ПРЯМУЄМО РАЗОМ

ДОСТУПНІСТЬ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ В КОНТЕКСТІ ВОЄННОГО СТАНУ

КОМПЛЕКСНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

ОПИТУВАННЯ ГРОМАДЯН, ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ТА ФАХІВЦІВ СИСТЕМИ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

Звіт за результатами комплексного дослідження підготовано командою Українського центру вивчення громадської думки «Соціоінформ» (авторським колективом у складі Наталії Зайцевої-Чіпак, кандидатки соціологічних наук, Дмитра Мироновича, кандидата соціологічних наук, Оксани Химович, кандидатки соціологічних наук, Соломії Щутяк, магістерки соціології) за сприяння Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй в Україні в межах Програми ООН із відновлення та розбудови миру за фінансової підтримки Європейського Союзу.

Фіналізація звіту, доопрацювання висновків та розробка рекомендацій та резюме звіту виконані національної консультанткою ПРООН щодо дослідження щодо доступності правової допомоги в контексті воєнного стану Наталією Ребенко.

Автори дослідження хотіли б також відзначити внесок працівників регіональних та місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги у всіх областях України (окрім Херсонської області та АР Крим), без чиєї підтримки цей звіт не було б завершено.

Керівництво дослідницькою роботою, загальний нагляд за нею, надання пропозицій редакційного характеру та істотних матеріалів здійснювалися спеціалісткою з досліджень та аналізу даних Дариною Солодовою, спеціалістом із питань верховенства права та доступу до правосуддя Програми ООН із відновлення та розбудови миру Іваном Гончаруком, аналітикинею з питань верховенства права та громадської безпеки Анною Стороженко, а також керівницею проєкту «Права людини для України» Світланою Колишко.

Цитати подано максимально наближено до прямої мови співрозмовників/-ць зі збереженням лексики та стилістики мовлення. Думки, рекомендації та висновки належать виключно авторам та не обов'язково відбивають офіційну позицію ПРООН, ООН, Європейського Союзу, Міністерства закордонних справ Данії та/або інших міжнародних партнерів.

Програму ООН із відновлення та розбудови миру (UN RPP) реалізують чотири агентства ООН: Програма розвитку ООН (ПРООН), Структура ООН з питань гендерної рівності та розширення прав і можливостей жінок (ООН Жінки), Фонд ООН у галузі народонаселення (UNFPA) і Продовольча та сільськогосподарська організація ООН (ФАО). Програму підтримують одинадцять міжнародних партнерів: Європейський Союз (ЄС), Європейський інвестиційний банк (ЄІБ), Посольство США в Україні, а також уряди Канади, Данії, Німеччини, Японії, Нідерландів, Польщі, Швеції та Швейцарії.

До створення цього дослідження також були залучені експерти/-ки проєкту «Права людини для України», який виконується Програмою розвитку ООН в Україні та фінансується Міністерством закордонних справ Данії протягом 2019–2023 рр.

ЗМІСТ

ВСТУП 5

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ ТА ПОЗНАЧЕНЬ 7

МЕТОДОЛОГІЯ 8

ЧАСТИНА І. КІЛЬКІСНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ (ОПИТУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ ТА ВПО)

РОЗДІЛ 1. ПОСЛУГИ ОКРЕМИХ ОРГАНІВ І ОРГАНІЗАЦІЙ, ЩО ЗАБЕЗПЕЧУЮТЬ ДОСТУП ДО ПРАВОСУДДЯ ТА АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ. ІМІДЖ І ДОСВІД ВЗАЄМОДІЇ 11

1.1. Потреби у послугах окремих органів і організацій, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг 11

1.2. Досвід взаємодії з окремими органами та організаціями, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг 13

1.3. Задоволеність досвідом взаємодії з окремими органами та організаціями, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг 15

Висновки 23

РОЗДІЛ 2. СФЕРИ РЕАГУВАННЯ СИСТЕМИ БПД 24

2.1. Типові ситуації порушення прав під час війни 24

2.2. Найпоширеніші питання, з якими звертаються до Системи БПД 26

2.3. Потреби у правовій допомозі громадян/-ок, які перебувають за кордоном 29

Висновки 31

РОЗДІЛ 3. ПОТРЕБИ У ПРАВОВІЙ ДОПОМОЗІ 32

3.1. Масштаби потреб у правовій допомозі 32

3.2. Формат правової допомоги, якого потребують громадяни/-ки 33

3.3. Ситуації, в яких виникала потреба у правовій допомозі 36

Висновки 39

РОЗДІЛ 4. ОСОБЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ 40

4.1. Масштаби наданої та отриманої правової допомоги 40

4.2. Бар'єри отримання правової допомоги 42

4.3. Питання, щодо яких було надано та отримано правову допомогу 43

4.4. Індекс задоволеності потреб у правовій допомозі 47

4.5. Джерела та агенти надання правової допомоги 49

4.6. Оцінка доступності правової допомоги під час війни 53

Висновки 56

РОЗДІЛ 5. ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО МОЖЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ 58

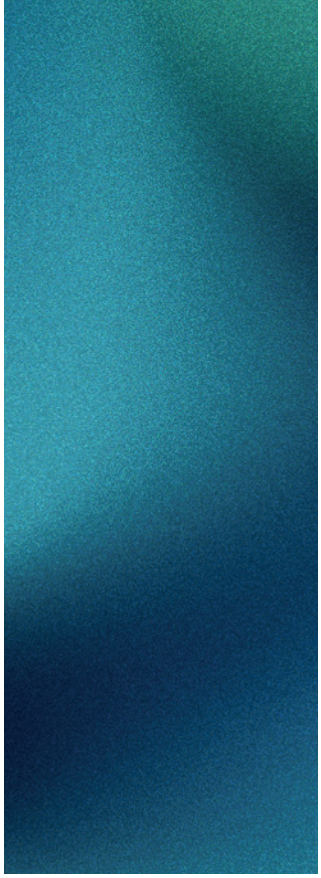
5.1. Обізнаність про доступ до безоплатної правової допомоги 58

5.2. Обізнаність та джерела інформації щодо Системи БПД 60

5.3. Оптимальні канали комунікації щодо Системи БПД 63

Висновки 70

РОЗДІЛ 6. ДОСВІД ЗВЕРНЕННЯ ДО СИСТЕМИ БПД 71
6.1. Навантаження Системи БПД 71
6.2. Бар'єри звернення до Системи БПД 72
6.3. Рівень задоволеності користувачів послугами Системи БПД 73
Висновки 78
РОЗДІЛ 7. ПРОБЛЕМИ ТА ПОТРЕБИ ВПО У КОНТЕКСТІ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ 79
Висновки 85
РОЗДІЛ 8. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ 86
8.1. Соціально-демографічні характеристики респондентів — Населення України 86
8.2 Соціально-демографічні характеристики респондентів — ВПО 88
ВИСНОВКИ ДО ЧАСТИНИ I 90
ЧАСТИНА II. РЕЗУЛЬТАТИ ІНТЕРВ'Ю З ПРАЦІВНИКАМИ СИСТЕМИ БПД
РОЗДІЛ 9. ОСОБЛИВОСТІ ДОСТУПУ ДО ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ ВПО ТА ПОСТРАЖДАЛОГО ВНАСЛІДОК ВІЙСЬКОВИХ ДІЙ НАСЕЛЕННЯ 98
9.1. Зміни Системи БПД у час війни 98
9.2. Особливості звернень громадян/-ок до Системи БПД 102
9.3. Проблематика звернень ВПО 105
9.4. Проблематика звернень місцевого населення 108
9.5. Проблематика звернень від осіб, які виїхали / збираються виїхати за кордон 112
9.6. Специфіка звернень окремих соціальних груп 115
9.7. Статистика запитів під час війни 116
9.8. Особливості доступу громадян/-ок до послуг Системи БПД після 24 лютого 2022 року 116
9.9. Актуальні канали консультування 117
9.10. Поінформованість громадян/-ок про послуги Системи БПД 119
РОЗДІЛ 10. ПРОБЛЕМИ ТА ПОТРЕБИ ЦЕНТРІВ СИСТЕМИ БПД У ЧАС ВІЙНИ 122
10.1. Виклики РЦ та МЦ БВПД у час війни 122
10.2. Потреби РЦ та МЦ БВПД у час війни 125
10.3. Співпраця з громадським сектором 132
ВИСНОВКИ ДО ЧАСТИНИ II 133
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ 136
РЕКОМЕНДАЦІЇ 141
ДОДАТОК 1. РОЗПОДІЛ РЕСПОНДЕНТІВ ЗА ОБЛАСТЯМИ 143
ДОДАТОК 2. ІНДЕКС АКТУАЛЬНОСТІ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ 144
ДОДАТОК 3. ГРОМАДСЬКІ ТА ВОЛОНТЕРСЬКІ ОРГАНІЗАЦІЇ, З ЯКИМИ СПІВПРАЦЮЮТЬ ЦЕНТРИ БПД 150



ВСТУП

Від самого початку збройного конфлікту в 2014 році, державні інституції, що забезпечують доступ до правосуддя, зіштовхнулися з абсолютно новими проблемами та викликами. Перед судами, правоохоронними органами та системою безоплатної правової допомоги постали правові задачі воєнного часу: розслідування та розгляд справ про військові злочини, встановлення фактів, що мають юридичне значення, які відбулися у районах, що знаходяться поза контролем уряду України, розв'язання питань компенсації за травми та зруйноване житло тощо. Крім того, в Україні з'явилися нові категорії населення, які потребували правової підтримки й допомоги — внутрішньо переміщені особи (ВПО) та люди, що постраждали від збройного конфлікту.

Втім, інституції, що забезпечують доступ до правосуддя, адаптувалися до нових викликів. Так, було внесено низку змін до законодавства, які сприяли відновленню порушених прав внутрішньо переміщених осіб та постраждалого населення. Зокрема для внутрішньо переміщених осіб було спрощено доступ до низки державних послуг; прискорено процедуру встановлення фактів народження та смерті, укладення шлюбу для жителів непідконтрольних уряду України територій; змінами до Закону України «Про безоплатну правову допомогу» внутрішньо переміщених осіб було віднесено до суб'єктів права на безоплатну вторинну правову допомогу.

Однак повномасштабне вторгнення Російської Федерації в Україну 24 лютого 2022 року повністю змінило ситуацію з доступом до правосуддя та до адміністративних послуг в країні. Масштаб порушення прав громадян та запит на правові послуги є непорівнюваним із правовими проблемами 2014–2021 років. Від моменту вторгнення Україну залишило понад 4,4 млн осіб, ще від 6 до 7 млн[1] стали внутрішньо переміщеними особами, переважно переселившись у західні області. Така вимушена міграція створює додаткове навантаження на місцевих постачальників послуг, включно з місцевими та регіональними центрами з надання безоплатної вторинної правової допомоги України. Розуміння викликів, спричинених війною, у контексті доступу до правосуддя, а також ідентифікація правових потреб постраждалого в результаті війни населення сприятиме ефективнішому плануванню заходів, спрямованих на покращення доступу до якісної правової допомоги та інформаційних послуг для внутрішньо переміщених осіб і постраждалого населення.

1 Кількість ВПО змінювалася від 7,1 млн у травні 2022 р. (Міжнародна організація з міграції. Звіт по внутрішнє переміщення. Раунд 5. 23 травня 2022 р. Режим доступу на 18 жовтня 2022 р.) https://displacement.iom.int/reports/zvit-pro-vnutrishne-peremischennya-v-ukraini-opituvannya-zagalnogo-naselennya-raund-5-23) до 6,2 млн у вересні 2022 (Міжнародна організація з міграції. Звіт про внутрішнє переміщення. Раунд 9. 26 вересня 2022 р. Режим доступу на 18 жовтня 2022 р.) https://displacement.iom.int/sites/g/files/tmzbdl1461/files/reports/IOM_Gen%20Pop%20Report_R9_IDP_FINAL.pdf)

У межах цього дослідження доступність правової допомоги розглядається як складова доступу до правосуддя та один із його елементів, необхідних для звернення зі скаргою про порушення прав для захисту або відновлення таких прав. Подібно до правової допомоги, наявність доступу до оформлення документів, у тому числі таких, що посвідчують особу, є невіддільним елементом доступу до правосуддя та умовою отримання адміністративних послуг.

Для цілей цього дослідження під безоплатною правовою допомогою розуміється надання правових послуг, що гарантуються державою та повністю фінансуються коштом Державного бюджету України. Безоплатна первинна правова допомога — це надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з юридичних питань, а також складення документів правового характеру, крім процесуальних. Право на безоплатну первинну правову допомогу мають усі громадяни України. Безоплатна вторинна правова допомога — це здійснення представництва інтересів осіб у судах та інших державних органах, а також складення документів процесуального характеру. Згідно зі ст. 14 Закону України «Про безоплатну правову допомогу»[2], право на безоплатну вторинну правову допомогу мають певні категорії громадян.

Варто також зазначити, що крім державної безоплатної допомоги, правова допомога як складова гуманітарної підтримки може також надаватися громадськими організаціями.

Цей звіт підсумовує дослідження, що було проведено у червні–липні 2022 р.

Цілі дослідження:

- ***Визначити особливості доступу громадян до послуг Системи безоплатної правової допомоги та органів і організацій, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг***
- ***Виявити найпоширеніші правові потреби / проблеми, які виникають у внутрішньо переміщених осіб, а також потреби у доступі до відповідної інформації***
- ***Визначити основні виклики, з якими стикаються регіональні та місцеві центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги, а також потреби, які слід задовольнити задля їх ефективної роботи***

Дослідження містить результати опитування фахівців Системи з надання безоплатної правової допомоги, населення України та внутрішньо переміщених осіб (зокрема), упродовж воєнних дій, розпочатих 24 лютого 2022 року.

Звіт підготовано командою Українського Центру вивчення громадської думки «Соціоінформ» за сприяння Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй (ПРООН) в Україні в межах Програми ООН із відновлення та розбудови миру за фінансової підтримки Європейського Союзу.

Дослідження містить два компоненти:

- Кількісний компонент:
  - 2 044 телефонних інтерв'ю з населенням України (за винятком окремих районів Донецької та Луганської областей, що знаходяться поза контролем уряду України, а також тимчасово окупованої Автономної Республіки Крим)
  - 1 750 особистих інтерв'ю з внутрішньо переміщеними особами у прифронтових, транзитних та приймаючих громадах України
- Якісний компонент:
  - 70 експертних інтерв'ю з фахівцями Системи безоплатної правової допомоги

2 Про безоплатну правову допомогу: Закон від 2 червня 2011 р. №3460 // База даних «Законодавство України» / ВР України. – Режим доступу станом на 18 жовтня 2022 р.. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3460-17#Text

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ ТА ПОЗНАЧЕНЬ

Система БПД — Система безоплатної правової допомоги

БПД — безоплатна правова допомога

БППД — безоплатна первинна правова допомога

БВПД — безоплатна вторинна правова допомога

МЦ — місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги

РЦ — регіональний центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги

ДМС — Державна міграційна служба України

НУО — неурядові організації

Омбудсман — Уповноважений Верховної Ради України з прав людини

Офіс Омбудсмана — Секретаріат Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

ЦНАП — центр надання адміністративних послуг

ВПО — внутрішньо переміщені особи

Опис груп дослідження

Населення (громадяни/-ки) України — позначає населення країни загалом і охоплює як місцевих мешканців громад, так і ВПО.

Місцеве населення — особи, які стало проживають у громадах (за винятком ВПО)

ВПО — внутрішньо переміщені особи

Прифронтові громади: Донецька, Житомирська, Запорізька, Київська, Луганська, Миколаївська, Сумська, Харківська, Херсонська, Чернігівська області та м. Київ. З опитування було виключено респондентів, які проживають на території окремих районів Донецької та Луганської областей, що знаходяться поза контролем уряду України, а також тимчасово окупованої Автономної Республіки Крим. Респонденти з районів Донецької, Запорізької, Луганської, Харківської та Херсонської областей, що знаходяться поза контролем уряду України, могли взяти участь в опитуванні, якщо на території працював мобільний зв'язок від українських операторів.

Транзитні громади: Вінницька, Дніпропетровська, Кіровоградська, Одеська, Полтавська, Хмельницька та Черкаська області.

Приймаючі громади: Волинська, Закарпатська, Івано-Франківська, Львівська, Рівненська, Тернопільська, Чернівецька області.

МЕТОДОЛОГІЯ

Кількісний компонент

1. Опитування населення України

Терміни дослідження: 15–21 липня 2022 року

Метод опитування: CATI (Computer Assisted Telephone Interview)

Обсяг вибіркової сукупності: 2 044 осіб

Опис вибірки: Громадяни/-ки віком 18 років і старше, які проживають на підконтрольних уряду України територіях та у частині тимчасово непідконтрольних уряду України областей. У вибірці не представлено думки осіб з окремих районів Донецької та Луганської областей, що знаходяться поза контролем уряду України, а також тимчасово окупованої Автономної Республіки Крим. Опитування охоплювало райони Запорізької, Луганської, Харківської, Херсонської області що знаходяться поза контролем уряду України, якщо там працював український мобільний зв'язок[3]. Вибірка — ймовірнісна випадкова: автоматизоване генерування мобільних номерів (пропорційно до числа абонентів операторів мереж).

Похибка репрезентативності вибірки: з довірчим інтервалом 0,95 (без врахування дизайн-ефекту) не перевищує 2,19 для показників, близьких до 50%. Під час інтерпретації даних потрібно враховувати похибку репрезентативності вибіркової сукупності.

Середня тривалість інтерв'ю: 17 хвилин

Частка інтерв'ю, що пройшли контроль: 25% (15% контроль Соціоінформ, 10% — ПРООН). Порушень не виявлено.

2. Опитування ВПО

Терміни дослідження: 5–15 липня 2022 року

Метод опитування: CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing; анкетне інтерв'ю face2face, з використанням планшета)

Обсяг вибіркової сукупності: 1 750 осіб

Опис вибірки: Внутрішньо переміщені особи віком 18 років і старші у приймаючих та транзитних громадах. Вибірка — багатощаблева стратифікаційна. На першому щаблі — кластерно-гніздова (у приймаючих громадах було опитано по 150 осіб, у транзитних — по 100 осіб), на другому щаблі — квотно-стратифікаційна. Квотні параметри було обраховано на основі результатів загальнонаціонального репрезентативного дослідження. Дотримано квоту за типом поселення, віком та статтю ВПО.

Похибка репрезентативності вибірки: з довірчим інтервалом 0,95 (без врахування дизайн-ефекту) не перевищує 2,19 для показників, близьких до 50%. Під час інтерпретації даних потрібно враховувати похибку репрезентативності вибіркової сукупності.

Середня тривалість інтерв'ю: 22 хвилини

Частка інтерв'ю, що пройшли контроль: 25% (15% контроль Соціоінформ, 10% — ПРООН). Було видалено 11 анкет.

3 Деталізацію чисельності респондентів у кожній області наведено у Додатку 1.

Якісний компонент

Метод дослідження: експертні напівструктуровані інтерв'ю

Обсяг вибірки: 70 інтерв'ю

Інформанти: керівні особи РЦ та МЦ БВПД (або їх відділів)

Територія дослідження: усі області України (окрім районів Херсонської області поза контролем уряду України та тимчасово окупованої Автономної Республіки Крим). Були опитані працівники РЦ та МЦ БВПД у таких громадах:

Прифронтові громади: Донецька[4], Житомирська, Запорізька, Київська, Луганська, Миколаївська, Сумська, Харківська, Чернігівська області та місто Київ;

Транзитні громади: Вінницька, Дніпропетровська, Кіровоградська, Одеська, Полтавська, Хмельницька та Черкаська області;

Приймаючі громади: Волинська, Закарпатська, Івано-Франківська, Львівська, Рівненська, Тернопільська та Чернівецька області.

У кожній області було опитано 3 респонденти (по одному із РЦ БВПД та двох із МЦ БВПД), за винятком Запорізької області (один МЦ БВПД).

У дослідженні брали участь інформанти з РЦ та МЦ БВПД, розташованих у містах чисельністю населення 500 тис. і більше (11), 50–499 тис. (38), менш як 50 тис. (21).

Дати дослідження: 14 червня – 5 липня 2022 року

4 Працівники Системи БПД з Донецької, та Луганської областей, під час опитування були переміщені на підконтрольні уряду України території.

ЧАСТИНА І

КІЛЬКІСНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ (ОПИТУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ ТА ВПО)

РОЗДІЛ 1.

ПОСЛУГИ ОКРЕМИХ ОРГАНІВ І ОРГАНІЗАЦІЙ, ЩО ЗАБЕЗПЕЧУЮТЬ ДОСТУП ДО ПРАВОСУДДЯ ТА АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ. ІМІДЖ І ДОСВІД ВЗАЄМОДІЇ

1.1. Потреби у послугах окремих органів і організацій, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг

Повномасштабна війна Російської Федерації проти України призвела до радикальних змін в українському соціумі. Мільйони людей зазнали порушення своїх прав: отримали поранення, були змушені залишити власні домівки та переміститись у безпечніші області країни або закордон, втратили власність і документи. Багато громадян вимушені проживати на тимчасово окупованих Російською Федерацією територіях. Повномасштабне вторгнення Російської Федерації в Україну породило велику кількість юридичних питань як від ВПО, так і від людей, що постраждали від війни. Крім того, законодавство під час війни є динамічним, що ускладнює відстеження його змін пересічними громадянами. Таким чином, доступ до якісної та кваліфікованої правової допомоги для громадян є пріоритетом.

Сфера адміністративних послуг також зберігає надзвичайно важливе значення, навіть у випадку значних безпекових викликів: потрібні послуги реєстрації актів цивільного стану, отримання чи відновлення документів, збереження соціальної допомоги особам, що отримували її до війни.

Повномасштабне вторгнення Російської Федерації в Україну знайшло відображення у юридичній площині — збільшився **попит на послуги окремих органів і організацій, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг.** Лише протягом перших пів року війни потребу у таких послугах задекларували 22% громадян/-ок. Серед ВПО цей показник становить 78%, що свідчить про значно вищу потребу ВПО у правовій підтримці. Такий запит ВПО на правову підтримку пояснюється підвищенням рівня вразливості внаслідок переміщення та розірвання звичних соціальних зв'язків.

Населення України[5] найчастіше потребувало послуг ЦНАПів (кожен/-а сьомий/-а дорослий/-а мешканець/-ка країни), тоді як потребу у зверненні до поліції, ДМС, Системи БПД, судів, Офісу Омбудсмана згадали менш як 5% громадян/-ок (див. Діаграму 1.1.1).

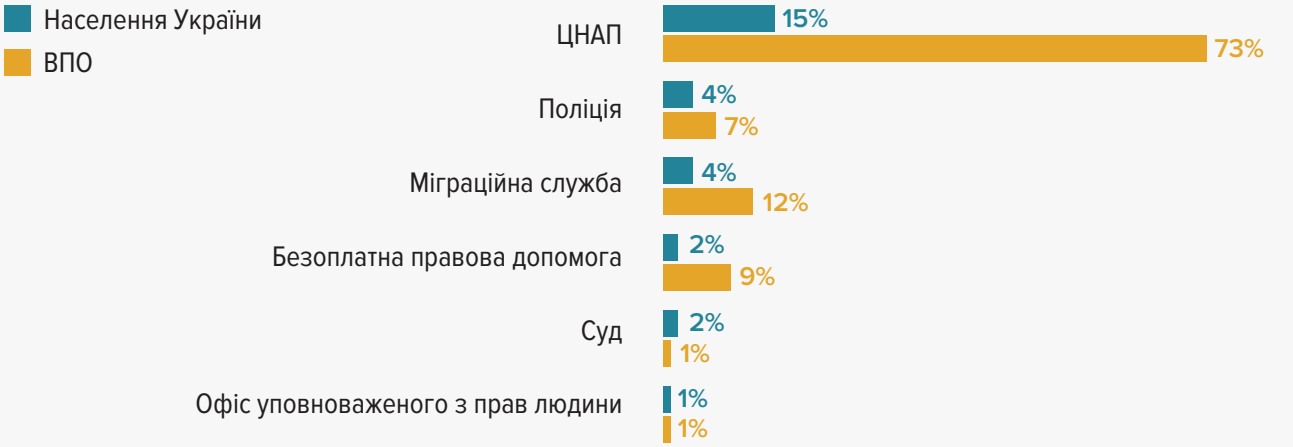
5 Населення України охоплює як ВПО, так і мешканців місцевих громад.

Для ВПО найбільш актуальними були послуги ЦНАПів (відзначили три чверті внутрішньо переміщених осіб), що може бути пов'язано із потребами ВПО у відновленні документів, отриманні довідки про внутрішнє переміщення або довідок для оформлення різних видів соціальної допомоги. Доволі актуальними для цієї аудиторії були послуги ДМС та Системи БПД (орієнтовно кожен/-а десятий/-а ВПО), а також поліції (кожен/-а 15-тий/-а). У суди та до Офісу Омбудсмана звернулись менш як 2%. ВПО частіше, ніж пересічні жителі країни, потребували послуг практично всіх перелічених органів (окрім судів) (див. Діаграму 1.1.1).

У цьому контексті необхідно зауважити, що попри воєнний стан на всій території України, ЦНАПи, підрозділи ДМС та офіси Системи БПД працюють у повному обсязі та надають усі необхідні послуги на територіях, де не ведуться бойові дії.

Чи виникала у вас потреба у послугах таких установ після 24 лютого 2022 року?

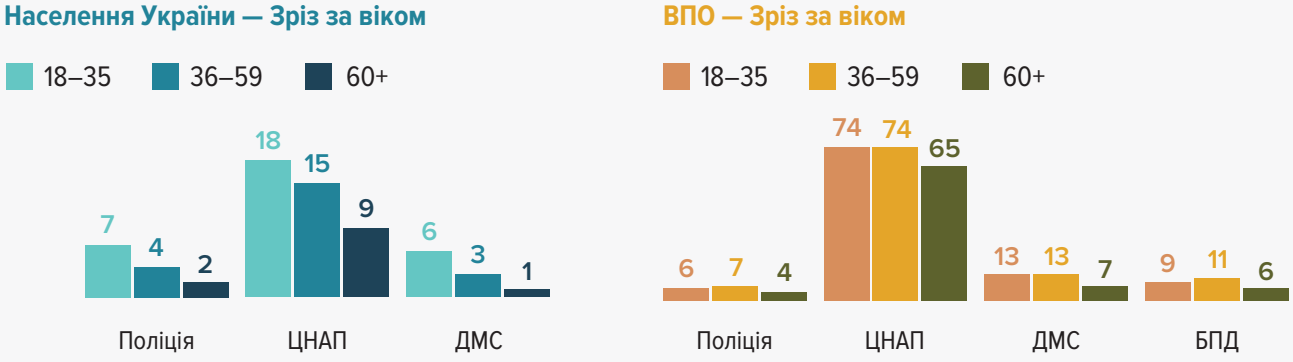
Діаграма 1.1.1



Серед населення України послуги ЦНАПів, поліції та ДМС більше актуальні для вікової категорії 18–35 років. Натомість серед ВПО таких послуг потребували особи всіх вікових категорії, але переважали особи працездатного віку[6] (див. Діаграму 1.1.2).

Чи виникала у вас потреба у послугах таких установ після 24 лютого 2022 року?
(зріз за соціально-демографічними показниками, %)

Діаграма 1.1.2



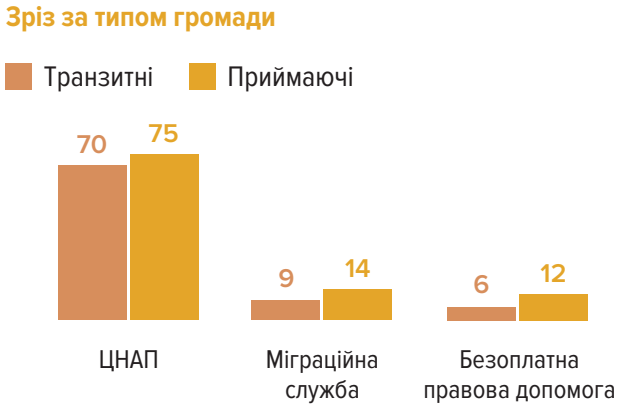
6 У всіх Діаграмах двомірних розподілів буде наведено лише ті дані, за якими спостерігається значуща різниця.

Як чоловіки, так і жінки однаково часто декларували потребу у послугах цих органів. Утім, жінки-ВПО частіше за чоловіків потребували звернень у ЦНАПи (76% проти 67%). Ці результати можуть бути пов'язані з тим, що жінки частіше за чоловіків переміщуються у приймаючі громади задля безпеки дітей[7] (див. Діаграму 1.1.2).

Послуги ЦНАПів, ДМС, Системи БПД були актуальнішими для ВПО з приймаючих громад (75%) (див. Діаграму 1.1.2). Ці статистичні дані дозволяють припустити, що ВПО звертаються за розв'язанням своїх правових потреб після того, як вони перемістилися з транзитних у приймаючі громади та їх базові потреби забезпечені хоча би частково.

1.2. Досвід взаємодії з окремими органами та організаціями, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг

Водночас потреба населення України та ВПО, як його частини, у послугах окремих органів і організацій, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг, не відбиває реального навантаження на ці органи. Частина громадян/-ок із різних причин могли відкласти / відмовитись від звернення до цих органів та організацій через більш нагальні проблеми. Ще частина — могли взаємодіяти із ними не з власної ініціативи. Тому для аналізу потреб у правовій допомозі й адміністративних послугах важливо враховувати не лише запити, але й **досвід взаємодії громадян/-ок зі згаданими органами та організаціями.**



Від початку повномасштабного вторгнення Російської Федерації в Україну досвід взаємодії із органами та організаціями, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг, мали не менш як чверть (25%) громадян/-ок. У категорії ВПО цей показник сягає 80%, що ще раз підтверджує значно вищі потреби ВПО у правовій допомозі та адміністративних послугах (див. Діаграму 1.2.1).

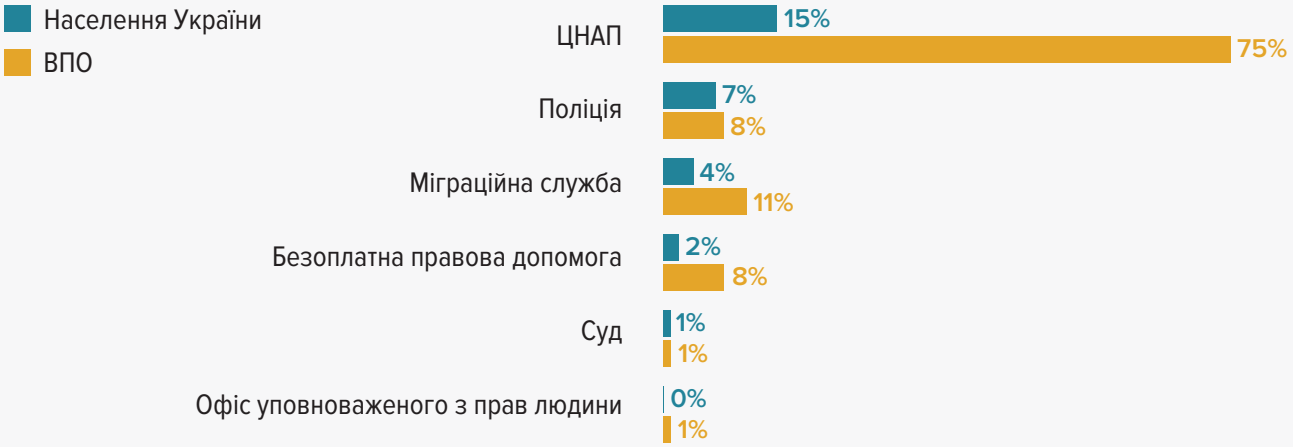
Населення найчастіше контактувало із ЦНАПами (кожен/-а сьомий/-а) і поліцією (близько 7%). До інших установ звертались менш як 5% громадян/-ок (див. Діаграму 1.2.1).

ВПО масово звертались до ЦНАПів (три чверті респондентів/-ок), що знову-таки свідчить про необхідність оформлення соціальних виплат та довідок, у тому числі довідки про внутрішнє переміщення. Кожен/-а десятий/-а звертався до ДМС (11%), трохи менше — до поліції та Системи БПД (по 8%). До інших органів та організацій, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг, звертались менш як 2% респондентів/-ок (див. Діаграму 1.2.1).

7 Міжнародна організація з міграції: Звіт про внутрішнє переміщення, раунд 8, 12-26 вересня 2022 р. – Режим доступу станом на 18 жовтня 2022 р. https://displacement.iom.int/reports/zvit-pro-vnutrishne-peremischennya-v-ukraini-zagalnonacionalne-opituvannya-naselennya-raund

Чи був у вас досвід взаємодії з цими установами після 24 лютого 2022 року?

Діаграма 1.2.1



Ми не спостерігаємо значних відмінностей у досвіді взаємодії із установами за статтю. Утім, до ЦНАПів частіше звертались жінки-ВПО (79%, проти 69% чоловіків). З поліцією частіше контактували чоловіки, ніж жінки (співвідношення 11% до 4% серед населення, та 11% до 7% серед ВПО) (див. Діаграму 1.2.2).

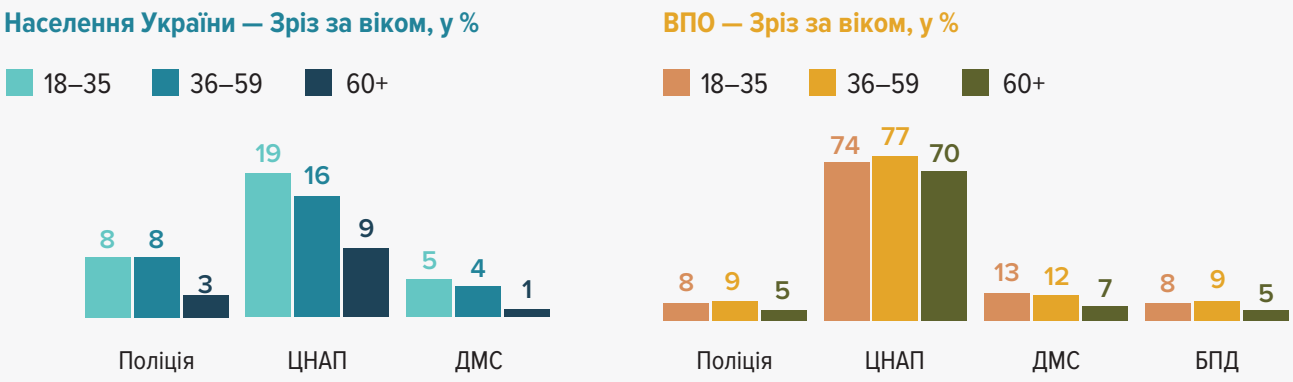
Традиційно, чим молодшими є громадяни/-ки, тим частіше вони взаємодіяли з ЦНАПами, поліцією, ДМС. Натомість серед ВПО такий досвід взаємодії частіше мали особи середнього віку (36–59 років). З ЦНАПами, ДМС, Системою БПД частіше контактували ВПО з приймаючих громад (див. Діаграму 1.2.2).

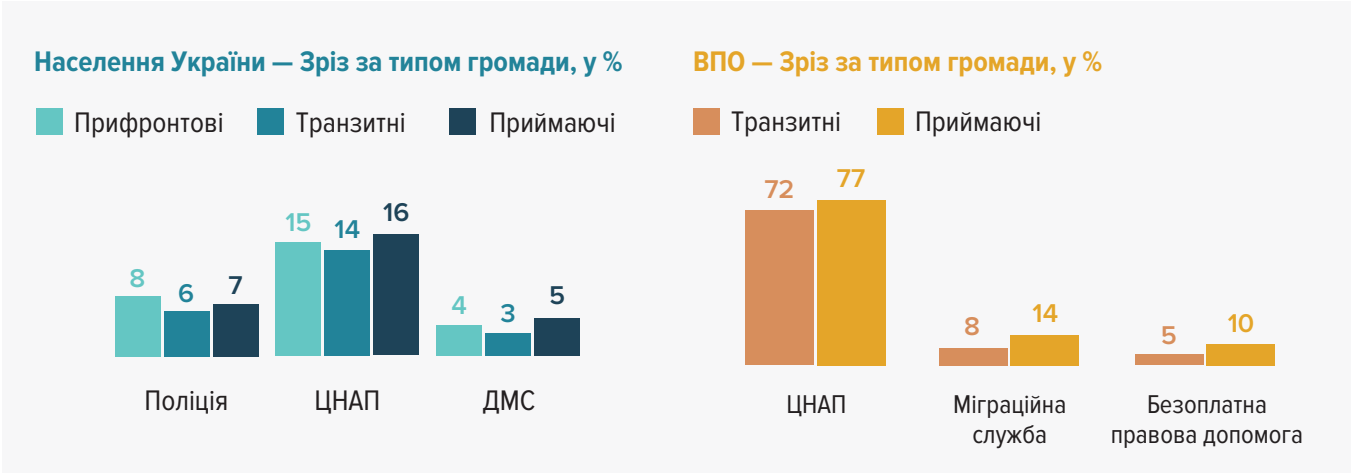
Чи був у вас досвід взаємодії з поліцією після 24 лютого 2022 року?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 1.2.2

Чи був у вас досвід взаємодії з цими установами після 24 лютого 2022 р.?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 1.2.3





Важливий факт: різниця у частоті звернень населення України до ЦНАПів та ДМС у прифронтових, транзитних і приймаючих громадах є несуттєвою, тоді як ВПО з приймаючих громад удвічі частіше звертались до ДМС та Системи БПД.

Окремої уваги заслуговує виявлена різниця у даних між потребою правової допомоги або отримання документів та фактичне отримання таких послуг Зокрема частина громадян/-ок потребували послуг окремих органів і організацій, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг, але не отримали / не змогли їх отримати. У відсотковому вимірі ці цифри не надто значні: ЦНАП (2%), Система БПД (1%), ДМС (1%), поліція (1%), суд (0,6%), Офіс Омбудсмана (0,4%), однак при перерахунку цих відсотків у кількість населення може йтися про сотні тисяч громадян/-ок[8].

Серед ВПО не отримала послуги дещо більша частка осіб: ЦНАП (4,2%), Система БПД (4%), поліція (3%), ДМС (1%), суд (0,7%), Офіс Омбудсмана (0,3%). Причини неотримання таких послуг від Системи БПД будуть проаналізовані нижче.

Натомість частина населення мала досвід взаємодії з установами, але не з власної потреби / ініціативи: поліція (4%), ЦНАП (3%), ДМС (1%), Система БПД (0,8%), суд (0,5%). Для ВПО ці показники подібні: Система БПД (3%), ЦНАП (2%), ДМС (2%), поліція (1%), суд (0,6%) Офіс Омбудсмана (0,2%). Утім, вони рідше контактували з поліцією та частіше з Системою БПД.

1.3. Задоволеність досвідом взаємодії з окремими органами та організаціями, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг

Населення країни, яке мало досвід взаємодії із окремими органами та організаціями, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг, радше задоволене їхніми послугами.

Найбільше громадяни задоволені роботою ЦНАПів (85%) та ДМС України (84%). Дещо менше — Системи БПД (78%) та поліції (76%). Найменше — Офісу Омбудсмана та суду (62%)[9] ((див. Діаграму 1.3.1).

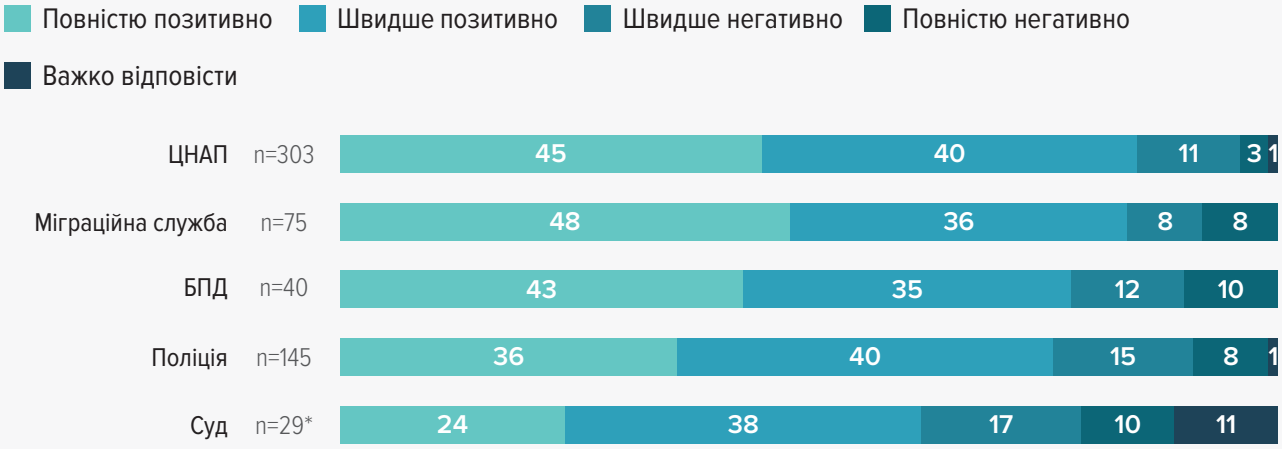
8 Сьогодні чисельність дорослого населення в країні оцінити складно. За даними Державної Служби статистики України, станом на 1.01.2022 року в Україні проживали 33,6 млн дорослого населення (Статистичний щорічник: Розподіл постійного населення України за статтю та віком на 1 січня 2022 року). Згідно з даними МОМ, Україну станом на 23 серпня 2022 року залишили 7 млн осіб, але невідомо, яка кількість із них неповнолітні (https://displacement.iom.int/sites/g/files/tmzbdl1461/files/reports/IOM_Gen%20Pop%20Report_R8_ENG_updated%20logo%20%281%29.pdf)

9 Кількість випадків (n) від 20 до 50 є недостатньою для надійного аналізу.

Як би ви оцінили досвід взаємодії з цими інституціями, отриманий після 24 лютого 2022 року?
(Серед тих, хто мав досвід взаємодії[10], у %)[11]

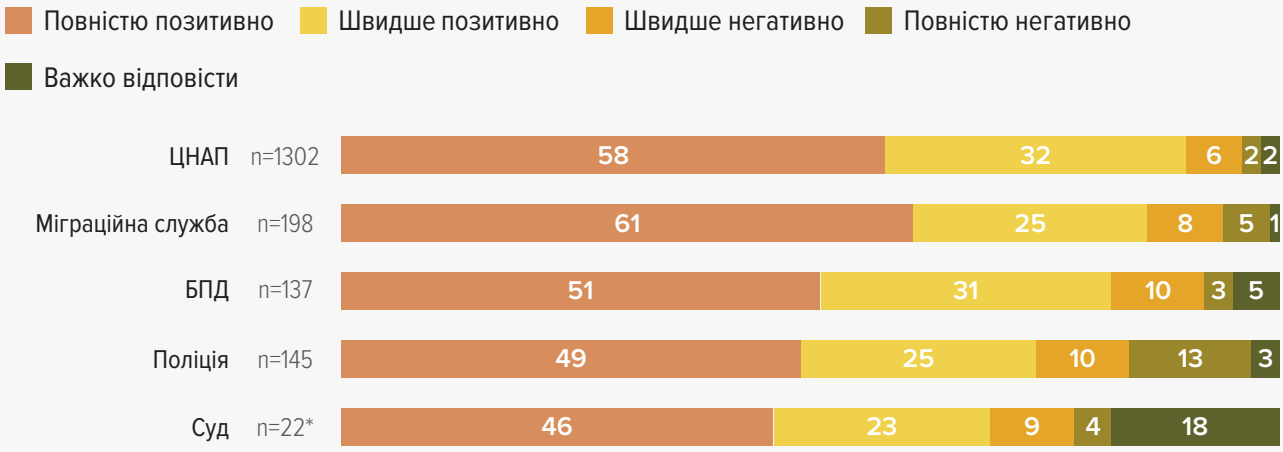
Діаграма 1.3.1

Населення України



Діаграма 1.3.2

ВПО



ВПО в цілому демонструють подібні оцінки. Найбільше вони задоволені досвідом взаємодії з ЦНАПами (90%) та ДМС (86%). Дещо менше — з Системою БПД (83%) та поліцією (74%). Найменше — з судами (69%) та Офісом Омбудсмана (54%) (див. Діаграму 1.3.2).

Порівняльний аналіз відповідей показує, що досвідом співпраці з **ЦНАПами** дещо більше задоволені ВПО, ніж пересічні громадяни (повністю задоволені послугами ЦНАПів 58% ВПО проти 45% населення). З огляду на те, що внутрішньо переміщені особи надзвичайно активно взаємодіяли із ЦНАПами, така оцінка свідчить про справді високий рівень роботи цих установ. Ці висновки збігаються з результатами дослідження, проведеного Ініціативою «Право в умовах війни». Так, автори відзначають низку швидких рішень, впроваджених урядом у перші тижні повномасштабного вторгнення, які сприяли сталому доступу населення України до адміністративних послуг: продовження дії паспортів та посвідчень водія, строк дії яких закінчився; автоматичне продовження соціальних виплат; перенесення виплат пенсій і соціальних виплат незалежно від місця проживання, перебування; телефонне підтвердження статусу безробітного; резервні державні

10 Тут і далі на Діаграмах «n» означає кількість осіб, які відповідали на запитання.

11 У діаграмах не наведено розподіл відповідей з питань, на які відповіли менш як 40 осіб. Така кількість є недостатньою для якісного аналізу.

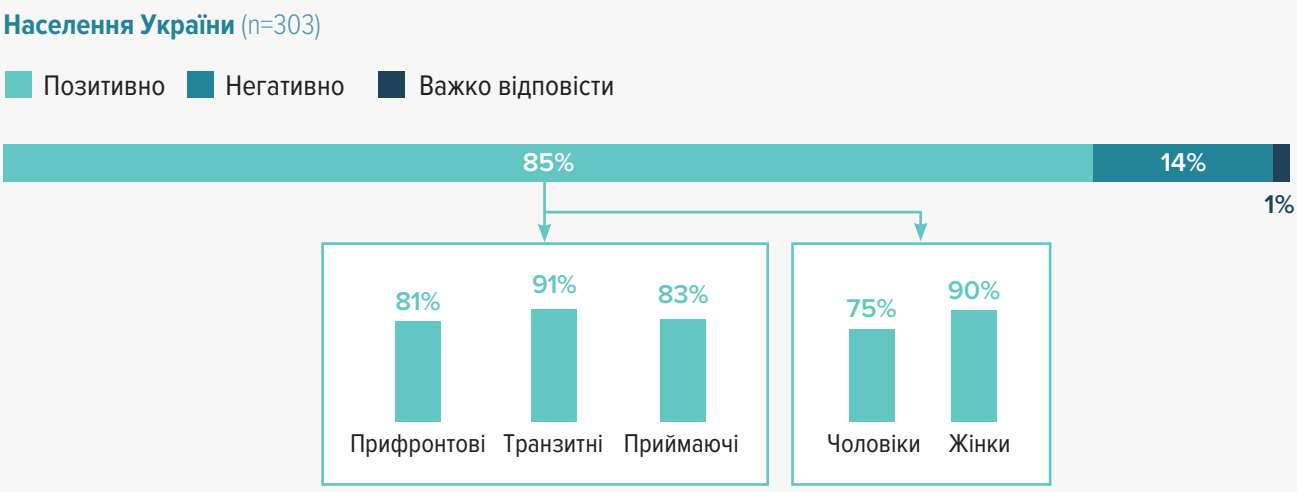
реєстри та перенесення їх у хмарні сховища; і основне — широке використання «єДокумента» та застосунку «Дія», у тому числі для отримання грошової допомоги[12]. Завдяки цим заходам, відновленню роботи ЦНАПів на всій території України, де не велися бойові дії, та ефективному застосуванню попереднього електронного запису, населення України мало сталий доступ до основних адміністративних послуг[13].

Серед населення, дещо більшою мірою роботою ЦНАПів задоволені мешканці транзитних громад (91%). Вищі оцінки їхній роботі дають жінки, ніж чоловіки (90% проти 75%) (див. Діаграму 1.3.3).

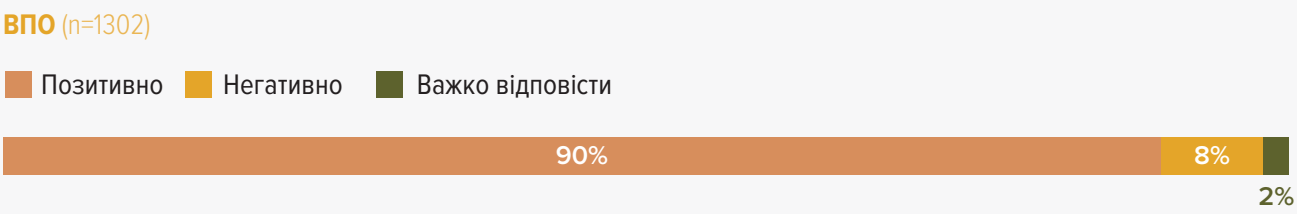
Суттєвих відмінностей в оцінках різних соціально-демографічних груп ВПО не спостерігається.

Як би ви оцінили досвід взаємодії з ЦНАПами, отриманий після 24 лютого 2022 року?
(Серед тих, хто мав досвід взаємодії; зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 1.3.3



Діаграма 1.3.4



Досвідом співпраці з **ДМС** громадяни/-ки та ВПО задоволені рівною мірою. Подібно до ЦНАПів, підрозділи ДМС поза зонами активних бойових дій відновили роботу з 15 березня 2022 р.[14], зокрема щодо приймання документів для оформлення ID-картки, закордонного паспорта громадянина України, вклеювання фото в паспорт громадянина України зразка 1994 р. — посвідок на постійне та тимчасове проживання.

Серед ВПО роботу ДМС вище оцінюють жінки, ніж чоловіки (90% проти 75%). Чим молодшими є респонденти, тим більше вони задоволені досвідом співпраці з ДМС (див. Діаграму 1.3.6).

Суттєвих відмінностей в оцінках окремих соціально-демографічних груп населення не спостерігається.

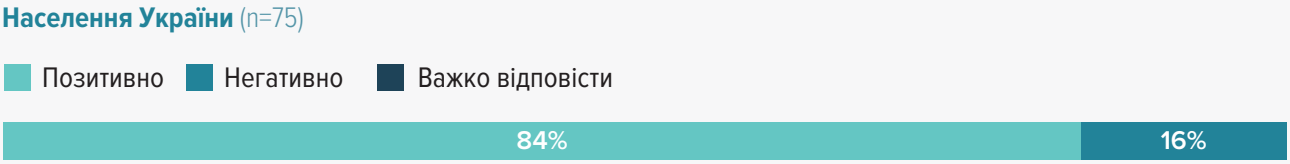
12 Ініціатива «Право в умовах війни»: Вплив війни на сферу адмінпослуг. Квітень 2022. Режим доступу станом на 18 жовтня 2022 р. https://uplan.org.ua/analytics/vplyv-viiny-na-sferu-administratyvnykh-posluh-ta-rekomendatsii-na-maibutnie/.

13 Там само.

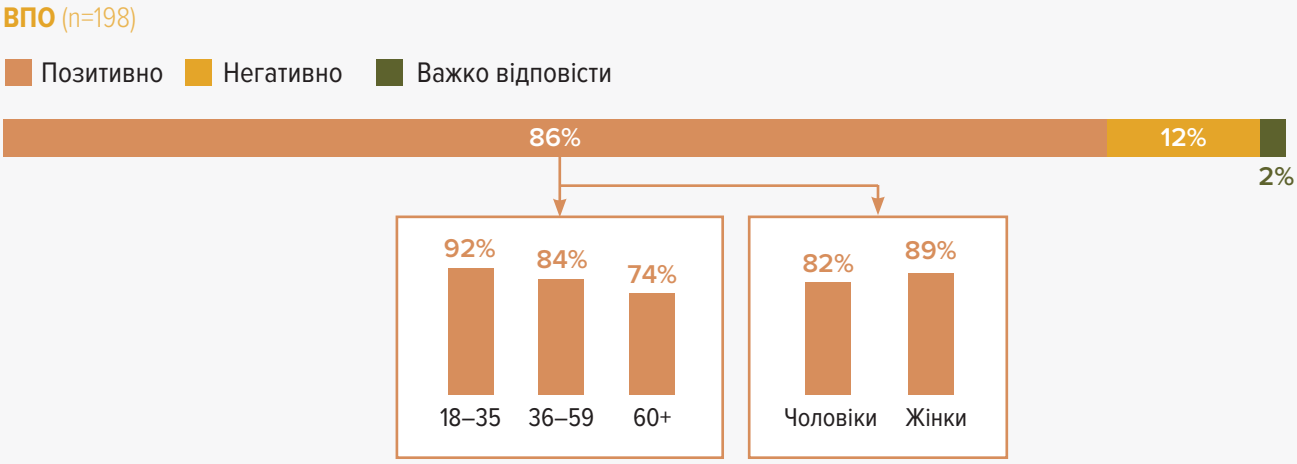
14 https://www.kmu.gov.ua/news/migracijna-sluzhba-vidnovlyuye-nadannya-adminischtrativnih-poslug

Як би ви оцінили досвід взаємодії з ДМС, отриманий після 24 лютого 2022 року?
(Серед тих, хто мав досвід взаємодії; зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 1.3.5



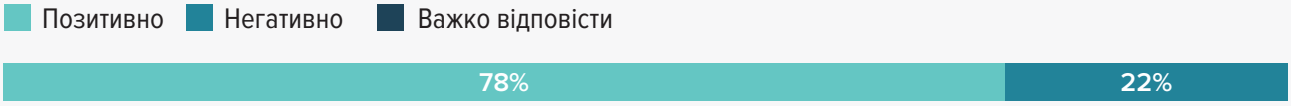
Діаграма 1.3.6



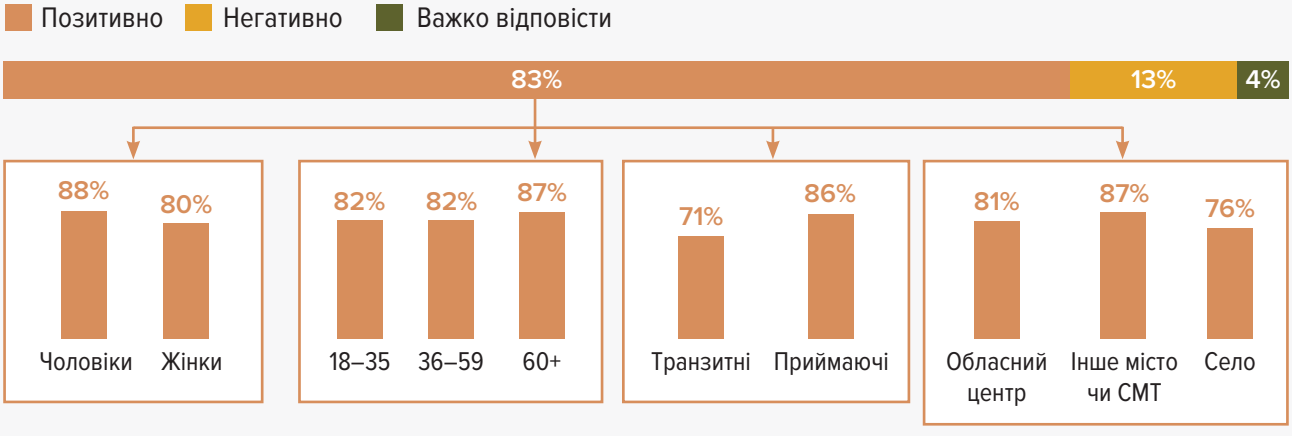
Досвідом співпраці з **Системою з надання безоплатної правової допомоги** дещо більше задоволені ВПО, ніж пересічні громадяни (83% проти 78%) (див. Діаграму 1.3.7 та Діаграму 1.3.8). Вище оцінили роботу Системи БПД ВПО з приймаючих громад (86% проти 71% в транзитних), а також із сіл та менших міст (87%). Частіше досвідом співпраці з Системою БПД задоволені чоловіки, ніж жінки (88% проти 80%), а також особи старше 60 років (87%) (Див. Діаграму 1.3.8).

Як би ви оцінили досвід взаємодії з БПД, отриманий після 24 лютого 2022 року?
(Серед тих, хто мав досвід взаємодії; зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 1.3.7



Діаграма 1.3.8



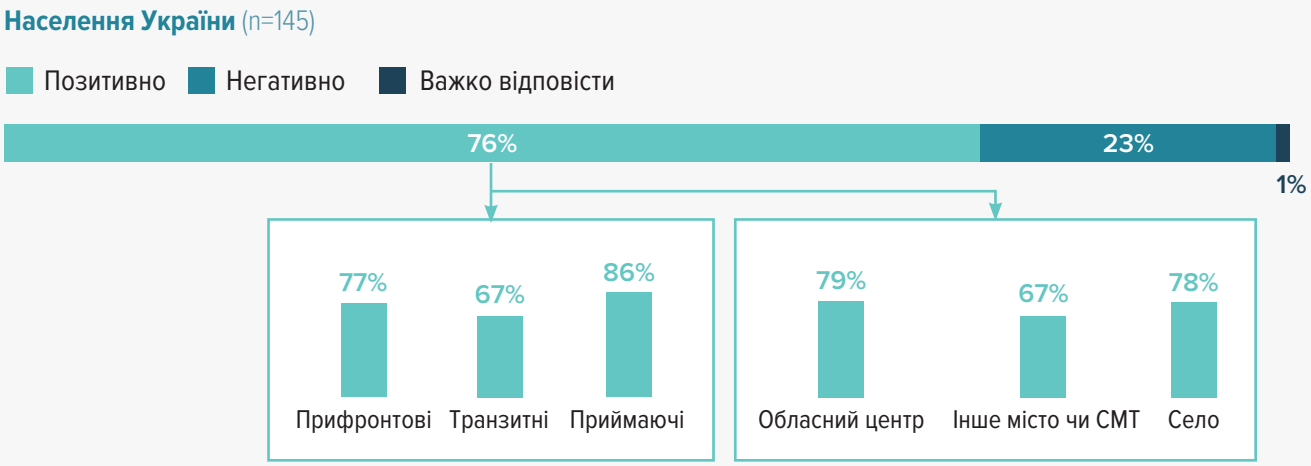
Досвідом співпраці з **поліцією** громадяни/-ки та ВПО задоволені рівною мірою.

Найвище роботу поліції оцінили громадяни/-ки з приймаючих громад (86%), дещо нижче — з прифронтових громад (77%), найнижче — з транзитних (67%). Вищі оцінки поліції ставлять мешканці обласних центрів і сіл (79% і 78%), тоді як у менших містах частка задоволених осіб є суттєво меншою (67%) (див. Діаграму 1.3.9).

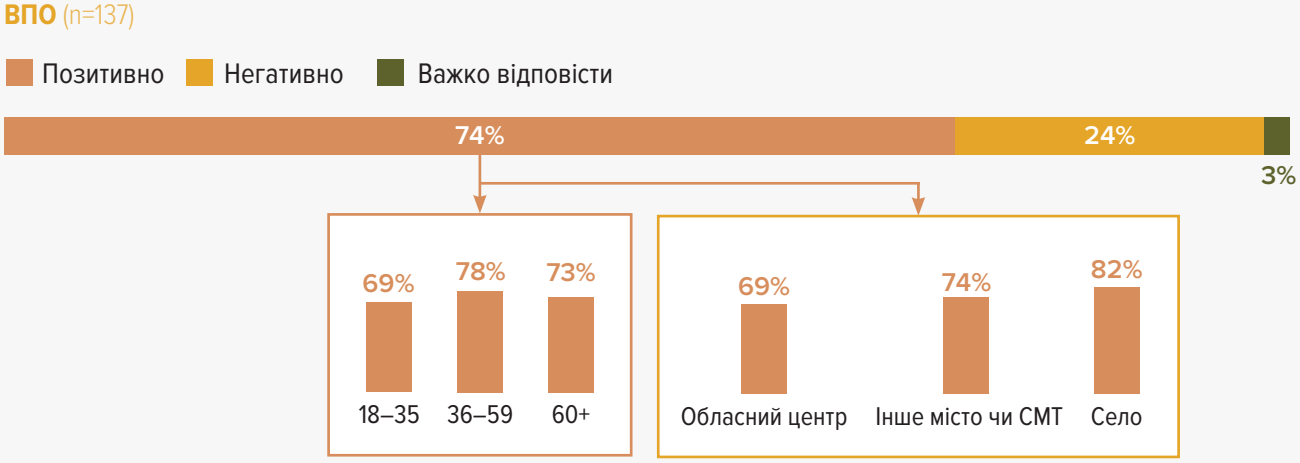
Серед ВПО досвідом співпраці з поліцією найбільше задоволене середнє покоління (36–59 років) — 78%, менше — старше покоління (60 років та старше) — 73%, найменше — молодь (18–35 років) — 69%. Чим меншим є населений пункт, тим вище ВПО оцінюють роботу поліції (див. Діаграму 1.3.10).

Як би ви оцінили досвід взаємодії з поліцією, отриманий після 24 лютого 2022 року?
(Серед тих, хто мав досвід взаємодії; зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 1.3.9



Діаграма 1.3.10



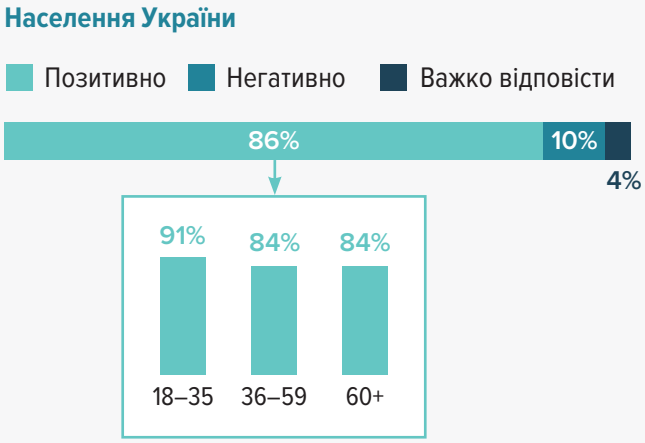
Громадяни/-ки України (і ВПО зокрема) здебільшого не відчувають бар'єрів під час звернення до поліції. Легко звернутись до поліції у разі необхідності можуть 86% громадян/-ок країни (з них 57% — цілком в цьому впевнені, ще 29% — радше впевнені). Протилежної думки дотримуються лише 10% респондентів (3% — категорично не згодні з цим твердженням, та 7% — радше не згодні) (див. Діаграму 1.3.11).

Переконання ВПО в цьому питанні виявилися більш оптимістичними. Легко звернутись до поліції у разі потреби готові 87% (з них 65% — цілком у цьому впевнені, ще 22% — радше впевнені). Протилежної думки дотримуються тільки 7% опитаних (2% — категорично з цим не згодні та 5% — радше не згодні) (див. Діаграму 1.3.12).

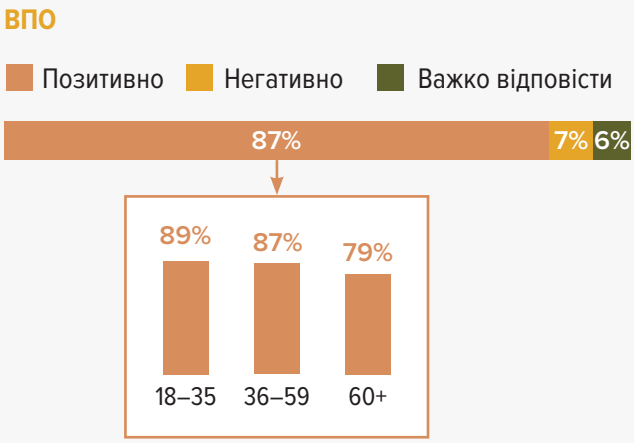
Чим молодшими є респонденти, тим рідше вони відчувають бар'єри стосовно звернення до поліції (див. Діаграму 1.1.2–1.1.3).

Чи згодні ви з твердженням: Я легко можу звернутись до поліції у разі необхідності?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 1.3.11



Діаграма 1.3.12



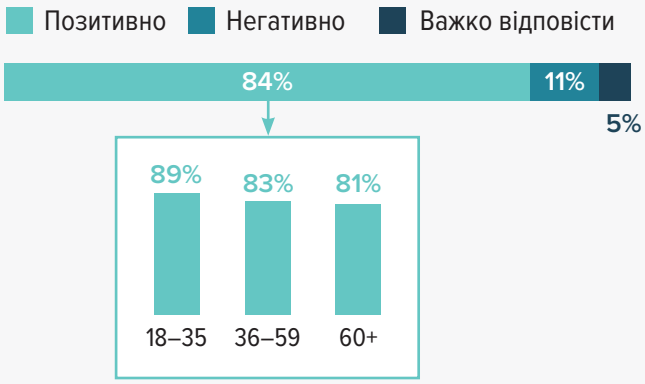
Також, громадяни/-ки України (і ВПО зокрема) переконані у тому, що поліція реагуватиме на виклики. Так вважає 84% респондентів (з них 47% — цілком в цьому впевнені, ще 37% — радше впевнені). Протилежної думки дотримуються 11% респондентів (2% — категорично не згодні з цим твердженням, та 9% — радше не згодні) (див. Діаграму 1.3.13).

Оцінки ВПО традиційно є більш оптимістичними. Реакції поліції на виклик очікують 86% опитаних (з них 54% — цілком впевнено, ще 32% — радше впевнено). Протилежної думки дотримуються лише 5% (1% — зовсім у це не вірять, та 4% — радше не згодні) (див. Діаграму 1.3.14).

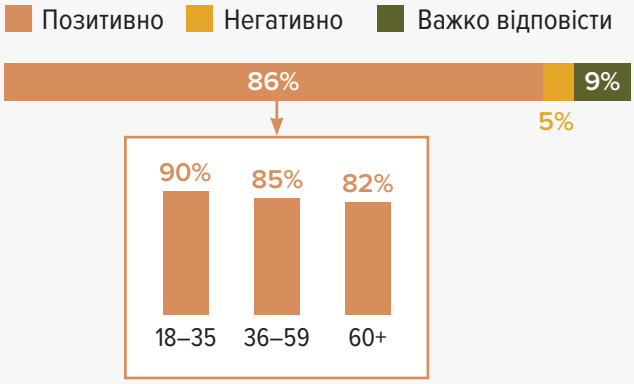
Чим молодшими є респонденти, тим більше вони впевнені у приїзді поліції за викликом (див. Діаграми 1.3.13–1.3.14).

Чи згодні ви з твердженням: Поліція приїде за моїм викликом?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 1.3.13



Діаграма 1.3.14



Більшість громадян/-ок України (і ВПО зокрема) вважають, що поліція діє справедливо.

Серед громадян/-ок так вважає 67% (з них 27% — цілком в цьому впевнені, ще 40% — радше впевнені). Протилежної думки дотримуються 27% респондентів (8% – категорично не згодні з цим твердженням, та 19% — радше не згодні) (див. Діаграму 1.3.15).

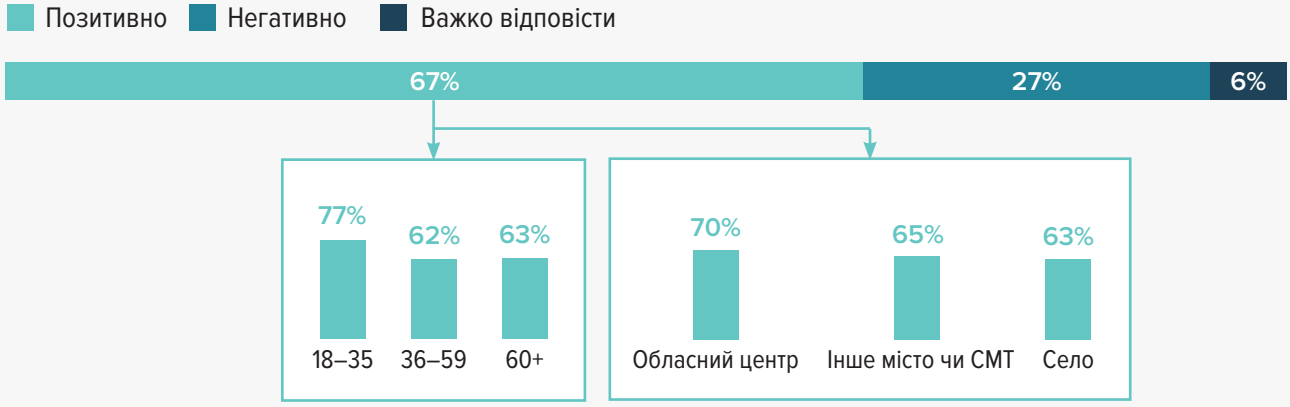
Оцінки ВПО є більш оптимістичними. Справедливого розв'язання проблеми поліцією очікують 71% (з них 30% — цілком впевнено, ще 41% — радше впевнено). Протилежної думки дотримуються 16% (5% — зовсім у це не вірять, та 11% — радше не згодні) (див. Діаграму 1.3.16).

Чим молодшими є громадяни/-ки, тим більше вони впевнені у справедливості дій поліції — цю впевненість частіше підтримують мешканці обласних центрів та менших міст (70% і 65%). Серед ВПО у справедливість дій поліції вірять ті, хто живе у невеликих містах (76%) (див. Діаграму 1.3.15 та див. Діаграму 1.3.16).

Чи згодні ви з твердженням: Поліція справедливо розв'яже проблему?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

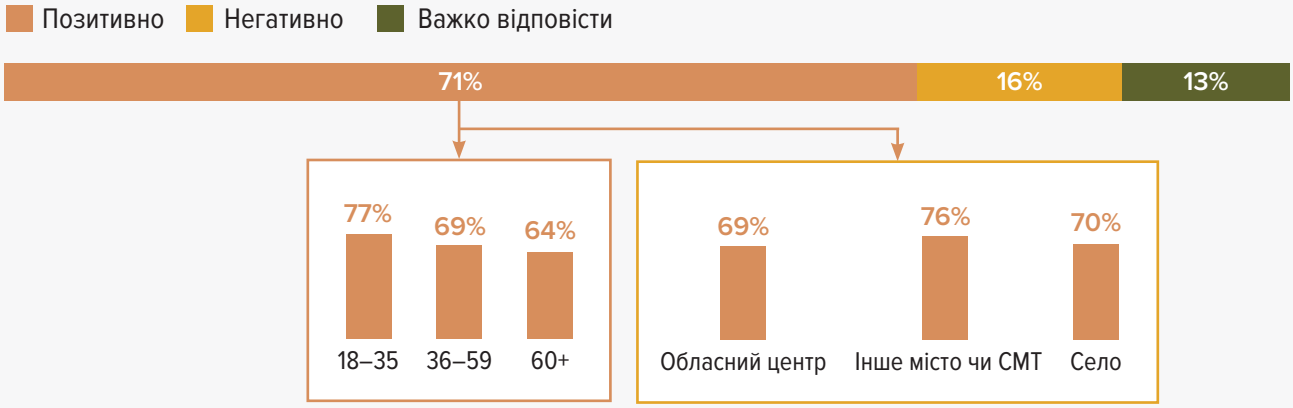
Діаграма 1.3.15

Населення України



Діаграма 1.3.16

ВПО



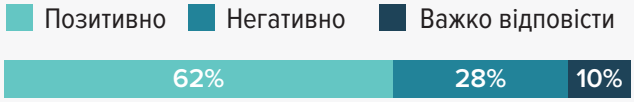
Цікаво, що абстрактний рівень довіри українського суспільства до поліції дещо нижчий, ніж оцінки, які випливають із досвіду взаємодії. Так у справедливість її дій вірить 67% населення, тоді як про позитивний досвід взаємодії з нею відзначають 76% опитаних. Таким чином, у суспільній свідомості все ще поширені негативні стереотипи щодо роботи поліції.

Подібний тренд властивий і в оцінці **судів**. Досвід взаємодії з судами виявився позитивним для 62% громадян/-ок та для 68% ВПО, тоді як рівень довіри до судів є суттєво нижчим (довіряють 58% населення, та 60% ВПО) (див. Діаграму 1.3.17 та див. Діаграму 1.3.18).

Як би ви оцінили досвід взаємодії з судами, отриманий після 24 лютого 2022 року?[15]

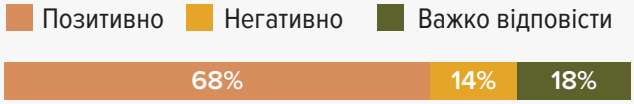
Діаграма 1.3.17

Населення України (n=29)



Діаграма 1.3.18

ВПО (n=22)



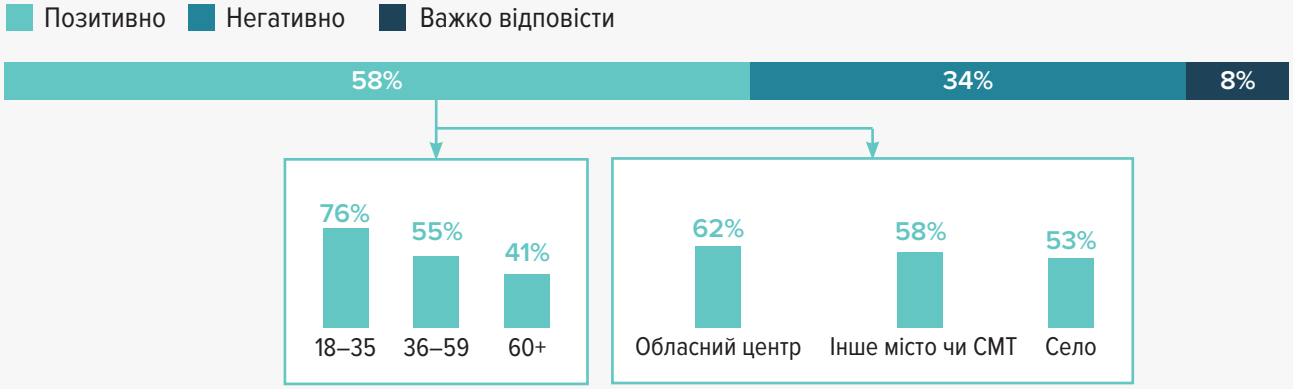
Попри те, що суди в Україні користуються найнижчим рівнем довіри, все-таки з-поміж інших досліджуваних органів їм довіряє понад половина громадян/-ок (12% — цілком переконані у можливості отримати справедливе рішення, 46% — радше вірять у це). Недовіра спостерігається у третини громадян/-ок (10% — зовсім не вірять у можливість добитись справедливості, 24% — радше не вірять у це).

Рівень довіри до судів серед ВПО подібний до оцінок населення в цілому, але менш критичний. У можливість добитись справедливого рішення повністю вірять 15%, радше вірять — 44%. Не вірить у таку можливість чверть внутрішньо переміщених осіб (8% — зовсім не вірять і 16% — радше не вірять) (див. Діаграму 1.3.20).

Якби ви стали жертвою злочину, чи змогли б ви домогтися правосуддя?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

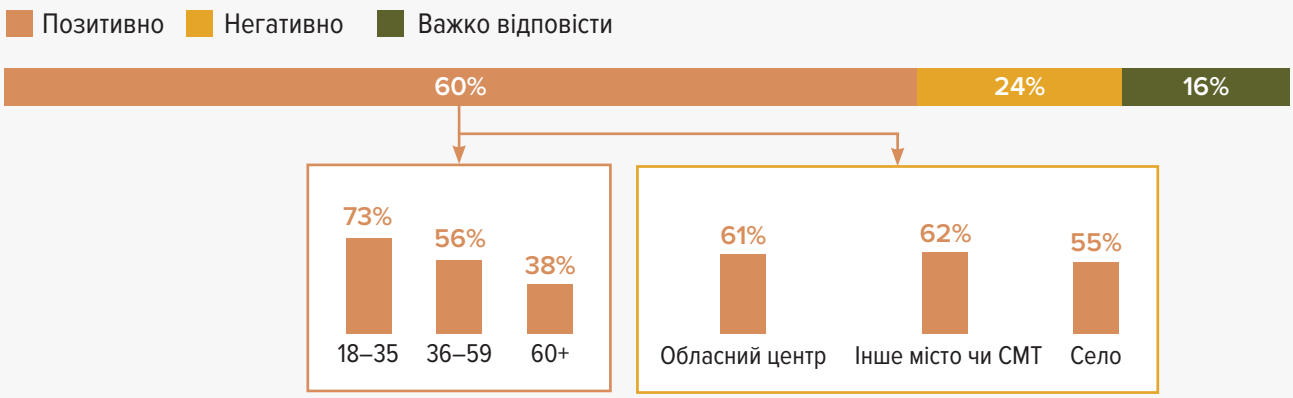
Діаграма 1.3.19

Населення України



Діаграма 1.3.20

ВПО



Чим молодшими є респонденти, тим більше вони впевнені у можливості добитися правосуддя. Цю впевненість частіше підтримують мешканці обласних центрів і менших міст. Серед ВПО у справедливість судів вірять ті, хто проживає у містах.

15 *Кількість випадків (n) від 20 до 50 є недостатньою для надійного аналізу.

Висновки

Результати дослідження дозволяють зробити висновок, що повномасштабне вторгнення Російської Федерації в Україну спричинило зростання запиту на правові та адміністративні послуги. Хоча попередніх звітів про роботу Системи БПД та ЦНАПів за 2022 рік ще немає і неможливо провести порівняльний аналіз кількості звернень за категоріями населення, можна припустити, що вагому частину з них становлять звернення від ВПО — згідно з результатами дослідження, 80% опитаних внутрішньо переміщених осіб зверталися до цих установ. Також ВПО активно взаємодіяли з ДМС. Чоловіки й жінки однаково часто зверталися до Системи БПД і ДМС, однак до ЦНАПів частіше звертались жінки, а до поліції — чоловіки (ті самі тенденції демонструють і ВПО).

Респонденти загалом позитивно оцінюють взаємодію зі всіма переліченим вище органами й установами: ДМС — 84%, Система БПД — 78%, поліція — 76%. Громадяни, у тому числі ВПО, особливо високо цінили свою взаємодію з ЦНАПами — рівень задоволеності їх послугами сягає 85% (сума оцінок «позитивно» та «швидше позитивно»). Окремо варто відзначити переконання переважної більшості респондентів у тому, що поліція реагуватиме на виклики (84%) та діятиме справедливо (67%).

Примітно, що чим молодшими є респонденти, тим вище вони оцінюють досвід взаємодії із органами, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг, і тим більше їм довіряють. Також спостерігається певна упередженість в оцінках щодо послуг судів і поліції — довіра до цих органів з боку тих громадян, хто мав досвід взаємодії з ними, в цілому є вищою, ніж з боку тих, хто такого досвіду не мав. Це дозволяє нам зробити висновок про те, що громадська думка щодо оцінки роботи органів і організацій, що забезпечують доступ до правосуддя, змінюється на краще внаслідок досвіду взаємодії з цими органами. Однак сприйняття цих органів громадянами все ще певною мірою базується на застарілих стереотипах та не відображає змін, які відбулися внаслідок реформ.

У той самий час, частина громадян/-ок, що потребували послуг органів і організацій, які забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг, не змогли їх отримати.

Таким чином, можна зробити висновок, що правоохоронним органам, ДМС, Системі БПД, та системі адміністративних послуг для населення вдалося зберегти керованість і ефективність в умовах війни за дедалі більшого навантаження. Про це свідчить збереження більшістю населення довіри до її органів та високий рівень задоволеності громадян/-ок та ВПО зокрема досвідом взаємодії з ними.

РОЗДІЛ 2.

СФЕРИ РЕАГУВАННЯ СИСТЕМИ БПД

2.1. Типові ситуації порушення прав під час війни

Небезпека війни найчастіше асоціюється зі смертю, травмами, руйнуванням будівель та інфраструктури, знищенням майна. Однак вона має й менш наочні, хоч і не менш негативні наслідки — значна частина громадян/-ок зазнає порушення їхніх прав. Це можуть бути як порушення основних прав людини державою-агресором (вбивства й тілесні ушкодження, викрадення людей на окупованих територіях, примусове вивезення, катування та нелюдське поводження), так і порушення прав на свободу пересування, порушення трудових прав, незаконне позбавлення права власності. Типовими прикладами таких явищ можуть бути: порушення прав під час перетину блокпостів чи кордонів, незаконні звільнення, питання щодо законності мобілізації мобілізація, вилучення особистого майна на військові цілі. Для дослідження доступності правової допомоги під час війни важливо розуміти, наскільки поширені подібні порушення зараз та які дії громадяни вчиняють для відновлення своїх порушених прав.

Перш за все, слід відзначити, що, згідно з результатами дослідження, 87% громадян/-ок України не стикались із переліченими явищами. У групі ВПО цей відсоток трохи нижчий — 83%.

Найчастіше респонденти під час опитування відзначали порушення трудових прав (7%). Близько 3% громадян/-ок твердять, що вони або члени їхніх домогосподарств стикались із незаконною, на їхню думку, мобілізацією. Ще 3% зазнавали порушення прав під час перетину блокпостів. Менш як 1% стикались із порушенням прав під час перетину кордону та вилученням майна у військових цілях (див. Діаграму 2.1.1).

ВПО трохи частіше, ніж пересічні громадяни, стикались із порушенням трудових прав (кожен/-а десятий/-а), вилученням особистого майна на військові цілі (2%) та порушенням прав під час перетину державного кордону (2%) (див. Діаграму 2.1.1).

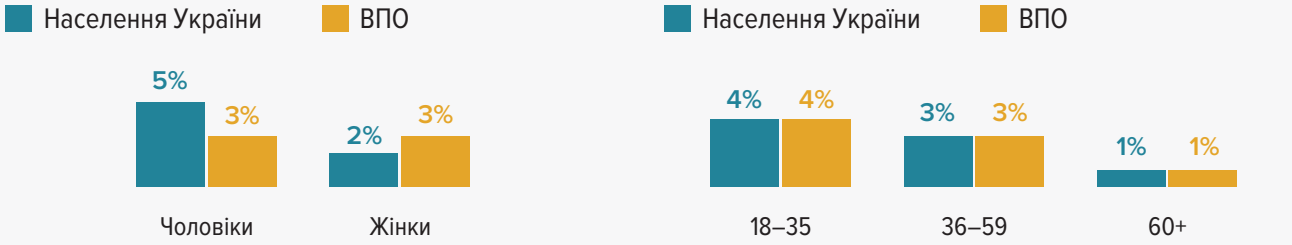
Чи стикались ви особисто або члени вашого домогосподарства з такими явищами після 24 лютого 2022 року?

Діаграма 2.1.1

З порушенням прав під час перетину блокпостів та з питань мобілізації дещо частіше стикались чоловіки та молодь, що пов'язано з більш прискіпливими перевірками на блокпостах осіб чоловічої статі та, відповідно, мобілізацією чоловіків, що триває (див. Діаграму 2.1.2).

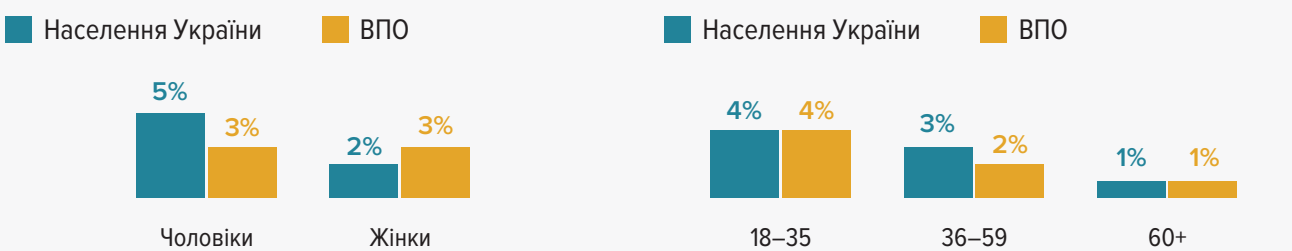
Чи стикались ви особисто або члени вашого домогосподарства з незаконною (на думку респондента) мобілізацією після 24 лютого 2022 року?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 2.1.2



Чи стикались ви особисто або члени вашого домогосподарства з порушенням прав під час перетину кордону після 24 лютого 2022 року?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 2.1.3



Окрему увагу у дослідженні було приділено змісту **проблем, з якими стикались громадяни/-ки під час перетину кордону.** Найчастіше йшлося про брак необхідних для перетину кордону документів (6 згадок), труднощі зі збором документів (5 згадок) та відмову у перетині кордону чоловікам, котрі мають троє і більше дітей до 18 років (4 згадки).

ВПО наголошували на таких проблемах, як: брак необхідних для перетину кордону документів (9 згадок), відмова у перетині кордону студентам, які навчаються у закладах вищої освіти за кордоном на денній формі навчання (6 згадок)[16], проблеми зі збором / отриманням документів для перетину кордону (5 згадок).

Таким чином, можна зробити висновок, що проблеми під час перетину кордону не носять масштабного характеру і радше є окремими випадками.

2.2. Найпоширеніші питання, з якими звертаються до Системи БПД

Запит на послуги Системи БПД може виникати не лише в ситуації порушення прав людини, але й через **необхідність правового врегулювання чи документування відносин, які виникають під час війни (у т.ч. як наслідок її прямого чи опосередкованого впливу).** Подібні потреби виникали у майже половини мешканців країни (45,5%). Зокрема у третини місцевого населення (35%) і практично у всіх ВПО (94,3%).

У загальнонаціональному контексті, найбільш актуальними в переліку запитуваних послуг були ті, що пов'язані з масовим переміщенням населення в країні: отримання статусу ВПО (16,8%), оформлення виплат ВПО (9,7%). У ТОП-5 позицій також увійшли: оформлення соціальних виплат (7,5%), перереєстрація місця проживання ВПО (4,7%), оформлення особистих документів (4,5%).

Відносно поширеними були: звернення до правоохоронних органів, не пов'язані та пов'язані з бойовими діями та загрозами війни; питання оформлення спадщини; послуги нотаріусів; консультації щодо прав мобілізованих; реєстрація місця проживання; встановлення факту народження або смерті; питання щодо скорочення розміру оплати праці, примусових відпусток / простою; відшкодування збитків за майно; консультації щодо можливості виїзду / виїзду за кордон (чоловіків, дітей). Такі питання виникали у 2–3% опитаних, інші потреби вказали менш як 2% громадян/-ок.

Для місцевого населення найбільш актуальними були питання: оформлення соціальних виплат (6,7%); оформлення особистих документів (4,2%); звернення до правоохоронних органів, не пов'язані з бойовими діями та загрозами війни (3,6%); питання, пов'язані з оформленням спадщини (3%); послуги нотаріуса (2,8%).

Відносно поширеними були також запити щодо: отримання статусу ВПО, встановлення факту народження або смерті, консультації чи спори щодо скорочення розміру оплати праці, примусових відпусток, простою, права мобілізованих (відзначили 2–3%).

ВПО найчастіше розв'язували питання щодо: отримання статусу ВПО (87%), оформлення виплат ВПО (62,6%), реєстрації місця проживання (29,8%), оформлення соціальних виплат (18,9%), перереєстрації місця проживання ВПО (16,6%), оформлення особистих документів (12,3%).

Відносно поширеними були також запити щодо: відновлення втрачених або пошкоджених документів; консультації чи спори щодо скорочення розміру оплати праці, примусових відпусток, простою; врегулювання оплати по кредитах; звернення до правоохоронних органів, не пов'язані з бойовими діями та загрозами війни; відшкодування збитків за втрачене майно; консультації щодо можливості виїзду за кордон (чоловіків, дітей); відшкодування за проживання ВПО;

16 Опитування було проведене до набрання чинності інструкцією Державної прикордонної служби про заборону на виїзд за кордон студентів-чоловіків (14 вересня 2022 р.) https://life.liga.net/ru/poyasnennya/news/vyezd-studentov-inostrannyh-vuzov-za-granitsu-vo-vremya-voennogo-polojeniya-bolshe-nevozmojen

призначення та перерахунок пенсії; встановлення факту народження або смерті; юридичні консультації з інших питань. Ці ситуації відзначили 2–6% ВПО, інші потреби виникали у менш як 2% респондентів/-ок (див. Табл. 2.1.1).

Таким чином, основні запити щодо отримання правової допомоги від місцевого населення були пов'язані з оформленням соціальних виплат та документів, мобілізацією та трудовими правами, тоді як запити від ВПО переважно стосувалися оформлення їх статусу та соціальних виплат. Однак у масштабах всієї країни питання отримання статусу та виплат ВПО набагато переважають інші запити — майже чверть від всіх запитів на правову допомогу, тоді як реєстрація місця проживання ВПО становить 4,7%, а оформлення особистих документів — 4,5%.

Таблиця 2.1.1

Найпоширеніші питання, з якими звертаються до Системи БПД[17]

		Населення України	Місцеве населення	ВПО
Отримання статусу ВПО		**16,8%**	2,1%	**87%**
Врегулювання фінансових питань	Оформлення виплат ВПО	**9,7%**	1,1%	**62,6%**
	Оформлення соціальних виплат	**7,5%**	**6,7%**	**18,9%**
	Відшкодування збитків (рухоме чи нерухоме майно, шкода здоров'ю)	2%	1,3%	3,3%
	Оплата кредиту	1,7%	1,7%	4,3%
	Відшкодування за проживання ВПО	1,7%	0,7%	2,6%
	Призначення та перерахунок пенсії	1,2%	1,0%	2,5%
	Оскарження нарахувань за комунальні послуги	1%	1,1%	0,9%
	Житлові субсидії	0,7%	0,7%	0,3%
	Аліменти	0,3%	0,3%	1,4%
Реєстрація місця проживання	Перереєстрація місця проживання ВПО (повторне переміщення)	4,7%	0,4%	**16,6%**
	Реєстрація місця проживання	2,3%	**1,4%**	**29,8%**
Оформлення/ відновлення особистих документів, виправлення документів	Оформлення особистих документів	**4,5%**	**4,2%**	**12,3%**
	Відновлення втрачених або пошкоджених документів	1,9%	1,4%	6,2%
	Виправлення помилок у документах	0,9%	0,9%	1,6%
Звернення до правоохоронних органів	Інші звернення, не пов'язані з бойовими діями	**3,4%**	**3,6%**	**3,5%**
	Пов'язане з бойовими діями та загрозами війни	2,2%	1,8%	1,4%
	Домашнє насильство, гендерно зумовлене насильство	0,2%	0,2%	0,4%

17 Тут і в подібних таблицях пусті клітинки означають 0%.

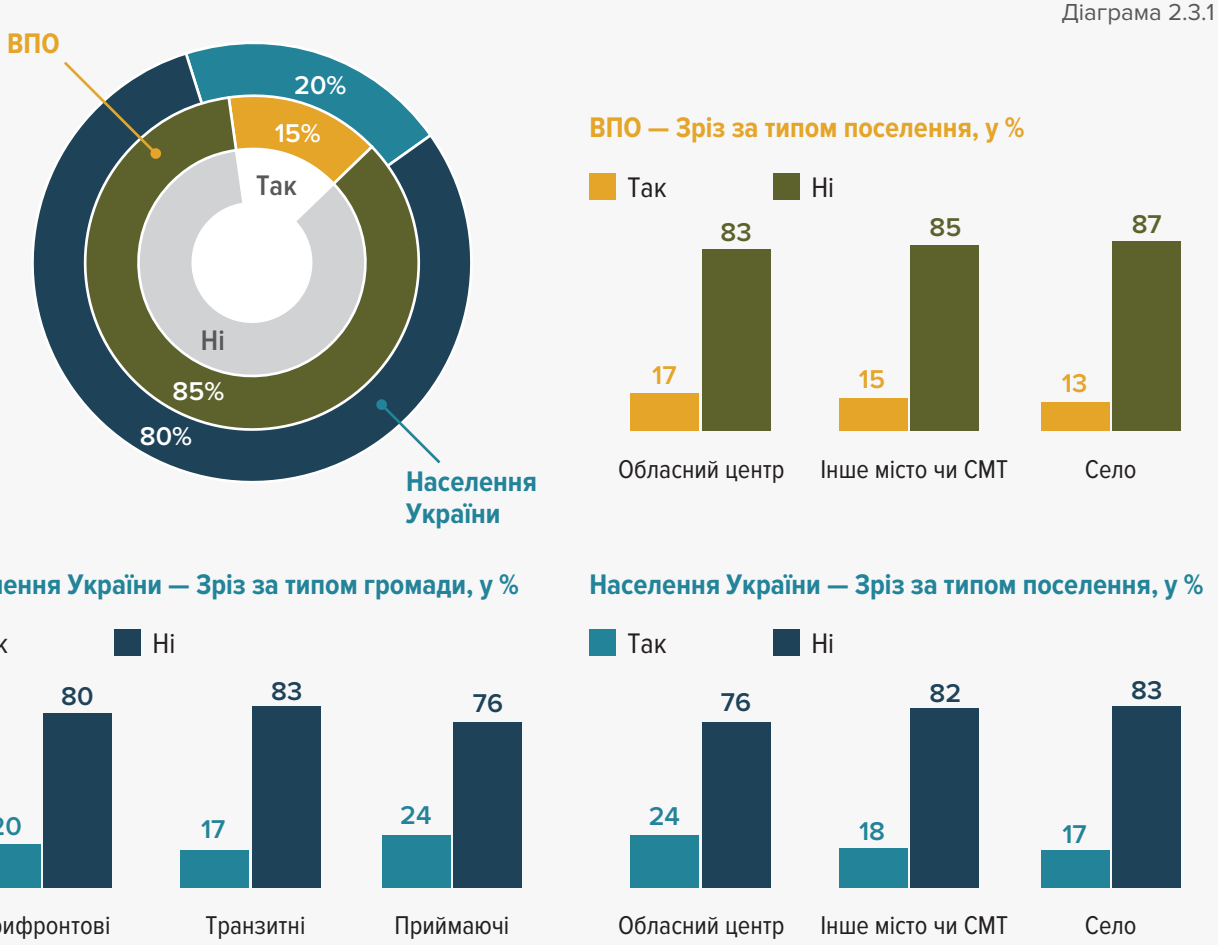
		Населення України	Місцеве населення	ВПО
Офіційне оформлення майнових чи орендних відносин	Питання, пов'язані зі спадщиною	**2,8%**	**3%**	**0,9%**
	Купівля/ продаж нерухомості, реєстрація права власності	1,5%	1,7%	0,2%
	Приватизація земельної ділянки	0,6%	0,7%	0,2%
	Відновлення документів на майно	0,3%	0,4%	0,3%
	Оренда земельної ділянки	0,2%	0,1%	0,1%
Представлення інтересів в суді чи в інших установах; послуги адвокатів, нотаріусів та ін.	Послуги нотаріуса	**2,5%**	**2,8%**	**1,7%**
	Юридичні консультації	1,6%	1,4%	2,5%
	Супровід у суді	0,8%	0,9%	0,5%
	Представлення інтересів у інших державних установах	0,4%	0,5%	1,1%
Консультації щодо мобілізації	Права мобілізованих	**2,3%**	**2,0%**	**1,9%**
	Підстави відмови від мобілізації	1,0%	0,7%	1,1%
	Незаконна (на думку респондентів) мобілізація	0,8%	0,7%	1,5%
Встановлення фактів, що мають юридичне значення	Встановлення факту народження або смерті	**2,3%**	**2,1%**	**2,1%**
	Сімейне право (укладання / розірвання шлюбу, всиновлення / опіка)	0,8%	0,7%	1%
	Оголошення особи (родича) безвісно відсутньою	0,4%	0,4%	0,5%
Консультації чи спори щодо трудових відносин, роботи	Скорочення розміру оплати праці, примусова відпустка, простій	**2,1%**	**2%**	**4,6%**
	Незаконне звільнення / процедура звільнення	1%	1,1%	1,3%
	Підтвердження умов праці та страхового стажу	0,6%	0,5%	1,1%
	Можливість працевлаштування без підтвердження звільнення з попереднього місця роботи	0,5%	0,5%	1,4%
	Переведення на іншу роботу	0,1%	0,1%	0,7%
Проблеми / питання при виїзді за кордон	Консультації щодо можливості / виїзду за кордон (чоловіків, дітей тощо)	**2%**	**1,5%**	**2,9%**
	Питання щодо звернення до посольства / консульства			0,5%
Інше		**2,8%**	**3,1%**	**3,4%**
Жодне з переліченого		**54,5%**	**64,9%**	**5,6%**

2.3. Потреби у правовій допомозі громадян/-ок, які перебувають за кордоном

Потреби у правовій допомозі населення, яке виїхало з України, також залишаються актуальними. Як зазначалося вище, з початку повномасштабного вторгнення понад 4 млн українців виїхали з країни, рятуючись від війни. Кожен/-а п'ятий/-а опитаний/-а громадянин/-ка України відзначили, що в їхньому домогосподарстві є члени сім'ї, які виїжджали за кордон (див. Діаграму 2.3.1). Серед опитаних ВПО це число є дещо меншим (15%). Правова допомога українцям за кордоном так само необхідна, як і громадянам, які залишилися в країні.

Чи виїжджали ви або хтось із членів вашого домогосподарства за кордон, рятуючись від війни після 24 лютого 2022 року?

Діаграма 2.3.1



Найбільше громадян/-ок виїхали з приймаючих областей (24%), трохи менше з прифронтових (20%), найменше з транзитних (17%) (див. Діаграму 2.3.1).

Частіше за кордон виїжджало населення України з великих міст (17%) (див. Діаграму 2.3.1).

Серед тих, хто опинився за кордоном, 84% громадян/-ок (та 70% ВПО) не були в ситуаціях, які потенційно потребували безоплатної правової допомоги від уряду України.

Разом з тим, **українські біженці/-ки час до часу стикались із потребою дистанційного розв'язання низки правових питань в Україні.** Найчастіше йшлося про питання, пов'язані з соціальними виплатами / пенсією (актуально для 4,7% громадян/-ок за кордоном), відновленням втрачених чи пошкоджених документів або таких, строк дій яких закінчився, а також отримання послуг БПД (3,2%). Інші потреби виникали менш як у 2% біженців/-ок за кордоном (див. Діаграму 2.3.2).

Разом з тим, згідно з даними Мережі правового розвитку, біженці з України потребують підтримки в оформленні заяв на отримання статусу біженця / імміграції; житла; трудових прав; доступу до державних послуг (медицина, освіта, соціальний захист); питань, пов'язаних з бізнесом та щодо перекладу[18].

Потреби членів домогосподарств ВПО, які виїхали за кордон, здебільшого є такими самими. Разом із тим, в цій категорії значно частіше виникала потреба в отриманні правової допомоги (актуально для 7,8%). Також частіше йшлося про питання, пов'язані з соціальними виплатами та пенсіями (4,9%), відновленням документів (4,5%) та відшкодуванням збитків за завдану шкоду майну (2,2%). Інші потреби виникали у менш як 2% ВПО за кордоном (див. Діаграму 2.3.2).

Чи стикалися ви або члени вашого домогосподарства, перебуваючи за кордоном, з необхідністю дистанційно розв'язувати такі правові питання в Україні?
(Серед тих, хто виїжджав за кордон)

Діаграма 2.3.2

18 https://www.prostir.ua/?news=ekosystema-pravovoji-pidtrymky-dlya-zabezpechennya-potreb-ukrajintsiv-zakordonom

Висновки

Аналіз найпоширеніших питань, з якими звертаються до Системи БПД, засвідчив, що 87% опитаних громадян/-ок України не стикалися з ситуаціями порушення своїх прав (у групі ВПО — 83%). У той самий час, кожний/-а десятий/-а громадянин/-ка, та кожний/-а шостий/-а ВПО зазнавали порушення їхніх прав або прав членів їхніх домогосподарств. Найчастіше йшлося про порушення трудових прав (7%), мобілізацію (3%), порушення прав під час перетину блокпостів (3%).

Про потребу у правовій допомозі щодо питань, що прямо чи опосередковано пов'язані з війною, заявили 45,5% громадян/-ок України (35% місцевого населення та 94% ВПО). Майже чверть усіх правових запитів громадян/-ок України становлять питання про отримання статусу та виплат ВПО. Основні запити щодо отримання правової допомоги від місцевого населення були пов'язані з оформленням соціальних виплат та особистих документів. Найбільш поширені правові питання для різних категорій населення наведені у таблиці.

Таблиця 2.1.2

ТОП-5 найпоширеніших питань, з якими звертаються до Системи БПД після 24 лютого 2022 року

Населення України	Місцеве населення	ВПО
• отримання статусу ВПО • оформлення виплат ВПО • оформлення соціальних виплат • перереєстрація місця проживання ВПО • оформлення особистих документів.	• оформлення соціальних виплат • оформлення особистих документів • звернення до правоохоронних органів (не пов'язані з загрозами війни) • питання, пов'язані зі спадщиною • послуги нотаріуса	• отримання статусу ВПО • оформлення виплат ВПО • реєстрація місця проживання • оформлення соціальних виплат • перереєстрація місця проживання ВПО

Близько 3% населення та 4,5% ВПО відзначили, що вони або члени їхніх домогосподарств потребували дистанційного розв'язання правових питань під час перебування за кордоном (після 24 лютого 2022 року). Найчастіше йшлося про соціальні виплати та пенсії, відновлення документів, відшкодування збитків за завдану майну шкоду.

Отже, доступність правової допомоги залишається актуальною як для громадян/-ок України в цілому, так і для ВПО, а також українців, що зараз перебувають за кордоном.

РОЗДІЛ 3.

ПОТРЕБИ У ПРАВОВІЙ ДОПОМОЗІ

3.1. Масштаби потреб у правовій допомозі

Як зазначалося вище, бойові дії на території України торкнулися усіх сфер життя, зокрема вони позначилися і на кількості запитів на правову допомогу. **Кожен/-а десятий/-а повнолітній/-я опитаний/-а громадянин/-ка задекларували потребу у правовій допомозі** після 24 лютого 2022 року. У категорії ВПО правової допомоги потребувала чверть респондентів (див. Діаграму 3.1.1), що підтверджує зазначені у Розділі 1 результати дослідження про вищий рівень запиту ВПО на правову допомогу.

Чи потребували ви правової допомоги після 24 лютого 2022 року?

Діаграма 3.1.1

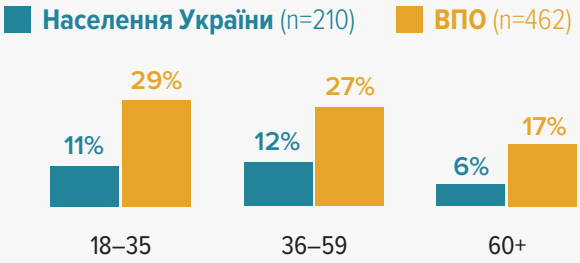
Дещо частіше таку потребу декларували респонденти/-ки працездатного віку (18–59 років).

Чим нижчим був рівень доходу респондентів/-ок, тим частіше вони потребували правової допомоги. Цей тренд характерний як для населення, так і для ВПО (див. Діаграму 3.1.2).

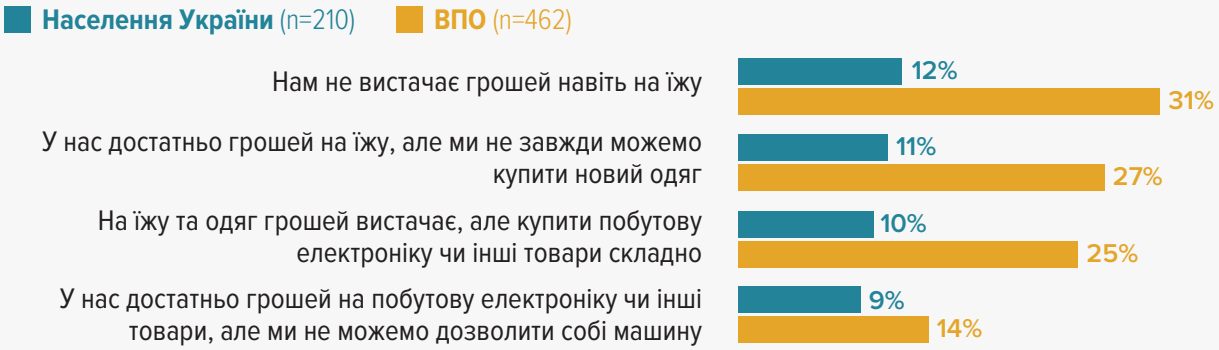
Чи потребували ви правової допомоги після 24-го лютого 2022 року?
(Серед тих, хто потребував; зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 3.1.2

Зріз за віком, у %



Зріз за матеріальним становищем, у %



3.2. Формат правової допомоги, якого потребують громадяни/-ки

Найчастіше громадяни/-ки **потребували правової допомоги у форматі:** консультацій і роз'яснень з правових питань (41%), складення документів, не пов'язаних із судовими справами (35%), інформації про права і закони (30%). Натомість про вторинну правову допомогу запитували значно рідше: складення документів, пов'язаних із судовими справами (9%); захист чи представлення інтересів в суді, в органах влади, в спорах (7%) (див. Діаграму 3.2.1).

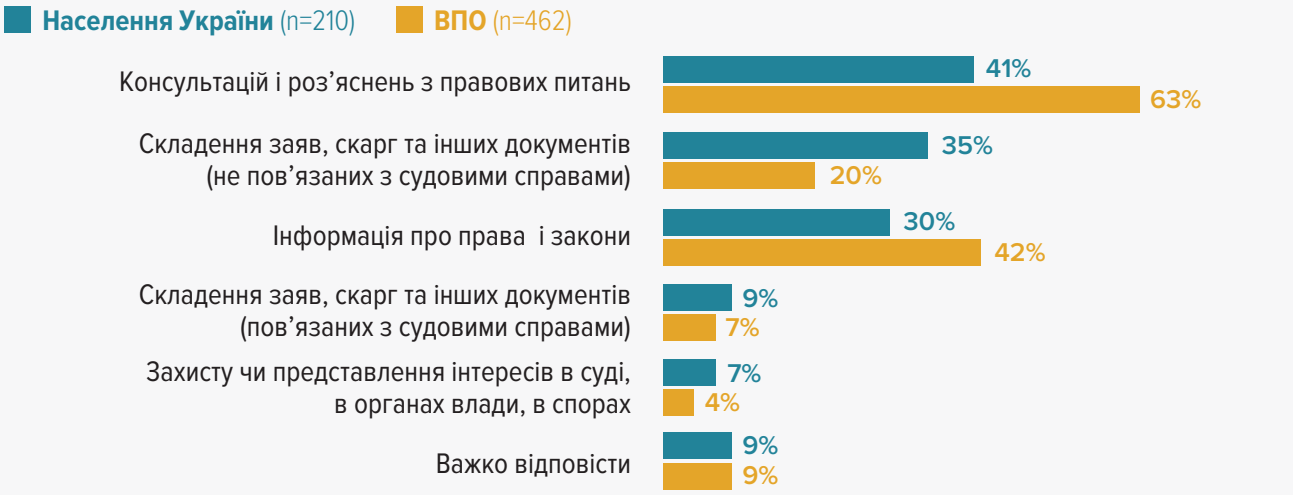
Серед ВПО, у порівнянні з населенням, значно вищим є запит на консультації та роз'яснення з правових питань (63%), а також на інформацію про права і закони (42%). Натомість вони рідше потребували допомоги у складенні документів, не пов'язаних (20%) та пов'язаних (7%) з судовими справами, захистом чи представленням інтересів в суді, в органах влади, в спорах (4%) (див. Діаграму 3.2.1).

Аналіз соціально-демографічних особливостей потреб у правовій допомозі засвідчує, що чоловіки дещо частіше, ніж жінки, потребували консультацій і роз'яснень з правових питань та складення документів, пов'язаних з судовими справами. Натомість жінки частіше потребували складення заяв, скарг та інших документів, не пов'язаних з судовими справами (див. Діаграму 3.2.2).

Громадяни віком від 18 до 35 років найчастіше потребували консультацій та роз'яснень з правових питань. Водночас громадяни віком старше 60 років найчастіше потребували допомоги у складенні заяв, скарг та інших документів, не пов'язаних із судовими справами чи правоохоронними органами, та набагато рідше — інформацію про права та закони (див. Діаграму 3.2.2).

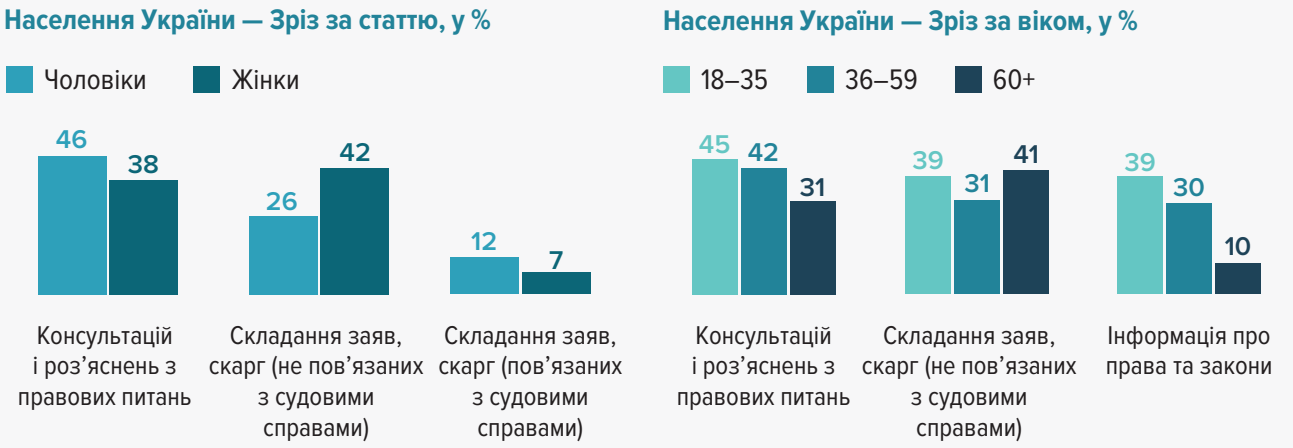
Якої саме правової допомоги ви потребували?
(Серед тих, хто потребував правової допомоги)

Діаграма 3.2.1



Якої саме правової допомоги ви потребували?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

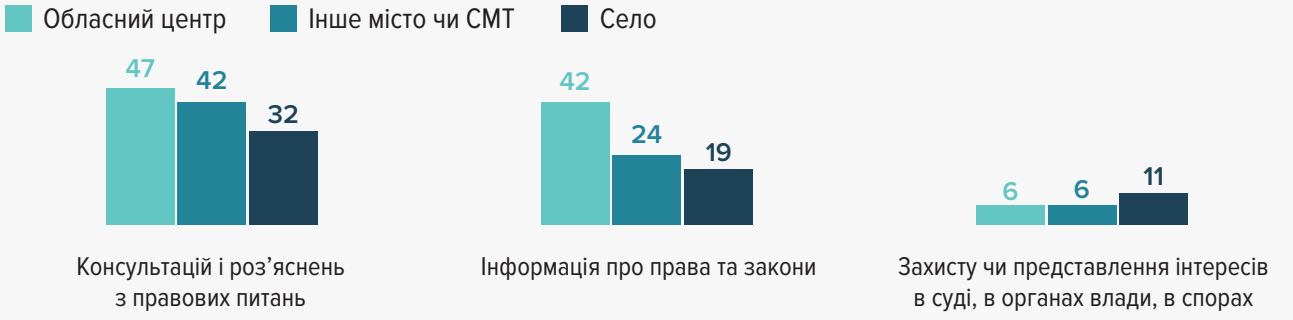
Діаграма 3.2.2



Чим більшим є населений пункт, тим частіше його мешканці потребували інформації про права та закони, консультацій із правових питань. Натомість мешканці сіл частіше потребували захисту чи представлення інтересів в суді, органах влади чи в спорах. (див. Діаграму 3.2.3).

Якої саме правової допомоги ви потребували?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 3.2.3



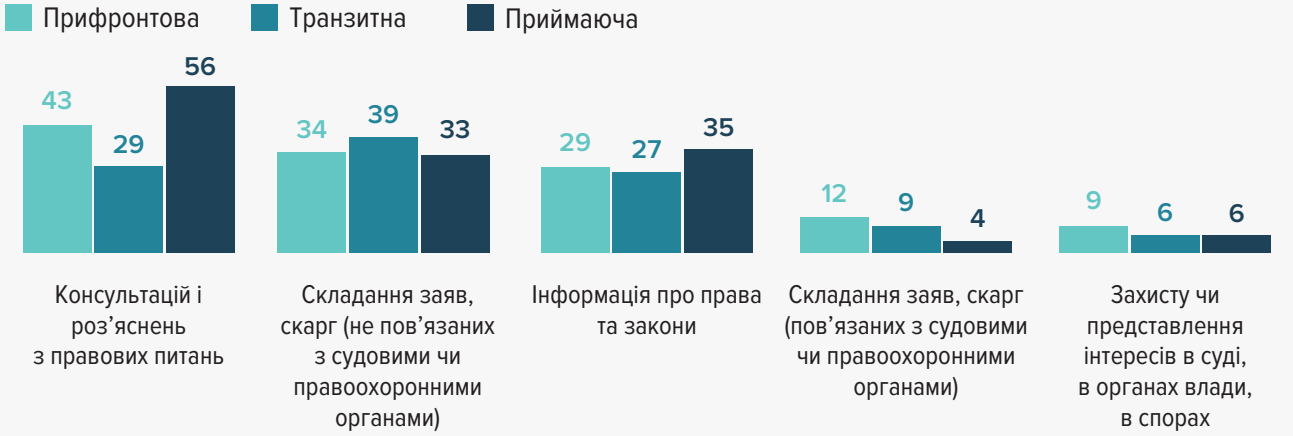
Запит на інформацію про права і закони, на консультації та роз'яснення з правових питань були найбільш актуальними для жителів приймаючих громад (56%), менш актуальними — для прифронтових громад (43%) і найменш актуальними — у транзитних громадах (29%) (див. Діаграму 3.2.4).

Складення заяв, скарг та інших документів, не пов'язаних із судовими справами, частіше потребувало населення транзитних громад (39%) (див. Діаграму 3.2.4).

Вторинна правова допомога (представлення інтересів та складення документів, пов'язаних із судовими чи правоохоронними органами) була найпопулярнішою в прифронтових громадах (9%) (див. Діаграму 3.2.4).

Якої саме правової допомоги ви потребували?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 3.2.4



Соціально-демографічний аналіз відповідей ВПО дозволяє зробити висновок, що інформаційно-консультативної підтримки дещо частіше потребували чоловіки, ніж жінки (67% проти 61%) (див. Діаграму 3.2.5).

ВПО у сільській місцевості частіше потребували консультацій і роз'яснень (70%). Переміщені особи з невеликих міст найчастіше потребували допомоги зі складанням заяв, скарг та інших документів (не пов'язаних із судовими справами) — 25%. Натомість в обласних центрах частіше потребували інформації про права і закони (61%) (див. Діаграму 3.2.6).

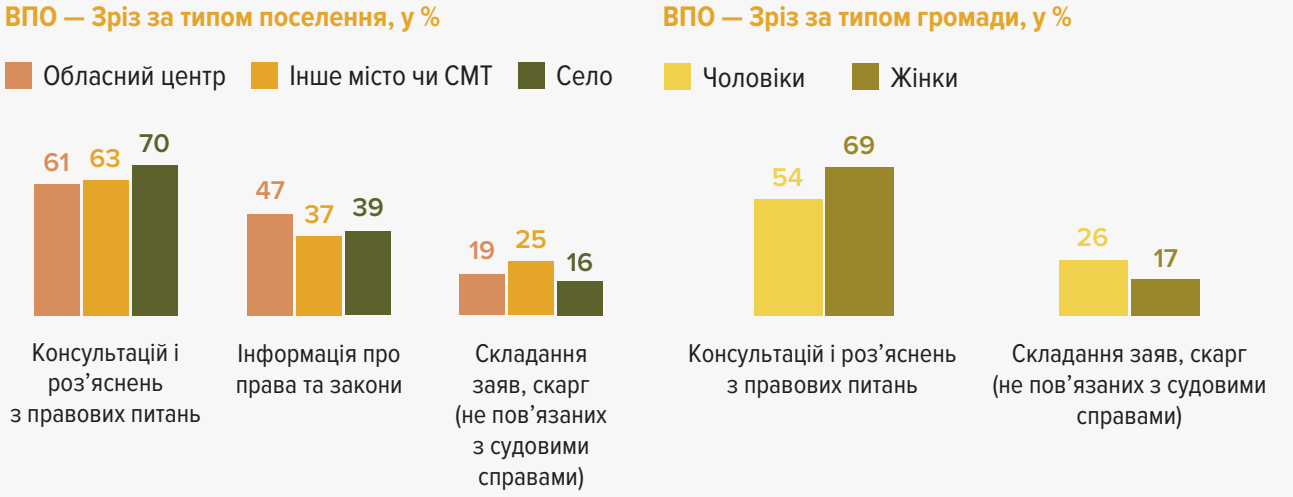
ВПО з транзитних і приймаючих громад частіше потребували консультацій і роз'яснень (54% і 69%) (див. Діаграму 3.2.6).

Якої саме правової допомоги ви потребували?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 3.2.5

Якої саме правової допомоги ви потребували?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 3.2.



3.3. Ситуації, в яких виникала потреба у правовій допомозі

Найчастіше громадяни/-ки України **потребували правової допомоги у таких питаннях:** отримання статусу ВПО (22,4%) та оформлення виплат ВПО (17,6%).

У ТОП-5 запитів також увійшли: оформлення соціальних виплат (11%), спадщина (10%), оформлення особистих документів (8,1%).

Відносно значною була потреба у розв'язанні питань щодо: відшкодування збитків за майно; перереєстрації місця проживання ВПО; прав мобілізованих; звернення до правоохоронних органів, не пов'язаних із бойовими діями та загрозами війни; а також у послугах нотаріусів та юристів. Ці питання були актуальними для 6-8% громадян, інші потреби виникали у менш як 5% тих, хто потребував допомоги.

Місцеве населення найчастіше потребувало допомоги з питань: спадщини (15,1%); оформлення соціальних виплат (12,6%); звернень до правоохоронних органів, не пов'язаних з війною (8,4%); послуг нотаріуса (8,4%); та оформлення особистих документів (7,6%).

Відносно значною була потреба у розв'язанні таких питань: відшкодування збитків за майно, прав мобілізованих, скорочення розміру оплати праці, примусової відпустки, простою. Ці питання були актуальними для 6–7% громадян, інші потреби виникали у менш як у 5%, серед тих, хто потребував допомоги.

Для ВПО найбільш актуальними були питання: отримання статусу ВПО (42,5% тих, хто потребував допомоги), оформлення виплат ВПО (32,8%), оформлення соціальних виплат (14,3%), реєстрація місця проживання (11,5%), оформлення особистих документів (10,2%).

Відносно поширеними були також запити щодо: перереєстрації місця проживання ВПО (8,9%); відновлення втрачених або пошкоджених документів (7,2%); консультацій, щодо можливості виїзду за кордон (чоловіків, дітей тощо) (6,1%).

Інші потреби виникали у менш як 5% ВПО з-поміж тих, які потребували правової допомоги (див. Табл. 3.3.1).

Таблиця 3.3.1

НАЙАКТУАЛЬНІШІ ПИТАННЯ ЩОДО ЯКИХ ПОТРІБНА ПРАВОВА ДОПОМОГА

(Серед тих, хто потребував правової допомоги)

		Населення України (n=383)	Місцеве населення (n=119)	ВПО (n=925)
Отримання статусу ВПО		**22,4%**	**2,5%**	**42,5%**
Врегулювання фінансових питань	Оформлення виплат ВПО	**17,6%**	2,5%	**32,8%**
	Оформлення соціальних виплат	**11%**	**12,6%**	**14,3%**
	Відшкодування збитків (рухоме чи нерухоме майно, шкода здоров'ю)	7,6%	**6,7%**	4,6%
	Призначення та перерахунок пенсії	3,8%	2,5%	2,2%
	Відшкодування за проживання ВПО	3,3%	2,5%	3,3%
	Аліменти			2,4%
	Оплата кредиту	2,9%	4,2%	2,2%
	Житлові субсидії	1,4%	0,8%	0,2%
	Оскарження нарахувань за комунальні послуги	0,5%	0,8%	0,4%
Офіційне оформлення майнових чи орендних відносин	Питання, пов'язані зі спадщиною	**10%**	**15,1%**	**2,4%**
	Купівля/ продаж нерухомості, реєстрація права власності	4,3%	5,0%	0,4%
	Відновлення документів на майно	1,4%	2,5%	0,4%
	Приватизація земельної ділянки	0,5%	0,8%	
	Оренда земельної ділянки	0,5%		
Оформлення/ відновлення особистих документів, виправлення документів	Оформлення особистих документів	**8,1%**	**7,6%**	**10,2%**
	Відновлення втрачених або пошкоджених документів	2,9%	1,7%	7,2%
	Виправлення помилок у документах	1,9%	1,7%	2,0%
Реєстрація місця проживання	Перереєстрація місця проживання ВПО (повторне переміщення)	**6,7%**	**1,7%**	**8,9%**
	Реєстрація місця проживання	1,9%	0,8%	**11,5%**
Консультації щодо мобілізації	Права мобілізованих	**6,7%**	**6,7%**	**1,3%**
	Незаконна (на думку респондентів) мобілізація	3,3%	3,4%	0,7%
	Підстави відмови від мобілізації	2,4%	3,4%	1,5%

		Населення України (n=383)	Місцеве населення (n=119)	ВПО (n=925)
Звернення до правоохоронних органів	Інші звернення, не пов'язані з бойовими діями	**5,7%**	**8,4%**	**1,3%**
	Пов'язане з бойовими діями та загрозами війни	3,3%	2,5%	1,5%
	Домашнє насильство, гендерно зумовлене насильство			0,2%
Представлення інтересів в суді чи в інших установах; послуги адвокатів, нотаріусів та ін.	Послуги нотаріуса	**5,7%**	**8,4%**	**2,6%**
	Супровід у суді	1,9%	1,7%	0,7%
	Юридичні консультації	**7,6%**	7,6%	3,9%
	Представлення інтересів у інших державних установах	1%	1,7%	1,5%
Консультації чи спори щодо трудових відносин, роботи	Скорочення розміру оплати праці, примусова відпустка, простій	**4,8%**	**5,9%**	**4,8%**
	Незаконне звільнення / процедура звільнення	1,9%	2,5%	1,5%
	Підтвердження умов праці та страхового стажу	1,4%	0,8%	1,5%
	Можливість працевлаштування без підтвердження звільнення з попереднього місця роботи	1,4%	1,7%	1,5%
	Переведення на іншу роботу			1,1%
Проблеми / питання при виїзді за кордон	Консультації щодо можливості / виїзду за кордон (чоловіків, дітей тощо)	**3,3%**	**3,4%**	**6,1%**
	Питання щодо звернення в посольство/ консульство			0,9%
Встановлення факту, що має юридичне значення	Встановлення факту народження або смерті	1,9%	1,7%	2,4%
	Сімейне право (укладання / розірвання шлюбу, всиновлення / опіка)	1,4%	1,7%	2,2%
	Оголошення особи (родича) безвісно відсутньою	0,5%	0,8%	0,9%
Інше		**18,1%**	**24,4%**	**10,4%**
Важко відповісти		**1,4%**		**4,6%**

Висновки

Таким чином, 10% громадян/-ок та чверть ВПО в умовах війни потребували правової допомоги. У переважній більшості випадків йшлося про отримання первинної правової допомоги (консультацій, інформації). Чоловіки дещо частіше за жінок потребували консультацій і роз'яснень з правових питань та складення документів, пов'язаних з судовими справами. Жінки частіше потребували складення заяв, скарг та інших документів, не пов'язаних з судовими справами. Громадяни віком від 18 до 35 років найчастіше потребували інформації про права і закони, тоді як громадяни віком старше 60 років — допомоги у складенні заяв, скарг та інших документів, не пов'язаних із судовими справами.

Як ілюструє таблиця нижче, питання статусу й виплат ВПО переважають серед запитів щодо правової допомоги у загальноукраїнському контексті. Питання щодо оформлення соціальних виплат є актуальним і для місцевого населення, і для ВПО.

Таблиця 3.3.2

ТОП-5 питань щодо яких потрібна правова допомога

Населення України	Місцеве населення	ВПО
• отримання статусу ВПО • оформлення виплат ВПО • оформлення соціальних виплат • спадщина • оформлення особистих документів.	• питання спадщини • оформлення соціальних виплат • звернення до правоохоронних органів (не пов'язані з війною) • послуги нотаріуса • оформлення особистих документів	• отримання статусу ВПО • оформлення виплат ВПО • оформлення соціальних виплат • реєстрація місця проживання • оформлення особистих документів.

Отже, результати дослідження підтвердили висновки, надані у попередніх розділах: запит ВПО на правову допомогу є стабільно вищим (25%) у порівнянні з запитом на правову допомогу у масштабі країни (10%).

РОЗДІЛ 4.

ОСОБЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

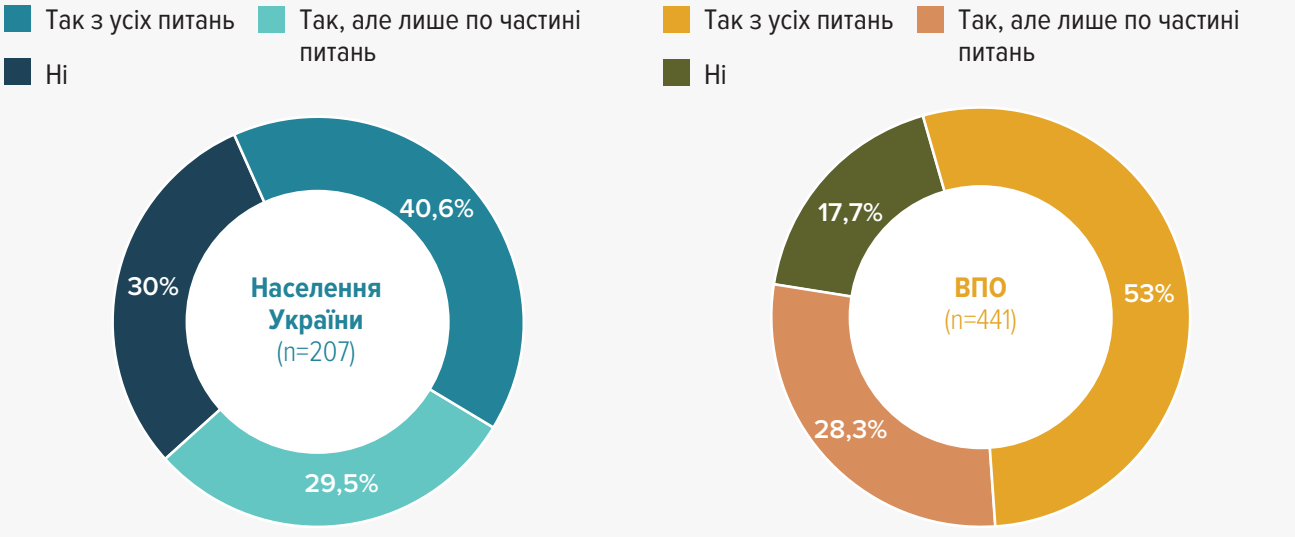
4.1. Масштаби наданої та отриманої правової допомоги

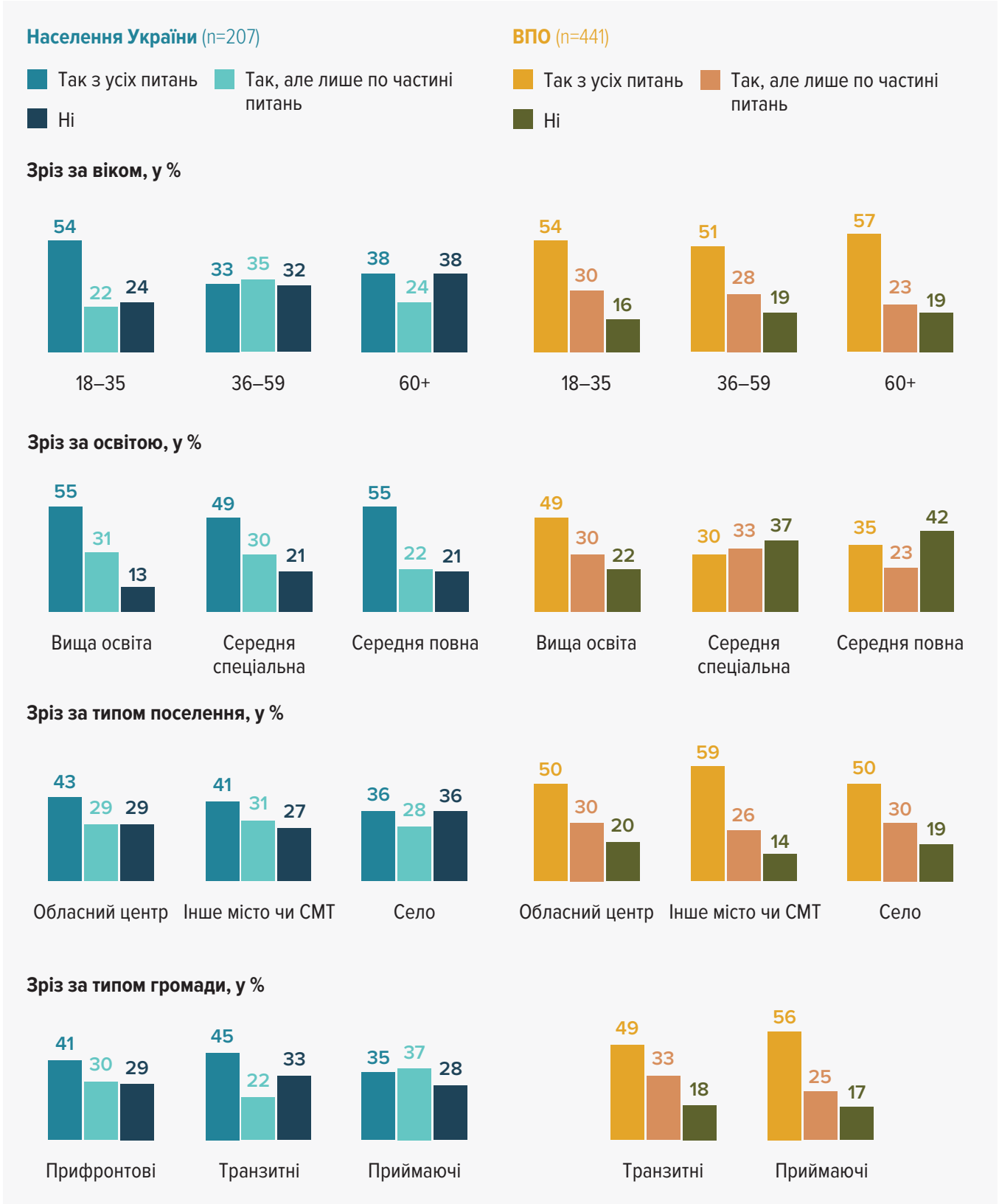
Попри високий рівень запиту на правові послуги, менш як половина опитаних громадян/-ок (40,6%) отримали увесь необхідний обсяг необхідної їм правової допомоги, ще третина (29,5%) отримала допомогу лише щодо частини питань. Третина громадян/-ок (30%) не отримували правової допомоги, хоч і потребували її (див. Діаграму 4.1.1).

Водночас ситуація з задоволенням потреб ВПО є дещо кращою. У повному обсязі вдалось отримати допомогу понад половині ВПО (53%). Не отримали її лише 18% (див. Діаграму 4.1.1).

Чи отримували ви правову допомогу у цій ситуації/ цих ситуаціях?
(Серед тих, хто потребував правової допомоги)

Діаграма 4.1.1





Правову допомогу частіше отримувала молодь (18–35 років). Також, чим вищим був рівень освіти респондентів/-ок, тим частіше їм вдавалось отримати правову допомогу. У категорії ВПО ці тренди не виражені (див. Діаграму 4.1.1).

Найбільше доступу до правової допомоги було у мешканців обласних центрів, найменше — у мешканців сіл. Натомість серед ВПО найбільший доступ до правової допомоги отримали ті, хто оселився у невеликих містах та селищах міського типу (див. Діаграму 4.1.1). Причини неотримання правової допомоги будуть проаналізовані нижче.

Цікавим виявився феномен транзитних громад. Саме тут найбільше респондентів, які не змогли отримати правову допомогу, і водночас тих, хто отримав допомогу у повному обсязі. ВПО частіше вдавалось отримати правову допомогу у приймаючих громадах, ніж у транзитних (див. Діаграму 4.1.1). Цей тренд може пояснений тим, що ВПО перебувають у транзитних громадах протягом нетривалого часу.

4.2. Бар'єри отримання правової допомоги

Основна причина, яка обмежувала доступ до правової допомоги — відсутність інформації про те, де її можна отримати (особливо актуальною ця тема була для ВПО), про що зазначили 36% населення України та 39% ВПО. Частина громадян/-ок відклали розв'язання питання до завершення війни (26% населення України та 17% ВПО). Однак значна частина мешканців країни послались на брак коштів для оплати послуг правової допомоги та неспроможність знайти потрібних фахівців. ВПО дещо рідше, ніж населення, пояснювали неотримання правової допомоги браком коштів, і частіше — браком фахівців (див. Діаграму 4.2.1).

Чому ви не отримали усієї необхідної вам правової допомоги?
(Серед тих, хто потребував та не отримав правової допомоги)

Діаграма 4.2.1

Брак інформації про те, куди можна звернутись за допомогою, був актуальним перш за все для мешканців сіл та менших міст (41% та 35%). Частіше інформації також бракувало мешканцям прифронтових та транзитних громад (42% і 37%) (див. Діаграму 4.2.2).

Відсутність коштів на оплату правової допомоги частіше озвучували жителі обласних центрів (23%). Також цю проблему частіше згадували у приймаючих та транзитних громадах, ніж у прифронтових (29% і 26% проти 8%) (див. Діаграму 4.2.2).

Цікаво, що фахівців більшою мірою згадували у містах, ніж у селах (21% і 20% проти 9%); у приймаючих та транзитних громадах, ніж у прифронтових (20% і 17% проти 15%) (див. Діаграму 4.2.2).

Проблема неспроможності звернутись за правовою допомогою фізично частіше була притаманна жителям сіл (27% проти 7–8% у містах) та приймаючих громад (17% проти 11% у інших громадах) (див. Діаграму 4.2.2).

Чому ви не отримали усієї необхідної вам правової допомоги?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 4.2.2

4.3. Питання, щодо яких було надано та отримано правову допомогу

Громадяни/-ки, які отримали правову допомогу, відзначають таку тематику звернень: отримання статусу ВПО (28,3%), оформлення виплат ВПО (20%). У ТОП-5 позицій також увійшли: оформлення соціальних виплат (9,7%), спадщина (9%) перереєстрація місця проживання ВПО (7,9%). Таким чином, проаналізовані вище запити на правову допомогу збігаються з основною тематикою звернень.

Поширеними були також: консультації нотаріуса (6,9%); консультації щодо прав мобілізованих (6,2%); звернення до правоохоронних органів, не пов'язані з бойовими діями та загрозами війни (6,2%); оформлення особистих документів (5,5%). З інших питань допомогу отримали менш як 5% опитаних.

Місцеве населення найчастіше отримувало допомогу щодо: спадщини (15,1%); нотаріальних послуг (12,3%); оформлення соціальних виплат (11%); звернень до правоохоронних органів, не пов'язаних з війною (9,6%); а також юридичні консультації з інших питань (8,2%).

За свідченнями фахівців Системи БПД, за безоплатною правовою допомогою місцеве населення зверталося переважно із питаннями стосовно сімейного права, спадщини, забезпечення

трудових прав, соціальних та пенсійних виплат. Таким чином, експерти та населення солідарні в актуальності таких питань, як спадщина та оформлення соціальних виплат. Очевидно, правову допомогу з приводу звернення до правоохоронних органів населення отримувало від інших агентів юридичної сфери. Натомість вони активніше звертались саме до Системи БПД щодо сімейного права і забезпечення трудових прав.

Актуальність питань щодо сімейного та трудового права, а також соціальних питань підтверджується також великою кількістю юридичних консультацій, опублікованих на сайті Системи БПД[19].

Поширеними були також: купівля / продаж нерухомості, реєстрація права власності, консультації з приводу прав мобілізованих / підстав відмови від мобілізації, оскарження скорочення розміру оплати праці / примусової відпустки / простою. Їх обрали 6% громадян, з інших питань допомогу отримали менш як 5%.

ВПО найчастіше отримували правову допомогу щодо: отримання статусу ВПО (46,2%), оформлення виплат ВПО (32,6%), оформлення соціальних виплат (13,4%), реєстрації місця проживання (12%), перереєстрації місця проживання ВПО (9,7%), оформлення особистих документів (7%). З інших питань, допомогу отримали менш як 5% ВПО. Ця статистика також збігається зі вказаними вище основними темами запитів ВПО на правову допомогу.

За свідченнями фахівців Системи БПД, за безоплатною правовою допомогою ВПО зверталися переважно із питаннями щодо соціальних виплат, забезпечення трудових прав, отримання статусу ВПО, встановлення факту народження / смерті, відшкодування збитків. Таким чином, ще раз підтверджується надзвичайна актуальність таких питань, як оформлення статусу ВПО і оформлення соціальних виплат. Імовірно, правову допомогу з приводу реєстрації та перереєстрації місця проживання, оформлення особистих документів ВПО отримували від інших агентів юридичної сфери. Натомість вони активніше звертались саме до Системи БПД щодо забезпечення трудових прав, встановлення факту народження / смерті, відшкодування збитків (див. Табл. 4.3.1).

Таблиця 4.3.1

Найпоширеніші питання, з яких була отримана правова допомога[20]
(Серед тих, хто отримував правову допомогу)

		Населення України (n=239)	Місцеве населення (n=73)	ВПО (n=671)
Отримання статусу ВПО		**28,3%**	**2,7%**	**46,2%**
Врегулювання фінансових питань	Оформлення виплат ВПО	**20,0%**	2,7%	**32,6%**
	Оформлення соціальних виплат	**9,7%**	**11,0%**	**13,4%**
	Відшкодування збитків (рухоме чи нерухоме майно, шкода здоров'ю)	2,8%	4,1%	2,2%
	Призначення та перерахунок пенсії	2,1%		1,9%
	Відшкодування за проживання ВПО			0,8%
	Аліменти			1,9%
	Оплата кредиту			0,8%
	Житлові субсидії	1,4%	1,4%	
	Оскарження нарахувань за комунальні послуги			0,3%

19 https://legalaid.gov.ua/publications/yurydychni-konsultacziyi/

20 Пусті клітинки в таблиці означають 0%.

Офіційне оформлення майнових чи орендних відносин	Питання, пов'язані зі спадщиною	**9,0%**	**15,1%**	**2,2%**
	Купівля/ продаж нерухомості, реєстрація права власності	3,4%	5,5%	0,3%
	Відновлення документів на майно	1,4%	2,7%	0,3%
	Приватизація земельної ділянки	0,7%	1,4%	
	Оренда земельної ділянки	0,7%		
Оформлення/ відновлення особистих документів	Оформлення особистих документів	**5,5%**	**4,1%**	**9,5%**
	Відновлення втрачених або пошкоджених документів	2,8%	1,4%	7,0%
	Виправлення помилок у документах	1,4%	1,4%	1,7%
Реєстрація місця проживання	Перереєстрація місця проживання ВПО (повторне переміщення)	**7,6%**		**9,7%**
	Реєстрація місця проживання	0,7%		**12,0%**
Консультації щодо мобілізації	Права мобілізованих	**6,2%**	**5,5%**	**1,1%**
	Незаконна (на думку респондентів) мобілізація	2,1%	2,7%	0,3%
	Підстави відмови від мобілізації	2,8%	**5,5%**	**1,7%**
Звернення до правоохоронних органів	Інші звернення, не пов'язані з бойовими діями	**6,2%**	**9,6%**	**1,4%**
	Пов'язане з бойовими діями та загрозами війни	2,1%	1,4%	0,8%
	Домашнє насильство, гендерно зумовлене насильство			0,3%
Представлення інтересів в суді чи в інших установах; послуги адвокатів, нотаріусів та ін.	Послуги нотаріуса	**6,9%**	**12,3%**	**3,1%**
	Супровід у суді	2,8%	2,7%	0,8%
	Юридична консультація	**6,9%**	**8,2%**	3,6%
	Представлення інтересів у інших державних установах	0,7%	1,4%	1,4%
Консультації чи спори щодо трудових відносин, роботи	Скорочення розміру оплати праці, примусова відпустка, простій	**4,1%**	**5,5%**	**3,6%**
	Незаконне звільнення / процедура звільнення	1,4%	2,7%	0,6%
	Підтвердження умов праці та страхового стажу	0,7%		1,4%
	Можливість працевлаштування без підтвердження звільнення з попереднього місця роботи	1,4%	1,4%	0,3%
	Переведення на іншу роботу			0,8%
Проблеми / питання при виїзді за кордон	Консультації щодо можливості / виїзду за кордон (чоловіків, дітей тощо)	0,7%		**3,9%**
	Питання щодо звернення в посольство / консульство			0,6%

Встановлення фактів, що мають юридичне значення	Встановлення факту народження або смерті	**2,8%**	**2,7%**	**1,9%**
	Сімейне право (укладання / розірвання шлюбу, всиновлення / опіка)	2,1%	2,7%	**2,2%**
	Оголошення особи (родича) безвісно відсутньою			0,8%
Інше		**15,9%**	**20,5%**	**8,4%**
Важко відповісти		**2,1%**	**4,1%**	**5,0%**

Специфіка основних питань, з яких було отримано допомогу, в різних типах громад відрізняється несуттєво. Втім, у прифронтових громадах найчастіше (а у приймаючих — найрідше) розв'язувалися питання, пов'язані зі статусом та виплатами ВПО. Лише у прифронтових громадах у ТОП-5 потрапили юридичні консультації з інших питань та скорочення розміру оплати праці. Натомість у транзитних і приймаючих громадах у ТОП-5 фігурують питання соціальних виплат, спадщини, послуги нотаріусів. У приймаючих громадах — до переліку тем додаються права мобілізованих та звернення до правоохоронних органів (див. Табл. 4.3.2).

Таблиця 4.3.2

ТОП-5 питань щодо яких було отримано правову допомогу населенням, зріз за громадами

Прифронтові	Транзитні	Приймаючі
• отримання статусу ВПО (34%) • оформлення виплат ВПО (30%) • юридична консультація (12%) • перереєстрація місця проживання (10%) • скорочення розміру оплати праці, примусова відпустка, простій (7%)	• отримання статусу ВПО (29%) • оформлення виплат ВПО (16%) • оформлення соціальних виплат (16%) • послуги нотаріуса (11%) • спадщина (11%) • перереєстрація місця проживання (9%)	• отримання статусу ВПО (18%) • питання, пов'язані зі спадщиною (15%) • оформлення виплат ВПО (10%) • оформлення соціальних виплат (10%) • права мобілізованих (10%) • послуги нотаріуса (10%) • звернення до правоохоронних органів, не пов'язані з війною (10%)

Подібні тренди спостерігаються також у відповідях ВПО. У транзитних областях частіше отримували правову допомогу з питань статусу ВПО та виплат ВПО. Водночас у транзитних областях у ТОП-5 потрапили питання щодо реєстрації та перереєстрації місця проживання, а у приймаючих — оформлення та відновлення документів (див. Табл. 4.3.3).

Таблиця 4.3.3

ТОП-5 питань щодо яких було отримано правову допомогу ВПО, зріз за громадами

Транзитні	Приймаючі
• отримання статусу ВПО (59%) • оформлення виплат ВПО (42%) • реєстрація місця проживання (23%) • оформлення соціальних виплат (18%) • перереєстрація місця проживання (16%)	• отримання статусу ВПО (39%) • оформлення виплат ВПО (27%) • оформлення соціальних виплат (11%) • оформлення особистих документів (9%) • відновлення втрачених або пошкоджених документів (8%)

4.4. Індекс задоволеності потреб у правовій допомозі

Порівняння потреб у правовій допомозі та факту отримання допомоги дозволяє створити **індекс задоволеності потреб у правовій допомозі[21].** Індекс може набувати значень від 0% (потреби зовсім не задоволені) до 100% (потреба повністю задоволена) (див. Табл. 4.4.1).

Таблиця 4.4.1

Серед громадян/-ок:

Повністю задоволені потреби у допомозі щодо... (значення індексу дорівнює 100%).	**Найменше задоволені потреби у правовій допомозі щодо...** (значення індексу не перевищує 33%).
• встановлення факту народження або смерті • сімейного права • приватизації та оренди земельних ділянок • супроводу у суді	• консультацій щодо можливості виїзду за кордон (чоловіків, дітей тощо) • відшкодування збитків (рухоме чи нерухоме майно, шкода здоров'ю) • реєстрації місця проживання • підтвердження умов праці та страхового стажу

Аналізуючи наведені результати, варто зазначити, що низький індекс задоволеності правовою допомогою щодо певних питань може пояснюватися відсутністю відповіді, яка б задовольнила респондента/-ку (наприклад, неможливість отримання дозволу на виїзд чоловіків за кордон або відсутність робочого механізму компенсації за зруйноване чи пошкоджене житло).

Серед місцевих мешканців

Повністю задоволені потреби у допомозі щодо... (значення індексу дорівнює 100%).	**Найменше задоволені потреби у правовій допомозі щодо...** (значення індексу не перевищує 38%).
• встановлення факту народження або смерті • приватизації земельних ділянок • житлових субсидій • супроводу у суді • консультацій, щодо підстав відмови від мобілізації.	• оформлення особистих документів • звернення до правоохоронних органів, не пов'язані з бойовими діями • відшкодування збитків за рухоме чи нерухоме майно, шкоду здоров'ю

Серед ВПО

Повністю задоволені потреби у допомозі щодо... (значення індексу дорівнює 100%).	**Найменше задоволені потреби у правовій допомозі щодо...** (значення індексу не перевищує 33%).
• супроводу у суді	• можливості працевлаштування на нову роботу без підтвердження звільнення зі старої • відшкодування за проживання ВПО • незаконного звільнення / процедур звільнення • оплати кредитів • мобілізації

21 Цей показник є співвідношенням часток тих, хто потребував правової допомоги та отримав її. Читається так: з-поміж громадян/-ок, які потребували правової допомоги з оформленням документів, отримали її 47%.
У Додатку 1 ми наводимо також індекс конвертації ситуацій, в яких респонденти потребували правової допомоги.

Таблиця 4.4.2

ІНДЕКС ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПОТРЕБ У ПРАВОВІЙ ДОПОМОЗІ

		Населення України	Місцеві мешканці	ВПО
Отримання статусу ВПО		87%	67%	85%
Оформлення/ відновлення особистих документів, виправлення документів	Оформлення особистих документів	47%	33%	72%
	Відновлення втрачених або пошкоджених документів	67%	50%	76%
	Виправлення помилок у документах	50%	50%	67%
Встановлення фактів, що мають юридичне значення	Встановлення факту народження або смерті	100%	100%	64%
	Оголошення особи (родича) безвісно відсутньою			75%
	Сімейне право (укладання / розірвання шлюбу, всиновлення / опіка)	100%	100%	80%
Реєстрація місця проживання	Реєстрація місця проживання	25%		81%
	Перереєстрація місця проживання ВПО (повторне переміщення)	79%		85%
Офіційне оформлення майнових чи орендних відносин	Приватизація земельної ділянки	100%	100%	
	Оренда земельної ділянки	100%		
	Питання, пов'язані зі спадщиною	62%	61%	73%
	Купівля / продаж нерухомості, реєстрація права власності	56%	67%	50%
	Відновлення документів на майно	67%	67%	50%
Врегулювання фінансових питань	Призначення та перерахунок пенсії	38%		70%
	Житлові субсидії	67%	100%	
	Оскарження нарахувань за комунальні послуги			50%
	Оформлення соціальних виплат	61%	53%	73%
	Оформлення виплат ВПО	78%	67%	77%
	Відшкодування збитків (рухоме чи нерухоме майно, шкода здоров'ю)	25%	38%	38%
	Оплата кредиту			30%
	Відшкодування за проживання ВПО			20%

Консультації чи спори щодо трудових відносин, роботи	Підтвердження умов праці та страхового стажу	33%		71%
	Незаконне звільнення / процедура звільнення	50%	67%	29%
	Скорочення розміру оплати праці, примусова відпустка, простій	60%	57%	59%
	Переведення на іншу роботу			
	Можливість працевлаштування без підтвердження звільнення з попереднього місця роботи	67%	50%	14%
Проблеми / питання при виїзді за кордон	Консультації щодо можливості / виїзду за кордон (чоловіків, дітей тощо)	14%		50%
Звернення до правоохоронних органів	Пов'язане з бойовими діями та загрозами війни	43%	33%	43%
	Інші звернення, не пов'язані з бойовими діями	75%	70%	83%
Представлення інтересів в суді чи в інших установах; послуги адвокатів, нотаріусів та ін.	Супровід у суді	100%	100%	100%
	Послуги нотаріуса	83%	90%	92%
	Юридична консультація	63%	67%	72%
	Представлення інтересів у інших державних установах	50%	50%	71%
Консультації щодо мобілізації	Незаконна (на думку респондентів) мобілізація	43%	50%	33%
	Підстави відмови від мобілізації	80%	100%	86%
	Права мобілізованих	64%	50%	67%
	Інше	8%	14%	63%

4.5. Джерела та агенти надання правової допомоги

Громадяни/-ки України найчастіше отримували правову допомогу шляхом самостійного пошуку інформації в Інтернеті (39%), від органів місцевої влади (31%) та від приватних адвокатів, юристів нотаріусів (27%). Трохи рідше — від друзів, рідних, знайомих, які не є правниками (14%). Населення майже у п'ять разів частіше за ВПО отримувало професійну допомогу на платній основі — у приватних фахівців у сфері права (див. Діаграму 4.5.1).

Натомість ВПО найчастіше отримували правову допомогу від місцевої влади (48%), волонтерів (29%), органів державної влади (21%). Для цієї категорії актуальними були звернення до Системи БПД (18%) самостійний пошук інформації (18%) та допомога громадських організацій (17%). Таким чином, ВПО мали широкий доступ до послуг правової допомоги, за яку не потрібно платити (див. Діаграму 4.5.1). Можна припустити, що ВПО більше поінформовані про можливість звернутися за правовою допомогою до місцевої влади, а також знають про можливості підтримки у цій сфері від громадянського суспільства (волонтерів та громадських організацій). Примітно, що ВПО втричі частіше, ніж населення України в цілому, зверталися до волонтерів за правовою допомогою.

Варто відзначити, що до Офісу Уповноваженого з прав людини звертався лише 1% населення.

Ви казали, що отримували правову допомогу після 24 лютого 2022 р. Від кого ви її отримали?
(Серед тих, хто отримав допомогу)

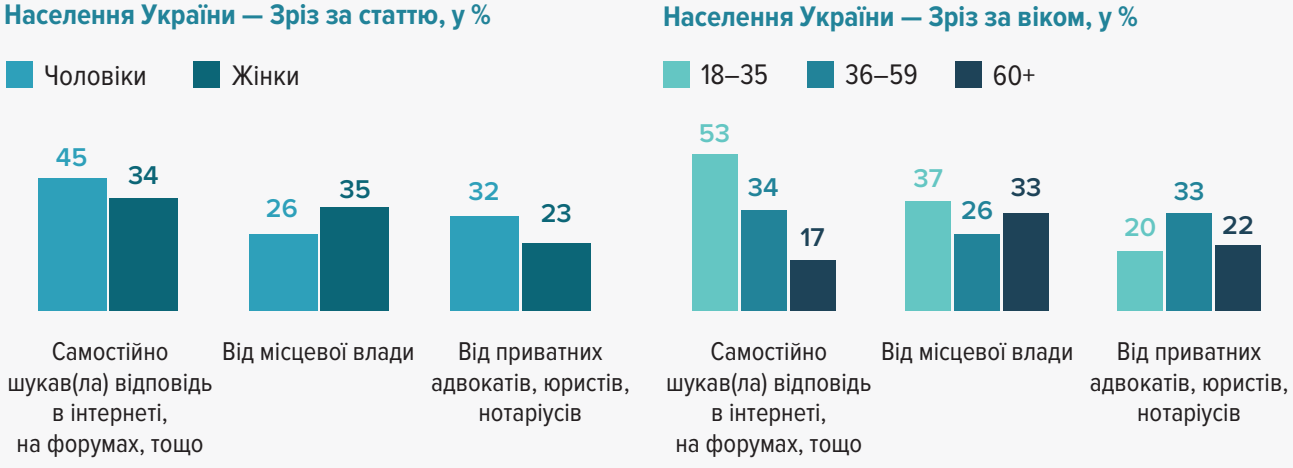
Діаграма 4.5.1

Водночас різні групи населення використовували власну стратегію отримання правової допомоги.

Беручи до уваги трьох найбільш популярних джерела отримання правової допомоги (самостійний пошук інформації в Інтернеті, від місцевої влади та від приватних фахівців у сфері права), можна зробити висновок, що чоловіки частіше шукали правову інформацію в Інтернеті та на форумах (45%), а також звертались до оплачуваних фахівців (32%). Натомість жінки частіше отримували допомогу від органів місцевої влади (35%) (див. Діаграму 4.5.2).

Ви отримували правову допомогу після 24 лютого 2022 року. Від кого ви її отримали?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 4.5.2



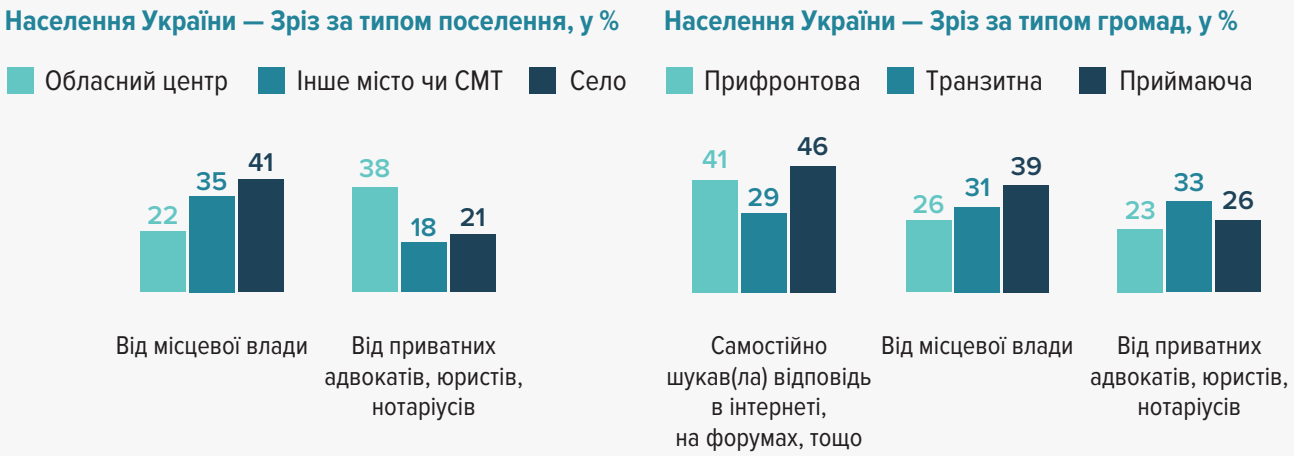
Молодь (18–35 років) частіше за інших, схильна шукати відповіді на правові запитання самотужки (53%). Представники середнього покоління (36–59 років) частіше звертаються до приватних правників (33%). Молодь (18–35 років) і особи старшого віку (понад 60 років) — до місцевих органів влади (37% і 33%) (див. Діаграму 4.5.2).

До приватних юристів, нотаріусів, адвокатів здебільшого звертались мешканці обласних центрів (38%), тоді як мешканці сіл і менших міст, частіше отримували допомогу від місцевих органів влади (41% і 35%) (див. Діаграму 4.5.3). Це може пояснюватися міцнішими зв'язками та вищим рівнем довіри між місцевою владою і мешканцями невеликих населених пунктів.

Громадяни/-ки з прифронтових громад часто намагалися знайти відповіді на правові питання самотужки (41%), та рідше за інших отримували допомогу від влади та приватних юристів. У приймаючих громадах найчастіше допомогу надавала місцева влада (39%). У транзитних громадах найчастіше звертались до приватних правників (33%) (див. Діаграму 4.5.3).

Ви отримували правову допомогу після 24 лютого 2022 року. Від кого ви її отримали?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 4.5.3



ВПО частіше отримували правову допомогу, а тому ми можемо ретельніше проаналізувати особливості звернення до агентів її надання (зокрема взяти до уваги весь перелік способів отримання допомоги, а не лише три найпопулярніші джерела отримання правової допомоги).

Ви отримували правову допомогу після 24 лютого 2022 року. Від кого ви її отримали?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 4.5.4

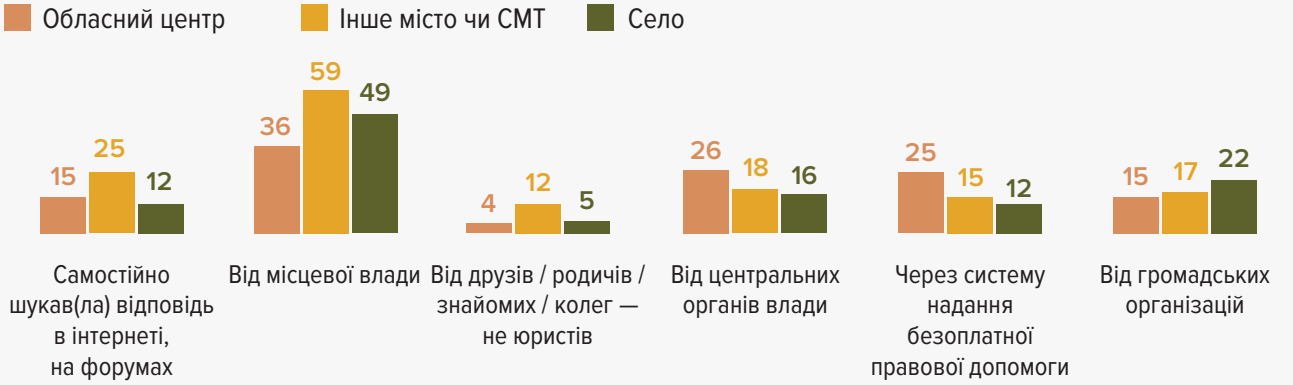
Молодь з-поміж ВПО (18–35 років) частіше за представників інших вікових категорій схильна шукати інформацію самотужки (22%). Особи середнього віку (36–59 років) частіше звертались до: Системи БПД (21%), волонтерів (31%), а також через соціальні контакти (друзів, рідних, знайомих, колег) — 10%. Представники старшої вікової групи (старше 60 років) значно частіше за представників інших вікових категорій звертались за правовою допомогою до місцевої влади (68%) (див. Діаграму 4.5.4)

Також ВПО з обласних центрів частіше за жителів менших міст і сільської місцевості отримували допомогу від центральних органів влади (26%) та через Систему БПД (25%). ВПО з менших міст частіше звертались до місцевої влади (59%) та шукали інформацію самостійно (25%). ВПО у селах частіше за жителів інших населених пунктів отримували допомогу від громадських організацій (22%) (див. Діаграму 4.5.5).

Ви отримували правову допомогу після 24 лютого 2022 року. Від кого ви її отримали?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 4.5.5

ВПО — Зріз за типом поселення, у %



ВПО у транзитних громадах вдвічі частіше, ніж ВПО у приймаючих громадах, отримували правову допомогу від органів центральної влади (30%) та громадських організацій (25%). Натомість внутрішньо переміщені особи з приймаючих громад активніше користувались послугами Системи БПД (23%) (див. Діаграму 4.5.6)

Ви отримували правову допомогу після 24 лютого 2022 року. Від кого ви її отримали?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 4.5.6

ВПО — Зріз за типом поселення, у %

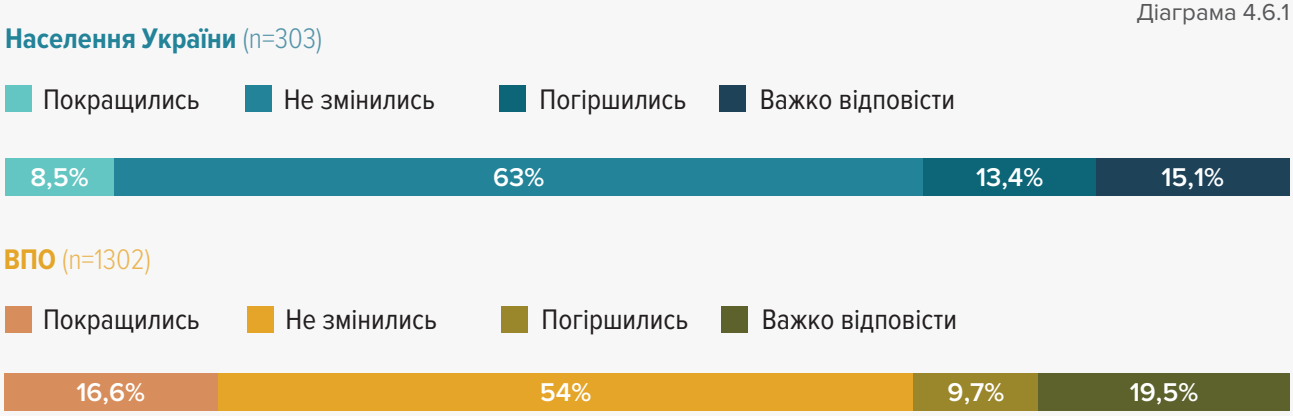
4.6. Оцінка доступності правової допомоги під час війни

Більшість громадян/-ок України (у т.ч. ВПО) вважають, що з моменту повномасштабного вторгнення Російської Федерації **можливості отримати правову допомогу в Україні не змінились.** Про їх погіршення говорить лише кожен/-а 8-й/-а респондент/-ка. Частка скептиків серед ВПО ще нижча (10%). Зважаючи на те, що ВПО активно звертаються за правовою допомогою, ці дані свідчать про наявність доступної правової допомоги в Україні. Натомість 8,5% громадян/-ок та удвічі більше ВПО твердять, що можливості отримання допомоги зросли (див. Діаграму 4.6.1).

Чим молодшими є громадяни/-ки (і ВПО зокрема), тим більш оптимістично вони оцінюють можливості надання правової допомоги в країні (відзначають пункти «покращилась» і «не змінились») (див. Діаграму 4.6.2).

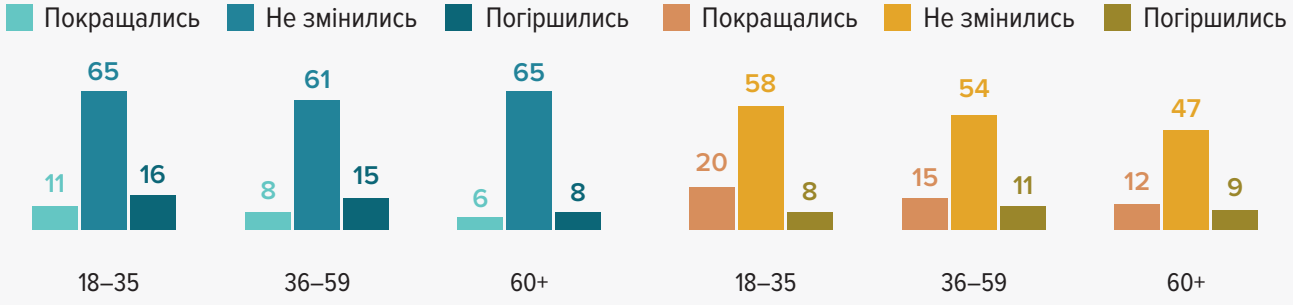
Як змінились ваші можливості отримати правову допомогу від 24 лютого 2022 року?

Діаграма 4.6.1



Як змінились ваші можливості отримати правову допомогу від 24 лютого 2022 року?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 4.6.2



Ті, хто стверджують, що можливості отримання правової допомоги в Україні погіршились після 24 лютого 2022 року, декларують такі аргументи своєї позиції: подовження тривалості отримання відповідей; перевантаженість Системи БПД; скорочення кількості юристів в країні; брак фахівців, спроможних консультувати щодо воєнних дій; зниження якості послуг. Такої ж думки дотримуються й ВПО, втім вони рідше потерпали від того, що частина юристів в Україні припинили роботу (див. Діаграму 4.6.3).

Всі наведені респондентами причини зменшення можливості отримання правової допомоги напряму пов'язані з повномасштабним вторгненням Російської Федерації в Україну: перевантаженість Системи БПД через різке збільшення кількості ВПО та їх правових запитів, а також зменшення кількості фахівців через виїзд правників за кордон.

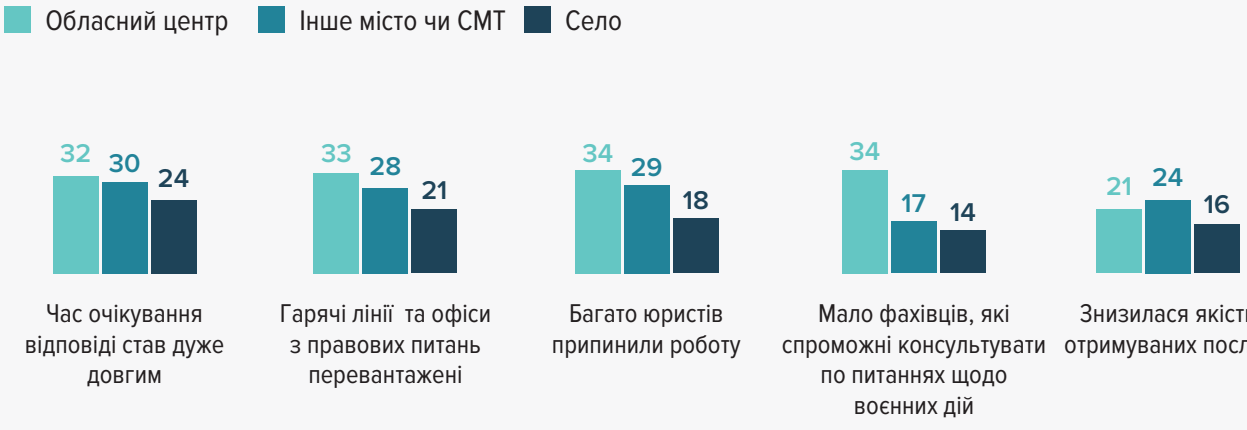
Чому ви вважаєте, що правова допомога стала менш доступною?
(Серед тих, хто відзначає погіршення доступу до правової допомоги)

Діаграма 4.6.3

У містах, інших, ніж обласні центри, відзначали скорочення числа юристів (29%), перевантаження Системи БПД (28%), збільшення часу очікування (30%). В обласних центрах частіше відзначали нестачу спеціалістів, які спроможні консультувати з питань щодо воєнних дій (34%) (див. Діаграму 4.6.4).

Чому ви вважаєте, що правова допомога стала менш доступною?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

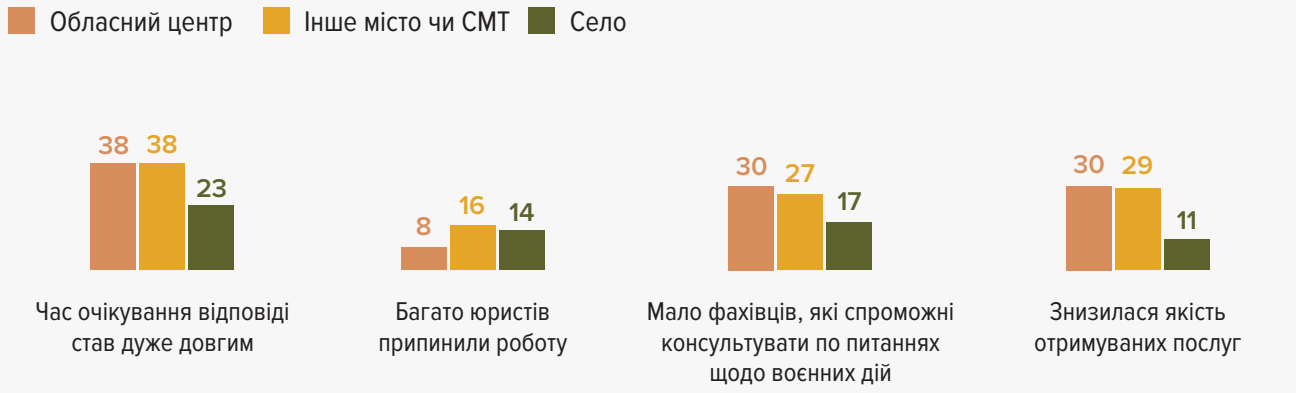
Діаграма 4.6.4



Схожа ситуація й серед ВПО. Мешканці міст частіше помічають нестачу фахівців, які можуть проконсультувати щодо воєнного стану (30–27% проти 17% у селах); збільшення часу очікування (38–37% проти 23% у селах); зниження якості надання послуг (30–29% проти 11% серед жителів сільської місцевості) (див. Діаграму 4.6.5).

Чому ви вважаєте, що правова допомога стала менш доступною?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

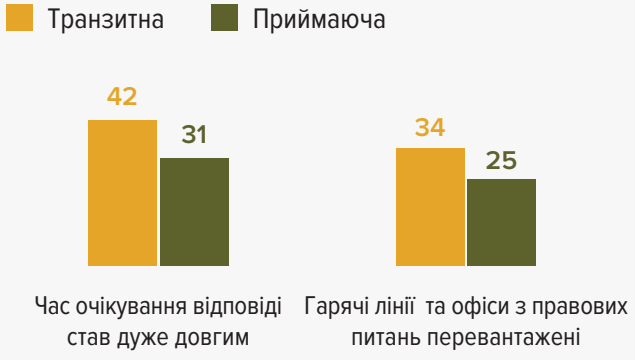
Діаграма 4.6.5



Значна частина спеціалістів припинила роботу саме у прифронтових та транзитних громадах. Зниження якості надання послуг частіше згадували у приймаючих громадах (28%). На зростання часу очікування частіше скаржились жителі прифронтових громад (40%).

Представники ВПО відзначають, що саме у транзитних громадах стало важче додзвонитися на гарячу лінію (34%) та зріс час очікування на відповіді (42%) (див. Діаграму 4.6.6).

Діаграма 4.6.6



Висновки

Результати опитування показали, що переважна більшість громадян/-ок України та ВПО зокрема мають доступ до правової допомоги під час війни, а сама Система БПД зберегла керованість та ефективність. Так, близько 70% респондентів вважають, що від початку війни їхні можливості отримати правову допомогу не змінилися або навіть зросли. У той самий час, 13% респондентів відзначили погіршення доступу до правової допомоги, назвавши серед причин подовження тривалості отримання відповідей та перевантаженість Системи БПД, а також брак фахівців, спроможних консультувати щодо воєнних дій. Ці причини погіршення доступності надання правової допомоги пов'язані з повномасштабним вторгненням Російської Федерації в Україну.

Разом із тим, попри високий рівень запиту на правову допомогу, лише 40% опитаних громадян/-ок змогли її отримати у повному обсязі, а 29,5% — тільки частково. Третина громадян/-ок (30%) не отримали правової допомоги, хоч і потребували її. Тут важливо відзначити, що ситуація з задоволенням потреб ВПО краща — 53% ВПО, що звернулися за правовою допомогою, отримали її в повному обсязі, а не отримали — лише 18%. Серед причин неотримання правової допомоги респонденти назвали непоінформованість про те, куди можна звернутись та де отримати правову допомогу, а також де можна знайти фахівців щодо актуального правового питання.

Доступ до правової допомоги формується завдяки значному числу агентів, що функціонують як коштом бюджету (Система БПД, представники місцевих органів влади), так і правників приватної практики, міжнародних організацій та громадянському суспільству (громадським організаціям та волонтерам).

Головними джерелами правової допомоги серед населення були: органи місцевої влади та приватні адвокати, юристи, нотаріуси. Громадяни/-ки також активно використовують Інтернет як джерело самостійного пошуку відповідей на правові питання.

Натомість ВПО найчастіше отримували правову допомогу від місцевої влади (48%), волонтерів (29%) та органів державної влади (21%). Для цієї категорії актуальними були звернення до Системи БПД (18%), самостійний пошук інформації (18%) та допомога громадських організацій (17%). Таким чином, ВПО мали ширший доступ до безоплатної правової допомоги, бо активніше використовували можливості звернення до органів влади та Системи БПД.

Ті, хто отримав правову допомогу, відзначають такі ТОП-5 розв'язаних правових питань (див. Табл. 4.4.3).

Таблиця 4.4.3

ТОП-5 питань щодо яких було отримано правову допомогу

Населення України	Місцеве населення	ВПО
• отримання статусу ВПО • оформлення виплат ВПО • оформлення соціальних виплат • спадщина • перереєстрація місця проживання ВПО	• питання, пов'язані зі спадщиною • послуги нотаріуса • оформлення соціальних виплат • звернення до правоохоронних органів (не пов'язані з загрозами війни) • юридична консультація	• отримання статусу ВПО • оформлення виплат ВПО • оформлення соціальних виплат • реєстрація та перереєстрація місця проживання • оформлення особистих документів

Серед найпоширеніших питань, очікувано, були отримання статусу ВПО та оформлення соціальних виплат, у тому числі виплат ВПО.

Також слід відзначити, що з певних питань громадяни отримали 100% потрібної допомоги (щодо встановлення факту народження або смерті, сімейного права, приватизації та оренди земельних ділянок, супроводу у суді).

Натомість окремі потреби задовольнялись менш як у третині випадків: консультації щодо можливості виїзду за кордон, відшкодування збитків, реєстрація місця проживання, підтвердження умов праці та страхового стажу.

У ВПО повністю задоволено лише потребу супроводу у суді. Найменше задоволені потреби з таких питань: можливість працевлаштування на нову роботу без підтвердження звільнення з попередньої, відшкодування за проживання ВПО, незаконне звільнення / процедура звільнення, оплата кредитів, питання щодо мобілізації.

Таким чином, ВПО показали кращий, ніж населення України в цілому, результат щодо розв'язання своїх правових проблем шляхом звернення за безоплатною правовою допомогою. Вони активніше використовують можливості звернення до Системи БПД та органів влади за такою допомогою, а також підтримку від громадських організацій та волонтерів. Відповідно, найпоширеніші питання, з якими загалом звертаються до Системи БПД, стосуються статусу й виплат ВПО.

РОЗДІЛ 5.

ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО МОЖЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

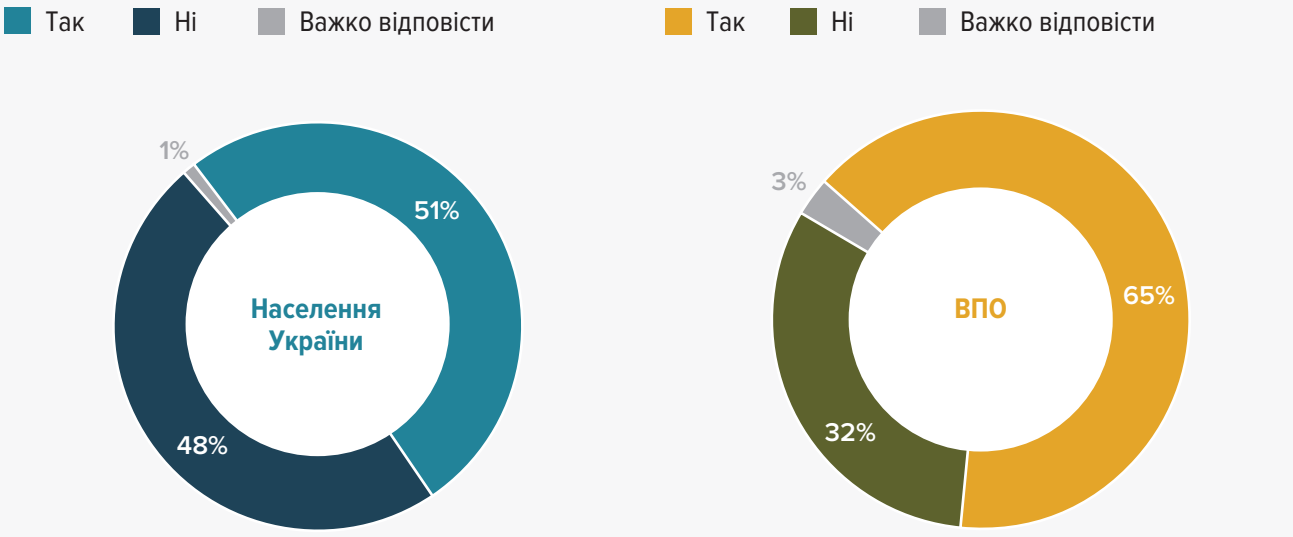
5.1. Обізнаність про доступ до безоплатної правової допомоги

Згідно зі звітами про діяльність Системи БПД, останніми роками кількість громадян, поінформованих про послуги БПД, збільшується[22]. **Згідно з результатами опитування, половина громадян/-ок (51%) України поінформовані про можливість отримання в Україні безоплатної правової допомоги.** Серед ВПО цей показник є суттєво вищим (65%) (див. Діаграму 5.1.1).

Чим вищим є рівень освіти та доходів респондентів/-ок, тим більшою мірою вони поінформовані про можливість отримання БПД (див. Діаграму 5.1.1).

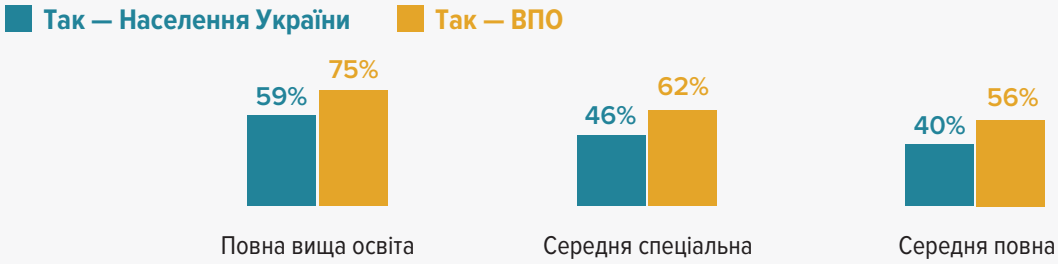
Чи відомо вам про можливість отримання безоплатної правової допомоги в Україні?

Діаграма 5.1.1



22 https://legalaid.gov.ua/publications/yurydychni-konsultacziyi/

Зріз за освітою, у %



Зріз за матеріальним становищем, у %

У категорії ВПО помітна вікова залежність: респонденти працездатного віку краще поінформовані про можливості отримання безоплатної правової допомоги (67%, проти 54% у групі 60 років і старші).

Водночас громадяни/-ки України лише деякою мірою поінформовані про різновиди безоплатної правової допомоги. Близько половини респондентів (з тих, кому відомо про можливість отримання безоплатної допомоги) переконані, що без оплати вони можуть отримати первинну правову допомогу: консультації з правових питань (57%), інформацію про права і закони (53%), допомогу у складенні заяв / скарг / документів, не пов'язаних із судовими справами чи правоохоронними органами (40%) (див. Діаграму 5.1.2).

Натомість про можливості отримання безоплатної вторинної правової допомоги поінформовані лише третина громадян/-ок: представлення інтересів у суді (36%) та допомогу у складенні заяв / скарг / документів, пов'язаних із судовими справами чи правоохоронними органами (30%) (див. Діаграму 5.1.2).

Кожен/-а сьомий/-а громадянин/-ка не знає, якого роду правову допомогу можна отримати безоплатно (див. Діаграму 5.1.2).

Примітно, що ВПО дещо краще поінформовані про можливості отримання безоплатної первинної правової допомоги: консультацій (71%), інформації про права та закони (68%), складення документів, не пов'язаних із судовими справами чи правоохоронними органами (43%). Водночас як і населення загалом, вони недостатньо знають про можливості отримання БВПД (див. Діаграму 5.1.2).

Як ви вважаєте, якого роду правову допомогу можна отримати від держави безоплатно?
(Серед тих, хто знає про можливість отримати безоплатну допомогу)

Діаграма 5.1.2

Для населення України в цілому, в тому числі ВПО, актуальні такі тенденції:

- чоловіки краще за жінок поінформовані про види правової допомоги, які можна отримати на безоплатній основі;
- чим молодшими є респонденти/-ки, тим частіше вони поінформовані про можливість отримання усіх видів допомоги;
- чим освіченішими є респонденти/-ки та чим вищим є їх рівень доходу, тим частіше вони поінформовані про можливість отримання усіх видів допомоги;
- мешканці міст краще за мешканців сіл поінформовані про можливість отримання усіх видів допомоги.

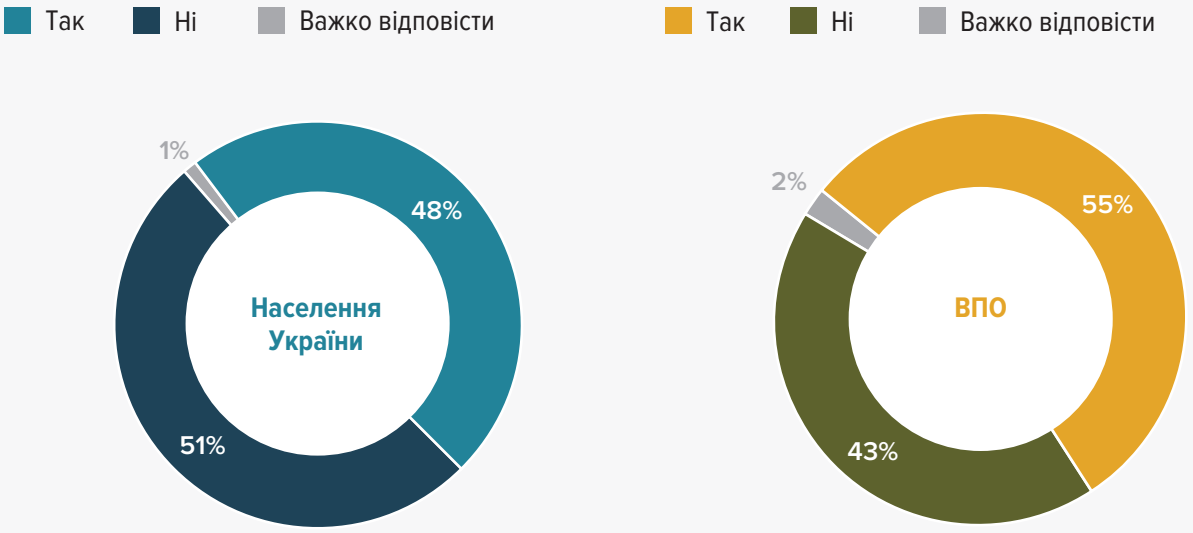
5.2. Обізнаність та джерела інформації щодо Системи БПД

Близько половини громадян/-ок України, у тому числі ВПО зокрема, поінформовані про існування Системи безоплатної правової допомоги.

Чим старшими та освіченішими є громадяни/-ки, тим частіше вони поінформовані про існування Системи БПД. Натомість у середовищі ВПО більш обізнаними є особи працездатного віку (18–59 років). Чим нижчим є рівень доходу громадян, тим менше вони інформовані про Систему БПД. Зазначений тренд відсутній в середовищі ВПО (див. Діаграму 5.2.1 та 5.2.2).

Чи чули ви про існування Системи безоплатної правової допомоги в Україні?

Діаграма 5.2.1



Чи чули ви про існування Системи безоплатної правової допомоги в Україні?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 5.2.2

Основним джерелом інформації про Систему БПД для громадян/-ок України була реклама, розміщена у засобах масової інформації: на телебаченні, радіо, в інтернеті, та соціальних мережах. Ефективність рекламної кампанії Системи БПД виявилась доволі високою, адже її відзначили 31% населення країни або 60% тих, хто знає про Систему БПД. Менш ефективними, але все ж дієвими каналами інформування, були соціальні контакти (для 16% тих, хто знає про систему) та самостійний пошук в Інтернеті (9%) (див. Діаграму 5.2.3).

ВПО також отримували інформацію про Систему БПД з реклами у ЗМІ. Однак рівень дієвості реклами щодо цієї аудиторії є менш вираженим. Значна частина внутрішньо переміщених осіб шукала інформацію самостійно в Інтернеті (24%) та серед друзів / родичів (18%). ВПО частіше, ніж населення загалом, дізнавались про систему від представників/-ць правоохоронних органів, з друкованих інформаційних матеріалів та з інших каналів (наприклад, від працівників Системи БПД, які відвідували шелтери та інші місця компактного перебування ВПО) (див. Діаграму 5.2.3).

Звідки ви вперше дізнались про Систему безоплатної правової допомоги?
(Серед тих, кому відомо про систему)

Діаграма 5.2.3

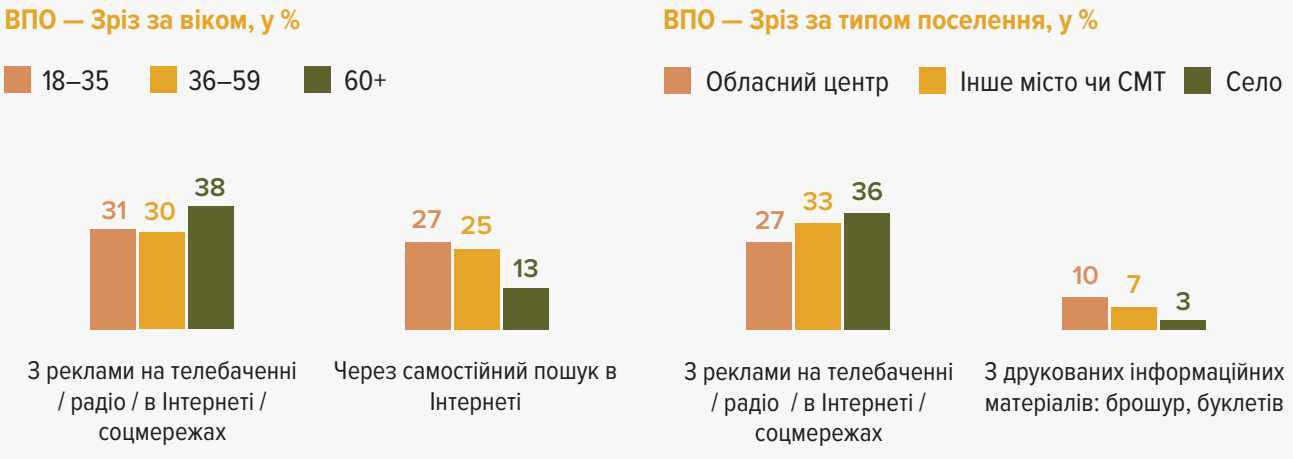
Хоча реклама у ЗМІ була основним джерелом інформації про Систему БПД для всіх вікових груп населення України, особливо дієвою вона виявилась для осіб 60 років і старше (див. Діаграму 5.2.3).

Цей тренд актуальний і для категорії ВПО. Водночас серед них є й інша тенденція: чим молодшими є респонденти/-ки, тим частіше вони шукали інформацію самостійно (див. Діаграму 5.2.4).

Реклама частіше виступала джерелом інформації для ВПО у селах і менших містах, ніж для ВПО з обласних центрів. Друковані матеріали виявились відносно ефективним засобом інформації про Систему БПД в обласних центрах (див. Діаграму 5.2.4).

Звідки ви вперше дізнались про Систему безоплатної правової допомоги?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 5.2.4



5.3. Оптимальні канали комунікації щодо Системи БПД

У рамках опитування респондентам було запропоновано назвати найефективніші на їх думку канали, через які Система БПД повинна поширювати інформацію про свої послуги. Серед трьох найпопулярніших каналів опинилися: телевізійна реклама (52%), реклама у соціальних мережах (47%) та Телеграм-канали / Viber-групи (43%). Відносно ефективними могли б бути: реклама на сайтах (20%), зовнішня реклама (17%) та реклама на радіо (14%) (див. Діаграму 5.3.1).

ВПО найзручніше було б отримувати інформацію через: соціальні мережі (58%) та Телеграм-канали / Viber-групи (51%). Відносно ефективними будуть: телевізійна реклама (32%), реклама на сайтах (29%) та спеціальні мобільні застосунки (21%) (див. Діаграму 5.3.1).

Фахівці Системи БПД в цілому правильно розуміють те, які канали комунікації будуть найбільш ефективними для охоплення громадян/-ок країни та ВПО. Більшість із них вважають, що інформацію слід поширювати на телебаченні, у соціальних мережах та месенджерах, на вуличних щитах. Водночас вони дещо переоцінюють ефективність друкованих матеріалів та недооцінюють Інтернет-рекламу.

Через які канали, на вашу думку, найкраще поширювати інформацію про Систему БПД?

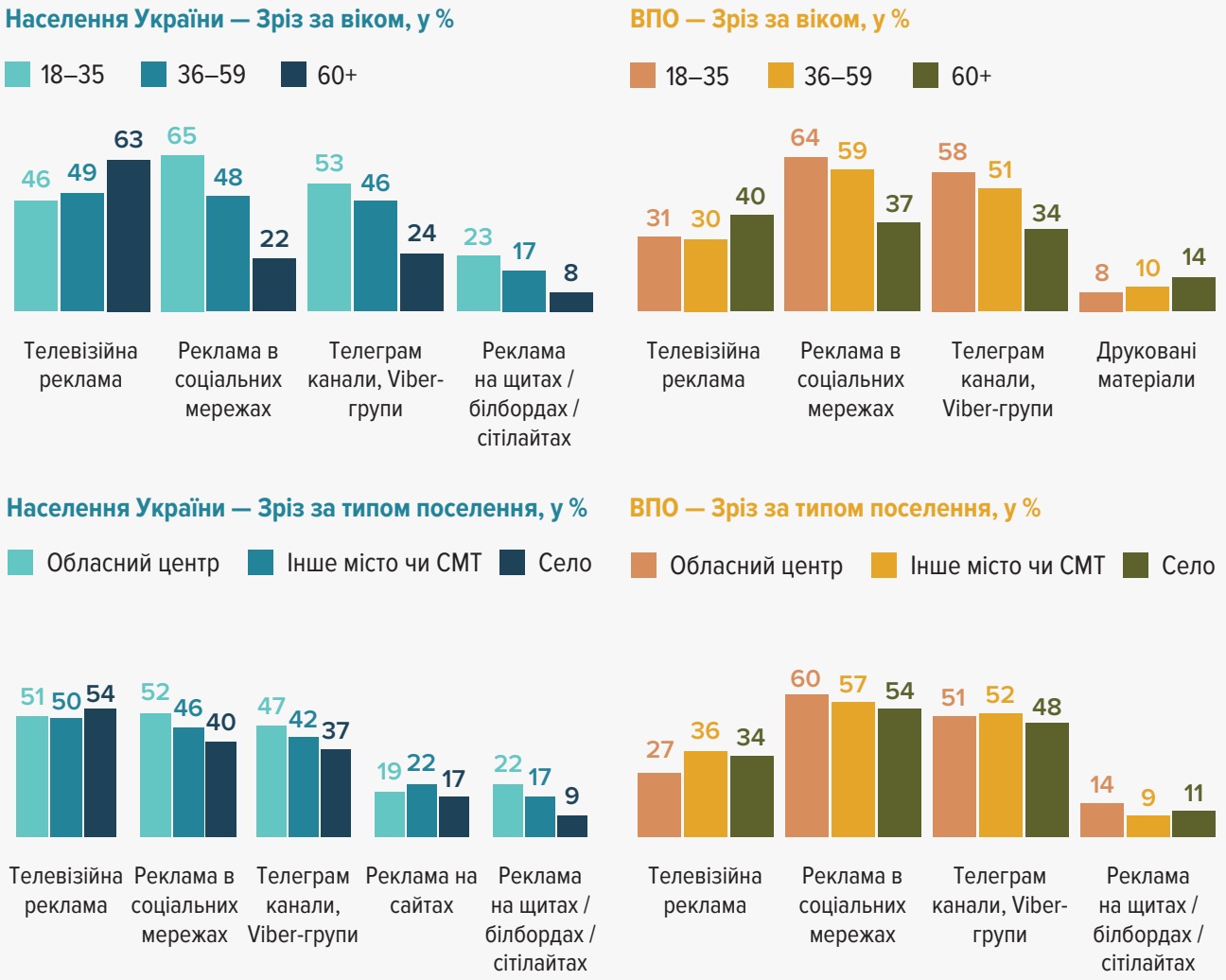
Діаграма 5.3.1

Старші респонденти/-ки віддають перевагу телевізійній рекламі, молодь — рекламі в соціальних мережах та месенджерах. Цей тренд є менш вираженим серед ВПО, оскільки значна їх частина не має доступу до телебачення та призвичаїлась отримувати інформацію з мобільних телефонів та комп'ютерів (див. Діаграму 5.4.2).

Телевізійну рекламу як канал комунікації щодо Системи БПД трохи частіше обирали у селах. Натомість чим більшим є населений пункт, тим частіше обирали рекламу у соціальних мережах, месенджерах, на вуличних щитах (див. Діаграму 5.3.2).

Через які канали, на вашу думку, найкраще поширювати інформацію про Систему БПД?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 5.3.2



Друковані інформаційні матеріали про Систему БПД є не надто популярними серед населення України, однак є цікавішими для ВПО (див. Діаграму 5.3.1).

На думку респондентів, такі матеріали доцільно розміщувати в першу чергу в торговельних центрах / магазинах / на ринках. На другому місці — установи, які надають адміністративні та соціальні послуги (лікарні, школи, ЦНАПи). Дещо менш ефективним визнано розміщення матеріалів у приміщеннях органів місцевої влади, на вокзалах, у волонтерських центрах. Однак для ВПО розміщення такої реклами у цих місцях є актуальнішим (див. Діаграму 5.3.3). Цікаво, що ідея розміщення друкованих матеріалів у волонтерських центрах була набагато популярніша серед ВПО, ніж серед населення в цілому (39% проти 23%), що свідчить про активне відвідування ВПО таких центрів. Це корелюється з результатами дослідження, викладеними у попередньому розділі, щодо активного звернення ВПО до волонтерів за правовою допомогою.

Меншою популярністю користується ідея розмістити матеріали у правоохоронних органах / судах, на блокпостах, на пунктах перетину державного кордону (див. Діаграму 5.3.3).

Де, на вашу думку, слід розмістити друковану інформацію про послуги Системи з надання безоплатної правової допомоги під час війни?

Діаграма 5.3.3

ТОП-3 місця для розміщення матеріалів серед **населення України** є однаковими у зрізі за віком, статтю, освітою, типом поселення та типом громади.

Де, на вашу думку, слід розмістити друковану інформацію про послуги Системи з надання БПД під час війни?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 5.3.4

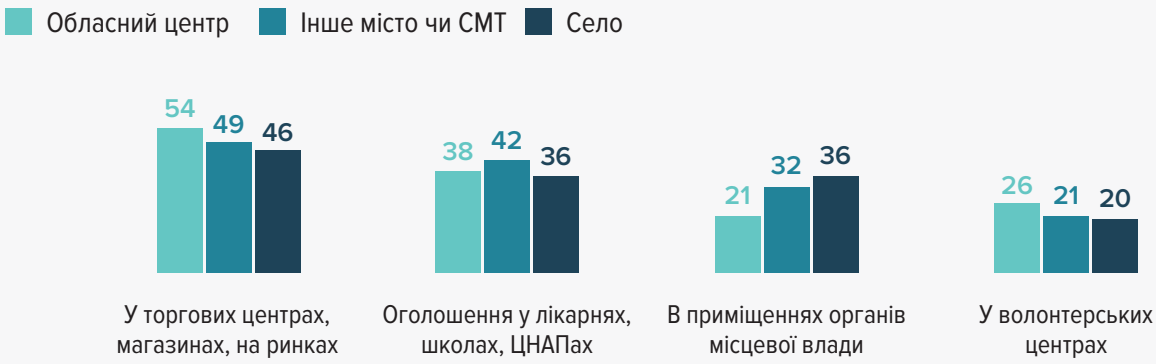
Проте жінки частіше рекомендують розміщувати друковані матеріали в ЦНАПах та волонтерських центрах. Чоловіки ж дещо частіше згадують правоохоронні органи / суди та блокпости (див. Діаграму 5.3.4).

Чим молодшими є респонденти/-ки, тим актуальнішими для них є всі можливі локації розміщення друкованих матеріалів (див. Діаграму 5.3.5). Вікова категорія старше 60 років більш схильна бачити друковану інформацію у лікарнях, школах і ЦНАПах, а також на вокзалах.

Де, на вашу думку, слід розмістити друковану інформацію про послуги Системи з надання БПД під час війни?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 5.3.5

Діаграма 5.3.6

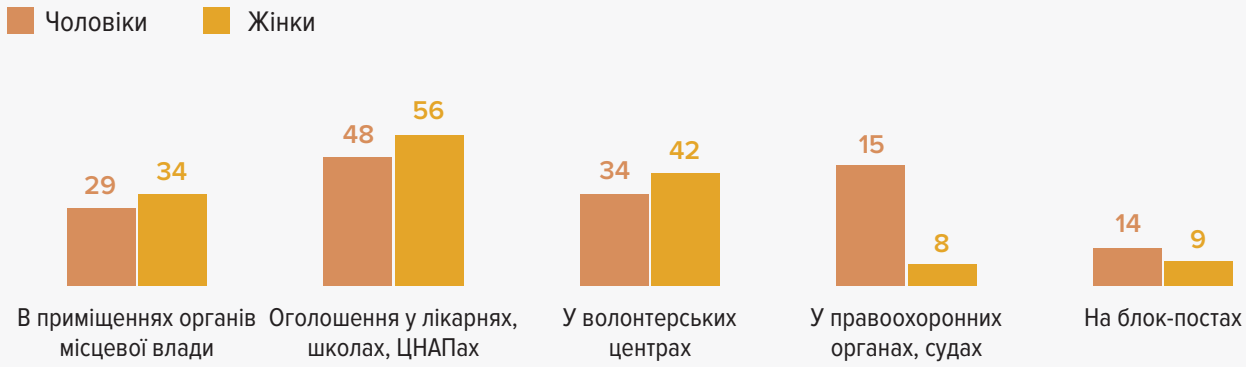


Мешканці сіл та менших містечок дещо частіше вважають, що друковані матеріали слід розміщувати в органах місцевої влади (36%). Тоді як в обласних центрах частіше обирали торгові центри та магазини (54%), а також волонтерські центри (26%) (див. Діаграму 5.3.6).

У категорії **ВПО** жінки частіше рекомендують розміщувати рекламу: у волонтерських центрах (42%), у лікарнях, ЦНАПах (56%) та у приміщеннях органів місцевої влади (34%). Чоловіки дещо частіше вважають, що друковані рекламні матеріали слід розміщати у правоохоронних органах і судах (15%) та на блокпостах (14%) (див. Діаграму 5.3.7).

Де, на вашу думку, слід розмістити друковану інформацію про послуги Системи з надання БПД під час війни?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 5.3.7



Чим молодшими були респонденти/-ки, тим частіше вони обирали практично всі з перерахованих альтернатив. Особи середнього покоління частіше рекомендують розміщати друковані матеріали у лікарнях, школах, ЦНАПах (56%) (див. Діаграму 5.3.8)

Де, на вашу думку, слід розмістити друковану інформацію про послуги Системи з надання БПД під час війни?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

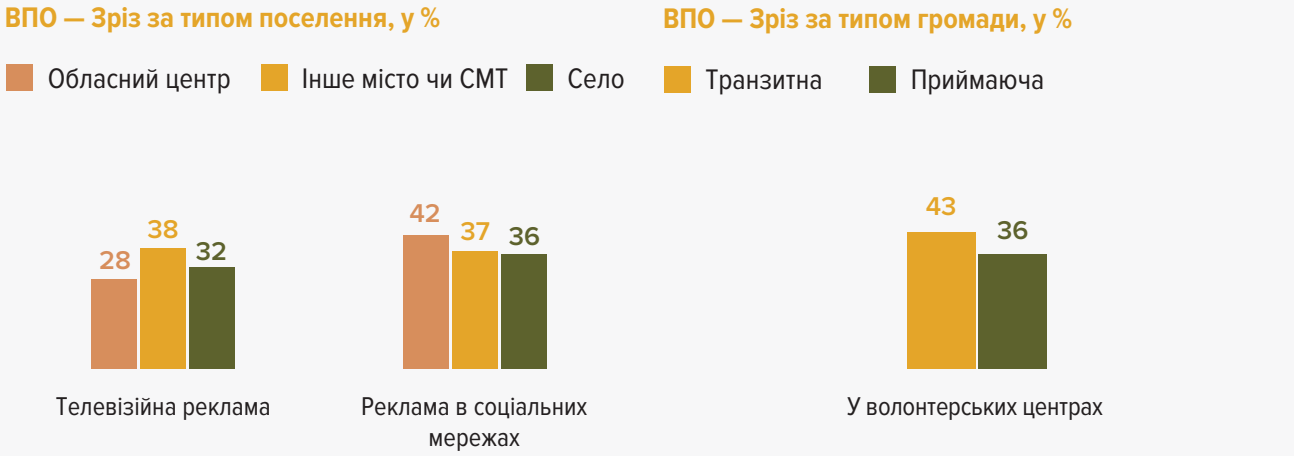
Діаграма 5.3.8

Мешканці обласних центрів частіше рекомендують розміщувати друковані рекламні матеріали у волонтерських центрах (42%). Також, цей варіант розміщення більш доречним у транзитних громадах (43%) (див. Діаграму 5.3.9).

У рекламних матеріалах Системи БПД, на думку усіх респондентів, слід розміщувати перш за все інформацію довідкового змісту: про те, як реалізувати або захистити свої права, про права як такі, перелік послуг Системи БПД (див. Діаграму 5.3.10).

Де, на вашу думку, слід розмістити друковану інформацію про послуги Системи з надання БПД під час війни?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 5.3.9



Що слід показати у рекламі Системи БПД?

Діаграма 5.3.10

Інформація про способи реалізації або захисту власних прав є особливо актуальною для жителів прифронтових громад (56%, проти 53% — у транзитних, та 50% — у приймаючих).

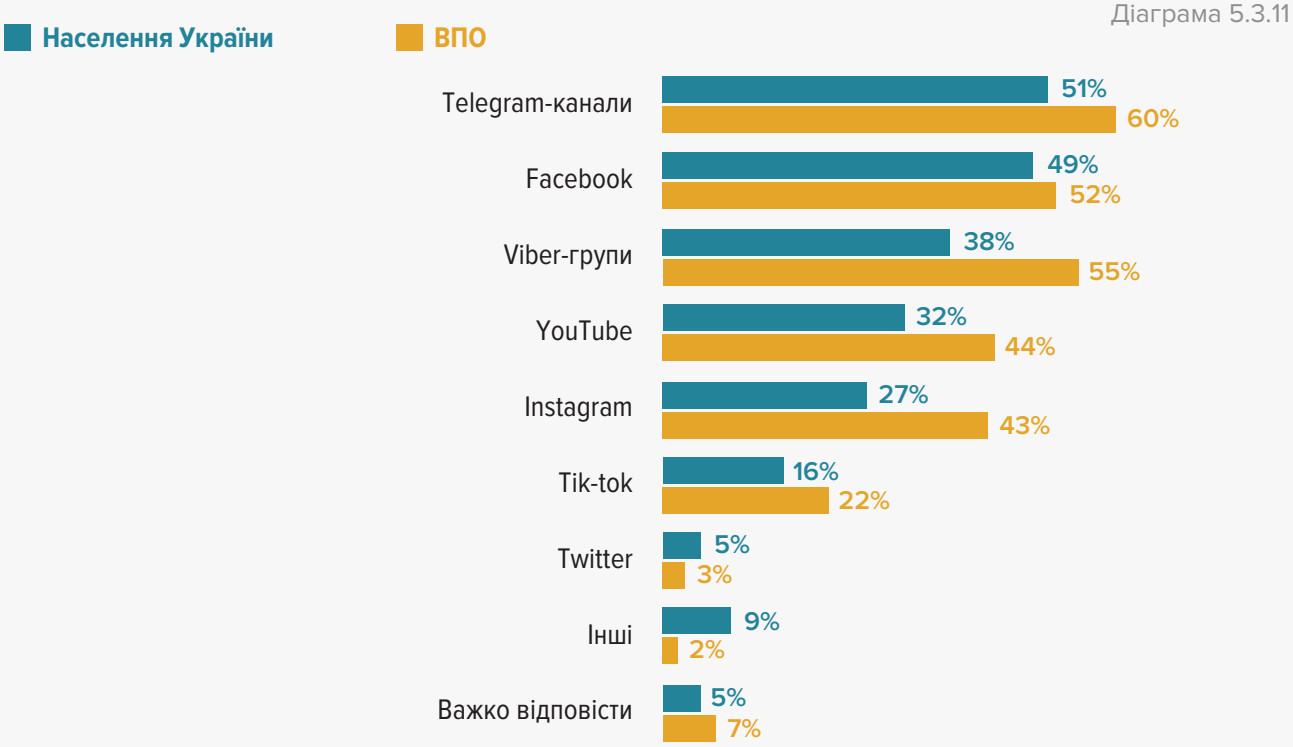
Перелік послуг Системи БПД є більш актуальним у обласних центрах (51% проти 43% — у менших містах, та 40% — у селах). Ці тренди властиві як населенню, так і ВПО.

Електронна версія реклами Системи БПД буде найбільш помітною у разі її розміщення у Telegram-каналах та на Facebook. Цими соціальними мережами та месенджерами користується близько половини громадян/-ок. Доволі ефективними джерелами інформації про Систему БПД можуть бути Viber-групи та YouTube. Їх активно переглядає третина мешканців/-ок країни. Ще чверть громадян/-ок переглядають Instagram (див. Діаграму 5.4.11).

ВПО активніше користуються усіма соціальними мережами та месенджерами. Для того, щоб охопити цю аудиторію, рекламу Системи БПД оптимально розмістити на Telegram-каналах, у Viber-групах та на Facebook. Їх переглядає понад половина внутрішньо переміщених осіб. Доволі ефективною буде реклама на YouTube та Instagram, їх переглядає трохи менш як половина ВПО (див. Діаграму 5.3.11).

Які соціальні мережі та месенджери ви регулярно переглядаєте?

Діаграма 5.3.11



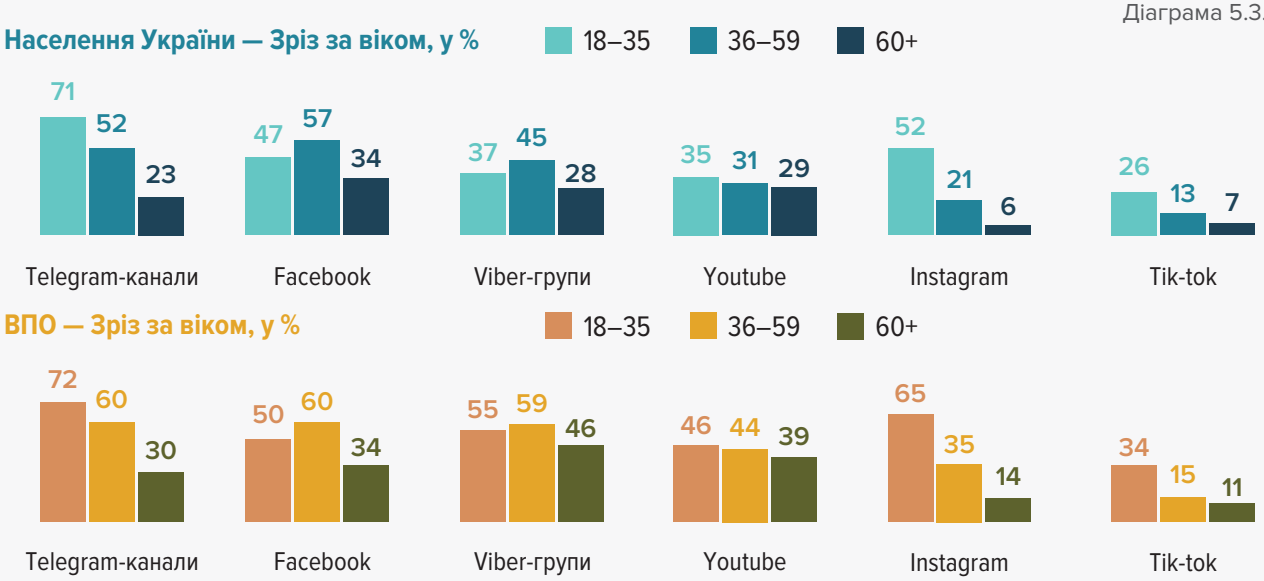
Реклама Системи БПД у соціальних мережах і месенджерах перш за все потрапить в поле зору молоді. Ця аудиторія найчастіше переглядає Telegram-канали, Instagram, Facebook. Вікова аудиторія 31–59 років частіше користується Facebook та Telegram-каналами. Особи старше 60 років переглядають Facebook, Viber-групи, YouTube (див. Діаграму 5.3.12).

Серед ВПО реклама Системи БПД у соціальних мережах та месенджерах частіше потраплятиме в поле уваги молоді (18-35 років), та осіб середнього віку (36-59 років) (див. Діаграму 5.3.12).

Молодь найчастіше переглядає Telegram-канали, Instagram та Viber-групи. Середнє покоління, 36–59 років: Telegram-канали, Facebook та Viber-групи. Старше покоління переглядає: Viber-групи, YouTube, Facebook (див. Діаграму 5.3.12).

Які соціальні мережі та месенджери ви регулярно переглядаєте?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 5.3.12



Висновки

Результати дослідження показали, що понад половина громадян/-ок України поінформовані про можливість отримання безоплатної правової допомоги. Серед ВПО цей показник вищий і становить 65%. Водночас більшість вважають, що безоплатно можна отримати первинну правову допомогу (консультації, інформацію тощо). Лише третині відомо про можливість отримання безоплатної вторинної правової допомоги. ВПО трохи краще за населення України в цілому поінформовані про можливість отримання безоплатної первинної правової допомоги. Примітно, що мешканці міст краще за мешканців сільської місцевості знають про можливість отримання усіх видів допомоги.

Про Систему БПД відомо трохи менш як половині громадян/-ок. Більшість дізнались про неї завдяки телевізійній рекламі, інформації від друзів і знайомих або самостійному пошуку в Інтернеті.

Найбільш ефективними каналами поширення інформації про Систему БПД у майбутньому респонденти/-ки вважають рекламу на телебаченні, у соціальних мережах, на Телеграм-каналах та у Viber-групах. Водночас ВПО часто не мають доступу до телебачення, тому віддають перевагу соцмережам та месенджерам. Найбільш ефективними для цієї категорії населення будуть повідомлення у Telegram-каналах та на Facebook. На думку респондентів, друкована реклама має дещо меншу актуальність, ніж реклама у перелічених вище каналах поширення інформації, проте може бути розповсюджена у торгових центрах та установах, які надають адміністративні та соціальні послуги. Для ВПО також ефективним буде розміщення друкованих матеріалів у волонтерських центрах.

Рекламні повідомлення повинні містити інформацію довідкового змісту: як реалізувати або захистити свої права; інформацію про права, перелік послуг Системи БПД.

На основі результатів дослідження щодо поінформованості населення про можливість отримання безоплатної правової допомоги можна зробити висновок, що ВПО краще, ніж населення України загалом, поінформовані про таку можливість, зокрема про отримання первинної правової допомоги. Про Систему БПД населення України дізнається переважно завдяки медіа, порадам знайомих чи через Інтернет. Друковані інформаційні матеріали про Систему БПД не надто популярні серед населення України, однак цікавіші для ВПО.

РОЗДІЛ 6.

ДОСВІД ЗВЕРНЕННЯ ДО СИСТЕМИ БПД

6.1. Навантаження Системи БПД

Необхідно відзначити, що навантаження на Систему БПД значно зросло з початком повномасштабного вторгнення. Так, за даними Координаційного центру, через військову агресію Російської Федерації проти України збільшилася кількість звернень щодо надання безоплатної правової допомоги. Наявна статистика тільки щодо телефонних консультацій демонструє, що з 24 лютого по 20 липня цього року оператори опрацювали понад 101,8 тис. телефонних звернень, тоді як за весь 2021 рік — близько 296 тисяч, а у 2020 році — 275 тисяч[23].

Згідно з результатами дослідження, близько 12%, громадян/-ок, яким відомо про Систему БПД, мали досвід контактів з Системою БПД до 24 лютого 2022 року. З моменту повномасштабного вторгнення до Системи БПД звертались 7% тих, кому відомо про систему. Після 24 лютого 2022 року послугами системи 2% скористались повторно та 5% вперше (див. Діаграму 6.1.1).

Показово, що серед ВПО, які чули про систему до війни, з нею контактувала така ж кількість осіб, як і серед населення — 12%. Однак з моменту повномасштабного вторгнення 24 лютого 2022 року до Системи БПД звертались 29% внутрішньо переміщених осіб, які знали про її існування. З них 7% звертались повторно та 22% — вперше (див. Діаграму 6.1.1).

За допомогою до Системи БПД удвічі частіше звертались:

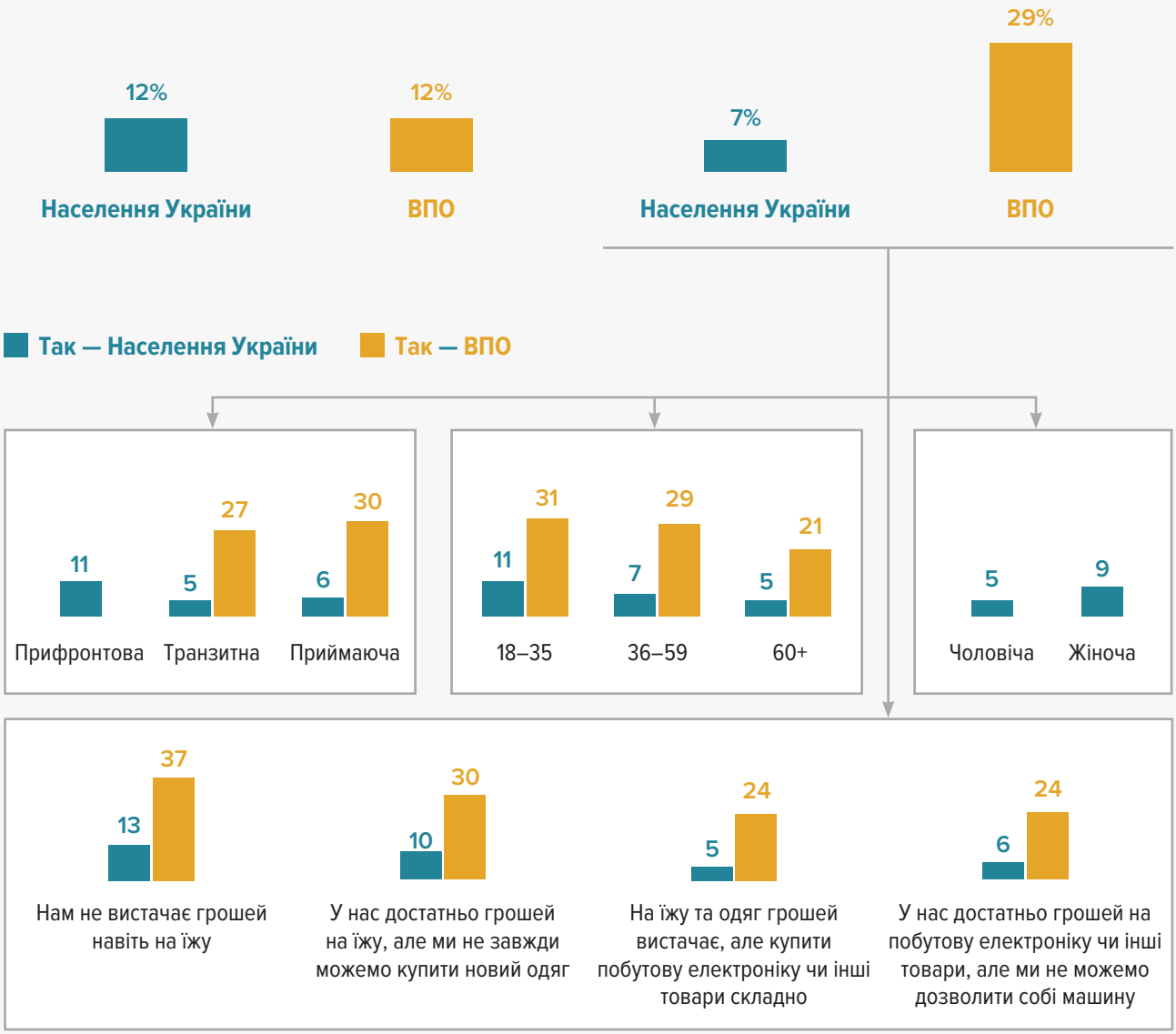
- жінки, ніж чоловіки — тренд серед ВПО не виражено;
- молодь 18–35 років та особи працездатного віку серед ВПО;
- мешканці прифронтових громад та приймаючих громад серед ВПО;
- особи з низьким достатком і достатком нижче середнього.

23 https://legalaid.gov.ua/publichna-informatsiya/zvity-pro-robotu-systemy-bpd/; https://legalaid.gov.ua/publichna-informatsiya/zvity-pro-robotu-systemy-bpd/

Частка осіб, які мали досвід звернення до Системи БПД до 24 лютого 2022 р.
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Частка осіб, які мали досвід звернення до Системи БПД після 24 лютого 2022 р.
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 6.1.1



6.2. Бар'єри звернення до Системи БПД

20% мешканців України та 13% ВПО (з тих, що знали про існування Системи БПД) потребували послуг системи, однак ніколи до неї не звертались (див. Діаграму 6.2.1).

Здебільшого це було обумовлено браком інформації про те, як / куди можна звернутися по допомогу; про перелік послуг, які можна отримати безоплатно; про підстави отримання допомоги. Частина респондентів не зверталася до Системи БПД через сумніви у якості надання безоплатних правових послуг. Ще частина респондентів отримала допомогу в іншому місці (див. Діаграму 6.2.1).

Чому ви ніколи не звертались до Системи з надання безоплатної правової допомоги?
(Серед тих, хто ніколи не звертався до Системи БПД)

Діаграма 6.2.1

6.3. Рівень задоволеності користувачів послугами Системи БПД

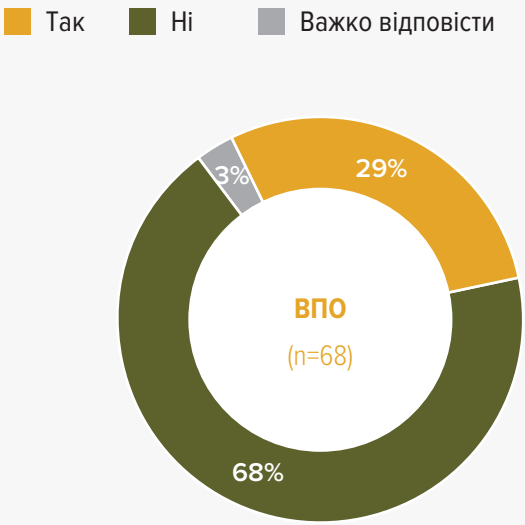
Лише 0,85% громадян/-ок та 4% ВПО мали досвід звернення до Системи БПД і до, і після початку війни 24 лютого 2022 року, то ж мали змогу оцінити, як змінилась ефективність її послуг.

Більшість респондентів не помітили зниження якості послуг Системи БПД (68%). Однак частка тих, хто дотримується протилежної думки, є досить вагомою (29%) (див. Діаграму 6.3.1).

Кожен/-а десятий/-а з тих, хто звертався до Системи БПД (або 0,3% від усіх громадян/-ок / 1,7% від усіх ВПО), отримували послуги адвоката, призначеного державою (див. Діаграму 6.3.2).

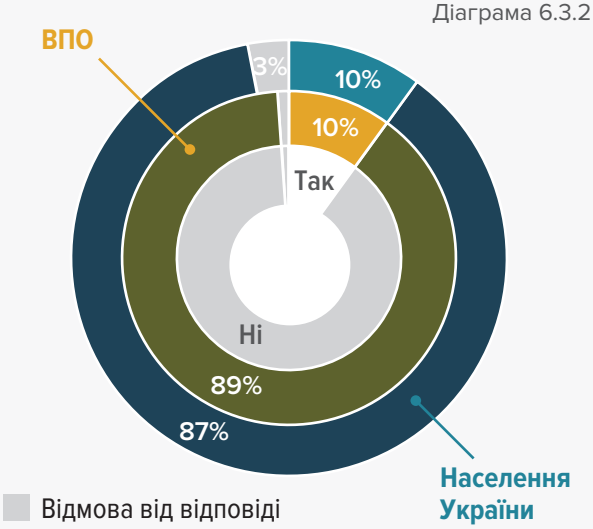
Ви контактували з Системою БПД до і після 24 лютого 2022 р. — чи помітили ви зниження ефективності її послуг?
(Серед тих, хто звертався до системи БПД)

Діаграма 6.3.1



Чи обслуговував вас адвокат призначений державою після 24 лютого 2022 р.?
(Серед тих, хто звертався до системи БПД)

Діаграма 6.3.2



Усі ВПО, які мають досвід обслуговування в державного адвоката (28 осіб) — оцінили його роботу позитивно. Серед населення — 6 з 7-ми осіб дали позитивну оцінку і 1 — негативну. Аргументом негативної оцінки стали: відсутність потрібного результату та коментар / оцінка іншого фахівця, що адвокат працював недостатньо якісно.

Кожен/-а четвертий/-а з тих, хто звертався до Системи БПД, консультувались у її юристів (23%, або 0,8% від усіх громадян/-ок). Серед ВПО частка тих, хто отримував консультації юристів Системи БПД, майже удвічі більша (42%, або 6,7% від усіх ВПО) (див. Діаграму 6.3.3).

Чи консультувались ви в юристів з офісів Системи БПД після 24 лютого 2022 р.?

Діаграма 6.3.3

Консультації юристів Системи БПД найчастіше отримували:

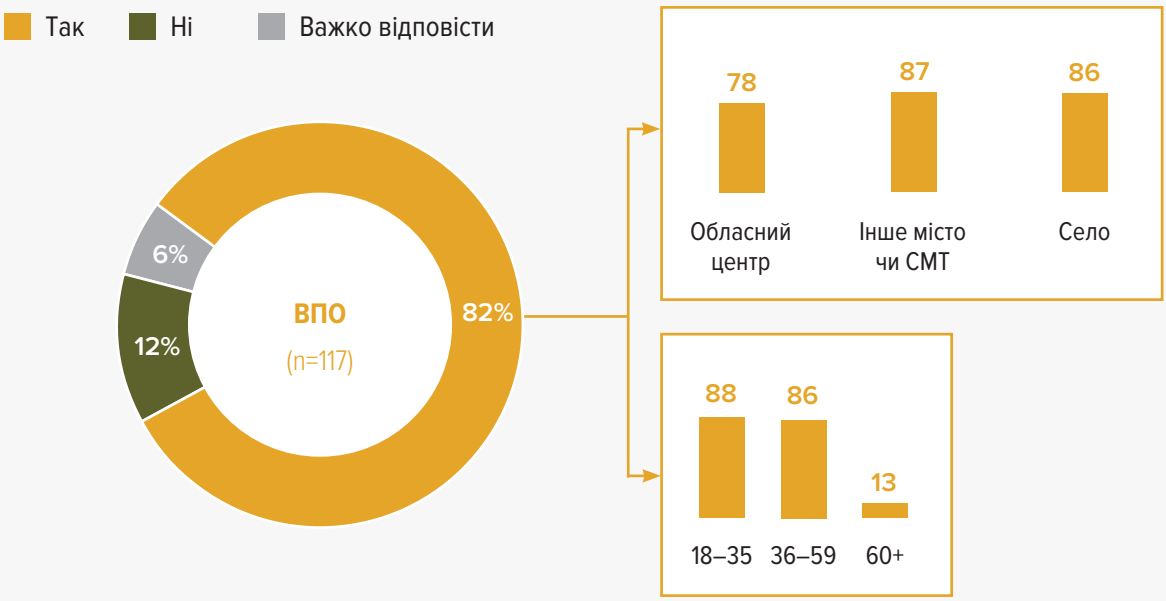
- населення вікової групи 36–59 років, дещо рідше молодь, ще рідше особи, старші 60 років / серед ВПО — це особи працездатного віку 18–59 років;
- особи з вищою освітою;
- мешканці сіл, трохи рідше інших міст, ще рідше — жителі обласних центрів / серед ВПО, ті, хто зараз проживає у селах чи обласних центрах;
- жителі приймаючих громад (див. Діаграму 6.3.3).

Понад 80% тих, хто отримував допомогу юристів Системи БПД, задоволені досвідом співпраці. Серед ВПО більш задоволені якістю консультацій були особи працездатного віку; мешканці сіл і менших міст (див. Діаграму 6.3.4).

Аргументами негативної оцінки стали: відсутність потрібного результату (10 згадок із 14-ти), недостатня підготовка юристів (9 згадок), коментар / оцінка іншого фахівця, що адвокат працював недостатньо якісно (1 згадка) та недостатнє спілкування юриста з клієнтом (1 згадка).

Цей досвід роботи з юристами був для вас позитивним чи негативним?
(Серед тих, хто мав досвід роботи з юристом Системи БПД)

Діаграма 6.3.4



Половина тих, хто звертався до Системи БПД, контактували з нею через гарячу лінію (46%). Серед ВПО частка тих, хто отримував консультації, дещо більша (51%) (див. Діаграму 6.3.5).

На гарячу лінію Системи БПД частіше звертались:

- Чоловіки, ніж жінки / серед ВПО залежності від статі не спостерігається;
- Молодь та особи старше 60 років / серед ВПО — це особи працездатного віку 18–59 років;
- Особи з середньою і середньою спеціальною освітою;
- Мешканці обласних центрів, трохи рідше інших міст, найрідше — сіл / Серед ВПО ті, хто зараз проживає в обласних центрах;
- Жителі прифронтових та транзитних громад / серед ВПО залежності від виду громад не спостерігається (див. Діаграму 6.3.5).

Чи звертались ви на «гарячу лінію» Системи БПД після 24 лютого 2022 року?
(Серед тих, хто звертався до Системи БПД)

Діаграма 6.3.5

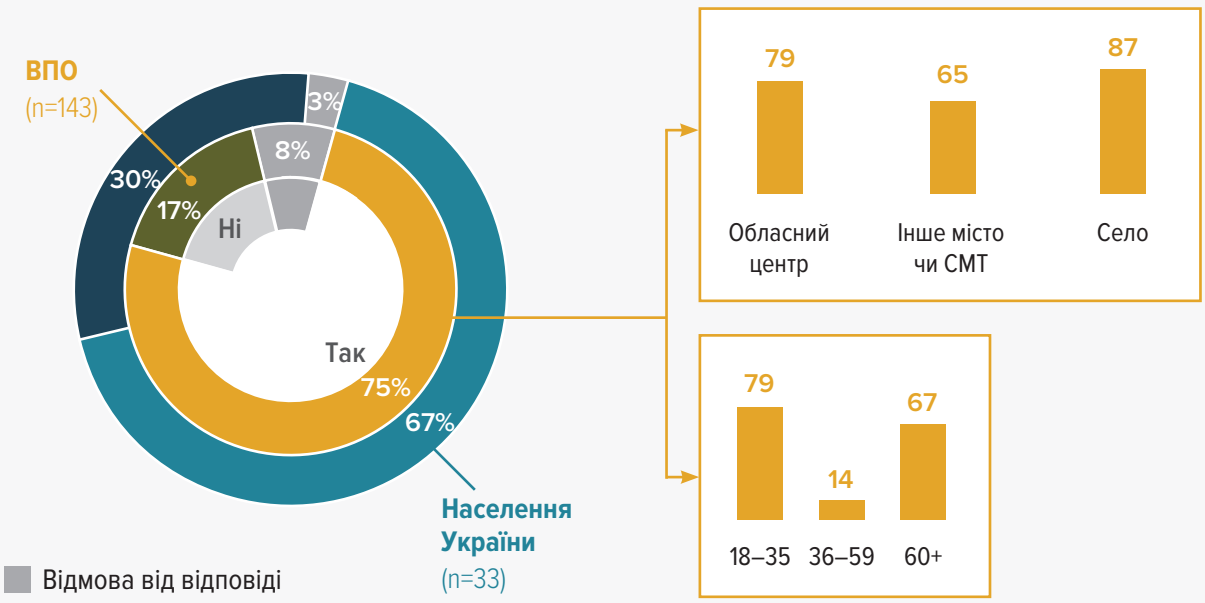
Дві третини громадян/-ок, які звертались на гарячу лінію Системи БПД, задоволені досвідом співпраці. Серед ВПО частка задоволених ще вища — три чверті респондентів/-ок. Більш задоволені якістю консультацій ВПО працездатного віку; мешканці сіл і обласних центрів (див. Діаграму 6.3.6).

Аргументами негативної оцінки стали: необхідність кілька разів звертатися на гарячу лінію (5 згадок), відсутність допомоги з усіх потрібних питань (4), тривале очікування відповіді (2). Одиниці отримували неповні або незрозумілі відповіді.

ВПО найчастіше скаржились на якість консультацій через: відсутність відповідей на усі потрібні питання (12 згадок), незрозумілі відповіді (9), тривале очікування відповіді (6), необхідність повторного звернення на гарячу лінію (4), неповні відповіді (3).

Цей досвід звернення на гарячу лінію був для вас позитивним чи негативним?
(Серед тих, хто мав досвід звернень на гарячу лінію Системи БПД[24])

Діаграма 6.3.6



Чому цей досвід був негативним для вас?[25]
(Серед тих, хто мав негативний досвід звернень на гарячу лінію Системи БПД)

Діаграма 6.3.7

24 Кількість випадків (n) від 20 до 50 є недостатньою для надійного аналізу.

25 Кількість випадків (n) від 20 до 50 є недостатньою для надійного аналізу.

Висновки

Після 24 лютого 2022 року навантаження на Систему БПД суттєво зросло. З моменту повномасштабного вторгнення до Системи БПД зверталися 7% респондентів з тих, кому відомо було про систему. ВПО зверталися до Систем БПД вчетверо частіше, ніж пересічні жителі України (15,8%), що ще раз підтверджує значно вищий запит ВПО на правові послуги, у тому числі від Системи БПД. До Системи БПД удвічі частіше зверталися жінки, ніж чоловіки, хоча результати дослідження щодо поінформованості щодо послуг системи показали, що чоловіки більше знають про види правової допомоги, які можна отримати на безоплатній основі.

Особливо актуальними послуги Системи БПД були для вразливих верств населення (осіб з нижчим рівнем достатку та жителів прифронтових громад), а також для молоді.

Ті, хто мали досвід користування послугами Системи БПД до і після повномасштабного вторгнення Російської Федерації, дають неоднозначні оцінки змінам у її роботі. Трохи більш як половина респондентів вважають, що якість послуг не змінилась. Близько 40% вважають що вони стали менш ефективними. Оцінки ВПО є суттєво кращими — 70% не спостерігають погіршення якості послуг.

Клієнти Системи БПД найчастіше контактували із нею після 24 лютого 2022 року через гарячу лінію (близько половини звернень). Трохи рідше отримували консультації юристів Системи БПД (близько 20% серед громадян/-ок та 40% серед ВПО). Кожен/-а десятий/-а отримував послуга адвоката.

Не менш як три чверті усіх користувачів послуг системи задоволені якістю послуг Системи БПД в період після 24 лютого 2022 року.

Негативні згадки про роботу адвокатів були спорадичними: відсутність потрібного результату, та коментар / оцінка іншого фахівця, що адвокат працював недостатньо якісно. Аналогічно, аргументами негативної оцінки юристів найчастіше були відсутність потрібного результату та недостатня компетентність / підготовка юристів.

Серед скарг на гарячу лінію найчастіше звучали: відсутність відповідей на усі потрібні питання, незрозумілі відповіді, необхідність повторного звернення на гарячу лінію, тривале очікування відповіді.

Таким чином, можна підсумувати, що переважна більшість респондентів задоволені співпрацею та якістю надання послуг Системою БПД після 24 лютого 2022 року, включно з ВПО, які активніше, ніж населення України загалом, зверталися до Системи БПД за правовою допомогою.

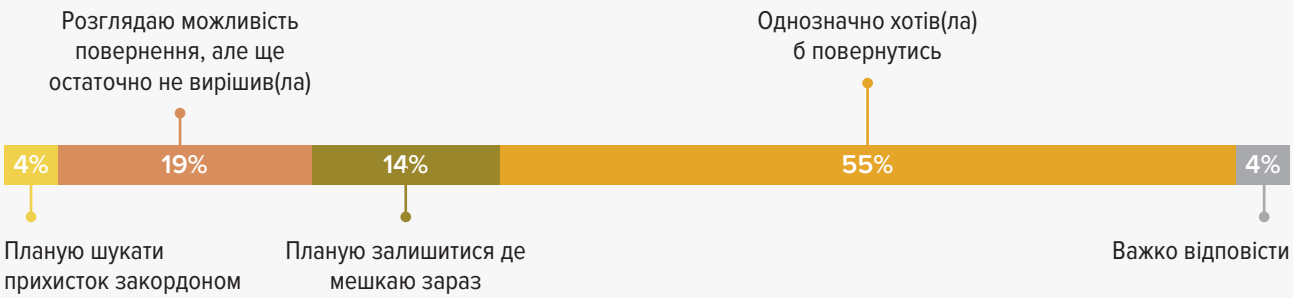
РОЗДІЛ 7.

ПРОБЛЕМИ ТА ПОТРЕБИ ВПО У КОНТЕКСТІ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

Три чверті ВПО, які зараз проживають в Україні, планують повернутися на місце свого проживання: понад половина ВПО (55%) має твердий намір повернутися, решта ще обмірковують плани (19%). Кожен/-а сьомий/-а ВПО планує залишитись на новому місці проживання. 4% планують шукати прихисток за кордоном, а 8% — не мають визначених планів (див. Діаграму 7.1).

Які ваші плани щодо майбутнього місця проживання?

Діаграма 7.1

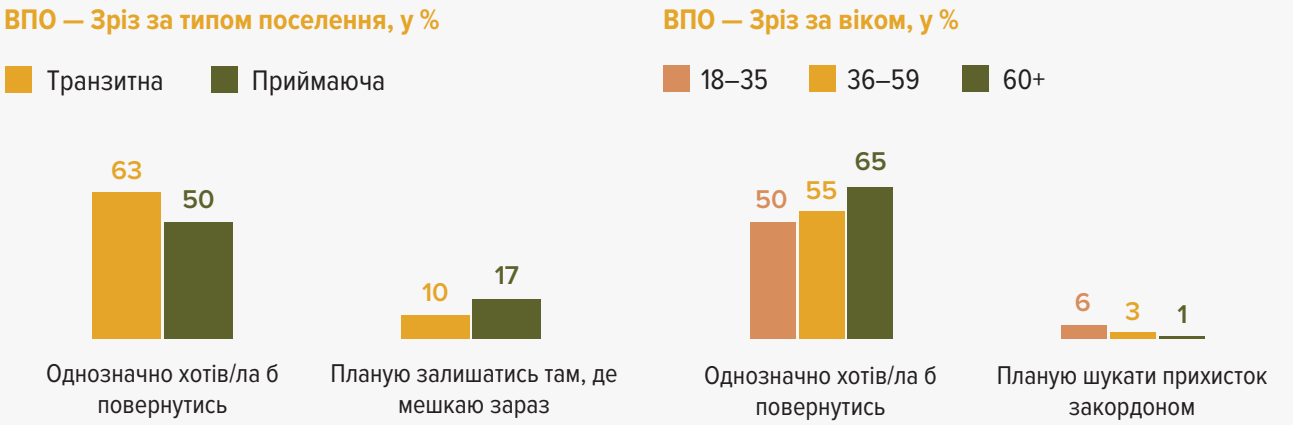


Чим старшими є ВПО, тим частіше вони планують повернутись на місце постійного проживання, і тим рідше — виїхати за кордон (див. Діаграму 7.2).

ВПО у транзитних громадах частіше декларують наміри повернутись додому (63%), у приймаючих — залишитись на місці **теперішнього проживання (17%)** (див. Діаграму 7.2).

Які ваші плани щодо майбутнього місця проживання?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

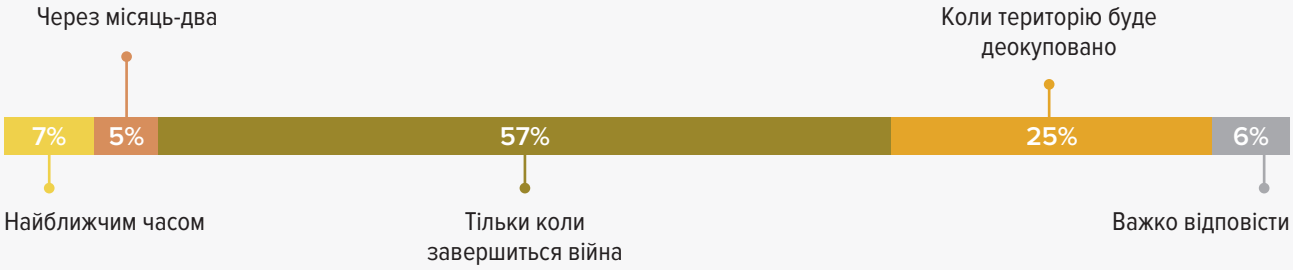
Діаграма 7.2



Більшість (82%) тих, хто прагне повернутися додому, зробить це лише після завершення війни та деокупації територій. Лише кожен/-а десятий/-а ВПО розглядає можливість повернення додому у короткостроковій перспективі (див. Діаграму 7.3).

Коли ви плануєте повернутись на попереднє місце проживання?
(Серед тих, хто хотів би повернутися на попереднє місце проживання) (n=1296)

Діаграма 7.3



Більш як половина внутрішньо переміщених осіб (55%) стикались із проблемами на новому місці проживання (див. Діаграму 7.4).

Найбільше труднощів ВПО відчули у питаннях оренди житла і працевлаштування (відзначили чверть опитаних). Орієнтовно, кожен/-а десятий/-а ВПО стикався з проблемами при отриманні соціальних виплат, пільг; у спілкуванні з місцевим населенням; із медичним обслуговуванням. Труднощі з отриманням правової допомоги задекларували лише 3,1% ВПО (див. Діаграму 7.4).

Чи стикалися ви на новому місці проживання з проблемами у сферах...?

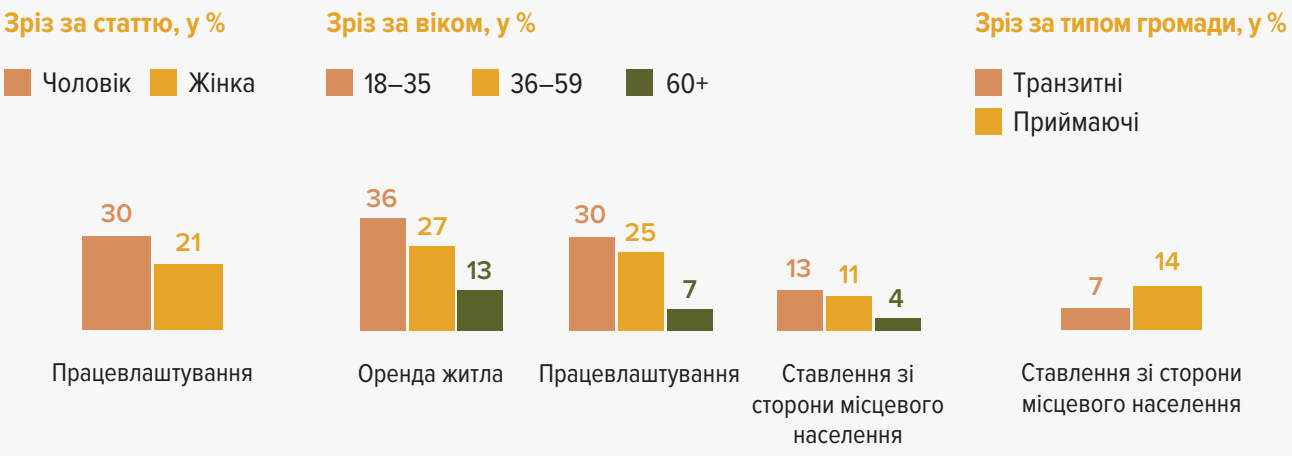
Діаграма 7.4

Складніше працевлаштуватися було чоловікам, ніж жінкам (30% проти 21%). Чим молодшими є респонденти, тим частіше вони стикались із проблемами при оренді житла, працевлаштуванні та з недоброзичливим ставленням (див. Діаграму 7.4.2).

Про недоброзичливе ставлення місцевого населення частіше згадують ВПО із приймаючих громад (14%), рідше — з транзитних (7%) (див. Діаграму 7.4.2).

Чи стикалися ви на новому місці проживання з проблемами у сферах...?
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 7.4.2

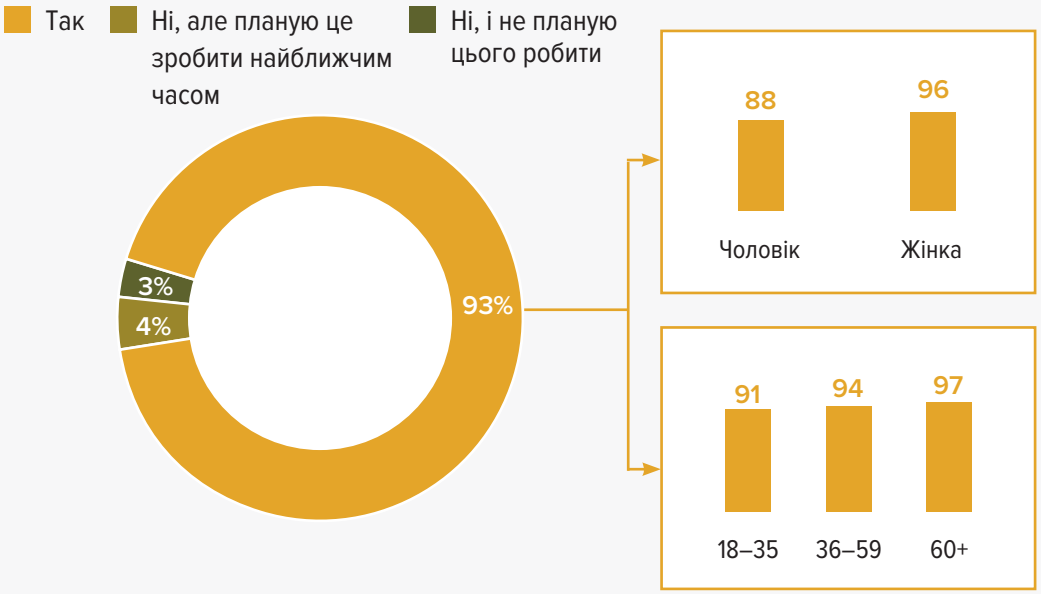


Тотальна більшість внутрішньо переміщених осіб в Україні (93%) оформили статус ВПО, ще 4% планують оформити його найближчим часом. Попри значну кількість осіб, які оформляли статус, лише 6% стикались із труднощами під час його оформлення (див. Діаграму 7.5).

Дещо рідше офіційний статус ВПО оформляли чоловіки, ніж жінки (88% проти 96%), а також особи призовного віку (18–59 років) (див. Діаграму 7.5).

Чи оформили ви статус ВПО?

Діаграма 7.5



Переважна більшість ВПО (84%) отримують соціальні виплати, пільги чи компенсації, зокрема: 39% отримує лише виплати, гарантовані урядом України, 4% — лише від міжнародних організацій та 41% — і від уряду України, і від міжнародних організацій. Дещо частіше їх оформлювали жінки та представники старшого покоління (див. Діаграму 7.6).

Труднощі з оформленням виплат, пільг та компенсацій мав/-ла кожен/-а шостий/-а ВПО (або 30%) (див. Діаграму 7.6).

Чи отримуєте ви соціальні виплати, пільги чи компенсації?

Діаграма 7.6

Отримувачі соціальних виплат в Україні найчастіше оформляли допомогу на проживання внутрішньо переміщеним особам (96%). 6% ВПО оформляли допомогу особам, що мають інвалідність, 4% — допомогу при народженні дитини, 3% — допомогу малозабезпеченим сім'ям. Рідше — допомогу на дітей одинокій матері та допомогу по безробіттю (1–2%). Інші виплати оформляли менш як 1% ВПО (див. Діаграму 7.7).

Які соціальні виплати, пільги та компенсації ви отримуєте?
(Серед тих, хто отримує соціальні виплати від України (n=1466)

Діаграма 7.7

Третина ВПО (31%) відчували до себе упереджене ставлення зі сторони місцевих мешканців у зв'язку зі своїм статусом. У половині випадків (15%) йдеться про системні випадки (постійні або періодичні), у половині — про одиничні випадки (див. Діаграму 7.8).

Дещо частіше з подібними випадками стикалися жінки. Чим молодшими були ВПО, тим частіше вони відзначали системне та спорадичне негативне ставлення до себе (див. Діаграму 7.8).

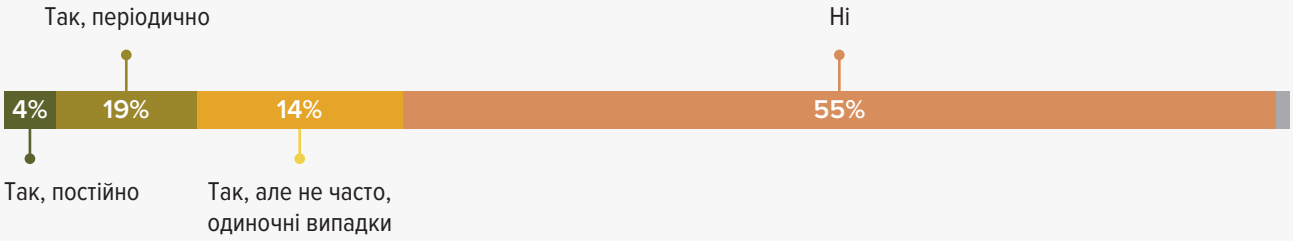
Випадки упередженого ставлення до ВПО частіше спостерігались у містах (зокрема в обласних центрах з ними стикались 35%, в інших містах — 32%, у селах — 24%) (див. Діаграму 7.8).

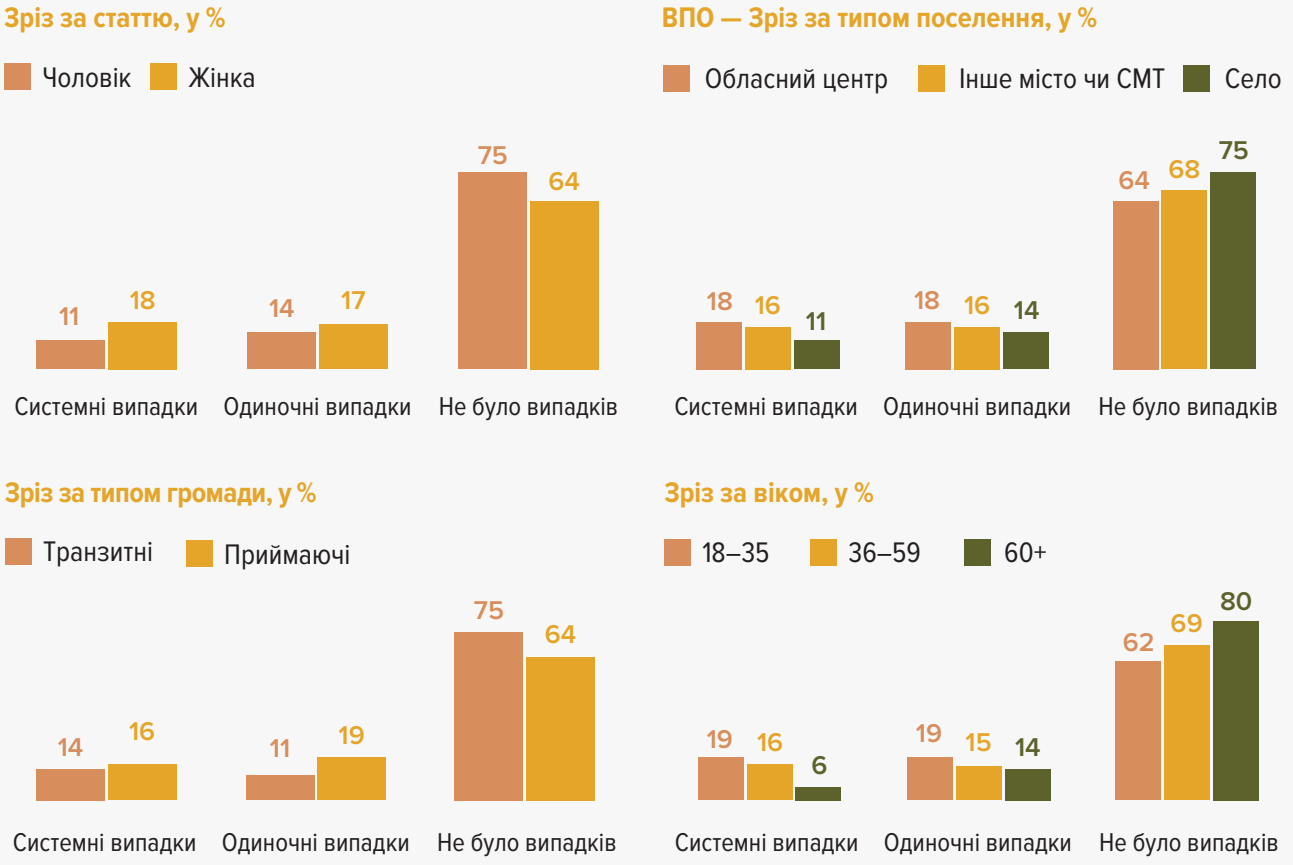
Також, вони частіше траплялися у приймаючих громадах (відзначали 36%, проти 25% — у транзитних громадах) (див. Діаграму 7.8).

Чи відчуваєте ви за останні два місяці упереджене ставлення до себе місцевих мешканців у зв'язку з тим, що ви — ВПО?

(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 7.8





Більшість випадків упередженого ставлення (80%) ВПО відчували під час повсякденного спілкування з місцевим населенням. Орієнтовно кожен/-а десятий/-а ВПО стикався з дискримінацією з приводу оренди житла або при працевлаштуванні (див. Діаграму 7.9).

Близько 5% відзначали упереджене ставлення до себе під час оформлення документів у державних установах (місцевих органах влади, ЦНАПах, поліції, військкоматах). Ще 5% стикались із недоброзичливим ставленням при оформленні пільг та соціальних виплат. Дещо рідше подібні ситуації виникали при наданні медичних / освітніх та інших соціальних послуг (див. Діаграму 7.9).

Згідно з Моніторингом вимушеної міграції під час війни, проведеним Cedos у травні – червні 2022 року, збільшення чисельності населення у західних областях внаслідок внутрішнього переміщення «впливає на міську інфраструктуру, зокрема збільшує навантаження на житлову, транспортну, соціальну та адміністративну інфраструктуру що може спричинювати посилення соціальної напруги та дискримінаційного ставлення до ВПО»[26]. Таким чином, кількість випадків упередженого ставлення щодо ВПО можуть збільшуватися.

26 https://cedos.org.ua/researches/vymushena-migracziya-i-vijna-v-ukrayini-24-bereznya-10-chervnya-2022/

У яких ситуаціях ви відчували упереджене ставлення до себе?
(Серед тих, хто відчував упереджене ставлення (n=546))

Діаграма 7.9

Висновки

Більшість (82%) ВПО в Україні прагнуть повернутися на місце постійного проживання, однак ці плани буде реалізовано лише після завершення війни та деокупації територій.

Основними проблемами, які відзначали ВПО на новому місці проживання, є оренда житла та працевлаштування. Доволі значне число внутрішньо переміщених осіб стикались із проблемами в питанні соціальних виплат, пільг та медичного обслуговування.

Переважна більшість опитаних ВПО (93%) оформили статус ВПО, ще 4% планують оформити його найближчим часом. Попри значну кількість осіб, які оформляли статус, лише 6% стикались із труднощами під час його оформлення, що свідчить про налагоджену та ефективну процедуру реєстрації.

Переважна більшість ВПО (84%) також отримують соціальні виплати, пільги чи компенсації. З них 80% отримали адресну матеріальну допомогу на проживання від уряду. Труднощі з оформленням виплат, пільг і компенсацій мав/-ла кожен/-а шостий/-а ВПО (або 30% тих, хто оформляв).

Третина ВПО (31%) відчували до себе упереджене ставлення з боку місцевих мешканців у зв'язку зі своїм статусом.Більшість випадків упередженого ставлення (80%) виникали під час повсякденного спілкування з місцевим населенням. Однак орієнтовно кожен/-а десятий/-а ВПО стикались із дискримінацією з приводу оренди житла або при працевлаштуванні. Близько 5% відзначали упереджене ставлення до себе під час оформлення документів у державних установах (місцевих органах влади, ЦНАПах, поліції, військкоматах).

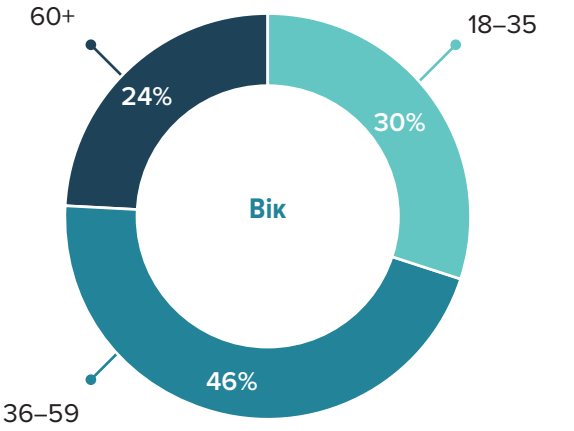
Отримані результати дослідження дають підстави вважати, що ВПО так чи інакше опинялись у ситуації порушення прав і потребують правової допомоги. Водночас труднощі з отриманням правової допомоги задекларували лише 3,1% ВПО.

РОЗДІЛ 8.

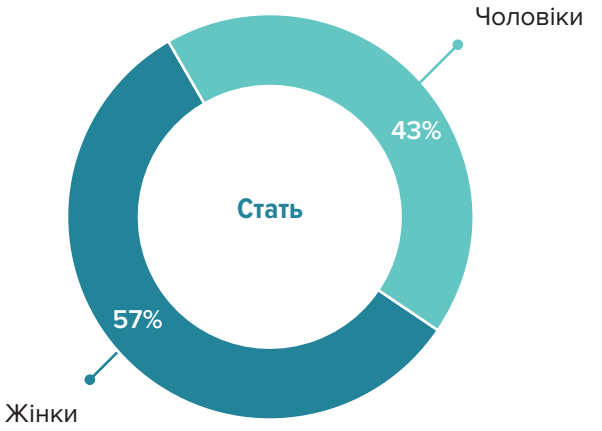
СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ

8.1. Соціально-демографічні характеристики респондентів — Населення України

Діаграма 8.1.1

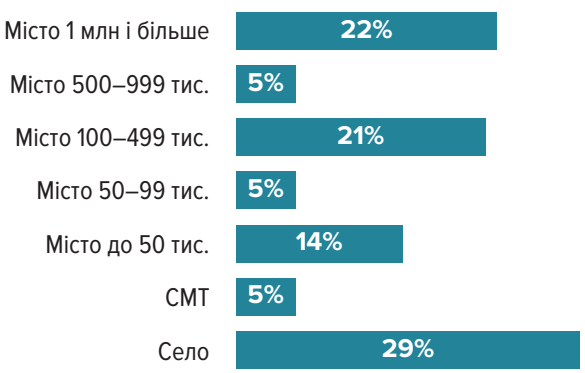


Діаграма 8.1.2



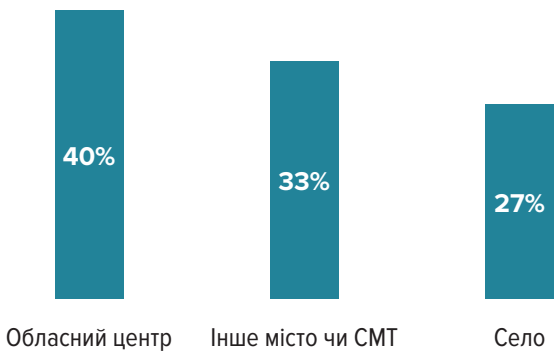
Діаграма 8.1.3

Чисельність населення



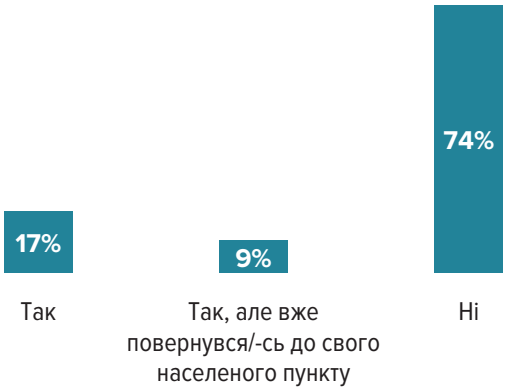
Діаграма 8.1.4

Тип поселення



Діаграма 8.1.5

Чи змінили ви місце проживання після початку війни 24 лютого 2022 р.?

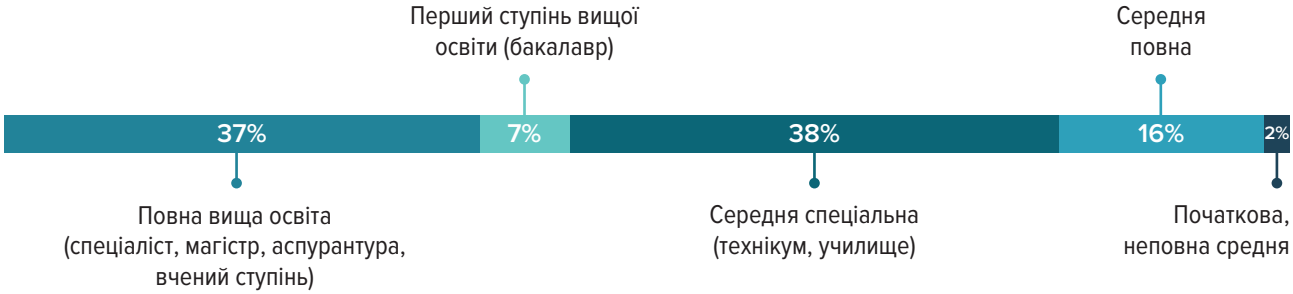


Діаграма 8.1.6

Тип громади

Діаграма 8.1.7

Рівень освіти



Діаграма 8.1.8

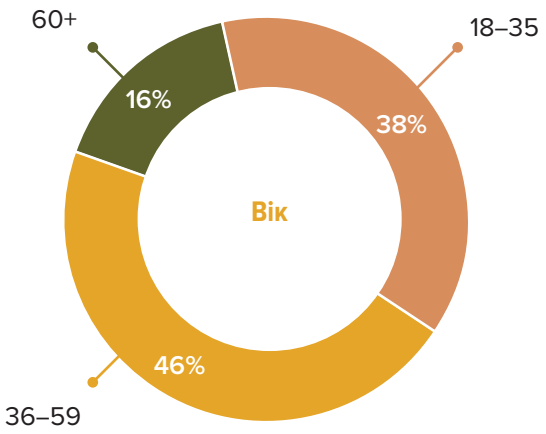
Матеріальне становище

Діаграма 8.1.9

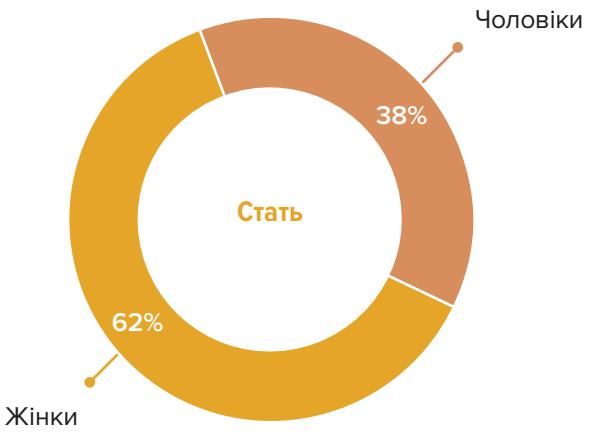
Приналежність до вразливих груп

8.2 Соціально-демографічні характеристики респондентів — ВПО

Діаграма 8.2.1

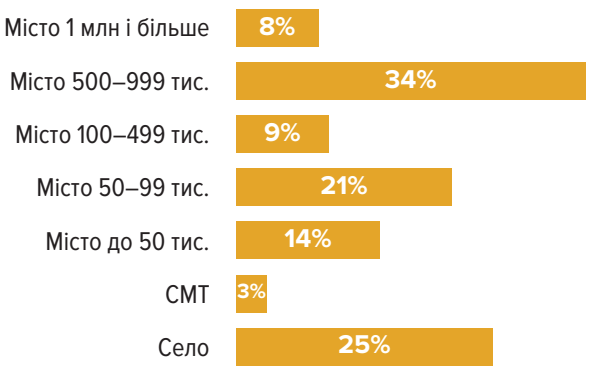


Діаграма 8.2.2



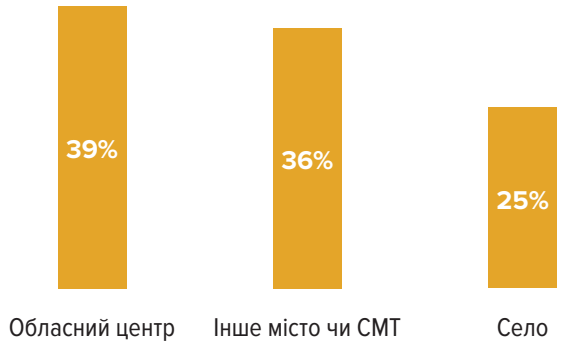
Діаграма 8.2.3

Чисельність населення



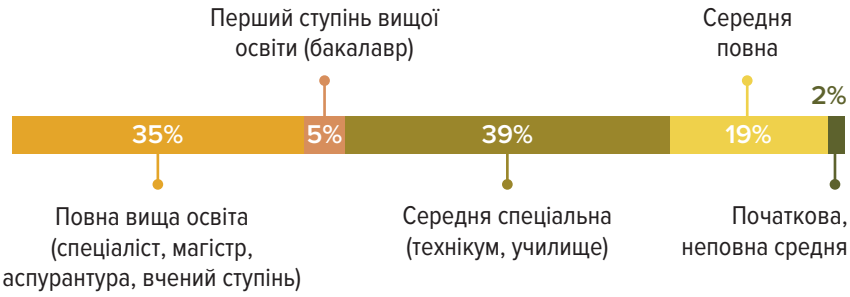
Діаграма 8.2.4

Тип поселення



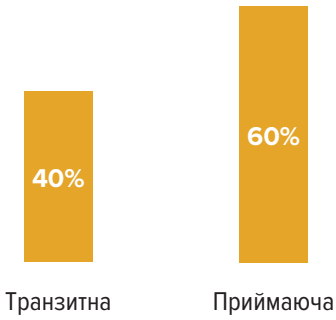
Діаграма 8.2.5

Рівень освіти



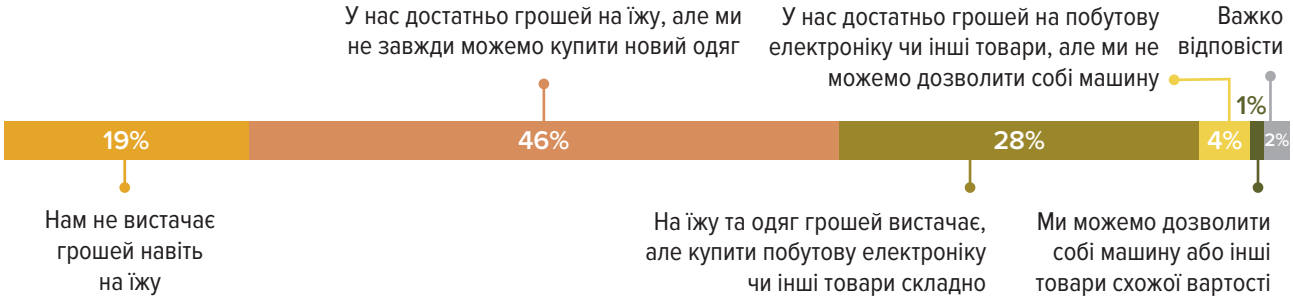
Діаграма 8.2.6

Тип громади



Матеріальне становище

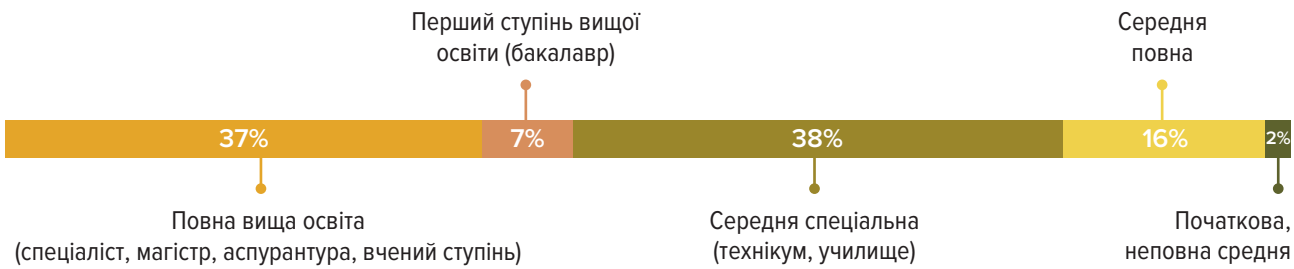
Діаграма 8.2.7



Діаграма 8.2.8

Приналежність до вразливих груп

Рівень освіти



ВИСНОВКИ ДО ЧАСТИНИ І

Результати проведеного дослідження показали, що після повномасштабного вторгнення Російської Федерації в Україну 24 лютого 2022 року Система надання безоплатної правової допомоги та надання адміністративних послуг зберегли керованість і продовжують функціонувати з хорошим рівнем ефективності. В регіонах, де не відбуваються активні бойові дії, центри Системи БПД, ЦНАПи, підрозділи ДМС та суди відновили роботу вже на початку або в середині березня[27]. Підрозділи Національної поліції України не припиняли роботу після повномасштабного вторгнення на територіях, де велися (ведуться) активні бойові дії.

Досвід взаємодії із органами і організаціями, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг

Окремі органи та організації, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг, витримали стрімке зростання числа звернень від громадян/-ок, які зазнали порушення / загрози порушення своїх прав. Найчастіше громадяни/-ки взаємодіяли з ЦНАПами, найрідше — з Офісом Омбудсмена.

Додаткове навантаження на **окремі органи та організації, що забезпечують доступ до правосуддя та адміністративних послуг,** значною мірою формувалось через різке збільшення чисельності ВПО. Для прикладу, після 24 лютого 2022 року досвід взаємодії з ЦНАПами мали близько 75% опитаних ВПО. Чоловіки й жінки однаково часто зверталися до Системи БПД і ДМС, однак до ЦНАПів частіше звертались жінки, а до поліції — чоловіки (ті самі тенденції демонструють і ВПО).

Попри значні руйнування інфраструктури, масове переміщення населення, зростання навантаження на ЦНАПи та інші органи, громадяни **позитивно оцінюють досвід взаємодії з ними.** Частка громадян/-ок, задоволених роботою ЦНАпів сягає 85%, ДМС — 84%, Системи БПД — 78%, поліції — 76%, Офісу Омбудсмана — 67%, судів — 62%. Важливо відзначити, що ВПО, які надзвичайно активно користувалися послугами ЦНАПів, оцінюють їх роботу ще вище — частка задоволених становить майже 90%. Необхідно зазначити, що результати опитування показали певну упередженість в оцінках щодо послуг судів і поліції: довіра до цих органів серед тих громадян, хто мав досвід взаємодії з ними, в цілому є вищою, ніж тих, хто такого досвіду не мав. Таким чином, сприйняття цих органів громадянами все ще певною мірою базується на стереотипах про них.

27 http://rsu.gov.ua/ua/news/usim-sudam-ukraini-rsu-opublikuvala-rekomendacii-sodo-rooti-sudiv-v-umovah-voennogo-stanu; https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0023414-22#Text

Типові порушення прав під час війни та запити на правову допомогу від Системи БПД

Згідно з результатами опитування, 10% громадян/-ок та 17% ВПО зазнавали порушення своїх прав або прав членів їхніх домогосподарств. Найчастіше йшлося про порушення трудових прав, мобілізацію, порушення прав при перетині блокпостів.

Про потребу у правовій допомозі щодо питань, що прямо чи опосередковано пов'язані з війною Російської Федерації проти України, заявили 45,5% громадян/-ок України: 35% місцевого населення та 94% ВПО. Високий рівень запиту ВПО на правову підтримку пояснюється підвищенням їх вразливості внаслідок переміщення та розірвання соціальних зв'язків. У всеукраїнському контексті найбільш актуальними запитами на правову допомогу після 24 лютого 2022 р. були ті, що пов'язані з масовим переміщенням населення в країні та забезпеченням їх прав: отримання статусу ВПО, оформлення виплат ВПО. У ТОП-5 правових запитів також увійшли: оформлення соціальних виплат, перереєстрація місця проживання ВПО, оформлення особистих документів. Таким чином, очевидно, що питання, пов'язані з внутрішнім переміщенням, домінують серед правових запитів у масштабах країни.

Структура запитів суттєво відрізняється для місцевого населення та ВПО, що відображено у таблиці (див. Табл. 8.1.1).

Таблиця 8.1.1

Найпоширеніші питання до Системи БПД після 24 лютого 2022 р. — у розрізі місцеве населення / ВПО

Місцеве населення	ВПО
• оформлення соціальних виплат (6,7%) • оформлення особистих документів (4,2%) • звернення до правоохоронних органів, не пов'язані з загрозами війни (3,6%) • питання, пов'язані зі спадщиною (3%) • послуги нотаріуса (2,8%)	• отримання статусу ВПО (86,9%) • оформлення виплат ВПО (62,6%) • реєстрація місця проживання (29,7%) • оформлення соціальних виплат (18,9%) • перереєстрація місця проживання ВПО (16,5%)

Українські біженці/-ки також стикались із потребою розв'язання ряду правових питань, що вони намагалися зробити дистанційно. Найчастіше це були питання, пов'язані з соціальними виплатами / пенсією, відновленням втрачених чи пошкоджених документів або таких, строк дій яких закінчився, а також отримання послуг БПД.

Потреби у правовій допомозі після 24 лютого 2022 р.

У цілому, 10% дорослого населення України та 26% ВПО потребували правової допомоги після 24 лютого 2022 року. Частіше потребу у правовій допомозі декларували особи працездатного віку та з доходом середнім і нижче середнього.

У громадян/-ок здебільшого потреба виникала у первинній правовій допомозі у форматі: консультацій і роз'яснень правових питань — 41%; складенні документів, не пов'язаних із судовими справами — 35%; інформації про права і закони — 30%. Натомість про вторинну правову допомогу запитували значно рідше. Її частіше потребували мешканці сіл та прифронтових громад.

Серед ВПО, у порівнянні з населенням, значно вищим є запит на консультації та роз'яснення з правових питань (63%), а також на інформацію про права і закони (42%). Натомість вони рідше

потребували допомоги у складенні документів, не пов'язаних та пов'язаних з судовими справами, захисту чи представлення інтересів в суді, в органах влади. Консультацій та інформації підтримки частіше потребували: чоловіки, особи старшого віку (старше 60 років), ВПО, що розмістились у приймаючих громадах.

Найчастіше громадяни/-ки України потребували правової допомоги у питаннях: отримання статусу ВПО (22,4%) та оформлення виплат ВПО (17,6%). У ТОП-5 запитів також увійшли: оформлення соціальних виплат (11%), спадщина (10%), оформлення особистих документів (8,1%).

Таблиця 8.1.2

Найпоширеніші питання щодо яких потрібна правова допомога у розрізі місцеве населення / ВПО
(% наведено від тих, хто зазначив, що потребував правової допомоги)

Місцеве населення	ВПО
• Питання, пов'язані зі спадщиною (15,1%) • оформлення соціальних виплат (12,6%) • звернення до правоохоронних органів, не пов'язані з загрозами війни (8,4%) • послуги нотаріуса (8,4%) • оформлення особистих документів (7,6%)	• отримання статусу ВПО (42,5%) • оформлення виплат ВПО (32,8%) • оформлення соціальних виплат (14,3%) • реєстрація місця проживання (11,5%) • оформлення особистих документів (10,2%)

Як видно з таблиці, тематика загальних правових запитів ВПО збігається із запитами до Системи БПД, тоді як місцеве населення найчастіше має правовий запит на розв'язання питань щодо спадщини, але рідше звертається до Системи БПД саме щодо розв'язання цього питання.

Особливості отримання правової допомоги після 24 лютого 2022 р.

Близько 70% респондентів вважають, що від початку війни їхні можливості отримати правову допомогу не змінилися або навіть зросли. У той самий час, 13% респондентів відзначили погіршення доступу до правової допомоги, назвавши серед причин подовження тривалості отримання відповідей та перевантаженість Системи БПД, а також брак фахівців, спроможних консультувати щодо воєнних дій. Ці причини погіршення якості надання правової допомоги пов'язані з повномасштабним вторгненням Російської Федерації в Україну.

Серед тих, хто потребував правової допомоги, у повному обсязі змогли її отримати лише 41% громадян/-ок. Ще 30% — отримали допомогу лише в частині питань. Серед ВПО ситуація значно краща: повністю отримали допомогу — 53%, частково — 28%. Без правової допомоги частіше залишалося старше покоління (старше 60 років), люди з середньою чи середньою спеціальною освітою, мешканці сільської місцевості та транзитних громад.

Близько чверті громадян/-ок не отримали правової допомоги з власної ініціативи (вирішили відкласти питання до завершення війни). Серед тих, хто потребував правової допомоги й не зміг її отримати, б**ільш як третина респондентів/-ок відзначили, що не знали, куди можна звернутись** (36% населення та 39% ВПО). 19% населення та 10% з ВПО зазначили, що не мали коштів на оплату допомоги. Брак фахівців відзначали 17% громадян/-ок та 26% ВПО.

Брак інформації про те, куди можна звернутись, особливо відзначали жителі сільської місцевості та менших міст, а також мешканці прифронтових і транзитних громад. Натомість жителі обласних центрів частіше скаржились на відсутність коштів для оплати за правову допомогу.

Громадяни/-ки, які отримали правову допомогу, найчастіше зверталися щодо отримання статусу і виплат ВПО, оформлення виплат ВПО. У ТОП-5 запитів також увійшли: оформлення соці-

альних виплат (9,7%), спадщина (9%) перереєстрація місця проживання ВПО (7,9%). Таким чином, найпоширеніші запити на правову допомогу збігаються з тематикою фактичних звернень до Системи БПД за такою допомогою.

Структура запитів відрізняється для місцевого населення та ВПО, що відображено у таблиці (див. Табл. 8.1.3).

Таблиця 8.1.3

ТОП-5 питань, щодо яких потрібна правова допомога у розрізі місцеве населення / ВПО

(% наведено від тих, хто зазначив, що отримав правову допомогу)

Місцеве населення	ВПО
• питання, пов'язані зі спадщиною (15,1%) • послуги нотаріуса (12,3%) • оформлення соціальних виплат (9,7%) • звернення до правоохоронних органів, не пов'язані з загрозами війни (9%) • юридична консультація (8,2%)	• отримання статусу ВПО (46,2%) • оформлення виплат ВПО (32,6%) • оформлення соціальних виплат (13,4%) • реєстрація та перереєстрація місця проживання (9,7%) • оформлення особистих документів (7%)

Також слід відзначити, що **з певних питань громадяни отримали 100% потрібної допомоги:** встановлення факту народження або смерті, сімейного права, приватизації та оренди земельних ділянок, супроводу у суді. **Натомість окремі потреби задовольнялись менш як у третині випадків:** консультації, щодо можливості виїзду за кордон, відшкодування збитків за зруйноване житло або травми, реєстрації місця проживання, підтвердження умов праці та страхового стажу. Тут варто відзначити відсутність правового механізму розв'язання щодо деяких цих питань (наприклад, неможливість подолати заборону на виїзд чоловіків за кордон або відсутність робочого механізму компенсації за зруйноване чи пошкоджене житло).

У ВПО повністю задоволено лише потребу правового супроводу в суді. Це може бути пов'язано з меншою кількістю запитів на вторинну правову допомогу в порівнянні з первинною. Найменше задоволені потреби з питань: можливості працевлаштування без підтвердження звільнення з попередньої роботи, відшкодування за проживання ВПО, незаконного звільнення / процедур звільнення, оплати кредитів, незаконної (на думку респондентів) мобілізації.

Джерела отримання правової допомоги та агенти її надання

За результатами опитування, населення України використовувало такі джерела для розв'язання своїх правових питань: самостійний пошук інформації в Інтернеті, звернення до органів місцевої влади, звернення до приватних юристів, адвокатів, нотаріусів, соціальні зв'язки. Допомогу Системи БПД отримала десята частина з тих, хто отримував правову допомогу після 24 лютого 2022 року. Натомість ВПО частіше отримували допомогу від місцевої влади, волонтерів, від центральних органів влади, Системи БПД та громадських організацій. Таким чином, ВПО краще поінформовані про можливість отримання безоплатної правової допомоги від Системи БПД й активніше використовують можливості звернення до місцевої влади, громадських організацій та волонтерів.

Варто відзначити, що у загальноукраїнському масштабі молодь (18–35 років), жінки та мешканці сільської місцевості частіше шукали можливості отримати правову допомогу на безоплатній основі: звертались до органів влади чи шукали інформацію самотужки. Чоловіки, середнє покоління (36–59 років) та мешканці обласних центрів частіше звертались до приватної юридичної практики. Від Системи БПД допомогу частіше отримували ВПО працездатного віку, жителі обласних центрів, та жителі приймаючих громад.

Обізнаність про БПД та джерела інформації щодо неї

Половина громадян/-ок (51%) поінформовані про можливості отримати БПД. ВПО поінформовані про можливості отримання БПД значно краще — 65%). Менш поінформованими є особи з низьким рівнем освіти та достатку.

Близько половини тих, хто знає про можливості отримання правової допомоги на безоплатній основі, вважають, що безоплатно надається лише первинна правова допомога, зокрема консультації та інформація про права і закони. Характерно, що ВПО значно краще ознайомлені з можливостями отримання первинної правової допомоги (консультації та інформації про права і закони), тоді як щодо інших пунктів — їхня поінформованість на рівні загальнонаціональних показників.

Дещо краще про можливі формати надання БПД поінформовані чоловіки, молодь, особи з середнім та високим достатком, мешканці міст.

Результати дослідження показали, що близько половини громадян/-ок України (48%) поінформовані про існування Системи БПД. Ці результати є кращими, ніж результати загальнонаціонального опитування, що провів Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва у 2021 році — під час цього дослідження 25% громадян/-ок знали про Систему БПД та як і де її отримати[28]. У той самий час, ВПО поінформовані про Систему БПД значно краще — 55%, що, безперечно, є результатом спільної роботи держави та НУО щодо популяризації Системи БПД, а також її інституціональної підтримки протягом останніх восьми років. Краще поінформовані про існування Системи БПД представники старшого покоління, особи з вищою освітою та вищим рівнем доходу.

Основним джерелом інформації про Систему БПД для громадян/-ок України була реклама, розміщена у засобах масової інформації: на телебаченні, радіо, в Інтернеті, соціальних мережах. Ефективність рекламної кампанії Системи БПД у ЗМІ виявилась доволі високою (її зауважили 31% населення країни або 60% тих, хто знає про Систему БПД). Менш ефективними, але все ще дієвими каналами інформування були соціальні контакти (для 16% тих, хто знає про систему) та самостійний пошук у Інтернет (9%).

ВПО також отримували інформацію про Систему БПД зі ЗМІ. Однак рівень дієвості реклами щодо цієї аудиторії є менш вираженим. Значна частина внутрішньо переміщених осіб шукала інформацію самостійно в Інтернеті та серед друзів / родичів. ВПО частіше, ніж населення, дізнавались про систему від представників/-ць правоохоронних органів / суду (9%, проти 4%), з друкованих інформаційних матеріалів (7%, проти 3%), та з інших каналів (наприклад, від працівників Системи БПД, які відвідували шелтери та інші місця компактного перебування ВПО).

Реклама у ЗМІ була більш ефективним каналом інформації для старшого покоління, тоді як молодь частіше знаходила інформацію самостійно через пошук у Інтернеті.

Серед найоптимальніших каналів комунікації Системи БПД щодо своїх послуг респонденти назвали: телевізійну рекламу, рекламу у соціальних мережах та Телеграм-канали / Viber-групи. Відносно ефективними могли б бути: реклама на сайтах, зовнішня реклама, радіореклама. ВПО часто не мають доступу до телевізора / радіо, тому їм зручніше було б отримувати інформацію через соціальні мережі та Телеграм-канали / Viber-групи. Відносно ефективними будуть: телевізійна реклама, реклама на сайтах і спеціальні мобільні застосунки.

У планування своїх медіакампаній Системі БПД слід брати до уваги, що реклама у ЗМІ буде більш ефективною серед старшого покоління та мешканців сільської місцевості, тоді як реклама у соціальних мережах та месенджерах, вулична реклама охопить молодь і жителів великих міст.

28 https://minjust.gov.ua/news/ministry/chvert-ukraintsiv-znayut-pro-mojlivist-otrimannya-bpd-doslidjennya

У контексті соціальних мереж та месенджерів найбільш ефективними будуть рекламні повідомлення щодо послуг Системи БПД у Telegram-каналах (читають 51% населення і 60% ВПО) та на Facebook (читають 49% населення та 52% ВПО). Таке поєднання джерел дозволить охопити різні вікові аудиторії та підвищить ефективність рекламних кампаній, адже молодь частіше користується Telegram, а старше і середнє покоління — Facebook.

Друковані інформаційні матеріали як реклама Системи БПД не надто популярні серед населення України (вважають ефективним каналом комунікації лише 6%), однак дещо популярніші серед ВПО (9%). Зважаючи на зменшення фінансування Системи БПД через вторгнення Російської Федерації, доцільно було би зменшити обсяг друкованих матеріалів, та, згідно з відповідями респондентів, розміщувати їх перш за все у торгових центрах, магазинах та установах, які надають адміністративні та соціальні послуги (лікарні, школи, ЦНАПи). Для ВПО актуальніше розміщати ці матеріали у приміщеннях органів місцевої влади, на вокзалах, у волонтерських центрах. Основний зміст рекламних повідомлень має становити інформація довідкового змісту: як реалізувати або захистити свої права; та перелік послуг Системи БПД, контактні дані.

Досвід звернення до Системи БПД

До 24 лютого 2022 року однакова кількість опитаних громадян/-ок і серед населення, і серед ВПО — по 12% — мали досвід звернення до Системи БПД. Серед тих, кому відомо про Систему БПД, досвід звернення мали 12% респондентів.

Після 24 лютого 2022 року 7% опитаних громадян/-ок і 29% ВПО, серед тих, кому відомо про систему, звертались до Системи БПД.

Згідно з результатами опитування, 20% українців (-ок) та 13% ВПО з тих, що знали про існування Системи БПД, потребували її допомоги, однак ніколи не зверталися за нею. **Здебільшого це було обумовлено браком інформації** (про те як / куди можна звернутись по допомогу; про перелік послуг, які можна отримати безоплатно; про підстави отримання допомоги). Частина респондентів не зверталися до Системи БПД через сумніви у якості безоплатних правових послуг. Ще частина респондентів отримали допомогу в іншому місці.

Лише 0,85% громадян/-ок та 4% ВПО мали досвід звернення до Системи БПД до і після початку війни 24 лютого 2022 року, тож мали змогу оцінити, чи відбулися зміни у надання послуг. **Більшість респондентів** (53% громадян/-ок, та 67% ВПО**) не помітили зниження якості послуг Системи БПД.** Однак частка тих, хто дотримується протилежної думки, досить вагома (41% і 29% відповідно).

Респонденти, що зверталися до Системи БПД, отримували послуги адвоката, консультувалися у юристів або дзвонили на гарячу лінію Системи БПД.

Послуги **адвоката, призначеного державою,** отримали 10% тих, хто звертався до Системи БПД**.** Переважна більшість осіб, які мають досвід обслуговування в адвоката, що співпрацює із Системою БПД, оцінили його роботу позитивно. Було зафіксовано лише одну скаргу через відсутність необхідного результату.

У юристів консультувалися 23% громадян/-ок та 42% ВПО. Консультації найчастіше отримували особи працездатного віку, з вищою освітою, мешканці сіл та менших міст. Серед ВПО отримували ті хто зараз проживає у селах, чи обласних центрах, жителі приймаючих громад. Понад 80% тих, хто отримував допомогу юристів Системи БПД, задоволені досвідом співпраці, негативні оцінки одиничні (відсутність потрібного результату, недостатня підготовка юристів.

Половина тих, хто звертався до Системи БПД, контактували з нею через **гарячу лінію** (46%). Серед ВПО частка тих, хто отримував консультації, дещо більша (51%). На гарячу лінію частіше звертались: чоловіки, особи без вищої освіти, мешканці обласних центрів, жителі прифронтових і транзитних громад. Задоволені досвідом співпраці 67% громадян/-ок. Серед ВПО частка за-

доволених вища — 75%. Серед ВПО незадоволеними консультуванням були переважно особи старшого віку (60 років і старше) та мешканці невеликих міст, посилаючись на відсутність відповідей на усі потрібні питання, незрозумілі відповіді, тривале очікування відповіді.

Правові потреби та потреби ВПО

На місце постійного проживання прагнуть повернутись 74% ВПО в Україні, однак тільки за умови завершення війни (57%) та деокупації територій (25%). Близько 14% ВПО планують залишитись на новому місці проживання, 4% планують еміграцію. Повернутись додому планують частіше старше покоління та ВПО з транзитних громад.

Основними проблемами ВПО на новому місці проживання є оренда житла та працевлаштування. Близько шостої частини опитаних ВПО стикались із проблемами в галузі отримання соціальних виплат, медичного обслуговування.

Абсолютна більшість опитаних ВПО (93%) оформили статус ВПО, ще 4% планують оформити його найближчим часом. Попри значну кількість осіб, які оформляли статус, лише 6% стикались із труднощами під час його оформлення, що свідчить про налагоджену систему оформлення статусу.

Переважна більшість ВПО (84%) отримують соціальні виплати, пільги чи компенсації. Так, 39% отримує лише виплати, гарантовані урядом України, 4% – лише від міжнародних організацій та 41% — і від уряду України, і від міжнародних організацій. Проте труднощі з оформленням виплат, пільг та компенсацій мав (-а) кожен/-а шостий/-а ВПО (або 30% тих, хто їх оформлював).

Третина ВПО (31%) відчували до себе упереджене ставлення зі сторони місцевих мешканців у зв'язку зі своїм статусом. Більшість цих випадків виникали під час повсякденного спілкування з місцевим населенням. Однак кожен/-а десятий/-а з тих, хто відзначав недоброзичливе ставлення, стикались із дискримінацією з приводу оренди житла або при працевлаштуванні. По 5% ВПО відзначали упереджене ставлення до себе під час оформлення документів у державних установах або при оформленні пільг та соціальних виплат.

ЧАСТИНА ІІ

РЕЗУЛЬТАТИ ІНТЕРВ'Ю З ПРАЦІВНИКАМИ СИСТЕМИ БПД

РОЗДІЛ 9.

ОСОБЛИВОСТІ ДОСТУПУ ДО ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ ВПО ТА ПОСТРАЖДАЛОГО ВНАСЛІДОК ВІЙСЬКОВИХ ДІЙ НАСЕЛЕННЯ

9.1. Зміни Системи БПД у час війни

Повномасштабне військове вторгнення Росії в Україну 24 лютого 2022 року створило нову соціальну реальність. У країні стрімко змінилась ситуація з дотриманням прав і свобод громадян, що, своєю чергою, безумовно вплинуло на роботу Системи БПД.

Працівники Системи БПД по всій країні відзначають **зміни** в роботі Системи після 24 лютого 2022 року:

- **Зміна тематики звернень.** Актуалізувались теми, які випливають з реалій війни: встановлення факту смерті, порядок набуття статусу ВПО, питання компенсації за знищене майно, соціальні виплати ВПО. Звернення на ці теми були й раніше, однак тепер вони домінують.

> Змінились питання, з якими люди звертаються. Раніше це було цивільне право — спадщина, сімейне право, а зараз дуже багато питань, пов`язаних з поданням повідомлення про пошкоджене майно, встановлення факту смерті на тих територіях. — Приймаючий МЦ

- **Зміна структури соціального портрета клієнтів Системи БПД.** Зросло число звернень від ВПО, постраждалого населення, учасників бойових дій.

> Орієнтація в першу чергу на потреби саме внутрішньо переміщених осіб, учасників бойових дій, більш актуальні теми. — Прифронтовий РЦ

- **Зміна формату звернень. Зростання числа дистанційних звернень** (телефоном, через контакт-центр, застосунки, соціальні мережі, месенджери, HelpDesk). Населення схильне уникати візитів до Центрів БПД в умовах постійних ракетних обстрілів та ускладненої логістики.

> Система БПД стикнулась з питанням, як допомогти людям в умовах, коли людина не має фізичного доступу до офісів. Багато громадян опинились в обставинах, які загрожують їхньому життю. Вони не можуть вийти з будівлі, проте їм негайно потрібно знати, що робити. — Транзитний МЦ

- **Вимушений перехід працівників центрів БПД на дистанційну роботу / змішаний формат роботи** через високий ризик для життя працівників офісів та їхніх клієнтів.

> Ми переходили на дистанційну роботу. Як тільки відійшли далі як на 60 км від нашого міста бойові дії, ми вийшли на роботу до 15-ї години щодня, а з середини квітня — на повний робочий день. — Приймаючий МЦ

> Ми не працюємо в офісах, бо це небезпечно. Перебуваємо на території інших областей. — Прифронтовий МЦ

- **Збільшення стресового навантаження на працівників.** Роботу доводиться виконувати у стресовій ситуації через початок війни (тривоги, хвилювань за життя рідних, страху перед майбутнім) та емоційною напругою, співпереживання клієнтам.

> Ми так само відчуваємо ці повітряні тривоги, так само є стрес, напруга. З перших консультацій ВПО наші фахівці повертались просто, як вижатий лимон. Їм розповідали, як жінка щойно своїми руками поховала свою дитину. І працівник це, також, пропускає все через себе. — Приймаючий РЦ

> Проживаючи травму, треба виконувати свої функціональні обов'язки, достатньо складні і пов'язані з роботою з людьми. Це величезна складність. — Приймаючий РЦ

- Окремі офіси відзначили скорочення персоналу через мобілізацію та міграцію.

> Мобілізували наших хлопців, які надавали правову допомогу в контактному центрі. І тому навантаження на інших учасників стало велике. Урізали заробітну плату. Це негативно відобразилось на соціальному становищі наших працівників. — Прифронтовий РЦ

Перераховані обставини призвели до зміни традиційних способів функціонування системи, оскільки старі алгоритми вимагали коригування.

> До початку повномасштабного вторгнення система працювала відповідно плану. Формувались завдання, які ми мали виконувати, за звітний період мали по них звітувати. Після 24.02 звичний режим роботи припинився. — Прифронтовий РЦ

Утім, за свідченням працівників РЦ та МЦ БВПД, система швидко переорієнтувалась та ефективно зреагувала на виклики часу. Значна частина інформантів відзначила, що в основу роботу після 24 лютого 2022 року було поставлено два головних принципи: клієнтоорієнтованість та орієнтація на результат.

Клієнтоорієнтованість — передбачає максимальне задоволення потреб громадян/-ок у правовій допомозі, врахування їх потреб, забезпечення зручних форм комунікації, інформування про право на допомогу.

> Ми намагаємося постійно йти до клієнтів, більше трансформувати всі наші можливості під їх потреби. — Прифронтовий МЦ

> В умовах воєнного стану, який змінив нас, наше життя, змусив змінюватись нас для наших клієнтів, щоб ця послуга була більш доступною. І тому в цьому напрямку більша робота була проведена. — Прифронтовий МЦ

Задля забезпечення цього принципу на законодавчому рівні було **розширено коло осіб, які можуть претендувати на БВПД,** — до переліку, визначеного ст. 14 Закону Україну «Про безоплатну правову допомогу», було додано осіб, які зазнали сексуального насильства або катувань

або жорстокого поводження під час воєнних дій[29]). Відтепер особи, що зазнали сексуального насильства та катувань, можуть звернутися до Системи БПД та отримати послуги з представництва інтересів в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами, а також допомогу у складенні позовних заяв та інших документів процесуального характеру в кримінальних провадженнях, розпочатих за фактом вчинення таких кримінальних правопорушень. Цими ж змінами до законодавства до переліку осіб, які мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, додатково віднесено осіб, які не мають документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України – з питань встановлення в судовому порядку фактів, що мають юридичне значення, пов'язаних з оформленням та видачею таких документів.

На рівні системи було прийнято рішення про **розширення доступності правової допомоги через дистанційні способи зв'язку** (телефоном, через соціальні мережі та інші). Таким чином, клієнти системи можуть звернутись за допомогою із будь-якої точки країни чи з-за кордону, не витрачаючи час і ресурси на відвідування офісів.

> Розширилися можливості онлайн-отримання правової допомоги, засобами телефонного зв'язку, через різні месенджери. — Приймаючий МЦ

> Ми переструктуровуємо свою систему, в тому сенсі, що робиться величезний акцент на віддалену роботу. Тому що дуже мало людей хочуть кудись їхати. — Приймаючий РЦ

На рівні РЦ та МЦ БВПД клієнтоорієнтованість виявилась у кількох напрямках роботи.

По-перше, працівники центрів провели **широку кампанію, задля інформування внутрішньо переміщених осіб про можливості отримання БПД**. Для цього вони відвідували місця скупчення ВПО, де поширювали візитки та рекламні матеріали.

> Коли почали їхати переселенці, ми сіли у нашому гуманітарному штабі, того що зрозуміли, що там черги. Ми поширили свої буклети. Проводили просвітницьку роботу про доступ до безоплатної правової допомоги. Тепер відвідуємо місця масового розміщення: гуртожитки, готелі, місцеве самоврядування, громадські організації… Щоб ВПО знали про ці послуги і звертались, якщо їм буде потрібно. — Транзитний МЦ

Крім того, на довідково-інформаційній платформі правових консультацій «WikiLegalAid»[30] продовжується розміщення нових правових консультації, переважно пов'язаних з воєнним станом. За даними, опублікованими на офіційному сайті Міністерства юстиції України, загалом за перше півріччя 2022 року користувачі переглянули консультації понад 14,8 млн разів[31]. Це майже вдвічі більше, ніж за шість місяців минулого року, коли кількість переглядів становила 8,2 млн[32].

По-друге, значна частина центрів **розмістили консультаційні пункти у місцях проживання / скупчення ВПО** (на кордоні, на вокзалах, в точках видачі допомоги, в місцях проживання, ЦНАПах тощо). Так, за інформацією Координаційного центру з квітня по всій Україні для полегшення доступу ВПО до правової допомоги запрацювали стаціонарні консультаційні пункти у місцях компактного проживання ВПО[33].

---

29 Про внесення змін до частини першої статті 14 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» щодо розширення переліку осіб, які мають право на безоплатну вторинну правову допомогу». Закон від 3 травня 2022 р. № 2238// База даних «Законодавство України» / Режим електронного доступу станом на 18 жовтня 2022 р.: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2238-20#Text

30 WikiLegalAid

31 https://minjust.gov.ua/news/ministry/pid-chas-viyni-kilkist-pereglyadiv-pravovih-konsultatsiy-na-wikilegalaid-zrosla-vdvichi

32 Там само

33 https://legalaid.gov.ua/novyny/navishho-praczyuyut-punkty-dostupu-do-bezoplatnoyi-pravovoyi-dopomogy-v-misczyah-kompaktnogo-prozhyvannya-vpo/?fbclid=IwAR12aon9Cj_Het9BUNiufG0oS0oHlydfaEMs6Jfzo79n567TAcSNV4aZdCQ

> З початку березня ми створили 36 додаткових консультаційних пунктів. На залізничному вокзалі і там, де безпосередньо реєстрували переміщених осіб. На кінець червня в нас з 36, десь може 20 залишиться цих консультаційних пунктів. — Приймаючий РЦ

> З початку агресії, фахівці центру здійснюють прийом громадян в ЦНАП-ах та в управлінні праці та соціального захисту населення. Також наші працівники чергують в штабах надання гуманітарної допомоги, відвідують місця тимчасового проживання ВПО, також консультуємо їх на місці. — Прифронтовий МЦ (ГІ 10_4)

Поодинокі інформанти згадували про те, що Система БПД втілює інновації у консультуванні окремих соціальних груп. Для прикладу, створено поштову скриньку «Адвокати ЗСУ».

Орієнтація на результат полягає у забезпеченні швидкої адаптації РЦ та МЦ БВПД до нових реалій. Для цього було здійснено низку кроків.

По-перше, в системі триває активна **робота над підвищенням компетенцій персоналу**, забезпечення персоналу методичною літературою / тренінгами для роботи з ВПО. Зокрема готується база знань з актуальних питань, яка враховує останні зміни законодавства.

> Ми дуже швидко відреагували на обставини і на потреби. Ми почали активно готувати інформацію актуальну, потрібну в цей час конкретно. Майже кожен день ми робили розсилки. Підготували багато консультацій, друкованої інформаційної продукції в співпраці з партнерами. Наші юристи готували тексти консультацій. — Транзитний РЦ

По-друге, відбулося **поглиблення співпраці МЦ БВПД з РЦ та координаційним центром.** Йдеться про: зниження рівня бюрократизації, активну комунікацію, оперативне реагування на потреби / проблеми місцевих центрів.

> Більш згуртованими стали. Вільно можемо телефонувати в регіональний і в координаційний центри за підтримкою, між собою зідзвонюємся, радимося. — Транзитний МЦ

> Нам дуже допомагає координаційний центр, вони дуже нас підтримують. І психологічні тренінги проводили (як з цього стану виходити, тому що війна — це для всіх шок). І звітність у нас спочатку була скасована (бо важко працювати, коли постійні сирени). Вони 24 години на зв'язку, можна телефонувати у будь-який час, з будь-яких питань. — Транзитний МЦ

Водночас слід звернути особливу увагу на посилення комунікації та підтримки з РЦ та МЦ БВПД прифронтових громад, яким важлива моральна та інформаційна підтримка.

По-третє, в системі відбулось швидке **переорієнтування персоналу РЦ та МЦ БВПД на ті ділянки роботи, які потребували кадрового підкріплення.** Наприклад, частина персоналу центрів з приймаючих та транзитних громад долучились до консультування звернень з прифронтових громад через кол-центри.

У підсумку, можна стверджувати, що **Система БПД демонструє високий рівень адаптивності до нових реалій життя** в країні. Налагоджується матеріально-технічне забезпечення, посилюються компетенції персоналу, розширюються можливості населення отримати допомогу.

> Для захисників спочатку були незручності. Не було комп'ютерів, сканерів і т. д. Проте пройшов певний проміжок часу і ми налаштувались на нормальну роботу. — Прифронтовий РЦ

> БПД стала більш доступною, більш прогресивною. Стала швидше адаптуватися до змін. Це онлайн-зустрічі, навчання, швидший пошук вирішення проблем ВПО. — Транзитний РЦ

> Система змінюється, вона підлаштовується, приймає виклики. Внесли зміни у законодавство. Розширяється кол-центр, залучаються люди. Система старається змінитись у кращу сторону, щоб допомогти людям вирішити їхні питання. — Прифронтовий РЦ

Водночас варто відзначити, що характер і масштаб змін у роботі кожного РЦ та МЦ БВПД залежить від їх віддаленості від районів ведення активних бойових дій. Представники більшості центрів країни декларують незначні зміни у роботі, тоді як центри з Донеччини та Луганщини були змушені евакуюватися.

> Ми безпосередньо працюємо з фізичними особами, щоб сказати, що якісь глобальні зміни пройшли в системі нашої роботи — ні, немає. Ми перейшли на трохи інші методи роботи, ми стали більш доступними. — Транзитний МЦ

І, нарешті, важливо відзначити, що суттєвих змін зазнала власне первинна ланка Системи БПД, тоді як РЦ БВПД вони торкнулись меншою мірою.

> Ми регіональний центр, ми надаємо безоплатну правову допомогу в кримінальних справах, тому я не можу сказати, що в нас такі глобальні зміни відбулися під час військового стану. В місцевих центрах — так, в них появилися консультативні пункти, вони надають допомогу, вони працюють волонтерами. — Транзитний РЦ

9.2. Особливості звернень громадян/-ок до Системи БПД

Ще один об'єктивний чинник, який впливає на роботу Системи БПД з 24 лютого 2022 року – динаміка звернень за правовою допомогою.

Від початку повномасштабного вторгнення **потреба у правових послугах в цілому зросла.** Значна частина населення опинилася в нехарактерних життєвих обставинах: втратили рідних, житло, майно, роботу, змушені були переселитись чи виїхати за кордон. Громадяни/-ки виявились розгубленими та потребують правової підтримки, консультацій.

> Мені здається, актуальність суттєво зросла. У людей дуже багато питань, люди розгублені. — Транзитний РЦ

> Послуги є більш актуальними тому, що перевернулось усе життя, І оцих от правових проблем і юридичних проблем — їх побільшало. — Прифронтовий МЦ

На цьому тлі особливо зріс запит на БПД. Про підвищення актуальності правових послуг свідчить те, що **понад половина (54%) МЦ БВПД фіксують зростання числа звернень від 24 лютого 2022 року.**

Водночас динаміка звернень мала чітку часову і територіальну специфіку.

Часова специфіка динаміки звернень значною мірою залежала від ситуації на фронті та хвиль евакуації. У перші тижні війни більшість РЦ та МЦ БВПД в усіх областях України відзначили зменшення числа звернень. Головна причина — зміна пріоритетів (режим виживання), шоковий стан громадян. У прифронтових громадах стрімке зниження звернень було зумовлене активними бойовими діями та погіршенням якості зв'язку.

> На початку кількість звернень зменшилася тому, що був етап адаптування. Спочатку люди не йшли, бо ніхто не знав шо робити. З часом збільшився потік саме переміщених осіб. — Приймаючий РЦ

> Певний час не було зв'язку взагалі. Не було можливості працювати в тих умовах, що ми перебували. У березні не у всіх була можливість зареєструвати клієнтів. По послугах Регіонального центру… у нас території втрачені. Там не здійснюють повноваження правоохоронні органи. Це пов'язано не з тим, що було менше проблем у людей, а з технічними моментами і з війною. Немає доступу до установ виконання покарань. У зв'язку з цим і кількість проваджень і навантаження менше… — Прифронтовий РЦ

З березня у транзитних та приймаючих областях стрімко зросла кількість звернень від ВПО. З кінця квітня — початку травня в усіх громадах розпочалось поступове відновлення запитів від місцевого населення.

> На етапи можна розкласти цих 100 з гаком днів. Перші, скажімо, це 2–3 тижні, було навантаження за рахунок людей, які пробували виїхати за кордон. Практично не було десь тижні три звернень громадян з нашої області. Десь тижні через три це все почало накладатися… Життя продовжилося. Люди зрозуміли, що у них є якісь потреби, які не зникнуть. — Приймаючий РЦ

> Можна на два періоди поділити — з кінця лютого до середини квітня був різкий спад звернень безпосередньо до бюро, а вже починаючи з травня, червень — то почали зростати звернення, і почали виходити на той рівень, який був попередньо… ну до війни. — Транзитний РЦ

Зараз приймаючі громади фіксують поступове зниження числа звернень від ВПО (у порівнянні з піковим навантаженням протягом другого місяця війни) та поступове зростання запитів місцевого населення, хоча вони ще не сягнули показників рівня до 24 лютого 2022 р.

Окремої уваги заслуговує динаміка звернень за БВПД. Практично усі центри фіксують зниження звернень після 24 лютого 2022 року. Поступове відновлення запитів розпочалось в кінці травня — на початку червня.

> Зменшилась необхідність і бажання людей отримувати безоплатну вторинну правову допомогу. Хоча з червня місяця відбувається знову тенденція до збільшення вторинок. Тобто люди якимось чином повертаються до свого буденного життя. — Приймаючий РЦ

У підсумку близько половини РЦ і МЦ БВПД фіксують зростання числа звернень, близько чверті — вийшли на довоєнні показники; решта — хоч і фіксують зниження кількості запитів, все ж спостерігають динаміку до зростання. Отже, **навантаження на систему поступово збалансовується та тяжіє до показників минулого року (утім, з деяким зростанням).**

> Квітень, початок та середина травня — дуже багато ВПО було, зараз їх поменшало звичайно, і більше до нас звертаються прості громадяни. — Приймаючий РЦ

> На початку війни, лютий-березень, вони зменшились, а на сьогоднішній день відновлюється статистика — маємо ріст звернень. — Прифронтовий РЦ

Територіальна специфіка. **Зростання числа звернень було більшою мірою притаманне РЦ і МЦ БВПД з транзитних та приймаючих громад** (переважно завдяки ВПО). Тоді як у прифронтових громадах частіше декларують зменшення числа звернень через відтік населення у більш безпечні регіони (див. Діаграма 9.2.1).

Частка Центрів БПД, які відзначають зростання кількості звернень з 24 лютого, у %

Діаграма 9.2.1

На території Луганської та Харківської областей вони значно впали тому, що частина населення перебуває під окупацією, а частина — повиїжджала. Зменшилось десь на 40%. — Прифронтовий РЦ

Крім того, зростання кількості звернень до РЦ та МЦ БВПД частіше фіксують інформанти/-ки з великих і середніх міст з населенням понад 50 тис. (57% проти 48% у менших населених пунктах). Це пов'язано із тим, що більшість ВПО переміщувались у великі міста.

> Число звернень залишилось майже на тому ж рівні, можливо трохи зросло, але великої різниці немає. У нас містечко маленьке, переселенці їдуть в більші міста. — Приймаючий МЦ

Про масштаби зростання навантаження на РЦ та МЦ БВПД в період після 24 лютого 2022 року в абсолютних показниках говорити складно. Хоча в обласних центрах за ці 4 місяці фіксували 2–3 тис. звернень від ВПО, у менших містах — 200–500 звернень. Утім, ці цифри навряд чи є репрезентативними. Цікаво, що реальна кількість звернень перевершує статистично зафіксовані. Частина ВПО відмовляються реєструватися в Системі БПД з міркувань безпеки. Частину — не фіксують з огляду на масовий потік консультацій.

> Після 24 числа до нас офіційно звернулось 68 осіб, а неофіційно звернулося до нас дуже багато людей. Люди, території яких піддавалися сильним бомбардуванням, насильству і так далі, просто не хотіли себе називати. Вони в категоричній формі: «Ми не хочемо, щоб була інформація в вашому електронному журналі, чи в вашому реєстрі. Прийдуть окупанти, захватять ваш журнал і будуть знати, що ми звідти втекли, тут десь знаходимося». Люди панічно боялися залишати про себе інформацію. — Транзитний МЦ

> Ми навіть не встигаємо записувати людей. Деколи буває, ти одному говориш, а решта обступили тебе, послухали те саме питання, яке вони хотіли нам задати. — Приймаючий МЦ

Контакт центр зафіксував на 10 тис. звернень більше, ніж впродовж аналогічного періоду минулого року (70 тис. проти 60 тис.)

Усі інформанти з транзитних та приймаючих областей стверджують, що приріст звернень у їхні центри відбувся за рахунок ВПО, тоді як центри у прифронтових областях, в яких тривають активні бойові дії, обслуговують переважно місцеве населення (малозабезпечених, постраждалих від війни, учасників бойових дій) і здебільшого фіксується зменшення кількості звернень.

9.3. Проблематика звернень ВПО

Фахівці РЦ та МЦ ББВПД визначають п'ять основних тем, з якими до них звертаються внутрішньо переміщені особи: соціальні виплати, забезпечення трудових прав, отримання статусу ВПО, встановлення факту народження / смерті, відшкодування збитків. Утім, коло питань є значно ширшим (див. Діаграма 9.3.1.).

Основні питання, з якими звертаються ВПО до Системи БПД*, у %

Діаграма 9.3.1

* На діаграмі наведено лише ті питання, які згадали фахівці хоча б 5-ти центрів

Ці теми звернень збігаються з найпоширенішими запитами від населення України на правову допомогу, про які вони заявили під час опитування.

Деталізація згаданих звернень має такий зміст.

Соціальні виплати та виплати ВПО — становлять головний інтерес у зверненнях ВПО. Більшість потребували БППД (рідше — ББВПД) з таких питань:

- Перелік доступних соціальних виплат ВПО від держави, допомога в оформленні документів
- Інформація про доступну допомогу від міжнародних організацій, підстави оформлення виплат, допомога в поданні заявки
- Оскарження затримки соціальних виплат
- Можливість оформлення компенсації за безоплатне розміщення внутрішньо переміщених осіб
- Встановлення права на отримання виплат ВПО особами, які набули цей статус у 2014-му році, «повторне переміщення» (рідко)

- Оформлення виплат особам, які не можуть підтвердити наявність реєстрації місця проживання / факт проживання на територіях, де ведуться бойові дії (рідко)
- Оскарження відмови органів соціального захисту у наданні статусу ВПО (рідко)
- Звернення, щодо поліпшення житлових умов на підконтрольній уряду України території (одинично)
- Оформлення догляду за особою з інвалідністю (одинично)

Забезпечення трудових прав — друга за частотою згадок тема звернень до Системи БПД. Деталізація звернень така:

- Розірвання трудового договору та набуття статусу безробітного з відповідною реєстрацією у центрі зайнятості (у разі, якщо особа змінила місце проживання та не розірвала трудовий договір; втратила трудову книжку; керівник підприємства надіслав наказ про звільнення, але не подав інформацію до відповідних державних органів). Ішлося про консультування з таких питань: як розірвати трудовий договір, як отримувати виплати з безробіття; питання, пов'язані з отриманням БВПД
- Оформлення примусових відпусток власним коштом
- Незаконні звільнення працівників
- Стягнення заборгованості по заробітній платі (переважно у досудовому порядку) (рідко)
- Оформлення простою (рідко)
- Роз'яснення щодо можливостей отримання роботодавцем компенсації за працевлаштування ВПО (особливо коли невідомо, чи особу звільнено на попередньому місці роботи) (одинично)
- Роз'яснення переваг і недоліків звільнення на противагу призупинення трудового договору (одинично)
- Відмова у прийнятті заяви на відпустку (одинично)

Отримання статусу ВПО було доволі актуальною темою звернень у перші місяці після 24 лютого 2022. Зараз кількість подібних звернень скорочується. Більшість осіб потребували консультацій (куди звернутись, перелік документів, потрібних для оформлення статусу, доцільність отримання статусу, строки отримання статусу). Рідше — сприяння в оформленні документів / подачі заявки.

Встановлення факту народження або смерті — особливо актуальне звернення для ВПО із прифронтових громад. Найчастіше йдеться про встановлення факту смерті в районах, що знаходяться поза контролем уряду України, при недостатності належних доказів (підготовку процесуальних документів для встановлення факту смерті). Значно рідше йшлося про встановлення факту народження на тимчасово непідконтрольних уряду України територіях реєстрацію народження на територіях, підконтрольних уряду України.

> Зараз звертаються люди з Маріуполя щодо встановлення факту смерті на тимчасово окупованій території. В нас практика була, що звернулася до нас людина з встановленням факту смерті на окупованій території, і, щоб подати заяву до суду, потрібно підтвердження, а вони нам подавали заяви свідків, просто фотографії з хрестами, без фотографій загиблих, і суд такі заяви не приймав. Ухвали зразу повертали нам назад в таких випадках. Найчастіше зараз звертаються з цього приводу внутрішньо переміщені особи з Маріуполя. — Прифронтовий МЦ

Відшкодування збитків — найчастіше стосується консультацій та сприяння у поданні заявок на відшкодування втраченого / пошкодженого житла. Одинично згадували звернення, щодо фіксації фактів пошкодження рухомого майна, відшкодування моральної шкоди, відшкодування збитків бізнесу, збір документів за видом страхування (відшкодуванням страхування життя), скарги на відмову держави негайно компенсувати збитки.

> До нас масово почали приходити внутрішньо переміщені особи для того, щоб ми їм готували цивільні позови в рамках кримінального провадження, щодо шкоди, завданої Російською Федерацією, наприклад, їхньому майну. Можливо, хтось бізнес свій втратив на непідконтрольній території, можливо, хтось машину, у когось будинок зруйновано. — Транзитний МЦ

Питання з сімейного права — актуальна тема звернень ВПО. Більшість звернень стосуються розірвання шлюбу та стягнення аліментів з чоловіків, які залишилися проживати в районах, що знаходяться поза контролем уряду України. В окремих випадках жінки звертаються з проханням позбавити батьків своїх дітей батьківських прав.

> Багато зараз звернень по розірванню шлюбу, саме серед переміщених осіб, які приїжджають сюди. Наприклад, жінки — переміщені особи, а чоловіки їхні залишаються на окупованій території, багато хто навіть приєднується до тих незаконних формувань по типу «ДНР», « ЛНР». Вони хочуть з ними розірвати шлюб, стягувати аліменти, позбавляти батьківських прав — це ось таке основне. — Приймаючий МЦ

Часто інформанти виділяли низку звернень, пов'язаних із визнанням батьківства, та внесення відповідних даних в актовий запис про народження дитини органами державної реєстрації актів цивільного стану. Така активність пов'язана із тим, що в мирний час частина сімей не реєстрували шлюби, а народження дитини реєструвалося згідно з частиною 1 статті 135 Сімейного кодексу України (одинока мати).

Одинично йшлося про такі звернення: реєстрація шлюбів, отримання статусу багатодітного батька (для дітей від різних шлюбів), отримання копії судового рішення про статус опікуна (за умови, що рішення було прийняте до війни), усиновлення, опікунство.

> Під час воєнного стану найбільш актуальними були питання державної реєстрації актів цивільного стану, це реєстрація народження, смерті, реєстрація шлюбу, розлучення. — Приймаючий РЦ

Відновлення документів особи — найчастіше ВПО звертались з питання відновлення паспорта. Лише окремі РЦ та МЦ БВПД згадували про відновлення трудових книжок, свідоцтва про народження, відновлення свідоцтва про шлюб / розлучення, документів про освіту, про стан здоров'я (втрату працездатності) та виправлення помилок в документах.

Відновлення документів на майно — стосувались здебільшого втрачених документів на житло. Лише окремі інформанти РЦ та МЦ БВПД згадували про відновлення документів на рухоме майно.

Питання, пов'язані з пенсійними виплатами — найчастіше стосувались переоформлення пенсії та призначення пенсій по втраті годувальника. Рідше громадяни зверталися з приводу переведення отримання пенсій на нове місце проживання, виплати пенсії на тимчасово непідконтрольних уряду України територіях.

> Пенсійні питання, особливо актуальним є питання отримання пенсії на тимчасово окупованих територіях або там, де ведуться бойові дії. — Приймаючий РЦ

Серед **інших питань** (згаданих менш як п'ятьма інформантами), із якими зверталися громадяни:

- оскарження рішень державної виконавчої служби, представництво інтересів у суді щодо оскарження адміністративних протоколів;
- правовий супровід виключення особи з реєстру боржників / зняття арешту з рахунків;
- консультування щодо мобілізації: підстави звільнення / відстрочки, правила вручення повісток, обов'язок ВПО стати на облік, пільги;
- виконання судових рішень та виконавчих проваджень;

- консультування щодо проходження Медико-соціальної експертної комісії (перелік необхідних документів, місцезнаходження МСЕК);
- правова допомога у кримінальних справах;
- витребування копій судових рішень;
- отримання виплат родичами військовополонених;
- отримання / виплата кредитів, кредитні правовідносини під час воєнного стану;
- питання роботи судової системи (порядок розгляду справ, звернення до суду);
- земельні питання, у т.ч. консультування щодо оренди землі;
- щодо відповідальності за колабораціонізм під примусом.

Варто зазначити, що запити від ВПО змінюються залежно від регіону та часових рамок. Перший період (березень) — звернення стосувалися здебільшого статусу ВПО та відновлення документів, оскільки через відсутність ідентифікаційних документів виникали труднощі з житлом і оформленням виплат. Також в цей період і до часу проведення опитування постійно виникали питання соціальних виплат як від держави, так і від міжнародних організацій. Другий період (квітень) — актуалізувались звернення щодо сімейного права та запитів на встановлення фактів смерті / народження, відновлення втрачених документів на майно, відшкодування збитків. Третій період (травень) — звернення стосувалися переважно трудових та майнових прав, питання отримання компенсації за тимчасове проживання ВПО.

Крім відповідей на юридичні запитання, до працівників МЦ БВПД, переважно у приймаючих громадах, часто зверталися за інформацією про безоплатне житло, лікування, отримання гуманітарної та іншої допомоги.

9.4. Проблематика звернень місцевого населення

П’ять основних тем, з яким звертається населення до РЦ та МЦ БВПД після 24 лютого 2022 року є: питання сімейного права, спадщина, забезпечення трудових прав, питання, пов’язані з соціальними та пенсійними виплатами (див. Діаграма 9.4.1).

Основні питання, з якими звертаються місцеве населення до Системи БПД*, у %

Діаграма 9.4.1

* На діаграмі наведено лише ті питання, які згадали фахівці хоча б 5-ти центрів

Вказані теми звернень збігаються з найпоширенішими правовими запитами місцевого населення, які вони озвучили під час опитування.

Деталізація згаданих звернень така.

Питання сімейного права. Основний предмет звернення населення — це розлучення та стягнення аліментів. Окремі звернення стосуються позбавлення батьківських прав, оформлення опіки та піклування щодо осіб похилого віку (також ці питання, у контексті мобілізації). Одинично згадували про встановлення батьківства та встановлення місця проживання дітей.

> Приходять дружини, які не оформили шлюб, народили дитину, записались, як одинока мати. А зараз її чоловік помер і швидко їй треба установити родинні стосунки між її дитиною і цим чоловіком. — Транзитний МЦ

> Найбільше зараз у нас звернень людей, яким приходять повістки, тому вони починають оформляти опікунство по догляду за батьками. — Приймаючий МЦ

У питаннях щодо спадщини. Головний запит стосувався її оформлення. Одинично були згадані питання, які стосуються поновлення строку на прийняття спадщини, спорів спадкоємців (представництво в суді), черги спадкування, незавершеної процедури спадкування (через закриття реєстрів), отримання свідоцтва про права на спадщину, оформлення заповітів.

Забезпечення трудових прав набуло особливої актуальності після 24 лютого 2022 року, з огляду на погіршення економічного стану та закриття / руйнування підприємств. Найчастіше звертались за правовою допомогою з таких питань:

- Незаконні звільнення;
- Оформлення примусових відпусток власним коштом;
- Оформлення простою на підприємстві;
- Дистанційна робота (консультування щодо переведення);
- Розірвання трудового договору / звільнення з подальшою реєстрацією у центрі зайнятості (консультування, у тому числі щодо належних законних підстав звільнення під час воєнного стану);
- Особливості відпусток під час воєнного стану (особливо актуально для освітян, яким 56 днів відпустки скорочено до 24-х за новим законом);
- Трудові права мобілізованих (рідко);
- Стягнення заборгованості з заробітної плати (переважно у досудовому порядку) (рідко);
- Отримання відпустки по вагітності та пологах, догляд за дитиною до 3-х років (одинично);
- Підтвердження страхового стажу, помилки у веденні трудових книжок (одинично).

> З'явилися багато звернень з трудового права. Яким чином звільнити працівника, який служить в ЗСУ? Роботодавці питають, що робити, який має бути наказ, які мають бути докази? Так само звертаються військовослужбовці з питанням яким чином підтвердити свою відсутність на роботі, які гарантії вони мають за місцем роботи? — Транзитний РЦ

> Піднялись трудові спори. Навіть, можливо, не стільки вторинка, не стільки воно доходить до суду, скільки люди консультуються, тому що дуже змінилося трудове законодавство. І люди з'ясовують для себе, чи правомірні дії їхнього керівництва. — Приймаючий РЦ

Питання, пов'язані з пенсійними виплатами. Основна тема звернень — перерахунок пенсій та нарахування трудового стажу. Доволі часто йшлося про призупинення доплат до пенсій вій-

ським. Одинично, серед актуальних звернень виділяли: призначення пенсій за втратою годувальника, неправомірна відмова у нарахуванні пенсії пенсійного фонду, виплати пенсій на в районах поза контролем уряду України (у прифронтових областях), отримання пенсії громадянами Російської Федерації.

> Багато зараз судиться людей, бо мають право на перерахунок пенсії, а Пенсійний фонд цього не робить. Люди вимушені через суд збільшувати собі пенсію. — Транзитний РЦ

> Військовослужбовці, учасники бойових дій отримують соціальну допомогу до 5-го травня. Зараз держава не виплачує (як в позаминулому і милому році) їм повну цю соціальну допомогу. Виплачує тільки певний відсоток від всієї суми, за якою вони повинні були звернутися. Багато звертаються саме з цього питання. — Прифронтовий МЦ

Соціальні виплати. Звернення мають чітку географічну специфіку. Мешканці прифронтових громад звертаються з питаннями про те, які соціальні виплати можна оформити, де можна отримати допомогу особам, які постраждали від бойових дій. У транзитних та приймаючих регіонах частіше постають питання, щодо виплат за загиблих військовослужбовців, виплати компенсації за тимчасове проживання ВПО. Одинично згадували консультування на предмет виплат учасникам бойових дій та збереження соціальних виплат на період воєнного стану.

> Є випадки, коли місцеві жителі повиїжджали і не зареєструвались як ВПО, і не отримали будь-які компенсації. Хтось 2–3 місяці за кордоном перебував і повернувся лише зараз і виникають питання що я переміщена особа і по закону мені передбачена відповідна допомога тому чому б і ні. — Прифронтовий РЦ

Земельні питання зосереджені довкола оренди земельних паїв (розірвання / укладання договору оренди, внесення змін до договорів оренди землі). Рідше йдеться про оформлення купівлі / продажу землі, а також сусідські спори за земельну межу.

> Прозвучала така думка, що оренда плата має бути не більше 8% від повної оцінки в воєнний час, люди захвилювалися і зверталися з питанням: «якщо будуть орендарі вносити зміни до договорів оренди землі, як ми про це взнаємо?» — Транзитний МЦ

Відшкодування збитків — була актуальною для мешканців прифронтових громад. Головне питання — відшкодування за знищену нерухомість.

Відновлення втрачених і пошкоджених документів, було актуальним для мешканців прифронтових громад. Водночас для багатьох громад актуальною послугою було встановлення фактів, що мають юридичне значення (розбіжності в документах, виправлення помилок).

Мобілізація була предметом звернення громадян/-ок у різних аспектах. Найчастіше мешканців цікавили підстави звільнення від мобілізації (більш актуально для транзитних громад) та можливості відстрочки від призову. Рідше виникали питання щодо добровольців територіальної оборони: права і обов'язки, порядок звільнення зі служби, право відмовитись від скерування в район ведення бойових дій. Одинично згадано – підстави звільнення з військової служби (у т.ч. осіб обмежено придатних у мирний час), можливість мобілізації в'язнів в лави ЗСУ та законність вручення повісток у громадських місцях.

Менш актуальними були такі питання:

- Сплата за комунальні послуги: оскарження розміру тарифів, захист прав споживачів, консультації з приводу можливості не оплачувати комунальні послуги (згадав кожен п'ятий інформант);

- Кредитні зобов'язання: відтермінування сплати кредиту та відсотків, з'ясування необґрунтованих вимог по штрафах за кредитними зобов'язаннями. (Питання виникало лише у прифронтових та приймаючих громад – згадав кожен п'ятий інформант);
- Пов'язані з майном: купівля продаж нерухомості, дарування у воєнний час, купівля-продаж авто (згадав кожен п'ятий інформант переважно з транзитних громад);
- Оскарження рішень судів, оскарження постанов виконавчої служби. (Згадав кожен 10-й інформант);
- Представництво інтересів в кримінальному провадженні, але не у зв'язку з воєнним станом. (Питання виникали переважно у прифронтових областях. Згадав кожен 10-й інформант);
- Визнання особи такою, що втратила право користування житловим приміщенням, скасування реєстрації, примусове виселення. (Згадав кожен 10-й інформант);
- Призначення субсидій. (Згадав кожен 10-й інформант).

Одинично було згадано звернення з приводу: домашнього насильства, оскарження нарахування штрафів / арешту рахунків, встановлення факту смерті військових та цивільних, доведення факту перебування військовослужбовців у полоні, представництва в судах (в цивільних і адміністративних справах), визнання виконавчих проваджень нотаріусом такими, що не підлягають виконанню.

Важливо відзначити, що місцеве населення частини прифронтових громад (де йдуть активні бойові дії) має ієрархію тематики звернень радше подібну до ВПО.

> Факт смерті, відновлення документів, оформлення спадщини та компенсація за зруйноване житло — це 4 актуальні питання. Буває і паспорти згоріли, але здебільшого це актові записи якісь і всі правовстановлюючі. В усіх практично згоріла квартира, згоріли документи... Поодинокі випадки з пенсіями, з оформленням допомоги якоїсь — Прифронтовий МЦ

Порівняльний аналіз звернень місцевого населення за типом громад має такий вигляд (див. Табл. 9.4.1).

ТОП – 6 питань з якими найчастіше звертається місцеве населення, за типами громад

Таблиця 9.4.1.

Прифронтові	Приймаючі	Транзитні
Питання сімейного права (56%)	Питання сімейного права (73%)	Питання сімейного права (76%)
Питання, пов'язані з соціальними виплатами (48%)	Питання, пов'язані з пенсійними виплатами (55%)	Забезпечення трудових прав працівників. Звільнення та виплата зарплати (57%)
Питання, пов'язані зі спадщиною (30%)	Питання, пов'язані зі спадщиною (50%)	Питання, пов'язані зі спадщиною (48%)
Питання, пов'язані з пенсійними виплатами (30%)	Забезпечення трудових прав працівників (36%). Найчастіше – звільнення	Земельне право (38%)
Забезпечення трудових прав працівників. (30%) Найчастіше – виплата зарплати	Земельне право (36%)	Питання, пов'язані з пенсійними виплатами (33%)
Відшкодування збитків (19%). Найчастіше за нерухоме майно.	Питання, пов'язані з соціальними виплатами (32%)	Незаконна (на думку респондентів) мобілізація (24%)

9.5. Проблематика звернень від осіб, які виїхали / збираються виїхати за кордон

До Системи безоплатної правової допомоги впродовж останніх 4-х місяців надходила значна кількість звернень за інформаційними послугами та правовою допомогою **від осіб, які планували виїхати за кордон**. Серед найбільш актуальних питань, які цікавили місцеве населення та ВПО, були:

- Підстави перетину кордону для чоловіків в період воєнного стану (у т.ч. можливість доєднатись до сім'ї за кордоном, якщо в родині є особа з інвалідністю, виїзд опікунів людей з інвалідністю, осіб, звільнених від мобілізації, студентів іноземних закладів вищої освіти);

> До нас приходили чоловіки саме з 18 до 60 років. Запитували, коли і за яких умов вони би могли виїхати за кордон. Таке було і було чимало. — Транзитний РЦ

- Порядок вивезення дітей за кордон (виїзд дітей без дозволу одного з батьків, необхідні документи, виїзд без супроводу дорослого, заперечення батька на виїзд дитини з матір'ю, вивезення дітей-сиріт, виїзд дітей, які перебувають під опікою і піклуванням);
- Перелік документів, необхідних для виїзду за кордон (необхідність оформляти / продовжувати прострочений закордонний паспорт):
- Переваги та недоліки статусів біженця та особи, що потребує додаткового захисту:
- Перетин кордону особами, щодо яких є наявні виконавчі провадження, виключення осіб з реєстру боржників (часто борг був погашений, а особу не вилучили з реєстру);

> Щоб покинути межі України, люди мали бути виключеними з Єдиного реєстру боржників. Ці питання можна вирішити тільки за допомогою виконавчої служби, а вона в окупованих зонах не працювала. Ми готували листи на ім'я начальника прикордонного загону, і люди отримували письмові аргументовані відповіді. — Транзитний МЦ

- Особливості виїзду за кордон з тваринами.

Окремі звернення стосувались порушення прав осіб під час перетину кордону. Наприклад, відмови прикордонної служби у виїзді: студентам, які їхали за програмою обміну в іноземні університети, особам з інвалідністю (без позначки військкомату).

Разом із тим, важливо зазначити, що питання, пов'язані з виїздом за кордон, стають менш актуальними, оскільки масовий виїзд за кордон припинився.

> Було таке загострення з початку: як виїхати за кордон? Як отримати там допомогу? Біженці чи тимчасовий захист отримати для громадян? Але зараз це вже на другий план відійшло, тому що людей пройшла хвиля, роз'яснення з'явилися, алгоритм дій з'явився, є посольство, є консульство, люди звертаються, спокійно мають інформацію. — Приймаючий МЦ

Питання **від осіб, які перебували за кордоном,** не мали масового характеру. Такі звернення надходили близько до половини РЦ та МЦ БВПД (незалежно від їх місцезнаходження), але і там вони були спорадичними.

> Те, що було з-за кордону, це було кілька звернень, які стосуються консультацій, і воно стосувалось трудового права. Це, знову ж таки, дистанційна робота, робота зі збереженням робочого місця до завершення військового стану. — Приймаючий МЦ

Разом із тим, фахівці Системи БПД зазначають, що у багатьох випадках **не можуть ідентифікувати клієнтів, які звертаються з-за кордону по електронних каналах**, тому припускають, що їх може бути більше.

> У мене особисто не було звернень з-за кордону. В нас, в Системі БПД, є різноманітні платформи, на яких людина онлайн може задавати питання. І там, в принципі, ми не завжди знаємо, звідки людина. Вона взагалі анонімно може подати своє запитання. — Приймаючий МЦ

ТОП-5 запитів **громадян, які перебувають за кордоном,** стосуються: їхнього правового статусу, трудових прав, соціальних виплат, сімейного права, відновлення втрачених або пошкоджених документів (див. Діаграма 9.5.1).

Основні питання, з якими звертаються громадяни з-за кордону до Системи БПД*, у %

Діаграма 9.5.1

* На Діаграмі наведено лише ті питання, які згадали фахівці хоча б 5-ти центрів

Деталізація тематики звернень така.

Стосовно **правового статусу громадян/-ок України** за кордоном важливі консультації щодо:

- переваг і недоліків статусу біженця (у порівнянні з оформленням тимчасового прихистку):
- порядку отримання статусу біженця / особи, що потребує тимчасового захисту:
- можливості тимчасового повернення в Україну / виїзду на територію інших держав за умови набуття статусу біженця / отримання тимчасового захисту;
- порядок / можливість оформлення дозволу на постійне проживання за кордоном (одинично);
- права осіб, які набули статусу біженця / особи, що потребує тимчасового захисту.

> Як отримати відповідний статус. Які потрібні документи. — Приймаючий МЦ

> Різниця між соціально-правовим статусом тимчасового захисту та біженця, Які соціальні виплати, які права дає той соціальний статус або той. — Приймаючий МЦ

Питання **забезпечення трудових прав** стосувалися різноманітних питань: переведення на дистанційну роботу, оформлення відпустки по догляду за дитиною до 3-х років, припинення трудового договору дистанційно, тривалість відпусток.

У контексті **соціальних виплат** громадян/-ок цікавило переважно те, яку допомогу можна отримати за кордоном, куди звернутися для її оформлення. Одинично звучать питання щодо права на отримання за кордоном виплат для біженців чи шукачів тимчасового захисту (від уряду України та ООН).

Сімейне право. Актуальні питання розлучення (у дистанційному форматі) та оформлення аліментів. В окремих випадках були питання щодо позбавлення батьківських прав другого з подружжя, який/-а виїхав/-ла за кордон.

Відновлення документів найбільш актуальне для МЦ БВПД з прифронтових громад. Громадян, які виїхали з територій, де ведуться активні бойові дії, цікавить відновлення втрачених особистих документів (паспорта, ідентифікаційного коду), оформлення закордонного біометричного паспорта. Одиничними були звернення щодо необхідності зміни фотографії в паспорті та відновлення документів щодо стану здоров'я.

> Багато звертаються щодо паспорту ті, хто за кордоном. Вони виїжджали по звичайному паспорту, а зараз щоб в'їхати — вже біометричний просять. — Прифронтовий МЦ

Відшкодування збитків стосується переважно нерухомого майна, одинично йшлося про відшкодування за шкоду здоров'ю.

Отримання послуг безоплатної вторинної правової допомоги стосувались завершення судових справ, розпочатих до війни (більш актуально для прифронтових територій).

> Ті, які виїхали за кордон, менше телефонують, але буває таке. Клієнти можуть телефонувати, «Що там моя справа в суді? Все добре? Ми розірвали шлюб чи ні?. — Транзитний МЦ

> Люди повиїжджали, але судові та виконавчі провадження залишились. Відсутність сторони в місті постійного проживання не є причиною для відкладення чи припинення цього провадження. І в людей виникло питання, чи може Система БПД забезпечити участь представників через місцеві центри. — Прифронтовий РЦ

Інші звернення були спорадичними, надходили переважно в МЦ БВПД прифронтових громад і стосувались: встановлення факту смерті, можливості дистанційно оформити пенсію, відповідальності військовослужбовців, які виїхали за кордон до початку активних бойових дій, дії у випадку незаконного перетину кордону, можливості стати на консульський облік без документів, заборони на в'їзд до України особам громадянства Російської Федерації та Республіки Білорусь, які мали посвідку на постійне проживання в Україні, штрафи за порушення ПДР за кордоном.

Доволі багато питань стосувалися розпорядження майном: як отримати довіреність на авто, якщо виїхав без нього, як передати довіреність на відчуження майна в Україні, як інша особа може вивезти авто за кордон з України, як розблокувати банківську карту, розмитнення авто.

9.6. Специфіка звернень окремих соціальних груп

Ми не спостерігаємо значної **специфіки звернень за такими критеріями, як стать, вік, приналежність до національних меншин чи релігійних груп.** Це опосередковано свідчить про відсутність вираженої дискримінації кожної з цих груп.

Утім, окремі відмінності все ж спостерігаються.

За статтю. Перш за все, жінки звертаються до Системи БПД частіше, ніж чоловіки (переважно через те, що вони частіше набувають статусу ВПО). Помітно також, що чоловіки частіше за жінок запитують про можливості відмовитися від мобілізації, та щодо перетину кордону; тоді як жінки частіше запитують про розлучення, стягнення аліментів, можливості отримання допомоги та соціальних виплат.

> За 2022-й рік по області, до нас звернулося 324 чоловіка і 3 947 жінок. — Транзитний РЦ

За віком. Найчастіше до Системи БПД звертається населення віком 30–50 років. Молодь (25–35 років) активніше звертається з питанням врегулювання сімейно-правових відносин. Особи 36–59 років — з приводу соціальних виплат та трудових відносин. Особи старшого віку звертаються до системи рідше, ніж до повномасштабного вторгнення. Їх цікавить: земельне право, перерахунок пенсій, комунальних платежів, заповітів. Після 24-го лютого 2022 року спорадично до Системи БПД почали звертатись неповнолітні з питаннями встановлення опікунства (після втрати батьків), встановлення факту смерті рідних, а також з приводу проходження зовнішнього незалежного оцінювання та продовження навчання тих, хто знаходився в районах поза контролем уряду України.

> Від 1-го березня в нас зареєстровано 206 звернень осіб від 35 до 60 років. Молодь (18–35 років) зверталась, трохи менше особи старше 60 років ще рідше. — Приймаючий МЦ

За національною ознакою специфіку відзначили лише в одному з МЦ БВПД. У них зросла частка звернень від чоловіків з ромської громади на предмет визнання батьківства.

Водночас Координаційний центр зазначає, що велика кількість ромів-ВПО знайшла прихисток на Закарпатті, Львівщині, Івано-Франківщині. Фахівці БПД часто відвідують місця компактного проживання ромів, де проводять інформаційно-роз'яснювальну та правопросвітницьку роботу[34].

За релігійною ознакою специфіки звернень не спостерігалось.

Водночас інформанти Системи БПД відзначають суттєву специфіку звернень ВПО, залежно від області їхнього проживання до 24 лютого 2022 року. Перш за все, суттєво відрізняються запити ВПО з повністю деокупованих областей (Київщини, Чернігівщини, Сумщини) та тих, на території яких досі ведуться бойові дії.

ВПО громад, де нещодавно було відновлено контроль уряду України, частіше звертаються щодо трудових правовідносин, соціальних виплат, гуманітарної допомоги, забезпечення доступу до освіти, медичної допомоги, перетину кордону.

Натомість ВПО з громад уздовж лінії фронту частіше звертаються щодо встановлення факту смерті (особливо актуально для Маріуполя), компенсації за знищене майно, відновлення документів, фіксації воєнних злочинів. ВПО з Херсонщини запитують про перспективи компенсації за майно, яке залишилося на тимчасово непідконтрольній уряду України території.

Громадян/-ок із районів поза контролем уряду України цікавлять питання юридичної відповідальності за колабораціонізм, виплат пенсій, віддаленого встановлення факту смерті (на території окремих районів Донецької та Луганської областей, що знаходяться поза контролем уряду України), вступної кампанії 2022.

34 https://legalaid.gov.ua/novyny/navishho-praczyuyut-punkty-dostupu-do-bezoplatnoyi-pravovoyi-dopomogy-v-misczyah-kompaktnogo-prozhyvannya-vpo/?fbclid=IwAR12aon9Cj_Het9BUNiufG0oS0oHlydfaEMs6Jfzo79n567TAcSNV4aZdCQ

9.7. Статистика запитів під час війни

Переважна більшість інформантів стверджують, що в Системі БПД офіси збирають статистичну інформацію щодо кількості запитів під час війни. Зокрема її фіксують у Системі КІАС[35].

Водночас частина інформантів (15%) стверджує, що такої інформації їхні центри не збирають. Це може бути пов'язано зі специфікою спеціалізації фахівця (інформант міг не знати, що його колеги використовують систему).

Водночас щодо можливості агрегування даних відносно правового статусу особи (ВПО, місцеве населення) думки розійшлися. Більшість твердить, що ця опція присутня (є спеціальна звітність по ВПО).

> У нас є, скажемо, я не знаю чи то чисто для себе, чи це розпорядження якесь є, ведемо журнал обліку і пишемо: тут зазначається дата, який місцевий центр чи бюро це вніс і категорія клієнта. Тобто якщо малозабезпечена особа, особа з інвалідністю, учасник бойових дій і внутрішньо переміщені особи — ми їх виділяємо. — Прифронтовий МЦ

> У нас працює єдина база даних, куди вносяться всі клієнти, які звертаються до центру і там, власне, можна автоматично сортувати і за віком, статтю і за категоріями. Ми можемо відсортувати інформацію про тих осіб, які звернулись по вторинну правову допомогу, тобто це ті категорії, які відповідають закону за безоплатну вторинну і, власне, звернулись за питаннями, які вже вирішуються в судовому порядку. — Приймаючий МЦ

Дехто твердить, що дані збираються лише щодо кількості ВПО, без можливості агрегації.

> У нас було від координаційного центру доручення, згідно з яким ми кожного дня подаємо інформацію на регіональні центри, скільки внутрішньо переміщених осіб звернулось. І там немає прямо чіткого розмежування, з якими питаннями, чи з загальними, чи це спеціальні питання, чи це, наприклад, якісь інші питання. В такому форматі. — Приймаючий МЦ

І, нарешті, третя група інформантів твердить, що дані збираються, однак вони є неточними (адже звернення особи не реєструють як запит ВПО до набуття нею відповідного статусу).

> Якщо це особа внутрішньо переміщена, то так, а якщо вона там не має такого статусу ВПО, то просто реєструємо як клієнта, тобто, в нас немає окремої позначки для цього. — Прифронтовий МЦ

9.8. Особливості доступу громадян/-ок до послуг Системи БПД після 24 лютого 2022 року

Інформанти з Системи БПД вважають, що слід розділяти можливості доступу до правової допомоги різних категорій населення.

Більшість громадян/-ок мають повноцінний доступ до правової допомоги — на довоєнному рівні, а у деяких аспектах — навіть кращий. Це обумовлено тим, що РЦ та МЦ БВПД з 24 лютого 2022 року активізували роботу: розгорнули мобільні бригади, відкрили нові точки доступу, активно поширювали інформацію про можливості отримання БПД в місцях скупчення людей, посилили співпрацю з місцевими органами влади, перейшли на графік роботи у форматі 24/7. Збереженню ефективності надання БПД сприяв досвід, набутий під час пандемії коронавірусу. Система

35 КІАС – Комплексна інформаційно-аналітичної система забезпечення надання безоплатної правової допомоги.

мала потужні інструменти дистанційної роботи: колцентр, HelpDesk, сервіси у Telegram та Viber, кабінет клієнта на сайті, власний застосунок, тощо. Отже, доступ до допомоги могли отримати й ВПО, і особи на територіях, де тривають бойові дії.

> Наша система завжди була готова до цих викликів, оскільки пережила пандемію, і в нас дуже багато застосунків, способів, якими можна звернутися та отримати консультацію. Та ж гаряча лінія, за період війни кількість дзвінків була шаленою. Можливості виросли хоча б у тому, що на кол-центрі збільшилась кількість працівників. — Транзитний РЦ

- Водночас інформанти відзначають низку соціальних груп населення, чиї можливості отримати безоплатну правову допомогу суттєво скоротилися: громадяни на тимчасово непідконтрольних уряду України територіях і територіях, на яких тривають активні бойові дії (переважно через обмежені можливості зв'язку);

> Погіршились для окупованих територій і для територій, де йдуть бойові дії, тому що там здебільшого наші точки доступу відсутні. Телефоном на гарячу лінію додзвонитись не можливо, Інтернет-зв'язок там теж дуже поганий. І другий момент, коли людині потрібно вирішити питання в судовому порядку, то потрібно звернутись до наших фахівців особисто. Звісно, це дуже не зручно. — Прифронтовий РЦ

- Мешканці сіл у транзитних та прифронтових областях (через погіршення міжміського транспортного сполучення, зростання вартості пального, закриття частини офісів БПД);

> На час війни в деяких людей доступ до БПД погіршився. Це зв'язано з тим, що вони не мають змоги приїхати, оскільки не має транспорту або транспорт ходить досить незручно. — Прифронтовий МЦ

- Клієнти, які потребують розв'язання справ у суді (через тривалі 3–4 місячні перерви у судових засіданнях, вибіркове заслуховування справ).

У окремих випадках доступ до системи правосуддя погіршився внаслідок введення обмежень під час воєнного стану (наприклад, через закриття реєстрів). На противагу цьому, покращенню доступу сприяла зміна законодавства щодо розширення кола осіб, які мають право на БПД, та категорій питань, з приводу яких можна отримати консультацію[36].

Назагал система забезпечила широкий доступ населенню до послуг БПД (створила інструменти, провела рекламну кампанію власних послуг, перепрофілювала персонал, залучила волонтерів). А її працівники доклали усіх зусиль, щоб допомогти співгромадянам в часи воєнного стану, зокрема виконуючи значну частину понаднормової роботи на волонтерських засадах.

> Наша система працювала активно, зараз вона працює ще активніше, тому що кожна людина намагається якомога більший внесок зробити в те, аби людям стало трішки легше, і якось їм допомогти пережити ці наслідки війни. Тому тут безумовно, що система працює на повну і потужніше ніж раніше. — Прифронтовий РЦ

9.9. Актуальні канали консультування

З початком бойових дій 24 лютого 2022 року, суттєво змінилася структура каналів консультування Системи БПД в Україні. До повномасштабного вторгнення клієнти віддавали перевагу очним

36 Про внесення змін до частини першої статті 14 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» щодо розширення переліку осіб, які мають право на безоплатну вторинну правову допомогу». Закон від 3 травня 2022 р. № 2238// База даних «Законодавство України» / Режим електронного доступу станом на 18 жовтня 2022 р.: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2238-20#Text

Найбільш популярні канали консультування після 24 лютого 2022 року, у %

Діаграма 9.9.1

зверненням (відвідуванню офісів чи точок доступу). З загостренням бойових дій — перевагу отримали канали дистанційного консультування (див. Діаграма 9.9.1.).

Більшість звернень клієнти роблять у телефонному режимі. Більш як половина інформантів відзначають популярність контакт-центрів. Ще понад чверть — популярність звернення за телефонами РЦ та МЦ БВПД або особистими телефонами працівників.

На другому місці за популярністю виявилися сервіси у месенджерах і соціальних мережах. Більш популярні месенджери: Telegram та Viber. Зрідка звернення залишають на FB сторінках центрів та їх юристів.

На третьому місці за популярністю — особисті консультації в офісах Системи БПД. Достатньо популярними є Сервіс WikiLegalAid, згаданий вище, а також точки доступу.

Найменш популярними каналами визнано електронну пошту, кабінет клієнта на сайті, а також застосунок «Безоплатна правова допомога».

Водночас можемо спостерігати специфіку популярності каналів звернень відносно типу громади (див. Діаграма 9.9.2).

Популярність каналів інформування у:

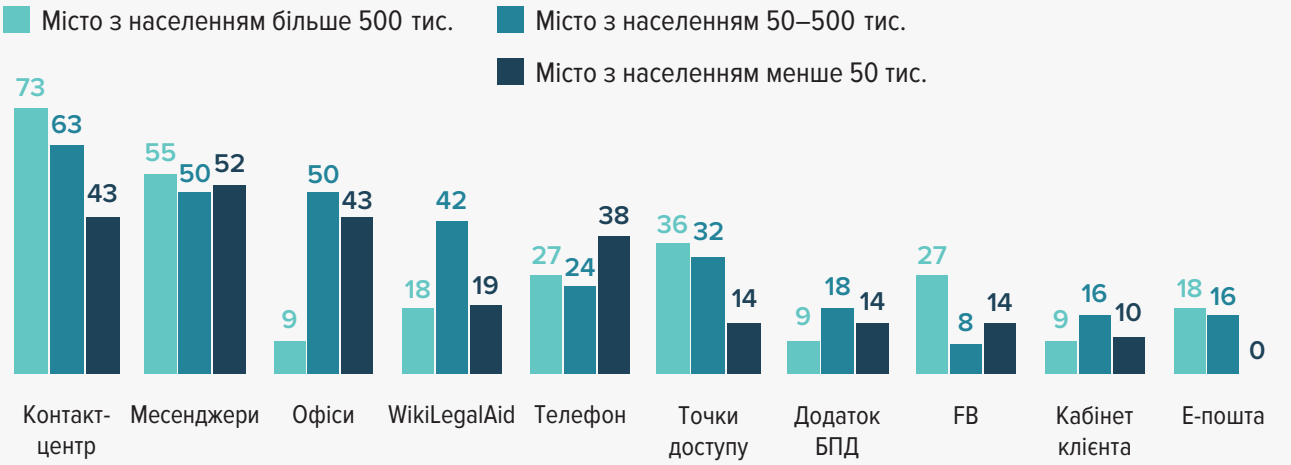
Діаграма 9.9.2

Ці статистичні дані корелюють з досвідом респондентів: половина з тих, хто звертався за допомогою до Системи БПД, контактували з нею саме через гарячу лінію. Месенджери є другим за популярністю каналом зв'язку з Системою БПД.

У прифронтових громадах менш популярні канали очної зустрічі: офіси та точки доступу; малопопулярні — сервіс у WikiLegalAid та кабінет клієнта на сайті. У транзитних громадах — вища роль телефонів центру, та його працівників (ймовірно через те, що саме їх зазначено в рекламних буклетах Системи БПД, які розповсюджують серед ВПО). Також тут висока частка тих, хто приходить в офіси особисто. У приймаючих громадах, у порівнянні з транзитними та прифронтовими, вища популярність практично усіх каналів комунікації. Особливо активно (у порівнянні з іншими громадами) тут використовують сервіс WikiLegalAid (див. Діаграма 9.9.3).

Найбільш популярні канали звернень, за розміром поселення, у %

Діаграма 9.9.3



Чим більшим є місто, тим більш популярними є такі канали як: контакт-центр, точки доступу та електронна пошта.

У малих містах частіше, ніж у інших використовують телефон, у середніх — сервіс WikiLegalAid. Офіси більш популярні у малих і середніх містах, та менш популярні у великих.

9.10. Поінформованість громадян/-ок про послуги Системи БПД

Фахівці РЦ та МЦ БВПД вважають, що найбільш ефективно розповсюджувати інформацію про її роботу можна завдяки рекламі у соціальних мережах (зокрема в групах громад) та на телебаченні. Рідше, та все ж доволі ефективною, визнано рекламу на вуличних щитах, друковані матеріали для розповсюдження у партнерських організаціях (ЦНАПах, управліннях Пенсійного фонду, центрах зайнятості тощо), рекламу на радіо, а також перенаправлення фахівцями партнерських організацій (див. Діаграма 9.10.1).

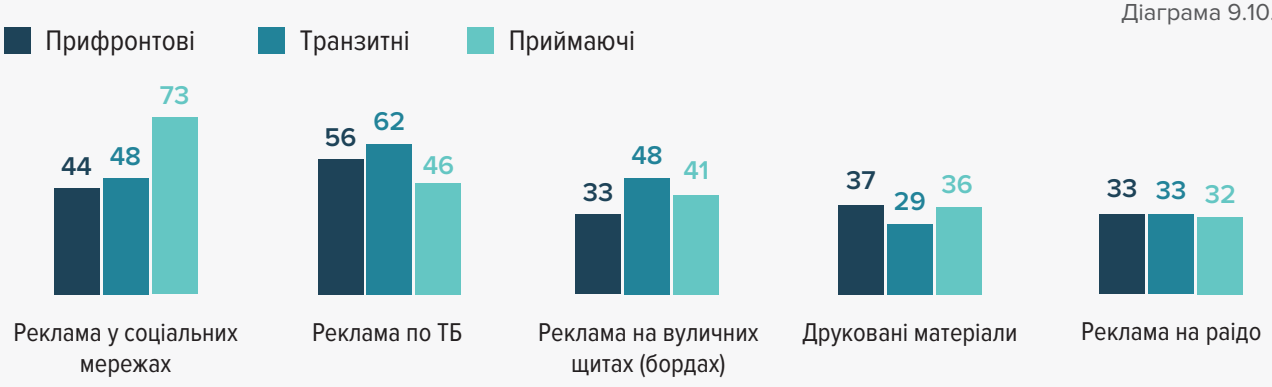
Оптимальні канали поширення інформації про Систему БПД

Діаграма 9.10.1

У прифронтових громадах найбільш ефективними каналами інформування вважають телевізійну рекламу, рекламу у соціальних мережах та друковані матеріали. У транзитних та приймаючих — телевізійну рекламу, вуличні щити та рекламу у соціальних мережах. Утім, у приймаючих громадах більш ефективними вважають соціальні мережі у транзитних та прифронтових — ТБ-рекламу (див. Діаграма 9.10.2).

Топ 5 каналів інформування, зріз за типом громад, у %

Діаграма 9.10.2



Спостерігаємо також певну відмінність, щодо того, які канали є найбільш ефективними залежно від розміру населеного пункту. Так, у великих містах (з чисельністю населення понад 500 тис. осіб) є реклама по ТБ, на радіо та у соціальних мережах. Натомість у середніх та менших містах лідером виступає реклама по ТБ, реклама в соціальних мережах та реклама на вуличних білбордах.

Водночас більшість клієнтів Системи БПД, які звертались до неї після 24 лютого 2022 року, дізнавались про можливість отримання допомоги завдяки «сарафанному радіо», перенаправленню партнерських організацій та органів місцевої влади, з соціальних мереж, з друкованих матеріалів, отриманих на просвітницьких заходах або через пошук онлайн.

У будь-якому разі інформанти вважають, що населення має достатньо інформації про можливості отримання безоплатної правової допомоги. Такий висновок робиться з огляду на те, що існує низка заходів з інформування про ці можливості не лише на центральному, але й на місцевому рівнях. Працівники МЦ БВПД активно поширюють друковані матеріали, працюють у місцях скупчення ВПО, залучають до інформування представників державних структур та органи місцевого самоврядування, волонтерів та громадські організації, активно рекламуються у соціальних мережах.

> Рекламують контакт-центр та гарячу лінію. Розміщує сам наш центр про те, що можна дистанційно звертатись до нас. Через велику кількість реклами з початком введення військового стану потік людей збільшився. — Приймаючий МЦ

> Іде величезна реклама на сайті, на Facebook-сторінках. Кожен місцевий центр має свою Facebook-сторінку, зросла їхня відвідуваність. Крім того, в цілому по системі є така штука, називається енциклопедія (WikiLegalAid), її відвідуваність також за період війни дуже сильно зросла». — Приймаючий РЦ

> Більше нас ходить по вулицям, робить вуличне інформування, і тому ВПО, вони обізнані про те, що є безоплатна правова допомога. Ми передали свої контакти старостам сіл, і вони розповідають що є така служба і вони можуть до нас звертатися. — Транзитний МЦ

РОЗДІЛ 10.

ПРОБЛЕМИ ТА ПОТРЕБИ ЦЕНТРІВ СИСТЕМИ БПД У ЧАС ВІЙНИ

10.1. Виклики РЦ та МЦ БВПД у час війни

Переважна більшість інформантів зазначили, що від 24 лютого 2022 року і до сьогодні їхні центри зберегли спроможність забезпечити потреби громад та ВПО. Попри вимушений перехід на інші формати роботи та стрімке збільшення навантаження, працівники системи продовжують ефективно виконувати покладені на них функції.

> У нас немає інших варіантів — ми мусимо, розумієте? Як би там складно не було — мусиш жертвувати якимись своїми інтересами, лишатися на роботі до 21:00, щоб написати заяви по первинній правовій допомозі. — Приймаючий МЦ

> Пройшов вже той час, коли ми були налякані, не знали, чого очікувати. Наразі ми вже розуміємо, що нам прийдеться деякий час саме в такому режимі працювати. Незважаючи на те, що ми дистанційно працюємо (не в своїх офісах), ми приймаємо звернення за допомогою всіх інших телекомунікаційних каналів. — Прифронтовий МЦ

Разом з тим, від початку повномасштабного вторгнення в Україну система стикнулась із низкою труднощів. Інформанти назвали такі з них:

- Втрата частини кадрів;
- Нестача фінансового забезпечення;
- Недостатнє матеріально-технічне забезпечення;
- Стрес персоналу, зростання психологічного навантаження;
- Ускладнення роботи через закриття державних реєстрів.

Деталізація цих проблем має такий вигляд.

Втрата частини кадрів. Проблему частіше згадували у РЦ та МЦ БВПД з прифронтових та транзитних громад, рідше — з приймаючих. Від початку повномасштабного вторгнення частина працівників з міркувань безпеки виїхала в інші області / країни, частину було мобілізовано.

> Деякі наші працівники виїхали за кордон і не мають можливості повернутись у зв'язку з тим, що це є небезпечно. Навіть якщо вони дистанційно працюють, але це трішки не те. Інше — це те, що в нас працюють також люди призовного віку, які на даний час йдуть захищати свою Батьківщину. Але виконувати їхні функціональні обов'язки покладаються на інших, і це є додаткове навантаження. — Прифронтовий РЦ

> Ми забезпечуємо потреби, задовольняємо, але навантаження дуже велике. Тобто людського ресурсу не вистачає. Ми не встигаємо, просто фізично не встигаємо все-все охопити. Намагаємося, але не встигаємо. — Транзитний МЦ

Залучення нових кадрів є проблематичним з огляду на невисокий рівень зарплат у системі. Тому керівники змушені перерозподіляти обов'язки та навантаження серед тих працівників, які залишилися, а також погоджуватись на дистанційну роботу частини персоналу.

Нестача фінансового забезпечення має три основних напрями. По-перше, після 24 лютого 2022 року розпочались **з**атримки в фінансуванні оплати комунальних послуг та оренди частини офісів Системи БПД. Відсутність світла, води, опалення, часом навіть телефонного зв'язку і інтернету в офісах створює труднощі в роботі.

> На комунальні платежі було виділено мало коштів. Ми навіть деякий час мали проблеми з електроенергією та іншими комунальними послугами. — Прифронтовий МЦ

> Учора в нас було відключено телефонні лінії та Інтернет. Через несплату, тому що бюджет не проплатив, грошей нема. — Прифронтовий РЦ

По-друге, скоротилося фінансування транспортних витрат персоналу для поїздок з робочими цілями. Відсутність коштів на пальне чи оренду перевізників суттєво обмежило можливості організації правопросвітницьких заходів за межами офісів, забезпечення роботи консультаційних пунктів та виїзд фахівців Системи БПД в сільську місцевість. Негативно вплинуло на ситуацію також значне підвищення вартості пального і транспортних послуг після 24 лютого 2022 року.

> Ми робили виїзні консультації. Для цього залучали перевізника, але на даний момент ми оплати не проводимо тому це... на сьогоднішній день проблема. — Приймаючий МЦ

> Були проблеми, пов'язані з відсутністю пального, і адвокати з сусідніх територій не могли дістатись туди, де потрібна була їх допомога. — Прифронтовий РЦ

По-третє, інформантів турбує перспектива скорочення розміру оплати праці персоналу.

> Фінансування по зарплаті вже обрізали і сказали, що будемо мати ще два обрізання. Тому бережемо, скажемо так, те, що в нас є, і якось все оптимізувати, і сподіваємось, що наші працівники нас не покинуть, а залишаться з нами. — Прифронтовий РЦ

Недостатнє матеріально-технічне забезпечення найчастіше згадують інформанти з прифронтових громад та фахівці, які були вимушені залишити райони, що знаходяться поза контролем уряду України. Нагальною потребою для них стало забезпечення власних офісів необхідною для їх функціонування технікою. Також йшлося про брак канцелярії (зокрема паперу для друку).

> У нас виникла величезна проблема з матеріально-технічним забезпеченням. Маріуполь був оточений, не було можливості виїхати, тоді ми виїхали без нічого. У нас у когось планшет, у когось ноутбук у співробітників, які

> перемістилися, ну так працюємо. Ми можемо надавати допомогу і більшій кількості людей, у нас достатньо для цього людських ресурсів, але у нас проблема з матеріально-технічних забезпечень. — Прифронтовий МЦ

Стрес персоналу, зростання психологічного навантаження має три основні причини. По-перше, персонал Системи БПД (більше з прифронтових громад, менше з інших), як і всі мешканці в країні, зазнав стресу через початок повномасштабної війни та ризики особистій безпеці. Ракетні обстріли / бомбардування (страх за власне життя та життя членів сім'ї), необхідність переїжджати із небезпечних районів, наближених до зони ведення військових дій, негативні новини (людські жертви, страх за майбутнє країни) відбивається на психологічному стані працівників Системи БПД.

> Ми відчули це дуже серйозно і на своїй роботі. Багато думалося, як взагалі себе адаптувати до тих умов. Усе те, що відбувається в Україні, так само на нас відбивається і на нашому оточенні, на наших знайомих, рідних, сім'ях, колегах. — Приймаючий РЦ

По-друге, працівникам системи доводиться консультувати людей, які перебувають у важкому психоемоційному стані та вислуховувати травматичний досвід інших людей.

> Телефонують матері воїнів, які загинули під час збройної агресії, люди, житло яких повністю зруйноване. Коли людина розповідає про це, працівник, хотячи чи не хотячи, автоматично перебирає на себе емоційний стан людини. — Приймаючий РЦ

> Люди, які звертаються, вони також у важкому психоемоційному стані. Часто бувають агресивні, вони хочуть вирішити вже і негайно, часто не розуміють, що це неможливо за певних умов. — Транзитний РЦ

По-третє, частина інформантів відзначає й вигорання персоналу (через низьку фінансову мотивацію, відсутність кар'єрного росту, надмірне навантаження).

> Напевно що є оце вигорання. Тому що, як відомо, на гарячій лінії людина може працювати максимум рік. Є працівники, які працюють з 2015 року. З часом, в людини втрачається оцей інтерес, зацікавленість до роботи. — Приймаючий РЦ

Утім, більшість говорить не так про вигорання, як про фізичну та психологічну втому через збільшення обсягу навантаження та постійні ризики особистій безпеці.

Найбільш актуальними питання професійного та психологічного вигорання були для інформантів з прифронтових офісів Системи БПД. Останнє може бути пов'язане з близькістю безпосередніх бойових дій, постійним усвідомленням небезпеки, власним досвідом евакуації чи перебування на в районах поза контролем уряду України. Так, деякі представники РЦ та МЦ БВПД, маючи досвід евакуації з Донецька у 2014 році, вимушені були знову евакуйовувати офіси зі знову окупованих територій.

Закритий доступ до державних реєстрів та судових рішень[37] суттєво ускладнив діяльність РЦ та МЦ БВПД. За словами інформантів, це уповільнило або й унеможливило надання БВПД громадянам з майнових, земельних та інших питань.

> Під час військового стану стало важче, тому що закритий доступ до багатьох державних реєстрів. Працівники докладають максимальних зусиль, але якби реєстри були відкриті, то вирішити деякі правові питання можна було б швидше і легше. — Транзитний РЦ

37 Державна судова адміністрація України з 20 червня 2022 року відновила загальний доступ до Єдиного державного реєстру судових рішень

> Зараз велика проблема — це немає доступу у нас до реєстру судових рішень. Він необхідний, тому що у консультації ми спираємось не тільки на законодавство, а й на судову практику. Ми не можемо проаналізувати судову практику у зв'язку з тим, що закриті реєстри. Для Системи БВПД просто необхідно відкрити доступ до реєстрів. — Прифронтовий МЦ

Попри згадані проблеми та виклики, Системі БПД вдалося зберегти та наростити продуктивність праці. Значною мірою це пов'язано зі спроможністю її персоналу мобілізуватись задля допомоги співгромадянам. Водночас для підтримки системи у режимі високої продуктивності важливо враховувати згадані проблеми та реагувати на них.

10.2. Потреби РЦ та МЦ БВПД у час війни

Для розв'язання згаданих проблем та підвищення ефективності роботи Системи БПД, інформанти декларують такі потреби (див. Діаграма 10.2.1):

Актуальні потреби РЦ та МЦ БВПД БПД, у%

Діаграма 10.2.1.

Найбільш актуальними для РЦ та МЦ БВПД є заходи з обміну досвідом, навчання, робота з психологічним навантаженням та додаткова техніка.

Запит на заходи з обміну досвідом з колегами з інших громад декларують інформанти з більшості опитаних РЦ та МЦ БВПД. Їх корисність полягає у можливості проговорити найбільш проблемні питання, поділитися вже напрацьованими механізмами їхнього розв'язання, порівняти власний досвід з досвідом колег з інших регіонів, отримати практичні рекомендації.

> Ми стикнулися з тим, що навіть судова практика в різних областях може бути різною, ну, з тими ж аліментами, з якимись елементарними питаннями, але зовсім різна. Інакше ставлення до того, якихось процесуальних моментів і навіть інакший результат. — Транзитний МЦ

Актуальність подібних заходів підкріплюється тим, що РЦ ББВПД уже зараз активно застосовують цей інструмент.

> Потрібні. І ми їх проводимо. Ми періодично збираємося, обговорюємо — в кого які проблеми в роботі з клієнтами, виклики які. Це необхідно. — Транзитний РЦ

Обмін досвідом в сучасних умовах мав би мати формат очної зустрічі (як виняток — зустріч онлайн), радше неформального характеру, за участі невеликої кількості фахівців з різних РЦ ББВПД. Заходи мали б відбуватися у вигляді обговорення чітко окреслених тем та мати практичну (прикладну) зорієнтованість. Вітатиметься презентація конкретних кейсів з власного досвіду.

> Для обміну досвідом має бути буквально декілька тем. Не буде ефективним захід, якщо збирати всі центри. По-перше, це дуже багато часу займає, по-друге, це забагато інформації. Точково, по якихось точкових питаннях декілька центрів, які справді десь якийсь мають досвід такий, яким можуть поділитись. — Приймаючий РЦ

> Кожен розповідає про якийсь свій позитивний досвід, кейс. Далі обговорення, не просто там якась лекція що розповіли, а поговорили та дійшли до якогось спільного рішення. — Приймаючий РЦ

Запит на додаткове навчання має доволі суперечливий характер. З одного боку, його артикулює понад половина опитаних інформантів, з іншого — відчувається певна «перенасиченість» навчальними курсами, які пропонуються Системою БПД для власних працівників. Майже всі опитані працівники РЦ та МЦ ББВПД відзначили, що їхні колеги користуються вебінарами та семінарами від правового клубу «Правокатор». Охоплення тем та представлення окремих кейсів є настільки масштабним, що інформантам було важко сформулювати напрями, які залишилася б невисвітленими та потребували додаткового навчання.

> Мені здається, що немає такої теми, яку б не проводили б нам в Системі БПД. Все абсолютно охоплено. Навіть психологічні навички та домедична допомога. Було і встановлення факту смерті. — Транзитний МЦ

> У нас проводиться дуже багато навчань Координаційним центром, там постійно якісь навчання. Є випадки, коли працівники мають пройти окремий вузький напрямок якийсь з якогось питання. — Приймаючий РЦ

> У нас правовий клуб «Провокатор» постійно проводить тренінги, вебінари, і ми здаємо іспити по тому, що пройшли. У нашій мережі навчання на гідному рівні. У нас немає голоду по навчанню. Все, що нове з'являється, по всьому ми отримуємо відповідну інформацію. — Транзитний МЦ

І все ж, серед інформантів є запит на роз'яснення / навчання у таких напрямах як:

- Військове законодавство та питання мобілізації (права і гарантії військових / учасників тероборони, встановлення статусу зниклого безвісти / військовополоненого, оформлення інвалідності, порядок переміщення військовослужбовців, правила вручення повісток);

> Підвищення кваліфікації працівників у сфері військового законодавства, оскільки такі питання в мирний час не виникали, і не кожен юрист взагалі, і в практичному, і в теоретичному плані, стикався з таким законодавством, з такою теорією. Коли почався військовий стан, виникло питання у сфері мобілізації, у сфері вручення повісток, порядку переміщення військовослужбовців і тому подібне. — Приймаючий РЦ

- Відшкодування за втрачене майно;

> З питань покриття відшкодування за втрачене майно люди питають — куди звертатися, що робити, який порядок дій. — Прифронтовий МЦ

- Земельне право;
- Трудові відносини;

> Важкий напрямок — це трудові відносини, які пов'язані з працевлаштуванням, звільненням, сумісництвом, відпустками, оце на сьогоднішній день, в зв'язку з тим, що підприємства і організації працюють так нестабільно. — Транзитний МЦ

- Особливості перетину кордонів у воєнний час;

> Прикордонна тематика. Кордон з Україною — як перетинати, на які терміни. Деякі держави (Польща) дозволили перетинати по внутрішньому документу, і продовжили цей термін. Деякі — ні. Все не можеш ти уловити. — Транзитний МЦ

- Пенсійне забезпечення;
- Встановлення факту народження та смерті (на тимчасово непідконтрольних уряду України територіях);
- Психологічні тренінги (як працювати з клієнтами з психологічною травмою, формування навичок софт-скілс).

> Найважче це те, що психологічний стрес у людей. Можливо такі навички софт-скілс, щоб був, можливо, якийсь додатковий тренінг. Я і проходила це навчання, але дуже важко, люди психологічно виснажені. — Транзитний МЦ

Для подолання психологічного навантаження та професійного вигорання персоналу пропонується:

- впровадження додаткових психологічних тренінгів для персоналу (про те, як відновитись, як боротися зі стресом);
- залучення психологів (психотерапевтів, психоаналітиків) для персональних консультацій;

> Буває таке, що за день до 30 дзвінків – і все це в когось страшні смерті і вони все це розповідають, тому що без цього не можливо з'ясувати, як далі діяти. Потрібно ці всі нюанси з'ясувати, і їм все це важко і потрібно все це переживати. І я думаю, що тут не обійтись якимось простим тренінгом, тут потрібні додаткові психологічні консультації. — Прифронтовий РЦ

- надання додаткових відпусток для психологічного відновлення;

> Відпустку збільшити, вона у нас мінімальна. Тобто ніяких додаткових в нас немає. Я думаю, це могло б допомогти. — Прифронтовий МЦ

- формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі.

> Ми можемо навчатися, але сприйняття стресової ситуації і реакція на неї (скільки б ми не вчилися, скільки б ми не казали собі, що от тут ми дихаємо 5 разів, тут ми рахуємо до 10), все одно в житті ми забуваємо про ці прийоми, тому що ми живі люди. Тому підтримка один одного — це найважливіше. — Прифронтовий МЦ

Додаткової офісної техніки потребують частіше офіси з транзитних та прифронтових РЦ та МЦ БВПД. Озвучені потреби в офісній техніці можна об'єднати в три великі групи.

Перша — друкарське обладнання (принтери, ксерокси). Збільшення навантаження на офіси Системи БПД призвело і до збільшення видруку різноманітних документів.

> Є необхідність забезпечити більше бюро якісною копіювальною технікою, це на першому місці сьогодні. Якщо комп'ютери працюють, факс працює, телефон працює, то в багатьох бюро копіювальна техніка це є проблема. — Транзитний МЦ

> Застарілий принтер, який погано друкує, з полосами. Суддя свариться, бо неякісні копії, вона там не може нічого розібрати. — Транзитний МЦ

Друга група — комп'ютерне обладнання в цілому. Здебільшого йдеться про стаціонарні комп'ютери та ноутбуки, які передавалися до РЦ та МЦ БВПД від органів юстиції вже вживаними, та наразі є морально та технічно застарілими.

> Більшість техніки дісталась нам ще від представників юстиції. У мене ноутбук — йому більше 10 років, він уже просто не тягне деякі додатки, з якими ми зараз працюємо. — Транзитний МЦ

> Наші комп'ютери — це дрова, вже всі дрова. Щоразу ти переживаєш, що все полетить, що ти в тому комп'ютері зберегла. — Транзитний МЦ

Третя група потреб — «мобільна» техніка (ноутбуки, планшети, смартфони). Потрібна для роботи на виїзді (в рамках правопросвітницьких заходів, організації консультаційних пунктів, адвокатської практики у сільській місцевості).

> Потреба є в мобільній техніці такій, як ноутбуки. Наприклад, ми не можемо на сьогодні забезпечити виїзні точки доступу, оскільки ми не можемо зі стаціонарним комп'ютером виїхати. — Прифронтовий МЦ

Окрім окреслених груп потреб, інформанти також відзначають необхідність веб-камер для роботи онлайн, забезпечення доступу до стабільного швидкісного Інтернету.

Запит на розвиток IT-рішень Системи БПД висловлюють переважно фахівці молодшого віку.

> Користуються всі ті, що молодшого віку. Колеги ж, які більш старшого віку, скажімо, не дуже в захваті від цього. Мабуть в силу віку їм не дуже вже хочеться ними користуватися і розбиратися. — Транзитний РЦ

Серед конкретних прикладів IT-інновацій, які могли б покращити Систему БПД та зробити її більш ефективною, інформанти вказали:

- SIP-телефонія (один з протоколів зв'язку, що використовуються в IP-телефонії, та дозволяє створювати віртуальні кол-центри з автоматичною переадресацією дзвінків);

> Нам потрібна SIP-телефонія, на яку в нас немає грошей. Щоб був один телефон, який би я поширювала (не 7–8, а один). І з нього йшла переадресація (якщо один юрист не взяв трубку, бо занятий, щоб цей дзвінок пішов іншому). Щоб це ми не вручну перенаправляли, а щоб це відбувалось автоматично. — Транзитний МЦ

- Чат-боти (автоматизації розподілу запитів від громадян);
- «Кабінет адвоката» з можливістю переведення всіх справ в електронний формат (рішення анонсоване, але досі не працює);

> Ми вже 3 чи 5 років говоримо за електронний кабінет адвоката. Ми зробили і якось працює цей кабінет клієнта, якось... якось так, так якось не дуже, ну дуже, а кабінету адвоката його немає. — Прифронтовий РЦ

- Вдосконалення рішення «Кабінет клієнта» (зараз сервіс часто не працює, висне);
- Автоматичне генерування звітності (не працює опція вибірки у системі реєстрації).

> Хотілося б, щоб менше звітності було. Щоб більше автоматизовано було, щоб менше... писати менше. Тобто дуже багато писанини: заповнення оцих всяких звітів, тому так. ІТ-рішення повинні бути. — Транзитний МЦ

Додаткового персоналу сьогодні більше потребують у прифронтових і приймаючих областях, рідше — у транзитних. Потрібні, перш за все:

- Юристи;
- Консультанти;
- Психологи;
- ІТ фахівці.

> Психолог потрібний. Коли я йду на семінар і там питання про фізичне, сексуальне насилля під час воєнного стану, то ми обов'язково задіюємо психолога, тому що такі питання без психолога розглянути не можна. Також, задіюємо психолога, коли на консультуванні присутні дітки, підлітки. Обов'язково людям потрібна ця допомога, оскільки з такого стану з якими вони приїжджають, без психолога справитися неможливо. — Транзитний МЦ

> Погано, що поскорочували посади для ІТ-працівників. Будемо на умовах аутсорсингу брати, а це затримка в часі, якщо щось потрібно зробити. — Прифронтовий РЦ

У контексті **забезпечення особистої безпеки** виникають три ключові групи запитів.

Перша група стосується відсутності бомбосховищ в тих будівлях, де розташовані РЦ та МЦ БВПД. Зараз не всі центри мають впорядковані укриття. Одним з варіантів розв'язання цієї проблеми є перехід на дистанційний формат роботи в тих регіонах, де рівень небезпеки є особливо високим.

Друга група запитів стосується потреби у посадових інструкціях, які б регламентували дії в умовах воєнного стану. Йдеться про різноманітні ситуації: інструкцій для працівників, які залишилися в районах, що знаходяться поза контролем уряду України (щодо персонального захисту та захисту персональних даних клієнтів), інструкції щодо дій у випадку виникнення обставин, що загрожують особистій безпеці.

> На спільних зборах поставили питання щодо безпеки, то керівник сказав — війна, не війна, з 8:00 до 17:00 ви повинні працювати. Йому кажуть — вибачте, а хто мені буде гарантувати безпеку?... Ніякої реакції не було. План безпеки мав би бути розроблений. — Транзитний РЦ

> Дати якісь інструкції. Як діяти і що говорити, якщо раптом до них прийдуть представники окупаційної влади і будуть ставити якісь питання. Як їм захистити себе і доступ до персональних даних клієнтів. — Прифронтовий РЦ

Третя група запитів охоплює проблеми особистої безпеки персоналу під час взаємодії з відвідувачами МЦ БВПД. Йдеться про необхідність наявності в офісі «тривожної» кнопки для виклику поліції чи служби охорони, яку досі не встановлено у частині офісів, та охоронців. Зважаючи на те, що в офісах Системи БПД працює багато жінок, наявність такої кнопки є вкрай актуальною в ситуації агресії з боку відвідувачів, на чому наголошують і самі інформантки.

> Ми не захищені, а інцидентів вистачало. Люди є різні, є психічно неврівноважені, буває, приходять в стані алкогольного сп'яніння, бувають агресивні. Ми самі себе захищаємо. Якщо б була тривожна кнопка чи охоронник, оце важливо у нашій роботі. — Приймаючий МЦ

Оплата понаднормового робочого часу не розглядається як першочергове питання. Зазначається, що у випадках понаднормової праці зазвичай застосовується механізм компенсації (преміювання або надання додаткових вихідних).

> Якщо хтось працює на вихідних або ще якось, колись то все це компенсується за рахунок преміювання. Тому в принципі так, не було таких проблем. — Прифронтовий РЦ

Крім того, у багатьох РЦ та МЦ БВПД немає випадків роботи понад встановлену тривалість робочого дня з різних причин (скорочення звернень у прифронтових областях, зменшення звернень щодо БВПД, збалансування кількості звернень тощо).

> Кількість звернень збільшилось, кількість роботи збільшилось, але працівники встигають опрацювати все необхідне в робочий час. — Транзитний РЦ

Дехто з інформантів, зважаючи на складну ситуацію з державним фінансуванням в цілому, наголошує лише на необхідності його збереження на тому рівні, на якому воно існувало до початку бойових дій.

> На даний момент працівники системи мріють про те, щоб хоча б на рівні оплата залишилась. Ніхто не каже про збільшення. Ми розуміємо, в який час живемо. — Транзитний РЦ

Інші вказують на відсутність чітких механізмів (алгоритмів) обрахунку понаднормового часу при наданні БППД.

> Якщо це БВПД, то ми облік часу вели. Звітували скільки ти витрачаєш часу на доїзд, прийти назад на роботу. В первинній — це не можна відслідкувати. От тренінг… є людина, ти маєш встановити контакт, 15 хв. На кожну особу, такого немає. — Приймаючий МЦ

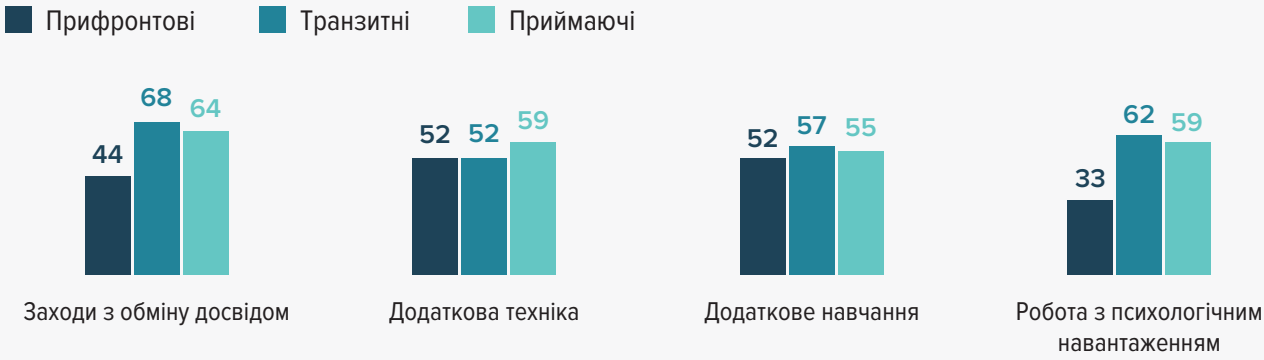
Додаткових приміщень потребують лише 10% РЦ та МЦ БВПД, переважно з прифронтових та приймаючих громад. Водночас після припинення активних бойових дій цей запит може зрости через те, що частина персоналу з районів, що знаходяться поза контролем уряду України, нині працює віддалено, а після повернення на постійне місце роботи може з'ясуватися, що їхнє приміщення зруйноване. Усі інші інформанти підкреслюють, що вони забезпечені приміщеннями, однак їм важливо мати стабільне фінансування для їх утримання.

Аналіз специфіки потреб за територіальною приналежністю РЦ та МЦ БВПД засвідчив, що запит на обмін досвідом та психологічну підтримку частіше формулюють інформанти з приймаючих та транзитних громад, тоді як додаткової техніки більше потребують РЦ та МЦ БВПД з приймаючих громад (див. Діаграма 10.2.2.).

Додаткові потреби / проблеми Системи БПД,
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 10.2.2.

Зріз за типом громади, у %

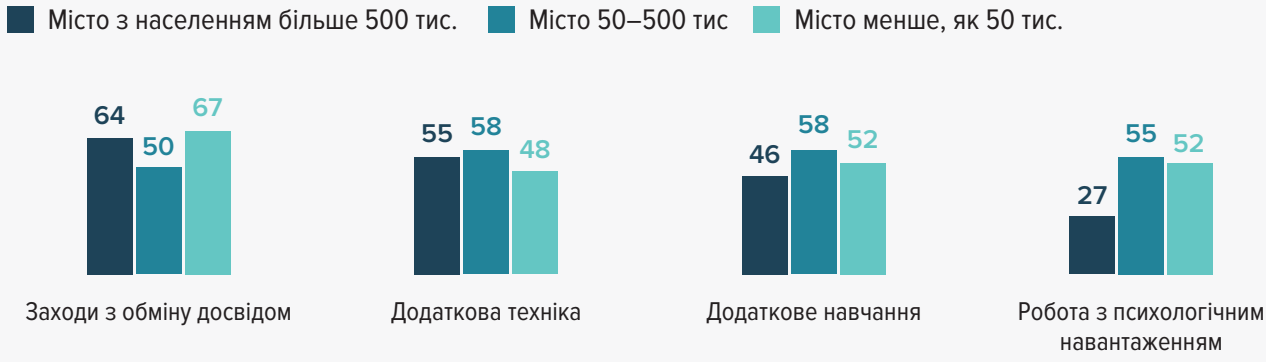


Аналіз специфіки потреб за розміром населеного пункту, в якому розташовані РЦ та МЦ БВПД, демонструє найбільш значущу різницю в запитах щодо роботи з психологічним навантаженням та додатковим навчанням. Вони більш актуальні для персоналу РЦ та МЦ БВПД у середніх і малих містах. Менш значущою є різниця у потребах в додатковій техніці (запит вищий у великих і середніх містах) та у заходах з обміну досвідом (запит вищий у великих і малих містах) (див. Діаграма 10.2.3.).

Додаткові потреби / проблеми Системи БПД,
(зріз за соціально-демографічними показниками)

Діаграма 10.2.3.

Зріз за розміром населеного пункту, у %



Підсумовуючи, важливо підкреслити, що озвучені інформантами потреби слід розділити на ті, що вимагають першочергового задоволення, і ті, що є менш терміновими. До першої групи належать ті проблеми, які респонденти згадали спонтанно: нестача фінансового забезпечення (для оплати оренди, комунальних платежів, покриття транспортних витрат), недостатнє матеріально-технічне забезпечення (брак сучасної друкарської, комп'ютерної техніки, веб-камер тощо), робота у напрямі зменшення стресового навантаження на персонал, а також посилення кадрової частини в окремих РЦ та МЦ БВПД.

10.3. Співпраця з громадським сектором

Майже всі МЦ та РЦ БВПД (за винятком трьох) співпрацюють з волонтерами та ГО. Зазначена співпраця розвивається у двох напрямках: допомога громадським організаціям від фахівців офісів Системи БПД та допомога центрам МЦ та РЦ БВПД від волонтерів та ГО. Формат цієї допомоги такий: (див. Табл. 10.3.1).

Таблиця 10.3.1

Допомога ГО від юристів Системи БПД	Допомога Системі БПД від ГО та волонтерів
• Безоплатна первинна та вторинна правова допомога клієнтам ГО • Інформаційна допомога клієнтам ГО • Участь у інформаційних заходах від ГО (групові інформаційні сесії) • Перенаправлення клієнтів до ГО, яка може надати допомогу гуманітарного характеру • Волонтерство працівників БПД	**ГО долучаються у такий спосіб:** • Непрофільні тренінги, консультації для працівників Системи БПД (психологічна допомога, домедична допомога тощо) • Збільшення організаційної спроможності правопросвітницьких заходів (інформування населення про заходи, фінансова підтримка заходів та ін.) • Перенаправлення клієнтів до Системи БПД • Інформаційна підтримка у соцмережах та розповсюдження друкованих матеріалів • Поширення інформації про права громадян **Волонтери залучені до:** • Консультування громадян • Розповсюдження інформації про Систему БПД

Від початку повномасштабного вторгнення рівень співпраці Системи БПД з ГО та волонтерами зменшився у прифронтових областях через перекваліфікацію або призупинення діяльності ГО та не змінився у транзитних та приймаючих.

> Громадських організацій до війни було більше і більше напрямів співпраці. Зараз ГО займаються евакуацією людей, гуманітарною допомогою, інші орієнтири. — Прифронтовий РЦ

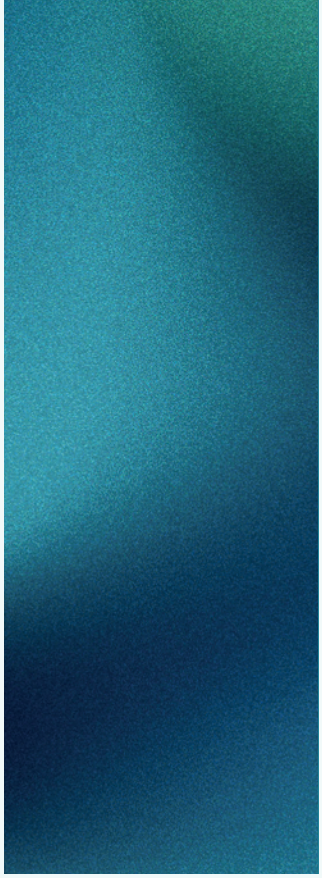
Більшість працівників Системи БПД задоволені налагодженою співпрацею з ГО та волонтерами. Утім, окремі фахівці вважають, що механізми співпраці потребують вдосконалення:

- Зниження формалізації / бюрократизації вимог до волонтерів Системи БПД;
- Збільшення числа волонтерів Системи БПД;
- Формування стимулів для довготермінової співпраці з волонтерами шляхом залучення до роботи над цікавими кейсами, менторство, інші стимули (подяки, рекомендаційні листи);

> Усе це волонтерство потребує підтримки кожного дня. Коли студент вже два рази в суд сходив — йому вже не цікаво це робити, тим більше — це не оплачується ніяк. З досвіду, згасає з часом все волонтерство. — Транзитний МЦ

- Поширення роботи ГО на сільську місцевість.

Таким чином, в Україні налагоджено ефективну співпрацю між Системою БПД та громадським сектором. Деякого коригування вимагають принципи співпраці з волонтерами.



ВИСНОВКИ ДО ЧАСТИНИ II

Опитування працівників Системи БПД надало додаткову інформацію щодо ситуації з доступом до правової допомоги після 24 лютого 2022 року з точки зору фахівців системи. Так, інформанти з РЦ та МЦ БВПД відзначили **низку характерних змін**: у зверненнях актуалізувалась тематика, пов'язана із війною; зросло число звернень від ВПО, постраждалого населення, учасників бойових дій; відбулося зростання кількості дистанційних звернень.

Ці зміни відбулись на тлі вимушеного переходу частини працівників на дистанційний формат роботи, переміщення частини офісів із районів, що знаходяться поза контролем уряду України, посилення психологічного навантаження на персонал, який консультує ВПО та місцеве населення громад.

Попри ці несприятливі зміни в роботі, Система БПД напрацювала механізми надання послуг в умовах нових викликів. **Відповіддю Системи БПД стали посилення клієнтоорієнтованості** (розширення доступності правової допомоги через дистанційні способи зв'язку, широка кампанія з інформування громадян/-ок про можливості отримання БПД; створення мнових дистанційних пунктів консультування та переформатування роботи вже існуючих; розширення законодавцем кола осіб, які можуть претендувати на БПД) **та орієнтація на результат** (посилення внутрішньої координації та співпраці; підвищення компетенцій персоналу; переорієнтація частини персоналу на перевантажені ділянки роботи). Таким чином, система демонструє високий ступінь адаптивності до воєнних реалій життя в країні. Це стало можливим, у тому числі завдяки розвитку системи та підвищенню її спроможності надавати послуги протягом останніх років — як урядом, так і міжнародними та національними НУО.

Працівники Системи БПД відзначають, що із початком бойових дій **потреба громадян/-ок у правових послугах в цілому зросла** — понад половина центрів РЦ та МЦ БВПД фіксують зростання числа звернень. Послуги безоплатної первинної правової допомоги та інформування були особливо актуальними протягом перших двох місяців війни. Хоча кількість таких звернень поступово йде на спад, вона досі не сягнула довоєнного рівня. Кількість звернень щодо безоплатної вторинної правової допомоги значно скоротилась на початку війни, але поступово відновлюється. Зростання звернень фіксують перш за все Центри з приймаючих та транзитних громад, а також з великих міст.

Найпопулярніші теми, з якими до РЦ та МЦ БВПД звертаються після 24 лютого 2022 року:

- Від внутрішньо переміщених осіб: соціальні виплати, забезпечення трудових прав, отримання статусу ВПО, встановлення факту народження/ смерті, відшкодування збитків.

Працівники Системи БПД звернули увагу на специфіку звернень ВПО, залежно від області їхнього проживання до 24 лютого 2022 року. Так, ВПО з громад на деокупованих територіях частіше звертаються щодо трудових правовідносин, соціальних виплат, гуманітарної допомоги, забезпечення доступу до освіти, медичної допомоги, перетину кордону. ВПО з громад на лінії бойових дій частіше звертаються щодо встановлення факту смерті (особливо актуально для ВПО з Маріуполя), компенсації за знищене майно, відновлення документів, фіксації воєнних злочинів. ВПО з районів поза контролем уряду України, зокрема Херсонщини, запитують про перспективи компенсації за майно, яке там залишилося.

- Від місцевого населення: питання сімейного права, спадщина, забезпечення трудових прав, питання, пов'язані з соціальними та пенсійними виплатами;
- Від осіб, які планували виїхати за кордон: підстави перетину кордону для чоловіків в період воєнного стану, порядок вивезення дітей за кордон, перелік документів, необхідних для виїзду за кордон, переваги та недоліки статусів біженця та особи під тимчасовим захистом, перетин кордону особами, щодо яких є наявні виконавчі провадження;
- Від українських біженців за кордоном: переваги та недоліки правового статусу, трудові права, соціальні виплати, сімейне право, відновлення втрачених або пошкоджених документів.

Ці теми звернень збігаються з найпоширенішими запитами від категорій населення України на правову допомогу, про які вони заявили під час опитування.

Агреговану інформацію щодо клієнтів та частки запитів від ВПО та місцевого населення працівники Системи БПД вносять у Систему KIAC. Ця система дозволяє здійснити агрегацію даних згідно зі статусом особи. Водночас ця практика поширена не у всіх МЦ та РЦ БВПД.

Дослідженням не було зафіксовано значної специфіки звернень за такими критеріями, як стать, вік, приналежність до національних меншин чи релігійних груп. Це опосередковано свідчить про відсутність вираженої дискримінації кожної з цих груп.

Найбільш популярними каналами консультування після 24 лютого 2022 року стали: контакт-центр, месенджери Telegram та Viber, центри МЦ та РЦ БВПД, платформа WikiLegalAid. Ці статистичні дані корелюють з досвідом респондентів: половина з тих, хто звертався за допомогою до Системи БПД, контактували з нею саме через гарячу лінію. Месенджери є другим за популярністю каналом зв'язку з Системою БПД.

На думку працівників Системи БПД, **населення та ВПО добре поінформовані про можливості отримання БПД.** Утім, доречно продовжити рекламну кампанію щодо послуг системи у соціальних мережах, на телебаченні, білбордах. Ефективним буде розміщення друкованих матеріалів та реклама на радіо.

На думку представників центрів РЦ та МЦ БВПД **доступ громадян/-ок до правових послуг з початком бойових дій не погіршився**, а в окремих аспектах — покращився. Цьому сприяли: розгортання мобільних бригад, відкриття нових точок доступу, поширення інформації про можливості отримання БПД в місцях скупчення людей, посилення співпраці з місцевими органами влади, перехід Центрів на графік роботи у форматі 24/7, наявність потужних інструментів дистанційної роботи. За твердженням інформантів, їхні центри зберегли спроможність забезпечити потреби громад та ВПО після 24 лютого 2022 року.

Ці дані збігаються з думкою респондентів, 70% яких стверджують, що їх можливості доступу до правової допомоги після повномасштабного вторгнення Російської Федерації не погіршилися.

Водночас можливості отримати безоплатну правову допомогу суттєво скоротилися для окремих соціальних груп: громадян/-ок у районах поза контролем уряду України, і територіях, на яких тривають активні бойові дії, мешканців сільської місцевості (через логістичні проблеми), клієнтів, які потребують розв'язання справ у суді (через затримки у розгляді судових справ).

Разом з тим, від початку повномасштабного вторгнення в Україну **система зіштовхнулась із низкою труднощів:** втрата частини кадрів, робота в умовах підвищеного стресу, нестача фінансового (на оплату транспортних витрат, комунальних послуг, збереження розміру оплати праці) та матеріально-технічного забезпечення (техніки на канцелярії), ускладнення роботи через закриття державних реєстрів.

Для розв'язання згаданих проблем та працівники Системи БПД вважають за потрібне задовольнити низку потреб, які можна розділити на першочергові запити для належного функціонування Системи та запити для підвищення ефективності роботи працівників.

Першочергового задоволення вимагають такі потреби, як: нестача фінансового забезпечення (для оплати оренди, комунальних платежів, покриття транспортних витрат), недостатнє матеріально-технічне забезпечення (брак сучасної техніки: друкарської, комп'ютерної, веб-камер тощо), навчання працівників Системи БПД навичок першої психологічної допомоги для зменшення рівня стресу та навичок спілкування з клієнтами з ознаками психологічної травми, а також посилення кадрової частини в окремих центрах.

До запитів для підвищення ефективності роботи працівників Системи БПД можна віднести:

- Для більшості МЦ та РЦ БВПД актуальні заходи з обміну досвідом з колегами з інших центрів. Вони можуть відбуватися у форматі очної зустрічі, за участі невеликої кількості фахівців з різних центрів у вигляді обговорення практичних тем);
- Так само працівники більшості центрів висловили потребу у додатковому навчанні щодо вузьких актуальних тем: військового законодавства та мобілізації, відшкодування за втрачене майно, земельного права, змін до трудового законодавства, особливостей перетину державного кордону під час воєнного стану, щодо пенсійного забезпечення, встановлення факту народження / смерті на в районах, що знаходяться поза контролем уряду України;
- Половині центрів необхідна додаткова техніка для здійснення щоденної діяльності – принтери, ксерокси, сканери, ноутбуки, планшети, смартфони, веб-камери;
- Третина центрів заявила про розвиток IT-рішень для Системи БПД як інструмента покращення надання послуг: SIP-телефонія, чат-боти (автоматизації розподілу запитів від громадян), Кабінет адвоката, Кабінет клієнта, автоматичне генерування звітності;
- Чверть центрів заявила про нестачу персоналу, особливо актуально у прифронтових і приймаючих областях. Необхідні: юристи, консультанти, психологи (одинично), IT-фахівці (одинично);
- Також чверть центрів звернула увагу на забезпечення особистої безпеки працівників: облаштування бомбосховищ або дозвіл на перехід у форматі дистанційної роботи в центрах, які не забезпечені бомбосховищами; забезпечення посадовими інструкціями, які б регламентували організацію роботи в умовах воєнного стану, забезпечення усіх офісів «тривожною» кнопкою або охороною.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Результати проведеного дослідження дозволяють зробити висновок, що, попри повномасштабне вторгнення Російської Федерації в Україну та активні бойові дії, що тривають на сході та півдні країни, Система БПД й адміністративних послуг продовжують виконувати свої функції. У громадян/-ок України, у тому числі ВПО, залишається доступ до цих систем — фізично або у віддаленому форматі.

ВПО набагато активніше, ніж громадяни/-ки України в цілому, звертаються за правовою допомогою та адміністративними послугами: так, з 24 лютого 2022 р. понад 80% опитаних ВПО звернулися до ЦНАПів проти 25% населення. Це стосується також звернень до Системи БПД, що пов'язано зі збільшенням кількості правових запитів внаслідок переміщення та підвищення рівня вразливості. Відповідно, у тематиці запитів на правову допомогу у всеукраїнському масштабі переважають питання, пов'язані з внутрішнім переміщенням: оформлення статусу (16,8%) та адресної матеріальної допомоги на проживання ВПО (9,7%). Натомість місцеве населення частіше звертається за правовою допомогою щодо питань оформлення особистих документів (4,2%), спадщини (3%), послуг нотаріуса (2,8%). Оформлення соціальних виплат залишається актуальним і для місцевого населення (6,7%), і для ВПО (7,5%).

Важливо зазначити, що і населення України в цілому, і ВПО високо оцінюють задоволеність співпрацею з Системою БПД — 78% і 83% відповідно. Вище оцінили роботу Системи БПД ВПО з приймаючих громад (86% проти 71% в транзитних), а також із сіл та менших міст (87%). Порівняльний аналіз відповідей показує, що ВПО також більше, ніж громадяни/-ки України в цілому задоволені досвідом співпраці з ЦНАПами (повністю задоволені послугами ЦНАПів 58% ВПО проти 45% населення). З огляду на те, що ВПО надзвичайно активно взаємодіяли із ЦНАПами, така оцінка свідчить про високий рівень роботи цих установ.

Близько 70% респондентів з-поміж громадян/-ок вважають, що від початку війни їхні можливості отримати правову допомогу не змінилися або навіть зросли. У той самий час, 13% респондентів відзначили погіршення доступу до правової допомоги, назвавши серед причин подовження тривалості отримання відповідей (29%) та перевантаженість Системи БПД (28%), а також брак фахівців, спроможних консультувати щодо питань, пов'язаних з воєнними діями (23%). Ці причини погіршення доступності надання правової допомоги пов'язані з повномасштабним вторгненням Російської Федерації в Україну.

Загалом 10% громадян/-ок і чверть ВПО в умовах війни потребували правової допомоги. У переважній більшості випадків йшлося про отримання первинної правової допомоги: консультацій і роз'яснень з правових питань (41%), складення документів, не пов'язаних із судовими справами (35%), інформації про права і закони (30%). Натомість про вторинну правову допомогу запитували значно рідше: складення документів, пов'язаних із судовими справами (9%); захист чи представлення інтересів в суді, в органах влади, в спорах (7%).

Українські біженці/-ки за кордоном також стикались із потребою дистанційного розв'язання ряду правових питань в Україні. Найчастіше ці питання пов'язані з соціальними виплатами / пенсією (4,7%), відновленням втрачених чи пошкоджених документів або таких, строк дії яких закінчився, а також отримання послуг БПД (3,2%).

Доступ до правової допомоги в Україні формується завдяки значному числу агентів, що функціонують як коштом державного бюджету (Система БПД, представники місцевих органів влади), так і правників приватної практики, міжнародних організацій та громадянського суспільства (громадських організацій та волонтерів). Варто відзначити, що ВПО краще, ніж населення України, поінформоване про можливості надання безоплатної правової допомоги від Системи БПД, а також про правову підтримку від НУО та волонтерів.

Попри наявний доступ до правової допомоги, лише близько 40% респондентів з-поміж громадян/-ок України змогли повністю закрити свої правові запити. Тут важливо зазначити, що ситуація із задоволенням потреб ВПО є кращою — понад половина (53%) опитаних ВПО змогли отримати правову допомогу в повному обсязі. Серед причин незвернення респонденти/-ки найчастіше називали брак інформації про те, як / куди можна звернутись по допомогу — 36% населення України та 39% ВПО. Частина громадян/-ок відклали розв'язання питання до завершення війни (26% населення України та 17% ВПО). Частина громадян/-ок послалися на брак коштів для оплати послуг правової допомоги (19% населення та 11% ВПО) та неспроможність знайти потрібних фахівців (17% населення та 26% ВПО). Таким чином, ВПО дещо рідше, ніж населення України в цілому, пояснювало неотримання правової допомоги браком коштів, і частіше — браком фахівців. Брак інформації про те, куди можна звернутись, особливо відзначали жителі сільської місцевості та менших міст, а також мешканці прифронтових та транзитних громад. Натомість жителі обласних центрів частіше скаржились на відсутність коштів для оплати за правову допомогу.

Результати опитування щодо отримання правової допомоги, серед іншого, свідчать про недостатню спроможність агентів надання правової допомоги покрити всі запити від населення, зважаючи на значне збільшення таких запитів після повномасштабного вторгнення. Тож, уряду, НУО та громадським ініціативам необхідно продовжувати співпрацю та об'єднання зусиль для забезпечення доступу до правової допомоги для всіх верств населення України, хто її потребує.

Про можливості Системи БПД знають майже половина громадян/-ок та 65% ВПО. Характерно, що ВПО значно краще ознайомлені з можливостями отримання безоплатної первинної правової допомоги (консультації та інформації про права і закони), тоді як щодо безоплатної вторинної правової допомоги їхня поінформованість залишається на рівні загальнонаціональних показників. Дещо краще про можливі формати надання БПД поінформовані чоловіки, молодь, особи з середнім та високим достатком, мешканці міст.

Основним джерелом інформації про Систему БПД для громадян/-ок України є реклама, розміщена у засобах масової інформації: на телебаченні, радіо, в Інтернеті, соціальних мережах. Ефективність рекламної кампанії Системи БПД у ЗМІ виявилась доволі високою: її зауважили 31% населення країни. Дієвими каналами інформування також були соціальні контакти (16%) та самостійний пошук у Інтернет (9%). Реклама у ЗМІ є більш ефективним каналом інформації для старшого покоління, тоді як молодь частіше знаходить інформацію самостійно через пошук у Інтернеті.

ВПО також отримували інформацію про Систему БПД зі ЗМІ. Однак рівень дієвості реклами щодо цієї аудиторії менш виражений. Значна частина внутрішньо переміщених осіб шукала інформацію самостійно в Інтернеті та серед друзів / родичів. ВПО частіше, ніж населення, дізнавались

про Систему від представників/-ць правоохоронних органів / суду (9%, проти 4%), з друкованих інформаційних матеріалів (7%, проти 3%), та з інших каналів (наприклад, від працівників Системи БПД, які відвідували місця компактного перебування ВПО).

Досвід звернення до Системи БПД до і після початку війни 24 лютого 2022 року мали 0,85% опитаних громадян/-ок та 4% ВПО. Трохи більш як половина респондентів вважають, що якість послуг не змінилась. Близько 40% вважають що вони стали менш ефективними. Оцінки ВПО суттєво кращі — 70% не спостерігають погіршення якості послуг.

Клієнти Системи БПД найчастіше контактували із нею після 24 лютого 2022 року через гарячу лінію (близько половини звернень). Трохи рідше отримували консультації юристів Системи БПД (близько 20% серед громадян/-ок та 40% серед ВПО). Кожен/-а десятий/-а отримували послуги адвоката. Не менш як три чверті усіх користувачів послуг системи задоволені якістю послуг Системи БПД в період після 24 лютого 2022 року.

Усі ВПО, які мають досвід обслуговування у державного адвоката (28 опитаних осіб), оцінили його / її роботу позитивно, а серед громадян/-ок України шестеро з семи осіб дали позитивну оцінку. Негативна згадка про роботу адвокатів була обумовлена відсутністю потрібного результату та коментарем іншого фахівця, що адвокат працював недостатньо якісно.

Аргументами негативної оцінки юристів Системи БПД найчастіше були: відсутність потрібного результату та недостатня компетентність / підготовка юристів, а також недостатнє спілкування юриста з клієнтом.

Серед скарг на гарячу лінію найчастіше звучали: відсутність відповідей на усі потрібні питання, незрозумілі відповіді, необхідність повторного звернення на гарячу лінію, тривале очікування відповіді.

У контексті звернення ВПО за правовою допомогою важливо зазначити, що переважна більшість опитаних ВПО (93%) оформили статус ВПО, ще 4% планують оформити його найближчим часом. Попри значну кількість осіб, які оформляли статус, лише 6% стикались із труднощами під час його оформлення, що свідчить про налагоджену й ефективну процедуру реєстрації. Переважна більшість ВПО (84%) також отримують соціальні виплати, пільги чи компенсації. З них 80% отримали адресну матеріальну допомогу на проживання від уряду. Труднощі з оформленням виплат, пільг та компенсацій мав/-ла кожен/-а шостий/-а ВПО (або 30% тих, хто оформляв), що відображається у структурі звернень ВПО за правовою допомогою до агентів її надання, у тому числі Системи БПД.

Варто відзначити, що третина ВПО (31%) відчували до себе упереджене ставлення зі сторони місцевих мешканців у зв'язку зі своїм статусом. Більшість випадків такого ставлення (80%) виникали під час повсякденного спілкування з місцевим населенням. Кожен/-а десятий/-а ВПО зіштовхувались із дискримінацією з приводу оренди житла або при працевлаштуванні. Близько 5% відзначали упереджене ставлення до себе під час оформлення документів у державних установах (місцевих органах влади, ЦНАПах, поліції, військкоматах).

У рамках цього дослідження були також виявлені правові потреби ВПО, озвучені представниками цієї категорії громадян/-ок під час опитування. Так, найчастіше ВПО потребували первинної правової допомоги у вигляді консультацій і роз'яснень з правових питань, а також інформації про права і закони. Таким чином, попри спільні зусилля державних органів та НУО щодо широкого розповсюдження інформації про права та послуги для ВПО, запит на таку інформацію залишається високим. Агентам надання правової допомоги варто продовжувати розповсюдження правової інформації та публікації консультацій та роз'яснень з правових питань на своїх ресурсах (Системі БПД — на своєму веб-сайті, сторінках на Facebook та на платформі WikiLegalAid).

Іншим популярним правовим запитом серед ВПО щодо первинної правової допомоги є складення документів, не пов'язаних із судовими справами. Зважаючи на розповсюдженість цього запиту, для агентів надання правової допомоги видається доцільним скласти та розповсюджувати зразки найпоширеніших документів, що про них запитують ВПО (заяв, листів, запитів, т.ін.).

Обсяг правових запитів ВПО на вторинну правову допомогу значно менший, ніж на первинну. Це підтверджується також твердженнями працівників Системи БПД. Однак кількість таких запитів починає збільшуватися з літа 2022 року. Цей факт можна пояснити тим, що в перші місяці війни ВПО розв'язували питання базового життєзабезпечення та побуту, що стосувалися пошуку житла, отримання соціальних виплат та гуманітарної допомоги, а пізніше звернулися за розв'язанням правових питань. Серед найпопулярніших правових потреб ВПО щодо вторинної правової допомоги — встановлення фактів, що мають юридичне значення, питання трудового та сімейного права. Таким чином, агентам надання правової допомоги варто розглянути можливість надання ВПО не тільки первинної, а й вторинної правової допомоги задля закриття цієї категорії правових потреб.

Серед тематики правових запитів ВПО переважають питання щодо оформлення статусу ВПО, отримання соціальних виплат, відновлення втрачених документів. Втім, кількість таких запитів до Системи БПД зменшується у порівнянні з весною 2022 року, що свідчить про закриття ВПО вказаних правових запитів[38]. Згідно з результатом дослідження, актуальності набирають питання щодо трудових правовідносин, реєстрації місця проживання.

Можна припустити, що з часом тематика правових запитів ВПО все більше зміщуватиметься від соціальних питань до запитів у інших галузях права: цивільного, сімейного, трудового.

Під час проведення аналізу доступності правової допомоги в контексті воєнного стану необхідно також брати до уваги свідчення працівників Системи БПД. На їх думку, Системи БПД змогла адаптуватися до нових реалій надання правових послуг у країні. Система БПД підтримує доступ громадян/-ок до правової допомоги у воєнний час шляхом дистанційного надання допомоги, створення нових дистанційних пунктів консультування та переформатування роботи вже існуючих у місцях перебування цільових груп населення та посилення внутрішньої координації та співпраці.

Умови роботи системи зазнали змін: частини працівників перейшла на дистанційний формат роботи, низка офісів з окупованих територій було евакуйовано до безпечніших областей чи громад, посилилося психологічне навантаження на персонал внаслідок ситуації в країні та збільшення обсягу роботи.

У той самий час, працівники Системи БПД відзначають, що із початком бойових дій потреба громадян/-ок у правових послугах зросла — понад половина центрів РЦ та МЦ БВПД фіксують зростання числа звернень. Таке зростання звернень фіксують перш за все Центри з приймаючих та транзитних громад, а також з великих міст. Послуги безоплатної первинної правової допомоги та інформування були особливо актуальними протягом перших двох місяців війни. Кількість звернень щодо безоплатної вторинної правової допомоги значно скоротилась на початку війни, але поступово відновлюється.

Фахівці системи підтверджують дані, отримані від респондентів, щодо тематики звернень: оформлення статусу й виплат ВПО від переміщених осіб та питання сімейного й трудового права від місцевого населення. Також актуальними є запити, пов'язані з війною, і зросла кількість звернень від ВПО, постраждалого населення, учасників бойових дій.

На думку працівників Системи БПД, населення та ВПО добре поінформовані про можливості отримання БПД. Утім, доречно продовжити рекламну кампанію щодо послуг системи у соціальних мережах, на телебаченні, розміщення друкованих матеріалів у місцях проживання ВПО.

Працівники Системи БПД та опитані громадяни вважають, що доступ правових послуг з початком бойових дій не погіршився. Цьому сприяла активна діяльність системи: польові візити мобільних бригад, поширення інформації про можливості отримання БПД та створення нових дистанційних пунктів консультування та переформатування роботи вже існуючих у місцях перебування ВПО та постраждалого населення, дистанційне консультування.

38 https://minjust.gov.ua/news/ministry/yak-zminilisya-pravovi-potrebi-vpo-dosvid-sistemi-bpd

Найбільш популярними каналами дистанційного консультування після 24 лютого 2022 року стали контакт-центр, месенджери Telegram та Viber, центри МЦ та РЦ БВПД, платформа WikiLegalAid. Ці статистичні дані корелюють із досвідом респондентів: половина з тих, хто звертався за допомогою до Системи БПД, контактували з нею саме через гарячу лінію. Месенджери є другим за популярністю каналом зв'язку з Системою БПД.

Водночас можливості отримати безоплатну правову допомогу суттєво скоротилися для громадян/-ок з районів поза контролем уряду України через відсутність зв'язку, на територіях, де тривають активні бойові дії, а також для мешканців сільської місцевості через логістичні проблеми.

Система БПД продовжує стабільно функціонувати та надавати послуги клієнтам у нових умовах, проте потребує розв'язання нагальних проблем задля можливості продовження своєї діяльності з таким же рівнем ефективності. Серед першочергових задач – облаштування бомбосховищ у центрах, де їх досі немає, розв'язання питання матеріально-технічного забезпечення, особливо для РЦ та МЦ БВПД з транзитних та прифронтових областей, забезпечення психологічної підтримки працівникам системи з метою запобігання професійному вигоранню та зниженню емоційно-психологічного навантаження, посилити підготовку керівництва центрів із питань цивільної безпеки. Доцільним видається проведення навчання для працівників системи з питань, пов'язаних з військовими діями, перетином кордону під час воєнного стану та низки інших змін у законодавстві.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Координаційному центру з надання правової допомоги:

- Продовжувати роботу щодо інформування населення про послуги Системи БПД, використовуючи деталізовані у дослідженні канали комунікації з урахуванням віку, статі та місця проживання представників цільової аудиторії.
- У співпраці з міжнародними та національними НУО розглянути можливість базового облаштування бомбосховищ у РЦ та МЦ БВПД, де вони досі відсутні або непристосовані до використання.
- Розглянути можливість встановлення «тривожної» кнопки для виклику поліції чи служби охорони в офісах РЦ та МЦ БВПД, де вони ще не встановлені, для забезпечення особистої безпеки співробітників Системи БПД.
- Розробити та затвердити плани дій на випадок надзвичайних ситуацій, включно з інструкціями для працівників, які залишилися нв районах поза контролем уряду України (щодо персонального захисту та захисту персональних даних клієнтів), інструкції щодо дій у випадку виникнення обставин, що загрожують особистій безпеці.
- У зв'язку зі значним емоційно-психологічним навантаженням на працівників Системи БПД провести тренінги з надання першої психологічної допомоги — самодопомоги та щодо спілкування з клієнтами, що мають ознаки психологічної травми чи стресу (потенційно — у співпраці з міжнародними та національними НУО).
- Останніми роками Координаційним центром, а також міжнародними та національними НУО було докладено значних зусиль для підвищення кваліфікаційного рівня працівників Системи БПД. Ці заходи дали очевидні позитивні результати, що підтверджується відгуками самих працівників системи про достатню кількість і якість навчальних курсів. Проте, у зв'язку зі значною кількістю запитів, пов'язаних з військовими діями, та за результатами проведеного дослідження, видається доцільним проведення таких коротких навчальних сесій для працівників системи (потенційно — у співпраці з міжнародними та національними НУО):

  1. Військове законодавство та питання мобілізації (права і гарантії учасників бойових дій, правовий статус зниклого безвісти та військовополоненого, оформлення інвалідності, отриманої у зв'язку з бойовими діями, порядок переміщення військовослужбовців). Сесії на цю тематику можуть проводитися у співпраці з національними НУО, які спеціалізуються на правовій допомозі військовослужбовцям та членам їхніх сімей.
  2. Зміни до трудового законодавства після 24 лютого 2022 р.
  3. Особливості перетину державного кордону під час воєнного стану
  4. Окремі питання пенсійного забезпечення
  5. Проблемні питання у сфері земельного права.
  6. Навчальні сесії з цих питань можуть бути оформлені як окремі навчальні курси для розміщення на сайті PRAVOKATOR та Платформі дистанційного навчання системи безоплатної правової допомоги (https://academy.legalaid.gov.ua/).

МЦ БВПД:

- Продовжувати проведення виїзних сесій надання правової допомоги та облаштування нових дистанційних пунктів консультування та переформатування роботи вже існуючих у місцях розміщення ВПО та місцях прибуття евакуаційних автобусів та поїздів.
- Продовжувати співпрацю з управліннями соціального захисту населення та ЦНАПами щодо розміщення на базі цих установ дистанційних пунктів консультування з надання правової допомоги.

МЦ та РЦ БВПД:

- Продовжувати координацію зусиль з міжнародними та національними НУО щодо надання безоплатної правової допомоги вразливим категоріям населення.
- Запровадити регулярні заходи з обміну досвідом з колегами з інших МЦ та РЦ БВПД для обговорення актуальних проблемних питань, обміном напрацьованими механізмами їхнього розв'язання та практичними рекомендаціями. Такі заходи можуть проводитися за особистої участі працівників Системи БПД або онлайн за участі невеликої кількості фахівців з різних МЦ та РЦ БВПД з презентаціями конкретних кейсів з власного досвіду.
- Розглянути можливість надання додаткових відпусток для психологічного відновлення працівників Системи БПД, особливо у прифронтових областях та для співробітників, які регулярно працюють понаднормово.
- Посилити підготовку керівництва МЦ та РЦ БВПД із питань цивільної безпеки.

Офісу Уповноваженого Верховної Ради з прав людини:

- З огляду на виявлену під час дослідження низьку поінформованість населення України про можливість звернення до Уповноваженого Верховної Ради з прав людини у випадку порушення прав, проводити інформаційні кампанії щодо ролі та функцій Уповноваженого в системі захисту прав людини в Україні — використовуючи деталізовані у дослідженні канали комунікації з урахуванням віку, статі та місця проживання представників цільової аудиторії.
- На виконання Меморандуму про співпрацю між Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини та Координаційним центром з надання правової допомоги від 25 травня 2018 р., розміщувати інформацію про БПД та діяльність Уповноваженого на офіційних вебсайтах Уповноваженого та Координаційного центру.

Міжнародним та національним НУО, що співпрацюють з Системою БПД:

- Продовжувати реалізацію програм з надання правової допомоги ВПО та особам, що постраждали від війни, з метою задоволення запиту населення України на правову допомогу та забезпечення доступу до правосуддя.
- Розглянути можливість надання допомоги Системі БПД щодо друку рекламно-інформаційних матеріалів для підвищення поінформованості населення про послуги системи.
- Розглянути можливість надання працівникам Системи БПД додаткової офісної техніки, особливо для РЦ та МЦ БВПД з транзитних та прифронтових областей: техніку для виїзних сесій (ноутбуки та планшети), також принтери та стаціонарні комп'ютери.
- Розглянути можливість надання індивідуальних психологічних консультацій для працівників Системи БПД з метою запобігання професійному вигоранню та зниженню емоційно-психологічного навантаження (особисто або онлайн).
- Після задоволення нагальних запитів для належного функціонування Системи БПД розглянути можливість впровадження SIP-телефонії в офісах системи (протокол зв'язку, що використовується в IP-телефонії та дозволяє створювати віртуальні кол-центри з автоматичною переадресацією дзвінків).

ДОДАТОК 1.

РОЗПОДІЛ РЕСПОНДЕНТІВ ЗА ОБЛАСТЯМИ

У якій області ви проживаєте зараз? (Населення України)	Кількість осіб
Вінницька	101
Волинська	49
Дніпропетровська	227
Донецька	45
Житомирська	70
Закарпатська	64
Запорізька	74
Івано-Франківська	75
Київська	143
Кіровоградська	54
Львівська	157
Миколаївська	63
Одеська	139
Полтавська	69
Рівненська	70
Сумська	55
Тернопільська	70
Харківська	110
Херсонська	2
Хмельницька	69
Черкаська	60
Чернівецька	56
Чернігівська	72
м. Київ	150
ЗАГАЛОМ	2 044

У якій області ви проживаєте зараз? (ВПО)	Кількість осіб
Вінницька	100
Волинська	152
Дніпропетровська	101
Закарпатська	150
Івано-Франківська	151
Кіровоградська	100
Львівська	149
Одеська	99
Полтавська	100
Рівненська	149
Тернопільська	150
Хмельницька	99
Черкаська	100
Чернівецька	150
ЗАГАЛОМ	1 750

ДОДАТОК 2. ІНДЕКС АКТУАЛЬНОСТІ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

Населення України

СИТУАЦІЇ	% тих, хто був у ситуації / розв'язував питання	% тих, хто потребував правової допомоги у цих ситуаціях	Індекс актуальності правової допомоги (%)
1.Оформлення особистих документів (паспорт, ID-картка тощо)	18	9	**47**[39]
2. Відновлення втрачених або пошкоджених документів (ідентифікація особистості; документи щодо стану здоров'я)	16	11	**67**
3. Виправлення помилок у документах	22	11	**50**
4. Встановлення факту народження або смерті	9	9	**100**
5. Оголошення особи (родича) безвісно відсутньою	13	0	**0**
6. Сімейне право (укладання / розірвання шлюбу, всиновлення / опіка)	18	18	**100**
7. Реєстрація місця проживання	8	2	**25**
8. Перереєстрація місця проживання ВПО (повторне переміщення)	15	11	**79**
9. Отримання статусу ВПО	14	12	**87**
10. Приватизація земельної ділянки	8	8	**100**
11. Оренда земельної ділянки	25	25	**100**
12. Питання, пов'язані зі спадщиною	37	23	**62**
13. Купівля / продаж нерухомості, реєстрація права власності	30	17	**56**
14. Відновлення документів на майно	50	33	**67**
15. Призначення та перерахунок пенсії	33	13	**38**
16. Житлові субсидії	21	14	**67**
17. Оскарження нарахувань за комунальні послуги	5	0	**0**
18. Оформлення соціальних виплат	15	9	**61**

39 Цей показник є співвідношенням часток тих, хто був у ситуації, та тих, хто потребував правової допомоги. Читається так: з-поміж тих, хто оформляв особисті документи, правової допомоги потребували 47%.

СИТУАЦІЇ	% тих, хто був у ситуації / розв'язував питання	% тих, хто потребував правової допомоги у цих ситуаціях	Індекс актуальності правової допомоги (%)
19. Оформлення виплат ВПО	19	15	**78**
20. Відшкодування збитків (рухоме чи нерухоме майно, шкода здоров'ю)	40	10	**25**
21. Оплата кредиту	18	0	**0**
22. Аліменти	0	0	**0**
23. Відшкодування за проживання ВПО	21	0	**0**
24. Підтвердження умов праці та страхового стажу	23	8	**33**
25. Незаконне звільнення / процедура звільнення	19	10	**50**
26. Скорочення розміру оплати праці, примусова відпустка, простій	24	14	**60**
27. Переведення на іншу роботу	0	0	**0**
28. Можливість працевлаштування без підтвердження звільнення з попереднього місця роботи	30	20	**67**
29. Питання щодо звернення в посольство / консульство	0	0	**0**
30. Консультації щодо можливості виїзду за кордон (чоловіків, дітей тощо)	18	3	**14**
31. Пов'язане з бойовими діями та загрозами війни	16	7	**43**
32. Домашнє насильство, гендерно зумовлене насильство	0	0	**0**
33. Інші звернення, не пов'язані з бойовими діями	17	13	**75**
34. Супровід у суді	24	24	**100**
35. Послуги нотаріуса	23	19	**83**
36. Юридична консультація	50	31	**63**
37. Представлення інтересів у інших державних установах: міграційній службі, відділі РАЦС, ПФУ тощо	25	13	**50**
38. Незаконна (на думку респондентів) мобілізація	44	19	**43**
39. Підстави відмови від мобілізації	25	20	**80**
40. Права мобілізованих	30	19	**64**
43. Інше	66	5	**8**

Місцеве населення (не ВПО)

СИТУАЦІЇ	% тих, хто був у ситуації / розв'язував питання	% тих, хто потребував правової допомоги у цих ситуаціях	Індекс актуальності правової допомоги (%)
1.Оформлення особистих документів (паспорт, ID-картка тощо)	14	5	**33**
2. Відновлення втрачених або пошкоджених документів (ідентифікація особистості; документи щодо стану здоров'я)	10	5	**50**
3. Виправлення помилок у документах	14	7	**50**
4. Встановлення факту народження або смерті	6	6	**100**
5. Оголошення особи (родича) безвісно відсутньою	17	0	**0**
6. Сімейне право (укладання / розірвання шлюбу, всиновлення / опіка)	20	20	**100**
7. Реєстрація місця проживання	10	0	**0**
8. Перереєстрація місця проживання ВПО (повторне переміщення)	17	0	**0**
9. Отримання статусу ВПО	9	6	**67**
10. Приватизація земельної ділянки	10	10	**100**
11. Оренда земельної ділянки	0	0	
12. Питання, пов'язані зі спадщиною	39	24	**61**
13. Купівля / продаж нерухомості, реєстрація права власності	24	16	**67**
14. Відновлення документів на майно	50	33	**67**
15. Призначення та перерахунок пенсії	20	0	**0**
16. Житлові субсидії	9	9	**100**
17. Оскарження нарахувань за комунальні послуги	6	0	**0**
18. Оформлення соціальних виплат	15	8	**53**
19. Оформлення виплат ВПО	18	12	**67**
20. Відшкодування збитків (рухоме чи нерухоме майно, шкода здоров'ю)	42	16	**38**
21. Оплата кредиту	19	0	**0**
22. Аліменти	0	0	**0**
23. Відшкодування за проживання ВПО	27	0	**0**
24. Підтвердження умов праці та страхового стажу	14	0	**0**

СИТУАЦІЇ	% тих, хто був у ситуації / розв'язував питання	% тих, хто потребував правової допомоги у цих ситуаціях	Індекс актуальності правової допомоги (%)
25. Незаконне звільнення / процедура звільнення	19	13	**67**
26. Скорочення розміру оплати праці, примусова відпустка, простій	23	13	**57**
27. Переведення на іншу роботу	0	0	
28. Можливість працевлаштування без підтвердження звільнення з попереднього місця роботи	29	14	**50**
29. Питання щодо звернення в посольство / консульство	0	0	**0**
30. Консультації щодо можливості виїзду за кордон (чоловіків, дітей тощо)	18	0	**0**
31. Пов'язане з бойовими діями та загрозами війни	11	4	**33**
32. Домашнє насильство, гендерно зумовлене насильство	0	0	**0**
33. Інші звернення, не пов'язані з бойовими діями	18	13	**70**
34. Супровід у суді	15	15	**100**
35. Послуги нотаріуса	24	21	**90**
36. Юридична консультація	43	29	**67**
37. Представлення інтересів у інших державних установах: міграційній службі, відділі РАГС, ПФУ тощо	29	14	**50**
38. Незаконна (на думку респондентів) мобілізація	40	20	**50**
39. Підстави відмови від мобілізації	36	36	**100**
40. Права мобілізованих	26	13	**50**
43. Інше	62	9	**14**

ВПО

СИТУАЦІЇ	% тих, хто був у ситуації / розв'язував питання	% тих, хто потребував правової допомоги у цих ситуаціях	Індекс актуальності правової допомоги (%)
1.Оформлення особистих документів (паспорт, ID-картка тощо)	22	16	**72**
2. Відновлення втрачених або пошкоджених документів (ідентифікація особистості; документи щодо стану здоров'я)	30	23	**76**
3. Виправлення помилок у документах	32	21	**67**
4. Встановлення факту народження або смерті	31	19	**64**
5. Оголошення особи (родича) безвісно відсутньою	44	33	**75**
6. Сімейне право (укладання / розірвання шлюбу, всиновлення / опіка)	56	44	**80**
7. Реєстрація місця проживання	10	8	**81**
8. Перереєстрація місця проживання ВПО (повторне переміщення)	14	12	**85**
9. Отримання статусу ВПО	13	11	**85**
10. Приватизація земельної ділянки	0	0	**0**
11. Оренда земельної ділянки	0	0	**0**
12. Питання, пов'язані зі спадщиною	69	50	**73**
13. Купівля/ продаж нерухомості, реєстрація права власності	67	33	**50**
14. Відновлення документів на майно	40	20	**50**
15. Призначення та перерахунок пенсії	23	16	**70**
16. Житлові субсидії	17	0	**0**
17. Оскарження нарахувань за комунальні послуги	13	6	**50**
18. Оформлення соціальних виплат	20	15	**73**
19. Оформлення виплат ВПО	14	11	**77**
20. Відшкодування збитків (рухоме чи нерухоме майно, шкода здоров'ю)	36	14	**38**
21. Оплата кредиту	13	4	**30**
22. Аліменти	44	28	
23. Відшкодування за проживання ВПО	33	7	**20**
24. Підтвердження умов праці та страхового стажу	35	25	**71**

25. Незаконне звільнення / процедура звільнення	30	9	**29**
26. Скорочення розміру оплати праці, примусова відпустка, простій	28	17	**59**
27. Переведення на іншу роботу	42	25	**69**
28. Можливість працевлаштування без підтвердження звільнення з попереднього місця роботи	29	4	**14**
29. Питання щодо звернення в посольство / консульство	50	25	**50**
30. Консультації щодо можливості виїзду за кордон (чоловіків, дітей тощо)	56	28	**50**
31. Пов'язане з бойовими діями та загрозами війни	29	13	**43**
32. Домашнє насильство, гендерно зумовлене насильство	14	14	**100**
33. Інші звернення, не пов'язані з бойовими діями	10	8	**83**
34. Супровід у суді	38	38	**100**
35. Послуги нотаріуса	41	38	**92**
36. Юридична консультація	42	30	**72**
37. Представлення інтересів у інших державних установах: міграційній службі, відділі РАГС, ПФУ тощо	37	26	**71**
38. Незаконна (на думку респондентів) мобілізація	12	4	**33**
39. Підстави відмови від мобілізації	35	30	**86**
40. Права мобілізованих	18	12	**67**
43. Інше	84	53	**63**

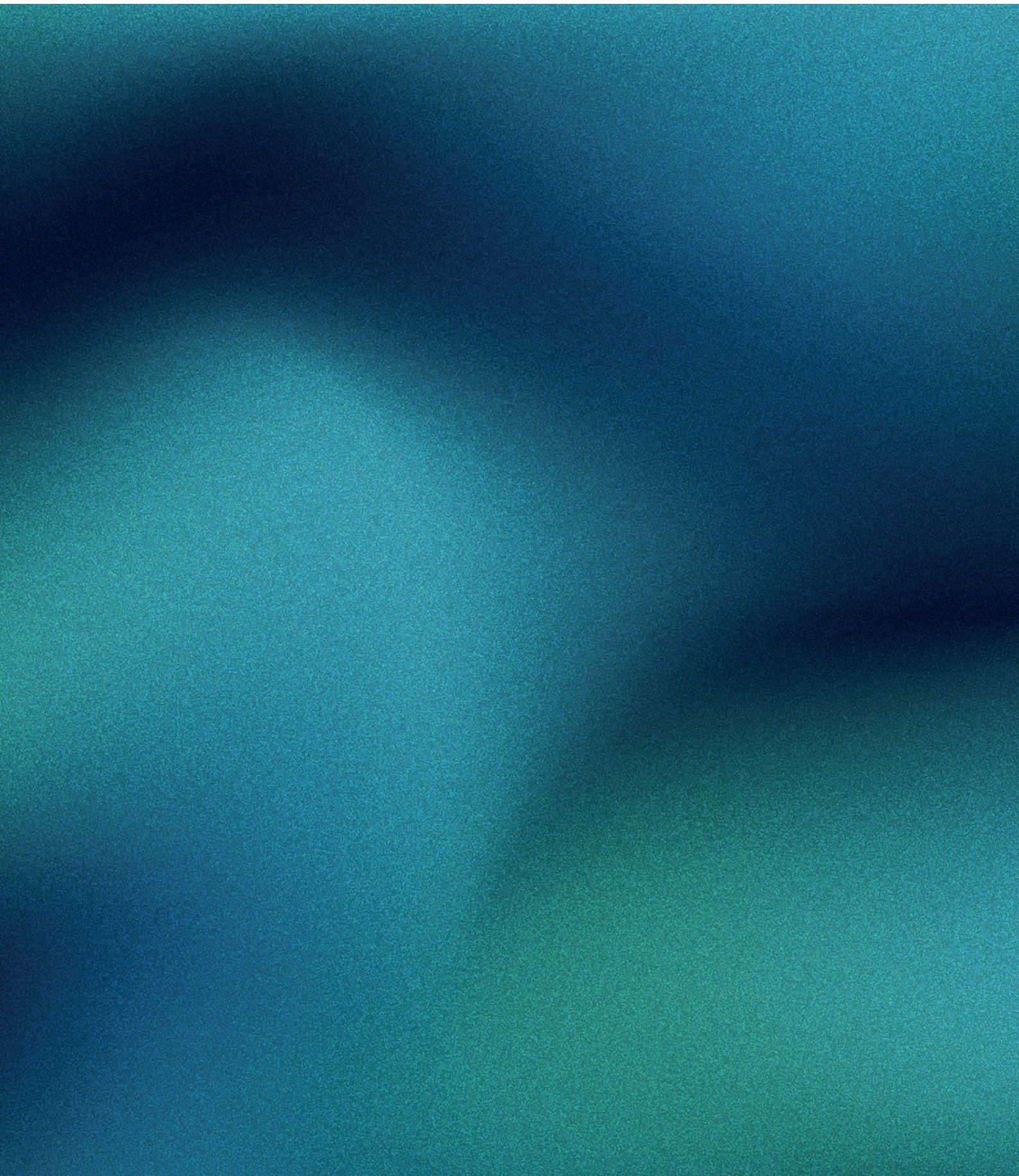
ДОДАТОК 3. ГРОМАДСЬКІ ТА ВОЛОНТЕРСЬКІ ОРГАНІЗАЦІЇ, З ЯКИМИ СПІВПРАЦЮЮТЬ ЦЕНТРИ БПД

Область	Номер громади	Громадські організації	Напрямки
Вінницька	Районний центр		гуманітарна допомога ВПО
	Томашпільський МЦ, Могилів-Подільське бюро	ГО (назву не пам'ятають)	об'єднують людей з інвалідністю
		ГО (назву не пам'ятають)	допомога військовим
	Козятинський МЦ, Хмільник	ГО «Право»	гуманітарна допомога для ВПО
		ГО «Спільний шлях»	допомога батькам дітей з інвалідністю
		ГО (назву не пам'ятають)	допомога учасникам АТО/ООС
		ГО (назву не пам'ятають)	допомога ліквідаторам аварії на Чорнобильській АЕС
Волинська	Районний центр	ГО (назву не пам'ятають)	допомога людям, які зазнали домашнього насильства, пілотний проєкт із відновлення неповнолітніх, правова, допомога ВПО
	Ковельський МЦ	ГО (назву не пам'ятають)	
Дніпропетровська	Районний центр	Правозахисна група «Січ»	допомога ВПО, та людям, що живуть із ВІЛ
		ГО «Вектор прав людини»	
	Криворізький МЦ	ГО «Жіноча сотня».	
		ГО «Рух без меж».	допомога особам з інвалідністю
		ГО «УТОГ»	
		ГО «Гідацентр»	гуманітарна допомога ВПО
	Нікопольський МЦ	БФ «Нове життя»	гуманітарна допомога ВПО
		ГО «Вікторія»	допомога особам, які зазнали насильства
Донецька	Маріупольський МЦ	«Я Маріуполь», Волонтерські хаби у Вінниці та Запоріжжі	гуманітарна допомога ВПО
Житомирська	Районний центр		правова допомога біженцям
	Бердичівський МЦ		правова допомога особам старшого віку
	Житомирський МЦ		консультування про права дітей

Область	Номер громади	Громадські організації	Напрямки
Закарпатська	Районний центр	ГО «Справа Кольпінга в Україні»»	допомога ВПО
		ГО «Веста»	наданням правової допомоги жінкам
		ГО (назву не пам'ятають)	допомога нацменшинам
		ГО (назву не пам'ятають)	допомога військовим
		Міжнародний фонд «Ніка»	правова допомога біженцям
	Ужгородський МЦ	ГО «Справа Кольпінга в Україні»	допомога людям, які зазнали домашнього насильства
		ГО (назву не пам'ятають)	допомога людям, які зазнали домашнього насильства
		ГО «Медіація»	
	Хустський МЦ	ГО (назву не пам'ятають)	допомога учасникам бойових дій
		ГО «Романо Бахтало Дром»	надання допомоги представникам ромської національності
Івано-Франківська	Районний центр	ГО «Карітас»	допомога ВПО
	Івано-франківський МЦ, Галицьке бюро	ГО «Центр учасників АТО»	
	Калуський МЦ, Долинське бюро	ГО (назву не пам'ятають)	допомога учасникам АТО/ООС
		ГО (назву не пам'ятають)	гуманітарна допомога ВПО
Київська	Районний центр	ГО «Правова єдність»	
	Білоцерківський МЦ	ГО «Вибір»	допомога людям з залежностями
		ГО (назву не пам'ятають)	допомога учасникам АТО/ООС
	Броварський МЦ	ГО (назву не пам'ятають)	допомога ветеранам та учасникам бойових дій
Кіровоградська	Олександрійський МЦ, Свідловодське бюро	ГО «Милосердя»	гуманітарна допомога ВПО
		ГО «Світло»	психологічна служба
	Кропивницький МЦ	ГО «Десяте квітня»	ВПО
		«Територія успіху»,	
		«Мир to you»	гуманітарна допомога

Область	Номер громади	Громадські організації	Напрямки
Миколаївська	Вознесенський МЦ	Фонд громади Вознесенська	
	Миколаївський МЦ	ГО «Спілка ветеранів АТО»	
		ГО «Спілка афганців»	
		ГО «Спілка матерів, дітей ветеранів АТО»	
		ГО «Волонтери Снігурівщини»	
	РЦ у Кіровоградській та Миколаївській областях	ГО «Десяте квітня»	ВПО
		ГО «Світанок мрії»	психологічна допомога ВПО
Харківська	РЦ у Луганській і Харківській областях		правопросвітницька робота
	Первомайський МЦ, Богодухівське бюро	Центр Пробація	
	Харківський МЦ	ГО «Право на захист»	
		ГО (назву не пам'ятають)	допомога людям, які зазнали домашнього насильства
	Первомайський МЦ, Лозівське бюро		
Луганська	Сєвєродонецький МЦ	ГО «Карітас»	допомога ВПО
Львівська	Районний центр	ГО «Право на захист»	
	Стрийський МЦ	ГО «Право і демократія».	психологічна допомога ВПО
		ГО «Ніка» - ВПО.	допомога ВПО
		ГО «Спілка українською молоді»	гуманітарна допомога ВПО
	Червоноградський МЦ	«Молодіжний результативний центр»	
		ГО «Суспільна перспектива»	
		ГО (назву не пам'ятають)	допомога учасникам бойових дій
		ГО (назву не пам'ятають)	Допомога учасникам війни в Афганістані
		ГО «Карітас Сокаль»	
		ГО «Гречницька спілка»	
		ГО «Резонанс»	
		ГО «Право на захист»	

Область	Номер громади	Громадські організації	Напрямки
Одеська	**Роздільненський МЦ**	Волонтерський штаб, який надає допомогу ВПО, ГО з захисту прав осіб з інвалідністю	
	Подільський місцевий	ГО (не пам'ятають назви)	допомога ветеранам-військовослужбовцям та учасникам бойових дій
Полтавська	**РЦ у Полтавській області**	ГО «Громадське здоров'я»	
		БФ «Карітас Полтава» «Світло надії»	допомога ВПО
		ГО (не пам'ятають назви)	допомога жінкам, які постраждали від домашнього насильства + ВПО
		БФ «Меридіан»	допомога наркозалежним, колишнім секс-працівницям та інформування колишніх наркозалежних
	Кременчуцький МЦ	ГО «Інша жінка»	
	Лубенський МЦ	Фонд інвалідів Чорнобиля в місті Полтава.	
		ГО (не пам'ятають назви)	допомога ветеранам
Сумська	**РЦ у Сумській області**		збір коштів для ЗСУ
	Охтирський МЦ	Молодіжний центр	протидія сімейному насильству
Тернопільська	**Тернопільський МЦ**	ГО «Відродження нації»	
	Чортківський МЦ	ГО «Карітас»	
		ГО «Дім милосердя»	надають прихисток для ВПО
		Організація учасників бойових дій	
		Організація воїнів-афганців	
	Кременецький МЦ	ГО Нова Кременеччина	
Хмельницька	**РЦ у Хмельницькій області**	ГО «Подільська правова ліга»	
		ГО «Жіночий антикорупційний рух»	
		ГО (не пам'ятають назви)	захист прав дітей
		ГО (не пам'ятають назви)	допомога людям із залежностями
	Шепетівський МЦ	Організація учасників АТО	
		УТОС	
		УТОГ	

Область	Номер громади	Громадські організації	Напрямки
Черкаська	**РЦ у Черкаській область**	ГО (не пам'ятають назви)	захист прав учасників АТО/ООС
		ГО (не пам'ятають назви)	захист прав людей, які зазнали домашнього насильства
		ГО (не пам'ятають назви)	захист прав осіб з інвалідністю
		ГО (не пам'ятають назви)	захист прав дітей
	Золотоніський МЦ	Організація учасників АТО	
Чернівецька	**Чернівецький МЦ**	ГО «Юридична сімка»	надають безоплатну первинну правову допомогу
		ГО «Захід»	займаються правами та захистом ВПО
Чернігівська	**РЦ у Чернігівській області**	ГО «Март»	
		Громадський комітет Чернігівський з захисту прав людини	
	Менський МЦ	ГО «Спілка АТО»	
	Чернігівський МЦ	ГО «Март»	
		ГО «Арататам»	
		ГО (не пам'ятають назви)	захищають інтереси людей з інвалідністю
м. Київ	**Правобережний київський МЦ**	БФ «Діти героїв»	
		ГО «Ла-Страда України»	допомога особам, які зазнали насильства
		ГО «Західна правова допомога»	
		ГО «Позитивні жінки»	допомога жінкам, які живуть із ВІЛ
Запоріжжя	**Запорізький МЦ**	ГО Карітас	

* Майже усі центри співпрацюють з ГО, однак деякі фахівці не могли вказати назви ГО, оскільки відповідали за інші напрямки роботи