатковано:

- централізацію процесів укладання договорів надання безоплатної вторинної правничої допомоги з адвокатами (наразі з кожним адвокатом укладатиметься один договір замість двох і більше, що раніше укладалися окремо для надання безоплатної вторинної правничої допомоги в кримінальних провадженнях чи цивільних, адміністративних справах;
- вдосконалення процесу отримання та перевірки актів надання безоплатної вторинної правничої допомоги, зокрема із застосуванням цифрових рішень;
- створення нових сервісів по роботі з надавачами правничих послуг, зокрема адвокатами, а також по супроводу клієнтів системи БПД.

Система БПД продовжувала долучатися до виконання стратегічних заходів країни, зокрема для допомоги постраждалим від війни, військовослужбовцям та членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членам сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць.

Первинна правнича допомога

Це такі види правничих послуг:

- надання правової інформації, 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 правничої допомоги та медіації.

На ці послуги мають право усі люди, які перебувають під юрисдикцією України.

Первинну правничу допомогу можна отримати очно у точках доступу та дистанційно.

Первинну правничу допомогу може отримати кожна людина



Точки доступу до БПД

Бюро правничої допомоги

Бюро правничої допомоги — це точки доступу до БПД, працівники яких безпосередньо забезпечують надання правничої допомоги людям, які до них звертаються.

Із загальної кількості утворених бюро (504) у 2022-2023 роках 64 бюро було виведено у простій через вторгнення рф, зокрема, тимчасову окупацію територій. Втім, за 2023 рік вдалося відновити роботу 6 бюро.

За 2023 рік до бюро надійшло 498,4 тис. звернень від клієнтів.

У 2023 році відновили роботу 6 бюро

498,4 тис. звернень надійшло в бюро



Консультаційні пункти доступу до безоплатної правничої допомоги

Консультаційні пункти доступу до БПД — це одна з форм роботи бюро, коли консультування громадян відбувається поза його межами: у приміщеннях територіальних громад, закладах соціального обслуговування населення, ЦНАПах, геріатричних пансіонатах, будинках-інтернатах для громадян похилого віку, установах виконання покарань тощо. За рік до консультаційних пунктів надійшло понад 65,2 тис. звернень.



До консультаційних пунктів надійшло понад 65,2 тис. звернень

Доступ для маломобільних людей та осіб з інвалідністю

Система БПД вживає заходів щодо покращення благоустрою та пристосування приміщень, в яких вони розташовані, для потреб осіб з інвалідністю. У більшості бюро встановлено кнопку виклику працівника, пандус на вході. У чверті бюро є паркувальні місця для транспортних засобів осіб з інвалідністю.

У 62% бюро — встановлено кнопку виклику працівника

У 59 % — є пандус на вході до будівлі (приміщення)

Адресна правнича допомога

Якщо через стан здоров'я людина не має змоги особисто прийти до бюро правничої допомоги чи консультаційного пункту, вона може поспілкуватися з юристом віч-на-віч, подавши заявку на отримання адресної правничої допомоги.

Адресну безоплатну правничу допомогу можна отримати за місцем проживання або перебування — у лікарнях, геріатричних пансіонатах, психоневрологічних інтернатах тощо.

Якщо людина через стан здоров'я не може прийти до бюро, юрист прийде до неї — це адресна правнича допомога



Дистанційний доступ до БПД

У 2023 році для доступності правничих послуг людям, зокрема, які проживають поблизу лінії ведення бойових дій та на тимчасово окупованих територіях, система БПД розширила та вдосконалила канали отримання послуг. З 2023 року послуги системи можна отримати усно телефоном та у Telegram та/або письмово у Telegram, Facebook, Instagram.

Консультування телефоном

Контактний центр системи БПД безоплатно забезпечує надання правничих консультацій телефоном. До контактного центру можна безоплатно зателефонувати в межах України з мобільних та стаціонарних телефонів на номер: 0800 213 103. Або безоплатно з Telegram. У 2023 році контактний центр опрацював понад 322 тис. телефонних дзвінків.

Опрацьовано понад 322 тис. телефонних дзвінків, що надійшли до контактного центру — в середньому близько 700 на день

Письмове консультування

Письмові консультації надаються у Telegram, також запитання юристу можна поставити у приватному повідомленні на офіційних сторінках системи БПД у Facebook чи Instagram.

За рік юристи системи БПД надали близько 32 тис. письмових консультацій.

З'явилася можливість проконсультуватися з юристом у Facebook та Instagram

За рік юристи системи БПД надали близько 32 тис. письмових консультацій через інтернет



Допомога в доступі до медіації

Люди, які бажають отримати допомогу в доступі до медіації, можуть звернутися до системи БПД.

Юристи системи БПД надають клієнтам інформацію про право на медіацію та порядок його реалізації. При цьому, доступ до інформації про право на медіацію не залежить від категорії конфлікту (спору).

У 2023 році працівники системи БПД поінформували 253 клієнтів про можливість вирішення правового спору (конфлікту) шляхом медіації. 36 клієнтів спрямували до медіаторів, з якими система БПД уклала угоду (меморандум) про співпрацю з питань надання послуг з медіації на умовах pro bono (безоплатно).

80 % правових спорів (конфліктів) стосувались сімейних правовідносин, у тому

числі тих з них, які зачіпають права та інтереси малолітніх та неповнолітніх дітей, а саме:

- щодо утримання дітей (стягнення аліментів);
- визначення місця проживання або встановлення графіку побачень з дитиною;
- щодо позбавлення батьківських прав;
- розлучення та поділу майна, що є об'єктом права спільної сумісної власності подружжя.

Інші категорії спорів стосувались:

- відшкодування шкоди;
- встановлення порядку користування спільним майном;
- спадкових спорів;
- погашення заборгованості по оплаті послуг тощо.

**80 % правових спорів
(конфліктів) стосувались
сімейних правовідносин**

Результати

- укладено 15 угод (меморандумів) про співпрацю між медіаторами та центрами з надання БВПД;
- у 7 випадках медіаторами були проведені підготовчі заходи до медіації та попередні зустрічі з обома сторонами;
- у 4 випадках сторони дійшли домовленостей та врегулювали спірні питання за допомогою медіації;
- укладено 2 усні угоди: в одній справі досягли домовленостей щодо зустрічей дитини з батьком, в іншій — сторона відкликала позов про позбавлення батьківських прав;
- 1 медіація завершилася укладанням письмової угоди про погашення боргу;
- 1 медіація завершилась укладанням нотаріально посвідченого договору щодо здійснення батьківських прав, зокрема, про участь батька у вихованні дитини.

Перспективи

Питання опіки, утримання та виховання нерідко стають предметом сімейних спорів у зв'язку з вивезенням дітей за кордон одним з батьків. Орієнтуючись на законні права та найкращі інтереси дітей у 2023 році Координаційний центр спільно з Директоратом міжнародного співробітництва та представництва Міністерства юстиції України розпочали роботу над розробкою механізму пілотного проєкту щодо забезпечення надання послуг з медіації під час розгляду заяв, які подаються на підставі Конвенції про цивільно-правові аспекти міжнародного викрадення дітей.



Вторинна правнича допомога

Право на безоплатну вторинну правничу допомогу мають понад 30 категорій осіб (ст. 14 Закону України «[Про безоплатну правничу допомогу](#)»).

БВПД у цивільних та адміністративних справах надають юристи системи БПД та адвокати, які співпрацюють з системою БПД.

Захист та представництво у кримінальних провадженнях здійснюють адвокати, відібрані на конкурсних засадах відповідно до порядку та умов, визначених Кабінетом Міністрів України, і включені до Реєстру адвокатів, які надають БВПД, та уклали контракт з системою БПД.

**У Реєстрі у 2023 році
обліковувалося 8632 адвокати,
які залучаються до надання
БВПД (2022 рік — 8639)**

**3199 укладених контрактів
з адвокатами на кінець
року (2022 рік — 3788)**



Нові суб'єкти права

У серпні 2023 року новими суб'єктами права на безоплатну вторинну правничу допомогу визначено:

- осіб, які постраждали від торгівлі людьми;
- осіб, які повідомили про активи, зазначені у пунктах 1, 1-1 частини першої статті 4 Закону України «Про санкції»;
- громадян України, які звернулися з питань встановлення в судовому порядку фактів, що мають юридичне значення, пов'язаних з відновленням втрачених документів, необхідних для отримання компенсації відповідно до Закону України «Про компенсацію за пошкодження та знищення окремих категорій об'єктів нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України, та Державний реєстр майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України»;
- осіб, стосовно яких суд розглядає справи про примусову госпіталізацію до протитуберкульозного закладу.

Можливість дітей звертатися самостійно

З серпня 2023 року діти з 14 років отримали право самостійно звертатися по БВПД з деяких питань, зокрема щодо:

- захисту прав та інтересів у зв'язку з неналежним батьківським вихованням;
- позбавлення батьківських прав;
- визнання батьківства;
- скасування усиновлення чи визнання усиновлення недійсним;
- неповнолітні батьки — щодо захисту прав та інтересів своєї дитини.

А з 16 років також щодо:

- надання права на шлюб;
- розірвання шлюбу;
- визнання шлюбу недійсним;
- надання повної цивільної дієздатності.

Попередньою редакцією Закону визначалося, що звернення про надання БВПД в інтересах дитини можуть подавати законні представники дитини.



Рівень доходу, що дає право на БВПД людям з інвалідністю

Змінився розмір доходу, що дає право на БВПД людям з інвалідністю. Так, з серпня право на БВПД мають люди з інвалідністю, які отримують пенсію або допомогу, що призначається замість пенсії, яка не перевищує двох прожиткових мінімумів для працездатних осіб (у 2023 році — 5368 грн). До зміни законодавства таке право мали люди, які отримують пенсію або допомогу, що призначається замість пенсії, яка не перевищує двох прожиткових мінімумів для непрацездатних осіб (у 2023 році — 4186 грн).

Електронне звернення по БВПД

У серпні 2023 року запрацював механізм дистанційного [подання заяви](#) на отримання безоплатної вторинної правничої допомоги. Така заява підписується кваліфікованим електронним підписом (КЕП). А для громадян України, які проживають на тимчасово окупованій території або на території територіальних громад, що розташовані в районі проведення воєнних (бойових) дій або які перебувають в тимчасовій окупації, оточенні і які не можуть випустити чи скористатися КЕП, розроблена альтернативна процедура підтвердження особи.

Також такий спосіб подання заяви на БВПД є зручним для літніх людей, осіб з інвалідністю, українців, які через війну виїхали за кордон.



БВПД у цивільних та адміністративних справах та представництво у кримінальних провадженнях

БВПД у цивільних та адміністративних справах та під час представництва у кримінальних провадженнях — це такі види послуг:

- здійснення представництва інтересів в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами;
- складення документів процесуального характеру.

У 2023 році було прийнято 55 527 рішень про надання таких послуг. На підставі 59 % рішень видано доручення адвокатам, у решті випадків уповноважено юристів.

З них 16,6 тис. рішень стосувалися сімейного права — стягнення аліментів/утримання, укладення/розірвання шлюбу, позбавлення батьківських прав, встановлення факту родинних відносин, усиновлення, опіки над дітьми, поділу майна тощо. У 4,6 тис. випадків послугу надавали адвокати, у майже 12 тис. — юристи.

11,2 тис. рішень — цивільного процесу: встановлення фактів, що мають юридичне значення, звернення до суду в порядку позовного провадження, винесення обмежувального припису, оскарження судового рішення в апеляційному порядку, звернення до суду в порядку наказного провадження, надання психіатричної допомоги в судовому порядку тощо. У 6,5 тис. випадків послугу надавали адвокати, 4,7 тис. — юристи.

6,4 тис. рішень — цивільного права: опіка та піклування, визнання особи недієздатною, обмежено дієздатною, укладення, розірвання, виконання договорів, визнання їх недійсними, відшкодування матеріальної, моральної шкоди, захисту прав споживачів, визнання особи безвісти відсутньою, оголо-

Видано 55 527 наказів про надання БВПД

у 59 % випадках послуги надавали адвокати, у 41 % — юристи

Кому надано ці послуги:

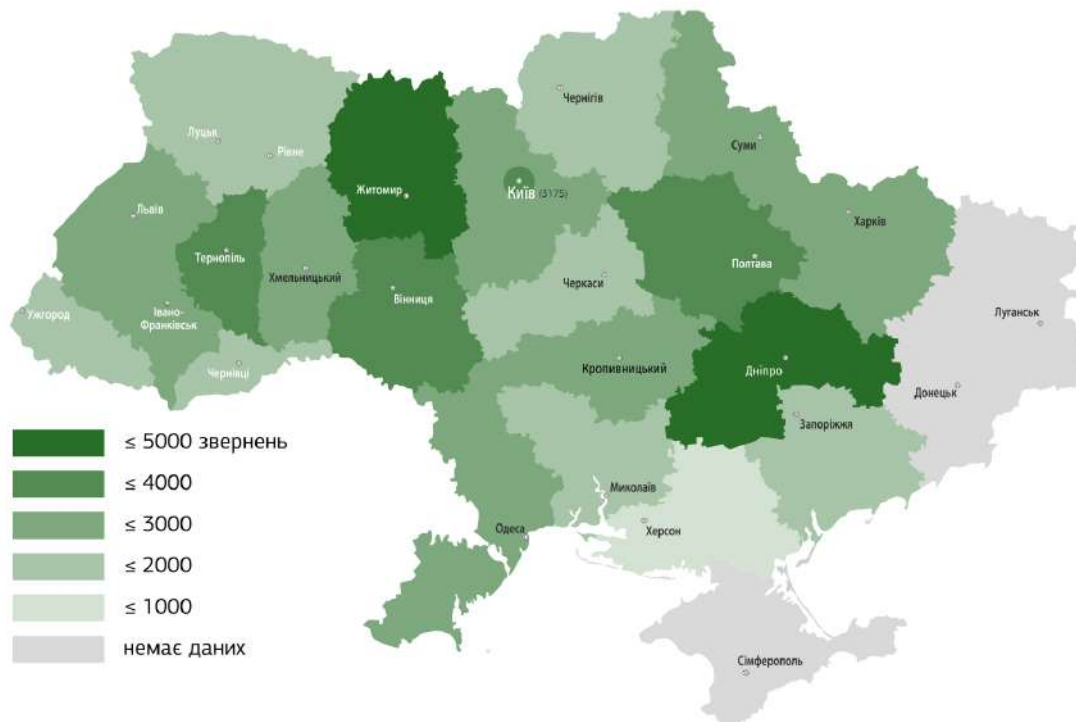
- 39 % — люди з низьким доходом
- 17 % — ВПО
- 13 % — ветерани війни та члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України
- 12 % — люди з інвалідністю
- 7 % — діти
- 12 % — інші

шення її померлою. У 5,3 тис. випадків послугу надавали адвокати, 1 тис. — юристи.

6,2 тис. рішень — адміністративного права: оскарження рішень, дій, бездіяльності органів влади, оформлення документів тощо. У 4,1 тис. випадків послугу надавали адвокати, 2,1 тис. — юристи.

3,4 тис. рішень — кримінального процесу: залучення адвоката у кримінальному провадженні, оскарження рішень, дій, бездіяльності слідчого, слідчого судді, суду, прав та обов'язків потерпілого, свідків, подачі цивільного позову у кримінальному провадженні.

Мапа кількості звернень по БВПД



3 тис. рішень — адміністративних правопорушень. У 2,8 тис. випадків послугу надавали адвокати, 0,2 тис. юристи. А також 1,8 тис. рішень стосувалися спадкового права; 1,5 тис. — пенсійного (перерахунку, призначення пенсії); 1,4 тис. — житлового (користування жилим при-

міщенням, вирішення житлових спорів, квартплати, комунальних послуг); 1 тис. — трудового (оплати праці, звільнення, військової служби, компенсацій). Решта — виконання судових рішень, земельного права, соціального забезпечення та інших питань.

З яких питань надавалася допомога

Людам з низьким доходом

Люди з низьким доходом — це люди, які перебувають під юрисдикцією України і їхній середньомісячний дохід не перевищує двох розмірів прожиткового мінімуму, розрахованого та затвердженого відповідно до закону для осіб, які належать до основних соціальних і демографічних груп населення (станом на кінець 2023 року для працездатних — 5368 грн, пенсіонерів за віком, вислугою років тощо — 4186 грн).

21,4 тис. разів було надано БВПД людям з низьким доходом

Найбільше звернень щодо сімейного права (7,6 тис.), цивільного процесу (4,4 тис.), цивільного права (2,1 тис.), адміністративного права (1,6 тис.), адміністративного правопорушення (1,3 тис.), кримінального процесу (1,2 тис.), спадкового, житлового, пенсійного, трудового, земельного та інших (3,2 тис.).

Людам з інвалідністю

Люди з інвалідністю мають право на БВПД, якщо отримують пенсію або державну соціальну допомогу відповідно до законів України «Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю» і «Про державну соціальну допомогу особам, які не

мають права на пенсію, та особам з інвалідністю», у розмірі, що не перевищує двох прожиткових мінімумів для працездатної особи (станом на кінець 2023 року для працездатних — 5368 грн).

6,5 тис. разів було надано БВПД людям з інвалідністю

Найбільше звернень щодо сімейного права (1,4 тис.), цивільного процесу (1,3 тис.), цивільного права (0,8 тис.), адміністративного права (0,7 тис.), кримінального процесу (0,6 тис.), адміністративного правопорушення (0,5 тис.).

Внутрішньо переміщеним особам

Усі ВПО мають право на БВПД.

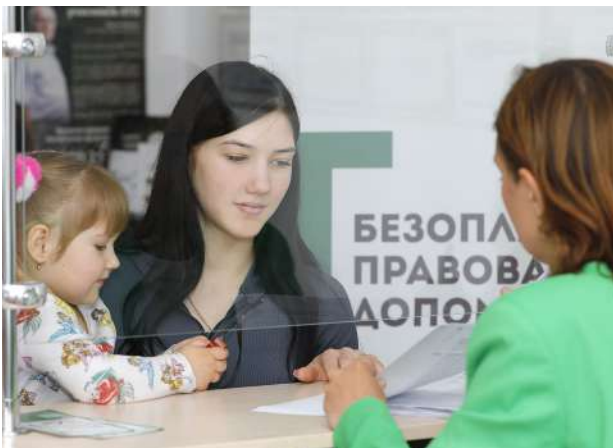
9,5 тис. разів було надано БВПД внутрішньо переміщеним особам

Найбільше звернень щодо сімейного права (3,3 тис.), цивільного процесу (2,6 тис.), адміністративного права (0,8 тис.), цивільного права (0,7 тис.), кримінального процесу, адміністративного правопорушення, спадкового, пенсійного, трудового права, інших питань (2,1 тис.).

Дітям

Усі діти мають право на БВПД.

3,7 тис. разів було



надано БВПД дітям

~~Найбільше звернень щодо сімейного права (2,6 тис.), кримінального процесу (0,5 тис.), цивільного процесу, адміністративного права, цивільного права, адміністративних правопорушень, інших питань (0,6 тис.).~~

Ветеранам війни та членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, загиблих (померлих) захисників і захисниць України

7,2 тис. разів було надано БВПД ветеранам та членів сімей загиблих

Найбільше звернень щодо адміністративного права: оскарження рішень, дій, бездіяльності органів влади та ОМС (2,3 тис.), сімейного права (1 тис.), цивільного процесу (0,8 тис.), пенсійного права (0,6 тис.), адміністративного правопорушення (0,5 тис.), цивільного, трудового права, соціального забезпечення, кримінального процесу, інших питань (2 тис.).

Постраждалим від домашнього насильства / за ознакою статі

Постраждалі від домашнього насильства або насильства за ознакою статі мають право на БВПД з питань, пов'язаних із захистом їхніх прав, визначених законами України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» і «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків».

1,8 тис. разів було надано БВПД людям постраждалим від домашнього насильства

Найбільше звернень щодо цивільного процесу (винесення обмежувального припису) — 0,6 тис., сімейного права (розірвання шлюбу) — 0,3 тис., адміністративних правопорушень, кримінального процесу, житлового, цивільного права, інших питань — 0,9 тис.

Захист у кримінальних провадженнях

Система БПД забезпечує захист та інші види правничої допомоги затриманим, заарештованим, засудженим, підозрюваним та обвинуваченим, а саме:

- ранній доступ до правничої допомоги у разі затримання особи чи адміністративного арешту;
- участь захисника під час здійснення досудового розслідування та судового провадження, захисту засуджених осіб, у визначених законом випадках.

При затриманні або адміністративному арешті людини правоохоронні органи повідомляють про це систему БПД. Упродовж години з моменту реєстрації такого повідомлення система БПД призначає адвоката для надання БВПД затриманій людині.

Адвокат протягом години з моменту отримання доручення прибуває до затриманої людини для проведення з нею конфіденційного побачення.

Крім того, система БПД залучає адвокатів у кримінальні провадження підозрюваним та обвинуваченим за процесуальними рішеннями слідчого, прокурора, слідчого судді чи суду для здійснення захисту за призначенням або проведення окремої процесуальної дії.

Можливість для адвокатів прибути до клієнта у комендантську годину

Для забезпечення права на захист, зокрема, вчасного прибуття адвокатів до клієнтів, передбачена можливість для адвокатів перебувати на вулицях та в інших громадських місцях без перепусток у комендантську годину. Для цього на рівні законодавства визначено перелік доку-

ментів, які дозволяють таке перебування (сканована копія доручення системи БПД для надання БВПД, документ, що посвідчує особу та свідоцтво про право на зайняття адвокатською діяльністю або посвідчення адвоката України).

Це врегульовано постановою КМУ від 24 червня 2023 р. № 630, яка набрала чинності 27 червня 2023 року.



Пілотний проєкт щодо особливостей прийняття і оброблення повідомлень про випадки затримання осіб, адміністративного арешту або застосування запобіжного заходу у вигляді тримання під вартою, опрацювання постанов/ухвал про залучення захисника відповідно до положень Кримінального процесуального кодексу України слідчим, прокурором, слідчим суддею чи судом для здійснення захисту за призначенням або проведення окремої процесуальної дії регіональними центрами

Реалізація пілотного проєкту триває з жовтня 2021 року, відповідно до наказу Міністерства юстиції України від 31 серпня 2021 року № 3058/5.

Було заплановано 4 етапи поступової централізації прийняття та оброблення повідомлень про затримання осіб, що надходять від правоохоронних органів з усієї території України, опрацювання постанов та ухвал слідчих, прокурорів, слідчих суддів чи судів для здійснення захисту за призначенням або проведення окремої процесуальної дії, що надходять з усієї території України.

Зараз замість 22 центрів ці функції виконує один центр.

**Мета пілотного проєкту —
оптимізація процесів
та зменшення видатків
на їх організацію**

**Проміжні результати
засвідчили його ефективність**

**На 63 % менше працівників
тепер залучено до оброблення
дзвінків та запитів щодо
призначення адвокатів**

Результати впровадження пілотного проєкту

- оптимізовано процес видачі доручень: замість 110 працівників 22 регіональних центрів з надання БВПД зараз лише 40 працівників центру видають доручення (на 63 % менше), що дало змогу переорієнтувати роботу решти працівників на інші сервісні функції;
- запроваджено єдині підходи щодо розподілу доручень;
- створено запобіжники щодо виникнення корупційних ризиків під час призначення захисників;
- впроваджено уніфікований підхід в комунікації з правоохоронними органами та судами;
- підвищено якість та швидкість обробки вхідних повідомлень через впровадження спеціалізації окремих працівників.

Статистичні дані видачі доручень у кримінальних та адміністративних провадженнях

У 2023 році видано 105 391 доручення про призначення адвоката (2022 — 85 639), з них:

- 55 526 для здійснення захисту за призначенням (2022 — 43 185);
- 22 604 для здійснення захисту затриманих за підозрою у скоєнні злочину (2022 — 19 333);
- 12 778 для здійснення захисту осіб затриманих в адміністративному порядку (2022 — 6733);
- 7564 для участі у проведенні окремої процесуальної дії (2022 — 10 373);
- 3704 для захисту при застосуванні примусових заходів медичного характеру (2022 — 3050);
- 2090 для надання БВПД при вирішенні судом питань під час виконання вироків (2022 — 1950);
- 1013 для допомоги засудженим до позбавлення волі (2022 — 954);
- 112 для надання БВПД під час екстрадиції осіб. (2022 — 61).

У 96% випадків видані доручення були виконані, у 4% клієнти відмовилися від правничої допомоги залучених адвокатів.

Вік клієнтів

до 18 років — 2,1 %; 18 — 35 років — 41,9 %; 35 — 60 років — 52,2 %; понад 60 років — 3,8 %.

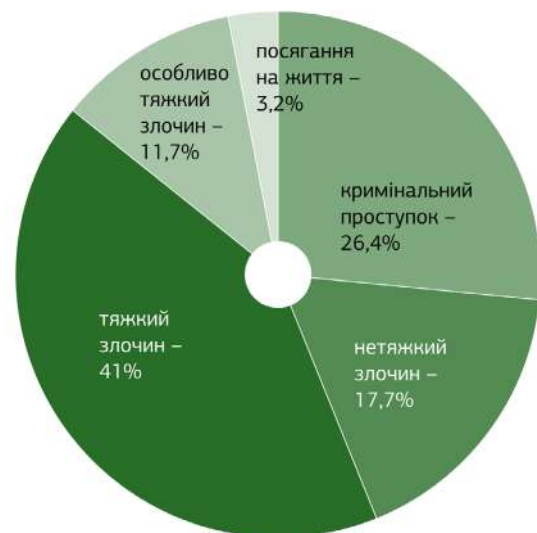
90,6% клієнтів — чоловіки

4% клієнтів відмовилися від послуг залучених адвокатів

1652 випадки надання БВПД громадянам інших держав

Тяжкість злочинів

Стосується доручень «захист за призначенням» та доручень «затримання за підозрою у скоєнні злочину» у випадках, коли особі обрано запобіжний захід тримання під вартою.



Найбільше доручень видано у травні — 9520, найменше у січні — 7412

Кількість виданих доручень по регіонах

Область	2023 рік	2022 рік
Вінницька	4556	4580
Волинська	1948	1647
Дніпропетровська	13 393	11 991
Донецька	3636	2156
Житомирська	3429	2961
Закарпатська	3343	3074
Запорізька	4602	3752
Івано-Франківська	1873	1999
Київська	6167	4858
Кіровоградська	2478	2013
Луганська	0	347
Львівська	3864	3561
Київ	13 880	10 288
Миколаївська	3540	2436
Одеська	7517	7273
Полтавська	3601	3508
Рівненська	2218	1994
Сумська	3238	2438
Тернопільська	2122	1506
Харківська	9854	5039
Херсонська	905	340
Хмельницька	2275	2131
Черкаська	3300	2780
Чернівецька	1299	1458
Чернігівська	2353	1509

Результати роботи адвокатів, які співпрацюють з системою БПД

- 100 випадків винесення виправдувального вироку або скасування обвинувального вироку та закриття провадження судом апеляційної, касаційної інстанції (2022 — 126);
- 2206 випадків звільнення від відбування покарання з випробуванням (статті 75, 79, 104 Кримінального кодексу України) (2022 — 2446);
- 65 випадків закриття провадження за відсутності складу кримінального правопорушення, події кримінального правопорушення, у разі невстановлення доказів для доведення винуватості особи в суді і вичерпання можливостей їх отримання (2022 — 137);
- 8804 випадків призначення мінімального строку (розміру) покарання (2022 — 6430).

Моніторинг якості

Одним з головних завдань для системи БПД є забезпечення якості надання правничих послуг як штатними юристами центрів та бюро, так і адвокатами, які співпрацюють з системою БПД. Так, при наданні безоплатної вторинної правничої допомоги адвокати зобов'язані дотримуватися Стандартів якості надання БВПД та Правил адвокатської етики. Моніторинг дотримання стандартів якості надання БВПД адвокатами здійснюється шляхом спостережень за роботою адвокатів у судових засіданнях, інтерв'ювання клієнтів щодо задоволеності роботою адвоката (за їх згодою) та звірки наданих даних адвокатами шляхом проведення перевірок актів надання правничої допомоги.

Спостереження у суді

У 2023 році в системі БПД було укладено 3199 договорів з адвокатами, які надавали безоплатну вторинну правничу допомогу.

У судових засіданнях проведено 1618 спостережень за роботою адвоката, охоплено 51 % адвокатів, які уклали договори (у 2022 було проведено 1469 спостережень, охоплено 39 % адвокатів).

Кримінальні провадження

- Проведено 1370 спостережень за роботою адвокатів у суді (2022 — 1280);
- 1 виявлений випадок недотримання Стандартів якості (2022 — 9);
- проведено 347 інтерв'ювань клієнтів (2022 — 407);
- проведено спостереження за роботою 1182 адвокатів (щодо деяких адвокатів — кілька разів через надходження скарг від клієнтів) (2022 — 1057).

Цивільні та адміністративні провадження, представництво у кримінальному процесі

- 248 спостережень за роботою адвокатів у суді (2022 — 189);
- випадків недотримання Стандартів якості не виявлено (2022 — 4);

99% адвокатів зазначили, що переважно задоволені співпрацею з системою БПД

- 104 інтерв'ювань клієнтів (2022 — 86);
- 221 адвокат, за роботою яких проведено спостереження, відносно деяких адвокатів моніторинг проводився два і більше разів у зв'язку із надходженням скарг від клієнтів (2022 — 166).

Перевірка актів надання БВПД у цивільному, адміністративному процесах

Проведено перевірку своєчасності та повноти наданої правничої допомоги адвокатами у цивільних та адміністративних справах, за договорами з місцевими центрами:

- 1687 актів у цивільному процесі (2022 — 1671);
- 617 актів у адміністративному процесі (2022 — 732);
- 1318 актів під час представництва у кримінальному процесі (2022 — 715);
- випадків недотримання стандартів якості надання БВПД не виявлено (2022 — 0).

Моніторинг достовірності поданої адвокатами інформації в актах надання БВПД у кримінальному процесі

Здійснено 8010 моніторингових актів надання БВПД у кримінальному процесі вразливим категоріям населення:

- 2125 актів щодо надання БВПД підозрюваним неповнолітнім (2022 — 2363);
- 5479 щодо людей, які через свої фізичні або психічні вади не можуть самостійно реалізувати своє право на захист (2022 — 4936);
- 406 актів щодо людей, які не володіють мовою, якою ведеться кримінальне провадження (2022 — 1229);
- 0 виявлених випадків недотримання Стандартів якості (2022 — 0).

Розгляд подань про недотримання адвокатом Стандартів якості

На розгляд комісій з оцінювання якості, повноти та своєчасності безоплатної вторинної правової допомоги рад адвокатів регіонів надіслано 88 подань про недотримання адвокатами Стандартів якості.

Результати

- 1 випадок — надано рекомендацію перенаправити подання до КДКА регіону для розгляду по суті;
- 2 — рішення з пропозицією центру розірвати з адвокатом договір;
- 56 — відсутні порушення стандартів;
- 29 — перебувають на розгляді Комісій регіонів (станом на кінець року).

Інтерв'ювання адвокатів

Щоб визначити рівень задоволеності та потреб адвокатів, що надають безоплатну вторинну правничу допомогу, система БПД проводить їх анонімне опитування.

У 2023 році адвокатам направили 6278 анкет (2022 — 6784) та отримали 2216 відповідей (2022 — 2746).

За результатами опитування 99% адвокатів зазначили, що переважно задоволені співпрацею з системою БПД. У зворотному зв'язку адвокати виявили готовність перейти на електронне звітування з центрами. Висловили пропозиції про необхідність проведення Координаційним центром заходів з підвищення кваліфікації для адвокатів. Адвокати надали високу оцінку проведеним у регіонах тренінгам за темою: «Мобілізація, призов. Встановлення фактів загибелі військових. Кримінальні правопорушення в умовах війни». У 2024 році адвокати запропонували повернутись до тренінгів «Кримінальний процесуальний кодекс України: застосування крізь призму європейських стандартів».

Контроль якості роботи штатних юристів бюро правничої допомоги

У 2023 році оцінено якість 7574 правових консультацій із земельного права (2022 — 6720, з них 37 % отримали найвищу оцінку (2022 — 30,4 %).



Системні проєкти

Відновне правосуддя

Пілотний проєкт «Програма відновлення для неповнолітніх, які є підозрюваними у вчиненні кримінального правопорушення» (далі — Програма) [реалізується на базі системи БПД з березня 2019 року](#).

Ця Програма ґрунтується на відновних підходах у кримінальних провадженнях про кримінальні проступки та нетяжкі злочини, вчинені неповнолітніми, і включає в себе скоординовану організацію ефективної комунікації між такими неповнолітніми і потерпілими від вчинених ними кримінальних правопорушень з метою забезпечення відшкодування заподіяної шкоди, максимально раннього виведення неповнолітніх із кримінального процесу (за наявності законодавчих підстав), а також ужиттям узгоджених заходів для їх ресоціалізації та запобігання повторним кримінальним правопорушенням.

Програма може бути застосована лише за сукупності таких умов:

- наявності потерпілої сторони — фізичної особи, якій кримінальним правопорушенням завдано моральної, фізичної або майнової шкоди, а також юридичної особи, якій кримінальним правопорушенням завдано майнової шкоди;
- вчинення неповнолітнім вперше кримінального проступку або нетяжкого злочину;
- визнання неповнолітнім факту вчинення кримінального правопорушення;
- згоди неповнолітнього і потерпілого на участь у Програмі.

Програма дає можливість застосувати дві основні переваги для сторін кримінального провадження:

- проведення медіації, яка є добровільною та конфіденційною процедурою за участю нейтрального посередника та забезпечує конструктивну комунікацію між сторонами для можливості дійти згоди щодо відшкодування завданої шкоди;
- компонент ресоціалізації неповнолітнього — ужиття відновних заходів, спрямованих індивідуально на дитину, які дають можливість їй усвідомити і виправити ситуацію, яка склалася для потерпілого та громади, відшкодувати шкоду, пройти соціальну адаптацію у громаді;
- психологи уповноважених органів пробації проводять інтерв'ю з неповнолітнім, надають його соціально-психологічну характеристику включно з криміногенними потребами неповнолітнього, а також надають центрам з надання БПД консультативну підтримку щодо можливих додаткових засобів ресоціалізації відповідно до криміногенних потреб неповнолітнього.

Координаційний центр формує та веде Реєстр медіаторів, які залучаються центрами з надання БВПД (далі — Реєстр).

За результатами другого конкурсного відбору, що проходив з 16 березня по 29 травня 2023 — 66 медіаторів були включені до Реєстру медіаторів, які залучаються центрами з надання безоплатної правничої допомоги (далі — Реєстр).

Наразі в Реєстрі — 104 медіатори, з них 26 підтвердили спеціалізацію та отримали свідоцтво за найменуванням «медіація у відновному правосудді за участю неповнолітніх осіб».

Результати реалізації проєкту у 2023 році:

- укладено 40 угод (меморандумів) про співпрацю між посередниками, які отримали статус медіатора відповідно до Закону України «Про медіацію» та центрами з надання БПД і проводять медіацію між неповнолітнім, який вперше вчинив кримінальний проступок або нетяжкий злочин та потерпілою стороною;
- у 203 випадках прокурорами було ідентифіковано та поінформовано неповнолітнього та потерпілого, їх законних представників, про доцільність участі у Програмі, у межах якої проводиться медіація;
- у 83 випадках передано до регіонального центру з надання БПД згоди на участь в Програмі від неповнолітнього та потерпілого;
- 83 рішення про застосування Програми було прийнято центрами з надання БПД та видано 83 доручення посередникам;
- укладено 55 угод про застосування Програми, 55 неповнолітніх успішно її пройшли, взявши участь у додаткових заходах ресоціалізації;
- у 18 випадках медіація не відбулась;
- у 10 випадках тривають підготовчі заходи до медіації/ проводиться процедура медіації.

Перспективи проєкту

З початку 2023 року Координаційний центр, Міністерство юстиції України, Міністерство внутрішніх справ України та Офіс Генерального прокурора опрацьовують проєкт акту про запровадження нового пілотного проєкту — програми відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення.



Основні нововведення пілотного проєкту відновного правосуддя, який перебуває на погодженні в центральних органах влади — це можливість:

- участі у відновному правосудді не лише неповнолітніх підозрюваних, а й неповнолітніх обвинувачених;
- участі у відновному правосудді не лише неповнолітніх, які вперше вчинили кримінальні проступки та нетяжкі злочини, а й тяжкі злочини;
- інформування про механізм відновного правосуддя не лише прокурором, а також і слідчим, дізнавачем, захисником неповнолітнього, представником потерпілого у кримінальному провадженні;
- запровадження порядку проведення моніторингу програми відновного правосуддя.

Залучення психологів до кримінальних проваджень за участю дітей

На базі системи БПД у 2023 році було запроваджено пілотний проєкт щодо залучення психологів до кримінальних проваджень за участю малолітніх, неповнолітніх осіб, через регіональні/міжрегіональні центри з надання безоплатної правничої допомоги (далі - пілотний проєкт). Порядок реалізації пілотного проєкту затверджено [наказом](#) Міністерства юстиції України, Міністерства внутрішніх справ України, Офісу Генерального прокурора від 07.02.2023 № 493/5/67/32. Він має на меті забезпечити дотримання найкращих інтересів дитини під час здійснення досудового розслідування та судового розгляду, недопущення повторної травматизації малолітньої, неповнолітньої особи — учасника кримінального провадження.

Порядок реалізації проєкту розроблено на виконання [Національної стратегії](#) реформування системи юстиції щодо дітей на період до 2023 року, схваленої [розпорядженням](#) Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2018 року № 1027-р. Психологи, які залучаються у межах цього проєкту, проходять спеціальний конкурсний відбір і включаються до Реєстру психологів, які залучаються до кримінальних проваджень за участю малолітніх, неповнолітніх осіб через регіональні/міжрегіональні центри з надання безоплатної правничої допомоги. За ведення реєстру відповідає Координаційний центр.

Реалізується з жовтня 2023 року

682 запитів про залучення психологів надійшло

112 фахівців у Реєстрі психологів

У 752 слідчих діях взяли участь психологи з Реєстру

Станом на кінець 2023 року у Реєстрі психологів — 112 фахівців, які пройшли спеціалізоване навчання за триденною навчальною програмою «Особливості залучення та роль психолога у процесуальних діях за участю дитини в межах кримінального провадження».

Пілотний проєкт реалізується у Дніпропетровській, Житомирській, Івано-Франківській, Одеській, Чернігівській, Львівській та Київській областях, а також у місті Києві.

Результати проєкту

З початку пілотного проєкту — з 2 жовтня по 31 грудня 2023 року — надійшло 682 запитів про залучення психологів від дізнавачів, слідчих, прокурорів, слідчих суддів, судів.

Фахівці з Реєстру психологів були залучені у 447 кримінальних провадженнях та взяли участь у 752 слідчих (розшукових) діях, процесуальних діях за участю дітей у різних процесуальних статусах: потерпілі (223), свідки (179), підозрювані (51), обвинувачені (18), інший статус (47).

Правопросвітництво та промоція правничих послуг

Правопросвіта

Одним з пріоритетних напрямів роботи системи БПД є правопросвітництво. Це заходи, які мають на меті підвищити рівень правової свідомості, культури та освіченості суспільства. Щоб люди знали про свої права, як ними користуватися і захищати, якщо вони порушуються.

Так, за рік юристи системи БПД провели 8770 правопросвітницьких заходів для інформування громадян України та людей, які проживають в Україні, про їхні права. Ключовими темами були права ВПО, дітей, військовослужбовців. Охоплено понад 162 тис. осіб.

Текстові юридичні консультації публікувалися на сайті системи у рубриці «Юридичні консультації» та на сторінках у соціальних мережах Facebook, Instagram, на каналі Telegram. Охоплення оцінюється у близько 802 тис. переглядів.

Майже 8,8 тис. правопросвітницьких заходів проведено для інформування людей, які проживають в Україні та українців за кордоном, про їхні права

Для спільного проведення правопросвітницьких кампаній організовано співпрацю, зокрема, з:

- Міністерством оборони України;
- Громадською організацією «Принцип»;
- Комісією з регулювання азартних ігор та лотерей;
- Національною службою посередництва та примирення.



Довідково-інформаційна платформа правових консультацій «WikiLegalAid»

[Довідково-інформаційна платформа правових консультацій «WikiLegalAid»](#) була створена Координаційним центром у 2016 році з метою покращення якості, повноти та оперативності надання правових консультацій працівниками центрів з надання БПД, обміну досвідом та формування кращих практик консультування суб'єктів права на безоплатну правничу допомогу.

3 грудня 2018 року платформа «WikiLegalAid» офіційно презентована громадськості, де кожен може знайти відповідь на правові питання.

Протягом 2023 року зафіксовано 49,2 млн переглядів сторінок платформи — це майже вдвічі більше, ніж за аналогічний період минулого року. 73% — переглядів з України.

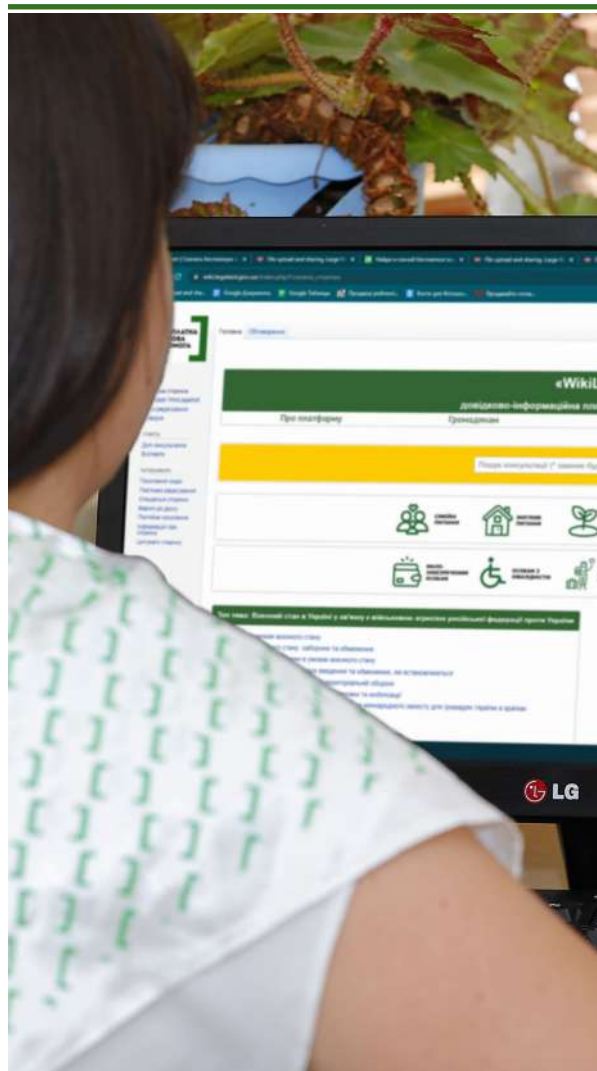
Найпопулярнішими консультаціями у 2023 році були:

- правила перетину кордону в умовах воєнного стану окремими категоріями громадян — 592 тис. переглядів;
- інвалідність та порядок її встановлення — 442 тис. переглядів;
- оформлення постійного догляду за особами, які його потребують (особи з інвалідністю, громадяни похилого віку) — 413 тис. переглядів;
- введення воєнного стану: заборони та обмеження — 370 тис. переглядів;
- додаткова грошова допомога за рахунок коштів ЮНІСЕФ — 359 тис. переглядів.

49,2 млн переглядів сторінок платформи

73 % переглядів — з України, 27 % переглядів — з Польщі, США, Німеччини та інших країн

Правила перетину кордону в умовах воєнного стану — найпопулярніша стаття



Інформаційні кампанії

Безоплатна правнича допомога без бар'єрів

Інформаційна кампанія «Безоплатна правнича допомога без бар'єрів» — про доступність правничих послуг, у межах якої:

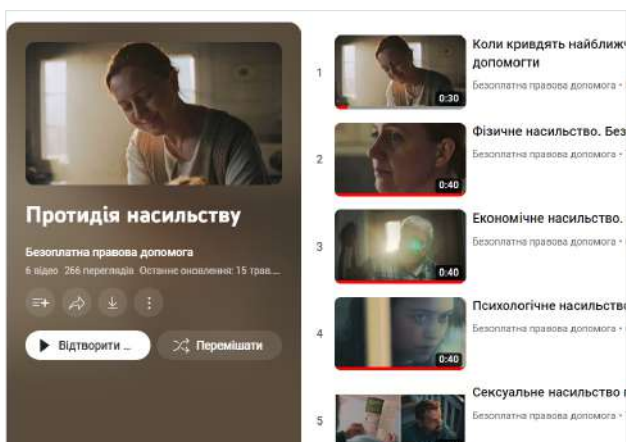
- розроблено інформаційну сторінку «[Безоплатна правнича допомога без бар'єрів](#)»;
- виготовлено та поширено інформаційну листівку і плакат;
- розміщено зовнішню рекламу (60 бордів по Україні).

Охоплення кампанії оцінюється у близько 1,3 млн переглядів.

Протидія насильству

Інформаційна кампанія для висвітлення теми домашнього насильства та сексуального насильства пов'язаного з конфліктом (СНПК) та права постраждалих на БПД. У межах кампанії розроблено [20 інфографік](#) та [5 відеороликів](#), підготовлено низку текстових матеріалів. Інфографіки поширювалися, зокрема, у соціальних мережах, ролики транслювалися в ефірі телемаєрафону «Єдині новини», поїздах Інтерсіті, в Instagram тощо.

Охоплення кампанії оцінюється у близько 13 млн переглядів.



Друковані матеріали

Розроблено інформаційну друковану продукцію загальним накладом понад 150 тис. примірників.

Це буклети на теми:

- «Безоплатна правова допомога для кожного»;
- «Продовження виконання трудових обов'язків чи колаборація»;
- «Як відновити втрачені документи»;
- «Ваше майно пошкоджене чи знищене внаслідок збройної агресії РФ: зверніться по компенсацію»;
- «Допомога людям, які пережили сексуальне насильство»;
- «Як отримати адвоката дитині, яка є потерпілою або свідком у кримінального правопорушення»;
- «Волонтер БПД»;
- «Право дітей на БПД»;
- «Про права осіб, які знаходяться під вартою».

Друк матеріалів підтримали партнери: ПРООН, USAID (проект ТСА) та БФ «Сильні». Матеріали поширювалися працівниками системи БПД та партнерами на всіх підконтрольних Уряду України регіонах.



Аудіореклама

За підтримки ПРООН виготовлено соціальну аудіорекламу про право кожної людини на первинну правничу допомогу та для ветеранів війни і ВПО на усі послуги системи БПД. Ролики транслювалися на загальноукраїнських та регіональних радіо.

Офіційний сайт та соціальні мережі

На офіційному сайті системи БПД розміщено 245 правових консультацій, 296 успішних прикладів надання правничої допомоги клієнтам та 692 новини та статті про роботу системи. Сайт переглянуто 3,5 млн разів. У соціальних мережах опубліковано понад 600 дописів.

Інформаційна співпраця з партнерами та ЗМІ

Матеріали, підготовані системою, поширені на сайтах партнерів та у медіа понад 10 тис. разів. Зокрема, близько 70 % виходів матеріалів — на вебсайтах партнерів; 20 % — в онлайн-ЗМІ; 10 % — на телебаченні, радіо, друкованій пресі.



Проект «Волонтер БПД»

Система БПД з 2021 року реалізовує проєкт «Волонтер БПД». Він має на меті залучити небайдужих громадян до підвищення правової освіти українців. Волонтери допомагають юристам системи інформувати людей про їхні права, про існування системи БПД та її послуги.

У квітні Координаційний центр оголосив набір параюристів. Параюристи — це теж волонтери, основне завдання яких перенаправляти людей, які потребують правової допомоги, до фахівців системи БПД.

Станом на кінець року з системою співпрацює 191 волонтер, з них 62 — параюристи.

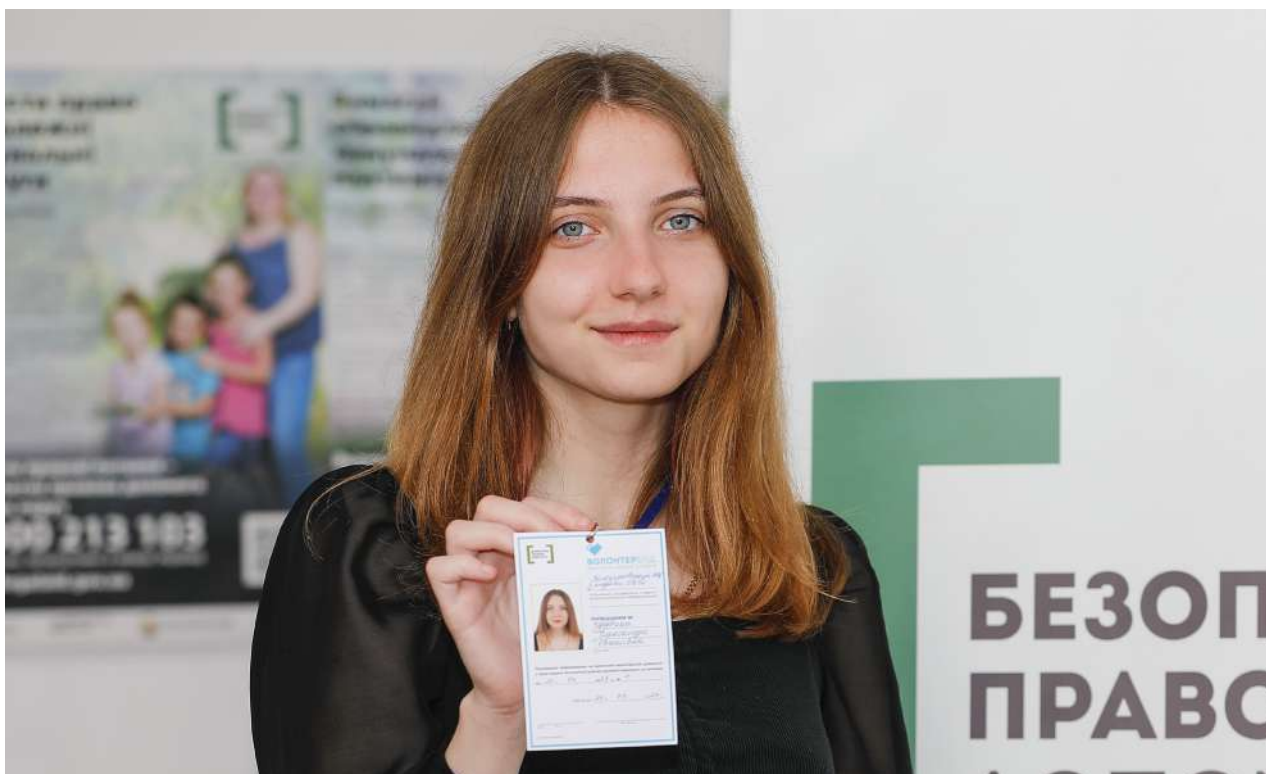
Волонтери БПД упродовж року виконали понад 2000 завдань: брали участь у проведенні правопросвітницьких заходів спільно з юристами системи, перенаправляли людей, що потребують правової допомоги, до системи, готували правові консультації.

Також система БПД сприяє розвитку волонтерів — для них у співпраці з Українською фундацією правової допомоги було проведено 4 тренінги щодо психологічного розвантаження.

**191 волонтер співпрацює
з системою станом
на кінець року**

**Понад 600 людей залучено
у проєкт з початку реалізації**

**Понад 2000 завдань виконали
волонтери за рік**



Навчання та професійний розвиток фахівців в системі БПД

Воєнний стан вплинув на тематику навчальних заходів для юристів системи БПД у 2023 році. Пріоритетними темами були захист прав ветеранів, військовослужбовців, ВПО, постраждалих від війни та протидія різним формам насильства.

За рік Координаційний центр організував проведення 352 навчальні заходи, у яких взяли участь 9757 учасників. З них 221 захід проведено онлайн — враховуючи безпекову ситуацію в регіонах, такий формат був найбільш оптимальним.

Щодо допомоги військовослужбовцям

Для підвищення компетентності щодо надання правничої допомоги військовослужбовцям, учасникам війни, пораненим ветеранам та сім'ям зниклих безвісти відбулося 17 навчальних заходів. У них взяли участь понад 800 юристів системи.

Серед цих заходів — спільні проєкти з офісом Уповноваженого з питань зниклих безвісти. Зокрема навчання «Алгоритм дій з розшуку зниклого безвісти військовослужбовця», серія онлайн-тренінгів щодо захисту прав осіб, зниклих безвісти.

Із ГО «Принцип» було проведено 2 дводенних офлайн-тренінги у м. Київ та м. Дніпро, а також серію онлайн заходів щодо особливостей захисту прав поранених військовослужбовців.

Розпочато співпрацю з Силами територіальної оборони Збройних Сил України. У її межах проведено навчання для 32 представників Командування «Північ» у м. Чернівці.

З початку 2023 року розпочалась співпраця з Управлінням військової юстиції Міністерства оборони України, зокрема

352 навчальних заходів проведено, у яких взяли участь 9757 учасників

розпочато роботу з підготовки матеріалів для онлайн-курсу з питань захисту прав військовослужбовців для адвокатів.

ВПО та постраждалим від війни

Проведено декілька серій навчальних заходів, щодо нормативно-правового регулювання та практичного вирішення окремих проблем захисту ВПО, встановлення юридичних фактів на тимчасово окупованих територіях, відшкодування шкоди за зруйноване чи пошкоджене майно тощо. Проведення цих заходів стало можливим завдяки співпраці з партнерськими установами: БФ «Право на Захист», Норвезька рада у справах біженців в Україні, ГО «Десяте квітня», Всеукраїнська ГО «Громадянська мережа «Опора»».

У співпраці з Асоціацією жінок-юристок України «ЮрФем» проведено 4 тематичні онлайн-тренінги щодо захисту прав потерпілих від СНПК. У кожному заході взяли участь 75 учасників.

Крім того, 64 юристи системи взяли участь у тренінгах щодо ідентифікації та надання допомоги постраждалим від воєнних злочинів на прикладі справ СНПК. У цих очних тренінгах, проведених за підтримки ПРООН, окрім юристів системи, взяли участь адвокати, прокурори, поліцейські, представники Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, Національної соціальної сервісної служби України та інші.

Навчання для адвокатів

Через воєнний стан змінилася тематика навчальних заходів для адвокатів, які надають БВПД. Актуальними стали теми ролі адвокатів у захисті підозрюваних у скоєнні воєнних злочинів та захисту прав постраждалих від воєнних злочинів.

Так, за підтримки IBA (Міжнародної асоціації адвокатів) розроблено серію навчальних матеріалів з тематики захисту підозрюваних у скоєнні воєнних злочинів, проведено 3 онлайн-обговорення з тренерами, у яких взяли участь 70 адвокатів.

У партнерстві з Харківською правозахисною групою проведено серію тренінгів для адвокатів щодо документування міжнародних злочинів та надання правничої допомоги жертвам таких злочинів. Участь у навчанні взяло 94 адвокати, які співпрацюють з системою БПД.

За сприяння Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй (ПРООН) в Україні в межах проекту «EU4Recovery — Розширення можливостей громад в Україні» проведено 9 тренінгів, що, зокрема, стосувалися встановлення факту смерті військових, кримінальних правопорушень військовослужбовців та застосування норм законодавства в тих чи інших обставинах. Участь у навчанні взяли 270 адвокатів, які співпрацюють з системою БПД.

Крім цього, система БПД провела 2 акредитованих тренінги «Вступ до БПД» для адвокатів. Цей курс навчання пройшли 200 учасників — адвокати, що співпрацюють з системою БПД у західних областях.

У сфері медіації

Система БПД провела:

- базову підготовку медіатора за програмою навчання «Базові навички медіатора» (135 годин) для 30 посередників з числа адвокатів, включених до Реєстру адвокатів, які надають безоплатну вторинну правничу допомогу, та проводили медіації протягом 2019 — 2022 років у межах Програми відновлення для неповнолітніх, які є підозрюваними у вчиненні кримінального правопорушення;
- спеціалізовану підготовку медіатора за програмою навчання «Медіація у відновному правосудді за участі неповнолітніх» (64 години) для 29 медіаторів, включених до Реєстру медіаторів, які залучаються центрами з надання безоплатної правничої допомоги.

Підтримка психоемоційного здоров'я

Щоб попередити розвиток професійного вигорання у працівників та навчати їх боротись із стресом, за підтримки Міжнародної організації праці проведено спеціалізоване навчання з питань ВІЛ, туберкульозу та психосоціальної підтримки на робочому місці. У ньому взяло участь 78 учасників.

Викривачам корупції

На виконання Державної антикорупційної програми Національного агентства з питань запобігання корупції за підтримки ПРООН 44 юристи системи БПД пройшли навчання з особливостей забезпечення правничою допомогою викривачів корупції.

Також було оновлено навчальну програму для адвокатів «Забезпечення правничої допомоги викривачам корупції» за



підтримки проєкту міжнародної технічної допомоги «Підтримка організацій-лідерів у протидії корупції в Україні «Взаємодія», що реалізується компанією «Менеджмент Системс Інтернешнл, Інк.» за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID).

Особам без громадянства

Спільно з Агентством ООН у справах біженців (УВКБ ООН) в рамках спільного проєкту з МОП та за підтримки ЮНЕЙДС щодо посилення потенціалу працівників центрів з надання БВПД було проведено два дводенних офлайн-тренінги з питань документування осіб без громадянства та осіб із невизначеним громадянством. Заходи відбулись у Києві та Ужгороді. Участь у навчанні взяли 60 юристів системи БПД.

У співпраці з ГО «Десяте квітня» відбулось 4 навчальні онлайн-заходи, якими охоплено 398 осіб. Тематики навчання стосувалися реєстрації народження осіб без громадянства, встановлення належності до громадянства України, встановлення особи під час визнання особою без громадянства, особливостей запобігання та протидії явищ безгромадянства тощо.



Налагодження партнерства

Координаційний центр з надання правничої допомоги продовжує співпрацю з міжнародними та національними партнерами, серед яких державні установи, громадські та благодійні організації тощо. Це сприяє забезпеченню доступу до безоплатних правничих послуг вразливим верствам населення та підвищенню рівня правової освіченості громадян.

На виконання спільних планів дій за рік укладено 17 меморандумів, серед яких 16 — з національними партнерами та 1 — з міжнародною організацією.

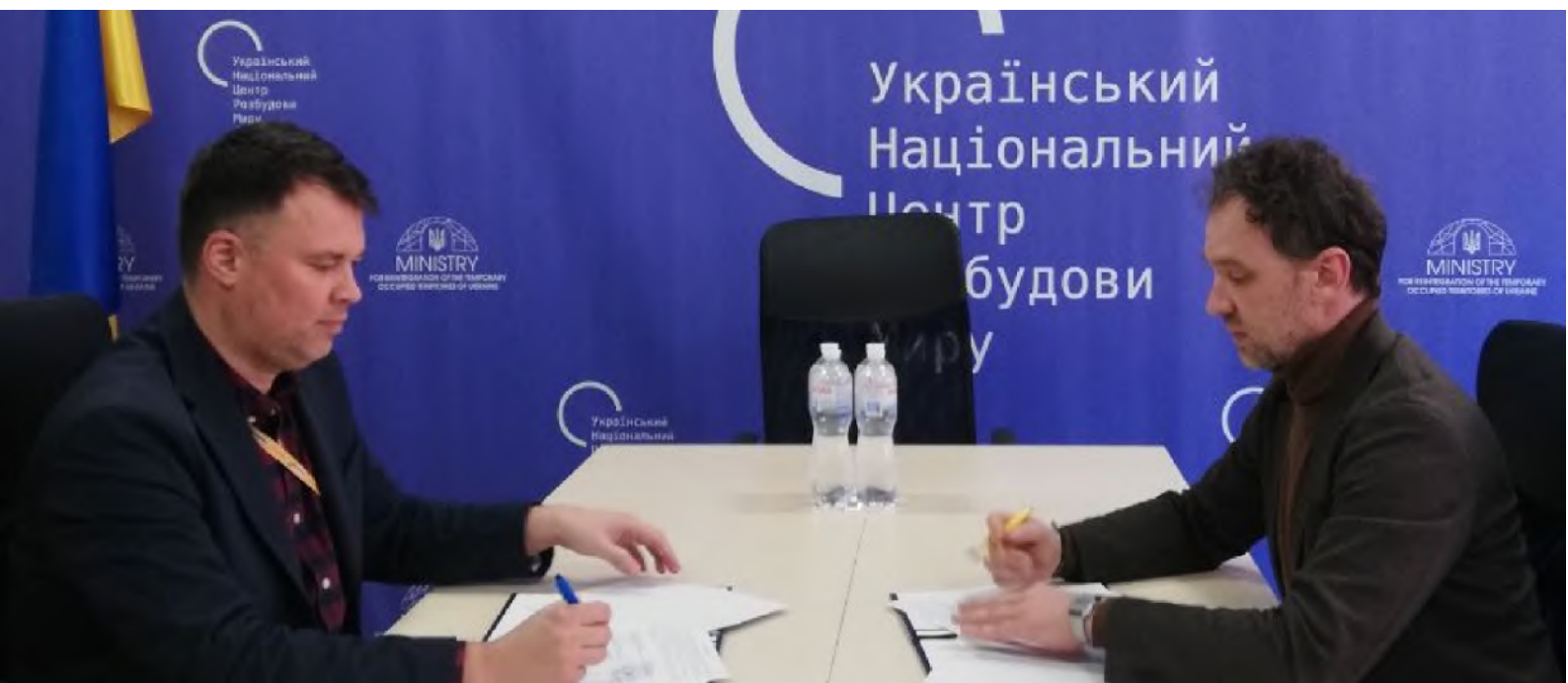
Взаємодія з партнерами стосувалася ключових напрямів співпраці, серед яких:

- недопущення порушень прав і свобод постраждалих від насильства, підтримка системи БПД у забезпеченні належного представництва у справах, пов'язаних з воєнними злочинами;
- забезпечення захисту прав і свобод осіб, зниклих безвісти за особливих обставин, захист свободи слова в Інтернеті, захист прав, свобод і законних інтересів військовослужбовців Збройних Сил України, зокрема поранених, та членів їхніх сімей та ін.

17 меморандумів укладено

Зокрема, нові партнерства чи напрями партнерства започатковано з:

- Громадською організацією «Правозахисний центр «Принцип»;
- Громадською організацією «SEMA Ukraine»;
- Офісом Ради Європи в Україні та Міністерством юстиції України;
- Комісією з регулювання азартних ігор та лотерей;
- Вищою школою публічного управління;
- Командуванням Сил територіальної оборони Збройних Сил України;
- Українською фундацією правової допомоги;
- Некомерційною організацією «CLEAR Global»;
- Національною соціальною сервісною службою;
- Національною службою посередництва та примирення;
- Громадською організацією «Інкубатор демократичних ініціатив»;



- Київським інститутом Національної гвардії України;
- Громадською спілкою «Мережа правового розвитку»;
- Державним підприємством «Український національний центр розбудови миру»;
- Благодійною організацією «Благодійний фонд «Сильні»;
- Всеукраїнською асоціацією органів місцевого самоврядування «Асоціація об'єднаних територіальних громад»;
- Секретаріатом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.



Проекти, що реалізуються спільно або за підтримки міжнародних партнерів

Протягом 2023 року за підтримки партнерів реалізовувалися проекти, спрямовані на покращення доступу населення до безоплатної правничої допомоги.

Разом з Програмою розвитку ООН (ПРООН)

- «Активізація участі громадян для покращення безпеки громад, зміцнення соціальної структури та підвищення стабільності на територіях, що постраждали внаслідок війни в Україні»;
- «Сприяння безпеці людей в Україні через реагування на багатовимірну кризу, спричинену війною»;
- «EU4Recovery — Розширення можливостей громад в Україні»;
- «Підтримка стабілізації та відновлення постраждалих від війни громад (прифронтових зон, районів, в які повертаються і які приймають ВПО)»;
- «Розбудова стійкості та посилення соціальної згуртованості в Україні».

Разом з Агентством США з міжнародного розвитку

«Трансформація Комунікацій» (ТКА).

Разом з Офісом Ради Європи в Україні

«Зміцнення прав людини в системі кримінальної юстиції України».

Разом з Організацією з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ)

«Підвищення доступу до юстиції через безоплатну правову допомогу».

Разом з урядом США через Державний департамент США/Бюро з питань демократії, прав людини і трудових відносин та American Bar Association's Rule of Law Initiative (ABA ROLI)

«Сприяння свободі Інтернету в Україні».

Разом з Харківською правозахисною групою

«Документування міжнародних злочинів, вчинених збройними силами Росії після повторного вторгнення в Україну».

Регіональні проєкти

Методична допомога громадам

Для посилення роботи органів місцевого самоврядування, зокрема, в умовах воєнного стану, в частині удосконалення ними надання правничої допомоги, фахівці центрів з надання БВПД постійно надають методичну допомогу представникам органів місцевого самоврядування та територіальних громад: проводять тренінги, семінари, круглі столи, розробляють та затверджують програми з надання правничої допомоги та правової освіти населення.

Метою тренінгів та програм є підвищення рівня правової обізнаності та поінформованості, забезпечення якісною безоплатною правничою допомогою мешканців територіальних громад, а також можливість для працівників територіальних громад отримати юридичний супровід правових процесів під час прийому громадян.

Так, з початку 2023 року фахівці місцевих центрів з надання БВПД надавали методичну допомогу представникам територіальних громад:

- розробили 349 методичних рекомендацій;
- провели 753 навчання (тренінги) офлайн і 110 — онлайн;
- розробили 57 та затвердили 33 проєкти регіональних та місцевих програм надання БПД.

Підписали 264 меморандуми про співпрацю з місцевими громадськими організаціями та партнерами — провайдерами правової допомоги. І 31 меморандум — з місцевими громадами.



Співпраця з регіональними соціальними проєктами та ініціативами

Система БПД відкрита до співпраці з регіональними соціальними проєктами та ініціативами. Це дозволяє ефективніше надавати правничі послуги окремим категоріям людей — УБД, ВПО, людям з інвалідністю, постраждалим від домашнього насильства.

Проєкт «Комплексна послуга «Я — Ветеран» у ЦНАПах Дніпропетровщини»

На базі центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) Дніпропетровщини працівники системи БПД в Дніпропетровській області надають правничу допомогу ветеранам війни та членам їхніх родин, а також долучаються до навчань адміністраторів та інших працівників ЦНАПів, відповідальних за роботу з цією категорією громадян.

Проєкт «Я — Ветеран» реалізує Міністерство у справах ветеранів України у Вінницькій, Дніпропетровській, Львівській та Миколаївській областях згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 19 червня 2023 року №652.



Ветеранські хаби у Андрушівській та Ружинській територіальних громадах Житомирської області

На базі Андрушівської міської бібліотеки та Ружинської публічної бібліотеки працюють багатофункціональні осередки для військових та їхніх родин. Це простір, де можна отримати консультацію психологів, соціальних працівників, юристів та просто відпочити. Юристи Бердичівського місцевого центру з надання БВПД надають правничу допомогу усім відвідувачам цих бібліотек.

Реабілітаційний шелтер для постраждалих від сексуальних злочинів, тортур (воєнні злочини) з боку російських військових в Івано-Франківській області

Тут постраждалі можуть отримати комплексну підтримку: психологічний і медичний супровід, гуманітарну, правничу та соціальну допомогу. Юридичні послуги людям, що перебувають у цьому центрі, надають юристи системи БПД в Івано-Франківській області.

Центр створений громадською організацією «Елеос-Україна» за підтримки партнерів з України та інших держав.

Евакуйований Центр комплексної реабілітації осіб з інвалідністю «Лелека» Попаснянської міської ради в Житомирській області

У центрі «Лелека» діти та молодь з інвалідністю проходять соціальну, психологічну і педагогічну реабілітацію та працюють у столярній майстерні. Юристи Житомирського місцевого центру з надання БВПД щоквартально відвідують центр для надання адресної правничої допомоги вихованцям закладу та його працівникам.

Центр «Лелека» бере участь у реалізації проєкту «Надзвичайна допомога дітям, які постраждали внаслідок збройного конфлікту в Житомирській області», що реалізується ГО «Ін Тач Юкреїн Фундейшн» за фінансової підтримки Дитячого фонду ООН «ЮНІСЕФ».

**Полтавський обласний соціальний
центр матері та дитини
в селі Омельник Кременчуцької
громади Полтавської області**

Діяльність центру спрямована на запобігання ранньому соціальному сирітству, надання прихистку для жінок, які постраждали від домашнього насильства, та їхньої подальшої адаптації в житті.

Юристи Кременчуцького місцевого центру з надання БВПД надають правничу допомогу жінкам, які тимчасово мешкають в закладі, проводять правопросвітницькі заходи.

**Денний центр соціально-
психологічної допомоги особам,
які постраждали від домашнього
насильства та/або насильства за
ознакою статі в Кременчуцькій
громаді Полтавської області**

Заклад відкрито в межах реалізації проєкту «Міста і громади, вільні від домашнього насильства» в 2022 році. Юристи Кременчуцького місцевого центру з надання БВПД надають правничі послуги відвідувачам центру.



Соціологічні дослідження

Система БПД у 2023 році провела 3 соціологічні дослідження.

Дослідження обізнаності українців про систему БПД

Для вивчення поінформованості населення про можливість отримати безоплатну правничу допомогу у лютому-березні 2023 року проведено всеукраїнське телефонне опитування. У ньому взяли участь понад 2 тис. повнолітніх респондентів, які на той час проживали в Україні. Опитування було здійснено телефонним методом працівниками місцевих центрів з надання БВПД.

Серед опитаних 45 % чули про можливість отримання БПД, з них 20 % знають, де та як її отримати. Серед тих, хто знає про існування системи, але не звертались, понад 80 % висловили готовність звернутися у разі потреби. Опитані клієнти системи високо оцінили якість отриманих послуг, середньостатистичний клієнт оцінює якість обслуговування на 8,2 балів з 10 можливих.

Дослідження рівня задоволеності клієнтів

Другу хвилю дослідження, присвяченого вивченню задоволеності клієнтів послугами системи БПД, було здійснено у квітні-травні 2023 року. Перша хвиля дослідження була проведена Київським міжнародним інститутом соціології в 2019 році.

Загалом було опитано 1,4 тис. клієнтів, які зверталися до системи БПД у 2022 році. З них 579 отримувачів БППД, 359 отримувачів БВПД та 493 клієнти контактного центру.

Опитування проводилось телефонним методом працівниками місцевих центрів з надання БВПД.

Дослідження показало, що з 2019 року зросла задоволеність клієнтів контактно-

го центру та отримувачів БВПД (8,6 балів з 10 порівняно з 8,0 у 2019 році для клієнтів контактного центру; 9,0 балів з 10 порівняно з 8,9 у 2019 році для отримувачів БВПД). Отримувачі БППД зберігають свій рівень задоволеності на 8,7 балів з 10. Індекс лояльності клієнтів становить 64 %, що свідчить про значну готовність клієнтів рекомендувати послуги системи БПД іншим.

Дослідження сприйняття працівниками центрів цінностей та бачення системи БПД

У жовтні 2023 року було розпочато роботу над оновленням Стратегії системи надання безоплатної правничої допомоги. Для цього було проведено опитування серед працівників системи. У ньому взяли участь близько 500 респондентів, серед яких 75 % — працівники МЦ, 15 % — РЦ, 10 % — КЦ.

Працівники Координаційного центру висловили задоволеність своєю роботою на 8,2 балів з 10, працівники регіональних центрів — на 7,8 балів з 10, а працівники місцевих центрів задоволені на 7,7 балів з 10. Серед цінностей, які було запропоновано працівникам оцінити як такі, що відповідають або не відповідають дійсності на момент опитування, було високо оцінено такі: інклюзивність, права людини, гідність, незалежність, клієнтоорієнтованість. Серед сильних сторін працівники виділили доступність правничої допомоги, кваліфікованість кадрів та якість послуг; серед слабких — низька заробітна плата та недостатнє матеріально-технічне забезпечення.

Працівники бачать розвиток системи БПД таким чином: підвищення доступу до послуг БПД, підвищення якості наданої допомоги та оплати праці.

Запобігання та протидія корупції

Система БПД продовжує реалізовувати заходи у сфері запобігання та протидії корупції.

Так, повідомити про корупцію в системі можна через телефон довіри чи на антикорупційну лінію на сайті системи БПД. Координаційний центр розглянув та перевірів інформацію по 130 скаргах, які надійшли від громадян (з них 71 скарга надійшла на телефон довіри, 9 повідомлень — на антикорупційну лінію). За результатами перевірки інформація про корупційні правопорушення за жодним з повідомлень не підтвердилася.

Також Координаційний центр провів для працівників системи БПД інформаційно-роз'яснювальну роботу щодо змін, доповнень та новел антикорупційного законодавства, надав методичну та консультаційну допомогу з питань дотриман-

По 130 скаргах перевірено інформацію

Інформація про корупційні правопорушення не підтвердилася

ня вимог антикорупційного законодавства в період воєнного стану, здійснював оцінку корупційних ризиків у системі БПД (на виконання вимог Антикорупційної програми Міністерства юстиції України на 2021 — 2024 роки).



У 2024 році ми продовжимо розвивати людиноцентричний підхід у наданні послуг. Оскільки вважаємо, що людина, яка звертається по допомогу до держави, має бути задоволена отриманою послугою, а оцінка якості включає не лише фаховість спеціаліста, а й ставлення до клієнта.

Задля цього, зокрема, заплановано:

- оновлення стратегії розвитку системи БПД, її місії, цінностей, бачення;
- посилення професійної спроможності юристів, адвокатів, що надають БПД;
- розбудову ефективної системи моніторингу якості правничих послуг, які надають юристи системи;
- розвиток системи моніторингу дотримання адвокатами стандартів якості надання безоплатної вторинної правничої допомоги;
- запровадження системи моніторингу та оцінювання якості навчального процесу;
- розвиток напряму клієнтського сервісу;
- проведення низки досліджень щодо рівня задоволеності клієнтів послугами безоплатної правничої допомоги;
- вдосконалення алгоритмів надання безоплатної правничої допомоги;
- законодавчі зміни щодо спрощення та вдосконалення порядку надання безоплатної правничої допомоги;
- посилення спроможності системи БПД у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки;
- завершення розпочатого у 2023 році процесу розвитку організаційної спроможності системи БПД.

