

БЕЗОПЛАТНА
ПРАВНИЧА
ДОПОМОГА

РІЧНИЙ ЗВІТ

системи надання безоплатної
правничої допомоги

2025



**Дякуємо команді системи надання
безоплатної правничої допомоги,
адвокатам, медіаторам і психологам,
які співпрацюють з системою, та усім
партнерам за результати 2025 року,
викладені у цьому звіті.**

Якщо у тексті звіту не зазначено інше, вся статистична інформація та показники діяльності наведені станом на кінець 2025 року.

У цьому звіті можуть вживатися такі скорочення:

- **БПД** — безоплатна правнича допомога
 - **БППД** — безоплатна первинна правнича допомога
 - **БВПД** — безоплатна вторинна правнича допомога
 - **МРЦ, міжрегіональні центри** — міжрегіональні центри з надання безоплатної правничої допомоги
 - **Система надання БПД, система** — система надання безоплатної правничої допомоги (Координаційний центр з надання правничої допомоги та його територіальні відділення — міжрегіональні центри з надання безоплатної правничої допомоги)
 - **Бюро** — бюро правничої допомоги
 - **«WikiLegalAid»** — довідково-інформаційна платформа правових консультацій
 - **Адвокати** — адвокати, які співпрацюють з системою надання БПД.
-
- **БО** — благодійна організація
 - **БФ** — благодійний фонд
 - **ВПО** — внутрішньо переміщені особи
 - **ГО** — громадська організація
 - **Мін'юст** — Міністерство юстиції України
 - **ОБСЕ** — Організація з безпеки і співробітництва в Європі (OSCE)
 - **ПРООН** — Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй (UNDP)
 - **ПФУ** — Пенсійний фонд України
 - **СІЗО** — слідчий ізолятор
 - **СНПК** — сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом
 - **тис.** — тисяч
 - **ТОТ** — тимчасово окуповані території України
 - **ЦНАП** — центр надання адміністративних послуг.

Вступ

У 2025 році розвиток системи надання безоплатної правничої допомоги був зосереджений на напрямах, які визначалися актуальними викликами воєнного часу та потребами людей у доступі до правосуддя.

Пріоритетами діяльності системи були:

- забезпечення безперервного доступу людей до безоплатної правничої допомоги в умовах воєнного стану, зокрема шляхом забезпечення функціонування дистанційних форматів надання правничих послуг;
- зосередження ресурсів системи на підтримці вразливих категорій населення, насамперед осіб, які постраждали внаслідок збройної агресії росії проти України, внутрішньо переміщених осіб, ветеранів війни та членів їхніх сімей;
- підвищення якості надання правничих послуг та послуг з медіації, зокрема шляхом розвитку професійних компетентностей адвокатів, медіаторів і працівників системи;
- проведення інформаційних кампаній, спрямованих на підвищення правової обізнаності населення та запобігання порушенням прав людини;
- впровадження принципів юстиції, дружньої до дитини та розвиток підходів, орієнтованих на потреби дитини, зокрема у межах заходів із напрацювання підходів щодо залучення представників у кримінальні провадження за участю неповнолітніх осіб, реалізації пілотних проєктів щодо відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення та щодо залучення психологів до кримінальних проваджень за участю дітей.

Реалізація зазначених пріоритетів визначала зміст та напрями діяльності системи надання БПД у 2025 році та стала підґрунтям для досягнутих результатів, відображених у цьому звіті.

Зміст

Щоб перейти до розділу, натисніть на його назву.

Безоплатна первинна правнича допомога	7
Дистанційний доступ до БППД	13
Очний доступ.....	18
Допомога в доступі до медіації	22
Дослідження клієнтського досвіду та моніторинг якості послуг	24
Перенаправлення клієнтів	30
Розвиток міжвідомчої співпраці	32
Безоплатна вторинна правнича допомога	34
Послуги у цивільних та адміністративних справах	40
Послуги у кримінальних провадженнях та справах про адміністративні правопорушення.....	48
Моніторинг якості надання БВПД	53
Проєкти у сфері правосуддя, дружнього до дитини.....	55
Імплементация міжнародних стандартів правосуддя, дружнього до дитини, у практичну діяльність	56
Програма відновного правосуддя за участю неповнолітніх.....	61
Залучення психологів до кримінальних проваджень за участю дітей.....	69
Навчання та професійний розвиток	70
Навчання для працівників системи	72
Навчання для керівного складу системи надання БПД.....	80
Навчання для адвокатів	82
Навчання для медіаторів	82
Навчання для психологів	83
Навчання для волонтерів та параюристів	84
Платформа дистанційного навчання.....	85
Довідково-інформаційна платформа правових консультацій «WikiLegalAid»	86
Правопросвітництво та промоція правничих послуг	88
Співпраця з партнерами	94
Запобігання корупції.....	98

Команда

системи надання БПД

1 292 працівники

78,6 % жінок

236 нових працівників
долучилися до команди



Безоплатна первинна правнича допомога

Це такі види правничих послуг:

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

На ці послуги мають право всі люди, які перебувають під юрисдикцією України. Отримати їх можна дистанційно та очно.

644 033

опрацьованих звернень
до системи надання БПД

48,98 % до бюро

33,36 % телефоном

12,95 % в електронний спосіб

4,71 % до консультаційних
пунктів

Послуги телефоном

214 853

вхідні
дзвінки

212 264

опрацювали
юристи

90 %

задоволених
клієнтів



Хто телефонував найбільше

Люди з інвалідністю

Військовослужбовці

Внутрішньо переміщені особи

Про що питали

Військовий облік,
мобілізація

Цивільне
право

Адміністративне
право

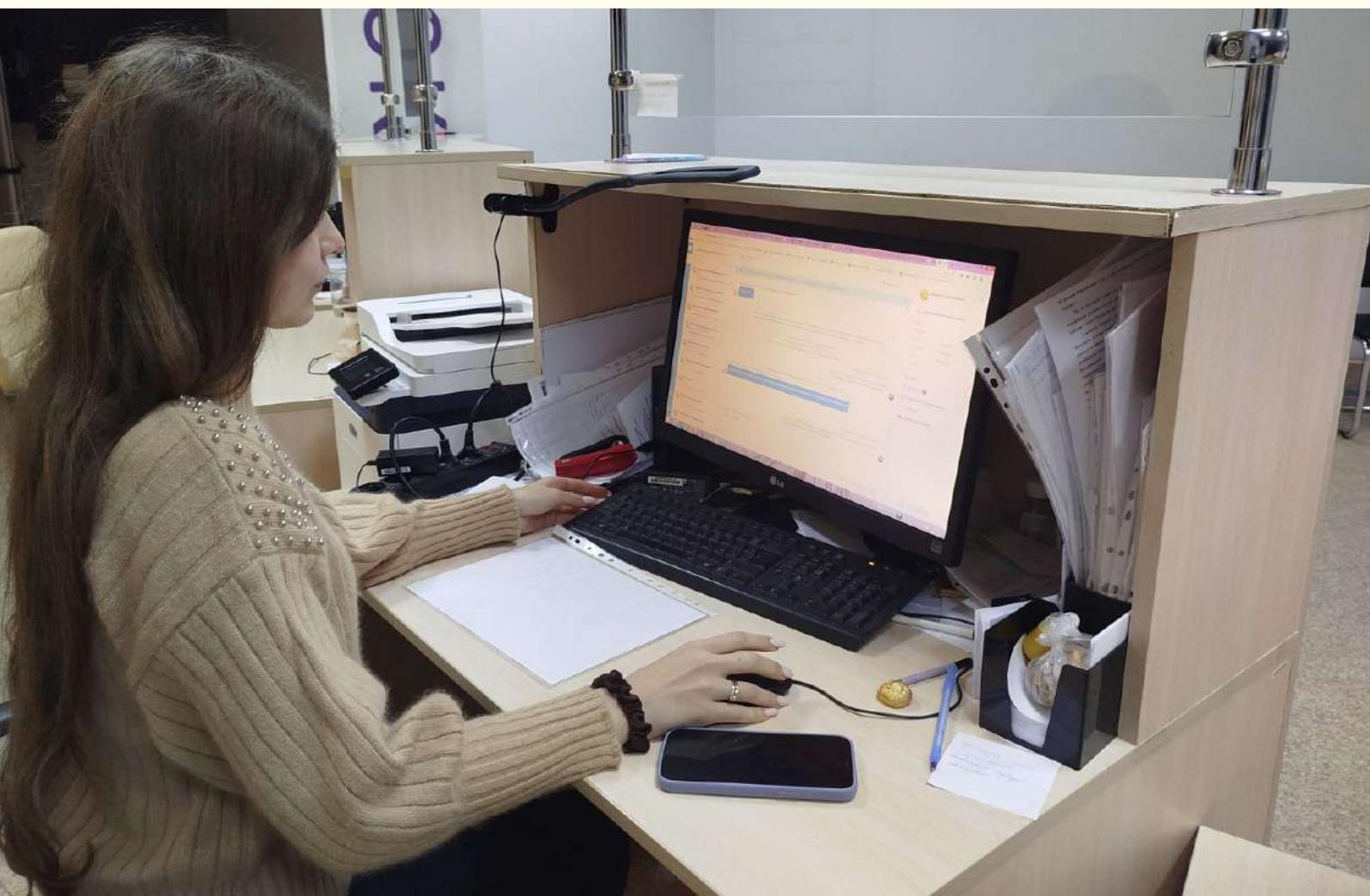
Соціальне
забезпечення

Послуги, надані в електронний спосіб

83 406 звернень

85 % клієнтів звернулися
у Telegram

89 % задоволених
клієнтів



Звернення до бюро правничої допомоги

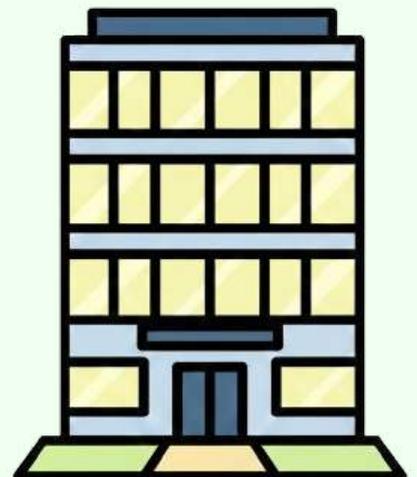
315 469 звернень

400+ бюро працювали
упродовж року

Зверталися молодь, люди
середнього і старшого віку

Найбільше звернень
стосувалися адміністративного,
цивільного, сімейного,
трудового та спадкового права

Жінки зверталися
частіше



Дистанційний доступ до БПД

Дистанційний доступ до БПД забезпечують юристи телефоном та в електронний спосіб — письмово у Telegram, Facebook, Instagram та Viber. Для клієнтів, які перебувають на ТОТ чи за кордоном, також є можливість зателефонувати через Telegram.

Дистанційно юристи опрацювали близько 295,7 тис. звернень, з яких 19,3 тис. були передані до бюро для подальшої роботи. Тобто у понад 93 % випадків від загальної кількості дистанційних звернень клієнту не потрібно було додатково звертатися до бюро.



Надання послуг телефоном

За Єдиним контактним номером телефону системи надання БПД 0800 213 103 здійснюється надання правових консультацій, фіксація звернень громадян, оперативна комунікація клієнтів із працівниками бюро правничої допомоги.

Можливість звернення телефоном є особливо важливою для людей, які не мають доступу до інтернету, перебувають у кризовій ситуації та потребують негайної правової відповіді чи надають перевагу живому телефонному спілкуванню як найбільш зрозумілому та надійному способу взаємодії.

Статистика звернень телефоном

Показник	Кількість	Коментар
Загальна кількість вхідних дзвінків	214 853	Включає консультації юристів та голосове меню
Опрацьовано юристами	212 264	+19,3 % порівняно з 2024 роком
Прослухали записану інформацію в голосовому меню	2 589	
А саме:		
Інформацію про роботу реєстрів Мін'юсту	1 841	Створено для реагування на наслідки хакерських атак росії (січень 2025)
Інформацію про дії при депортації дітей	748	Впроваджено у вересні 2025

У 2025 році змінено підхід до супроводу клієнтів, які звертаються телефоном. Замість записів у голосовому меню з контактами бюро, що створювало ризики неточних даних через складність оновлення, запроваджено іншу модель. Якщо під час консультації виникає потреба звернутися до бюро, юрист фіксує запит, і протягом двох годин представники бюро зв'язуються з клієнтом для узгодження подальших дій. У результаті кількість дзвінків зменшилася, але кількість наданих правничих послуг зросла — з 177 981 у 2024 році до 212 264 у 2025 році, що свідчить про підвищення результативності кожної взаємодії з клієнтом.

З якими питаннями часто телефонували клієнти

Звернення відображали актуальні правові потреби суспільства в умовах воєнного стану та стосувалися, зокрема, таких питань:

- військової служби (військового обліку, мобілізації, бронювання);
- адміністративного права (оскарження рішень, дій, бездіяльності органів державної влади та місцевого самоврядування; права власності, користування майном; перетину державного кордону; паспортів, посвідчень водія тощо; державної реєстрації народження, смерті, зміни імені);

- цивільного права (укладення, виконання та розірвання договорів; захисту прав споживачів; відшкодування моральної та матеріальної шкоди; компенсації за пошкоджене/зруйноване майно внаслідок збройної агресії росії; опіки та піклування, визнання особи недієздатною або обмежено дієздатною; визнання особи безвісно відсутньою, оголошення її померлою);
- соціального забезпечення (державних допомог, виплат, компенсацій, у тому числі єПідтримки; отримання соціальних гарантій та послуг; отримання грошової допомоги у разі поранення або загибелі військовослужбовця; отримання статусу внутрішньо переміщеної особи);
- сімейного права (укладення та розірвання шлюбу; позбавлення батьківських прав; поділу спільного майна подружжя; стягнення аліментів / утримання; усиновлення, опіки та піклування над дітьми; встановлення факту родинних відносин).

Інформаційні записи у голосовому меню

Окрему роль у забезпеченні доступу громадян до правової інформації відігравало голосове меню.

Наприкінці грудня 2024 року понад 60 реєстрів Мін'юсту було відключено. Причиною стала масштабна хакерська атака росії на українські державні цифрові сервіси. Стали неможливими операції з нерухомістю, реєстрація бізнесу, отримання витягів із Державного реєстру актів цивільного стану громадян тощо.

На це система надання БПД відреагувала розміщенням у голосовому меню інформаційного запису з роз'ясненням особливостей роботи цих реєстрів, який у січні 2025 року прослухали 1 841 раз. До кінця січня роботу реєстрів відновили.

У вересні 2025 року до голосового меню було додано можливість прослухати алгоритм дій щодо порядку повідомлення про факти депортації дітей у зв'язку зі збройною агресією росії: куди і як повідомити цю інформацію, щоб держава могла зафіксувати факт злочину, розпочати розшук дитини та вжити заходів для її повернення. Цей запис прослухали 748 разів.

Рівень задоволеності

З червня 2025 року клієнти Єдиного контактного номера телефону системи надання БПД отримали можливість оцінювати якість наданої правничої консультації за п'ятибальною шкалою. Станом на кінець року 90 % клієнтів, які поставили оцінку, були загалом задоволені наданими послугами.

Запровадження механізму зворотного зв'язку дозволило підтвердити високий рівень якості правничої допомоги та виявляти проблемні моменти для подальшого [аналізу керівниками](#), надання персонального зворотного зв'язку юристам та [здійснення вихідних дзвінків](#) клієнтам для покращення сервісу.

Опрацювання пропущених викликів

Повітряні тривоги, під час яких юристи зобов'язані перебувати в укриттях, та періоди пікового навантаження часом призводили до тимчасового зростання черг і неможливості прийняти всі дзвінки одразу. Однак усі ці виклики фіксувалися, і юристи самі телефонували клієнтам, які не змогли додзвонитися. Упродовж року юристи здійснили 64 280 таких зворотних викликів.



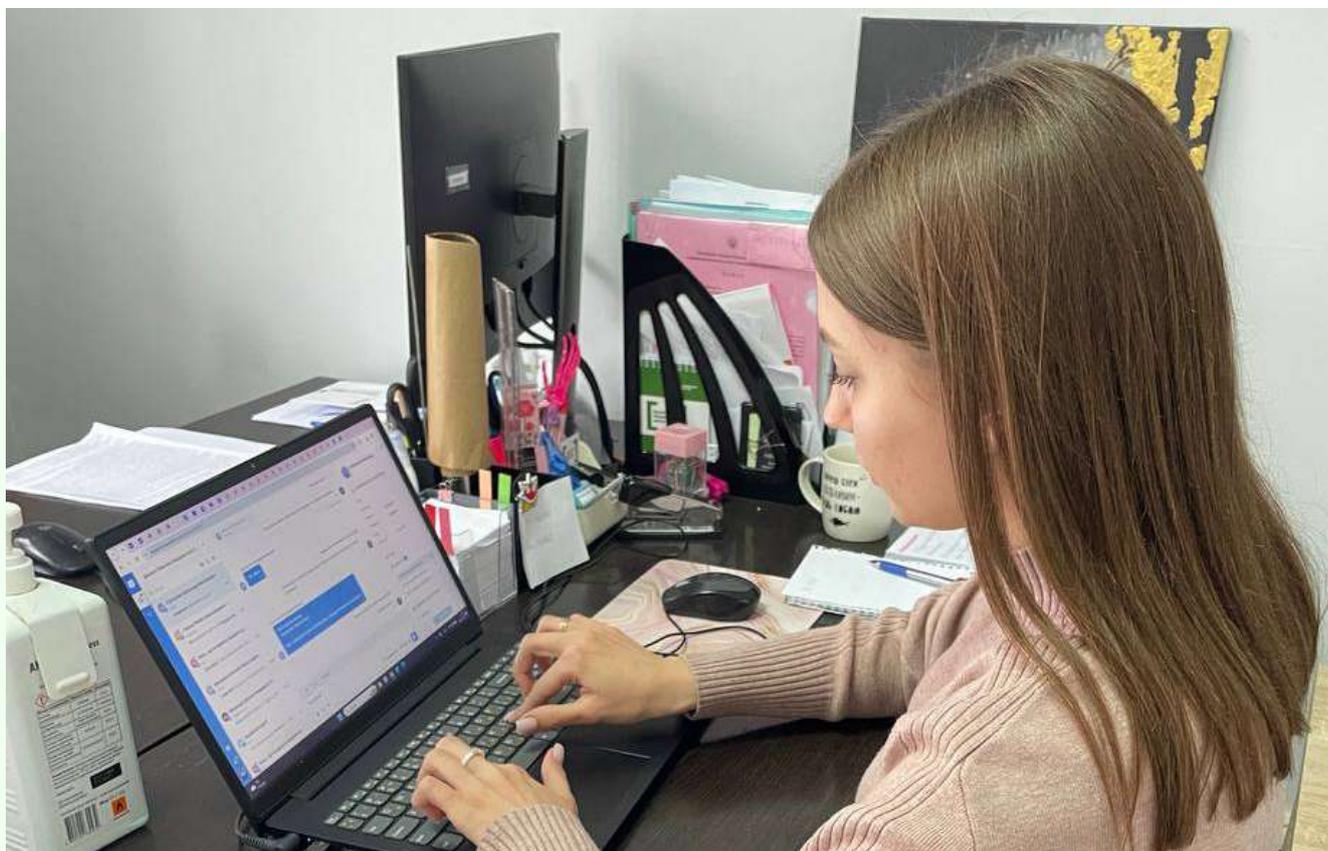
Послуги, надані в електронний спосіб

Отримати правову консультацію можна також в електронний спосіб. У 2025 році зареєстровано 83 406 таких звернень. Цей формат дозволяє підтримувати зв'язок із системою надання БПД у зручному темпі, додавати фото документів та зберігати консультацію.

Найпопулярніший канал — Telegram, через нього надійшло 85,87 % звернень, у Facebook — 11,36 %, Viber — 1,34 %, Instagram — 1,44 %.

Рівень задоволеності клієнтів послугами — 89 %.

Можливість звернення в електронний спосіб є зручною, зокрема для військовослужбовців та ветеранів, ВПО, людей, що проживають у місцевості, віддаленій від бюро правничої допомоги, громадян України, які перебувають за кордоном, але мають правові питання, пов'язані з Україною, наприклад, щодо соціального захисту, сімейних і спадкових відносин, майнових прав, документів та зобов'язань.



Очний доступ

Послуги очно можна отримати у бюро правничої допомоги або під час роботи консультаційних пунктів доступу та адресно (за запитом клієнта).

Бюро правничої допомоги

Бюро правничої допомоги — це фронт-офіси системи надання БПД, де юристи ведуть прийом громадян.

У 2025 році працювало понад 400 бюро, у яких було надано 315 469 правничих послуг, переважно юридичних консультацій.

Безбар'єрність очного доступу забезпечується наявністю пандусів або кнопок виклику працівника.



Консультаційні пункти

Також бюро працюють у формі консультаційних пунктів — коли юристи ведуть прийом громадян на інших локаціях. У 2025 році робота таких пунктів організовувалася в приміщеннях установ виконання покарань, геріатричних пансіонатів, будинків-інтернатів для людей похилого віку, центрів надання адміністративних послуг, органів пробації, управлінь соціального захисту, лікувальних закладів, загальних та спеціалізованих служб підтримки постраждалих від домашнього насильства.



Юристи бюро за рік здійснили 6 832 виїзди для забезпечення роботи консультаційних пунктів, під час яких БПД отримали понад 24,6 тис. осіб за понад 30,3 тис. звернень. Найчастіше виїжджали до:

- ЦНАПів — 1 022 виїзди (послуги отримала 3 971 особа, опрацьовано 4 686 звернень (одна людина могла звертатися з декількома питаннями);
- органів пробації — 981 виїзд (3 170 осіб, 4 197 звернень);
- центрів зайнятості — 581 виїзд (2 147 осіб, 2 382 звернення);
- територіальних центрів соціального обслуговування — 553 виїзди (2 032 особи, 2 452 звернення);
- установ виконання покарань — 390 виїздів (1 031 особа, 1 384 звернення);
- територіальних органів ПФУ — 297 виїздів (1 085 осіб, 1 212 звернень);
- геріатричних пансіонатів — 115 виїздів (395 осіб, 557 звернень);
- служб у справах дітей — 109 виїздів (354 особи, 398 звернень);
- психоневрологічних інтернатів — 106 виїздів (408 осіб, 494 звернення);
- СІЗО — 103 виїзди (258 осіб, 496 звернень);
- загальних та спеціалізованих служб підтримки постраждалих від домашнього насильства — 83 виїзди (257 осіб, 284 звернення).

Підхід до сервісу надання послуг у бюро чи консультаційному пункті спрямований на зменшення потреби клієнтів звертатися очно повторно, якщо питання можна вирішити дистанційно. Наприклад, якщо клієнт звертається, отримує первинну консультацію усно, але потребує її викладу у письмовій формі або юристу потрібно більше часу на опрацювання питання, то письмова відповідь може бути йому надіслана в електронному вигляді. У 2025 році так було надіслано понад 1 600 відповідей.

Адресна допомога

Ще однією формою роботи бюро є надання послуг адресно, коли юристи відвідують одиноких, літніх, маломобільних або людей з інвалідністю за місцем їхнього проживання/перебування (у тому числі у лікарнях, геріатричних пансіонатах, психоневрологічних інтернатах тощо). Організовується за попереднім узгодженням дати та часу виїзного прийому з залученням представника органу місцевого самоврядування, соціальної служби та дільничного офіцера поліції (за потреби). Крім цього, адресна безоплатна правнича допомога надається на запит клієнта на базі загальних та спеціальних служб підтримки постраждалих від домашнього насильства або насильства за ознакою статі.

У 2025 році юристи надали послуги адресно 443 рази.



Допомога в доступі до медіації

Система надання БПД забезпечує клієнтам підтримку в доступі до медіації: фахівці консультують щодо особливостей цієї процедури та роз'яснюють алгоритм отримання послуги.

У 2025 році працівники системи надання БПД поінформували 41 клієнта про те, що правове питання, з яким вони звернулися, можливо спробувати врегулювати шляхом медіації. Це стосувалося правових питань у сфері сімейних відносин (щодо прав та інтересів дітей, зокрема: стягнення аліментів, визначення місця проживання, встановлення порядку побачень та усунення перешкод у спілкуванні), а також спадкових спорів.

Якщо клієнт вирішує спробувати скористатися медіацією, працівник міжрегіонального центру за його згодою передає контакт клієнта медіатору, з яким міжрегіональний центр уклав угоду про співпрацю (меморандум) на умовах *pro bono*.

Крім того, з метою популяризації медіації система проводить інформаційно-правопросвітницькі заходи. Так, зокрема, спільно з ГО «Асоціація сімейних медіаторів України» та Національною сервісною службою України проведено захід «Сімейна медіація в Україні: доступні можливості для громадян». Також на конференції «[Право поруч: посилення доступу до правосуддя в Україні \(2022-2025\)](#)», яка відбулась за підтримки ОБСЄ, було включено тему медіації як інструменту доступу до справедливості.



Дослідження клієнтського досвіду

1,5+ тис. разів

зателефонували клієнтам
після отримання послуг



11,6+ тис.

наданих послуг перевірили

Більшість питань клієнтів вирішується
під час **первинного контакту**

Незадоволеність послугами часто виникає
через невідповідність між очікуваннями
клієнта та обставинами справи

За результатами досліджень
скоригували алгоритми надання послуг
та запланували навчання юристів

Дослідження клієнтського досвіду та моніторинг якості послуг

Підходи до побудови клієнтського шляху

Система надання БПД продовжила розвивати клієнтоорієнтований підхід, зосереджений на результаті та реальних потребах людини. Шлях клієнтів організовано так, щоб він був зрозумілим, зручним, послідовним на кожному етапі взаємодії та забезпечував можливість:

- швидко знайти інформацію, як звернутися, та обрати канал звернення (телефоном, в електронний спосіб, очно);
- отримати фахову правничу консультацію та подальший правовий супровід;
- надати зворотний зв'язок щодо якості отриманої послуги та сервісу загалом.

Більшість питань вирішуються вже під час первинного контакту. Якщо ж справа потребує детальнішого опрацювання, підготовки документів або представництва в суді, звернення фіксується та передається до найближчого бюро. Юрист самостійно зв'язується з клієнтом, узгоджує зручний час зустрічі та інформує про подальші дії та необхідні документи.

Такий підхід забезпечує цілісний досвід взаємодії, послідовність дій і відчуття підтримки на кожному етапі звернення.



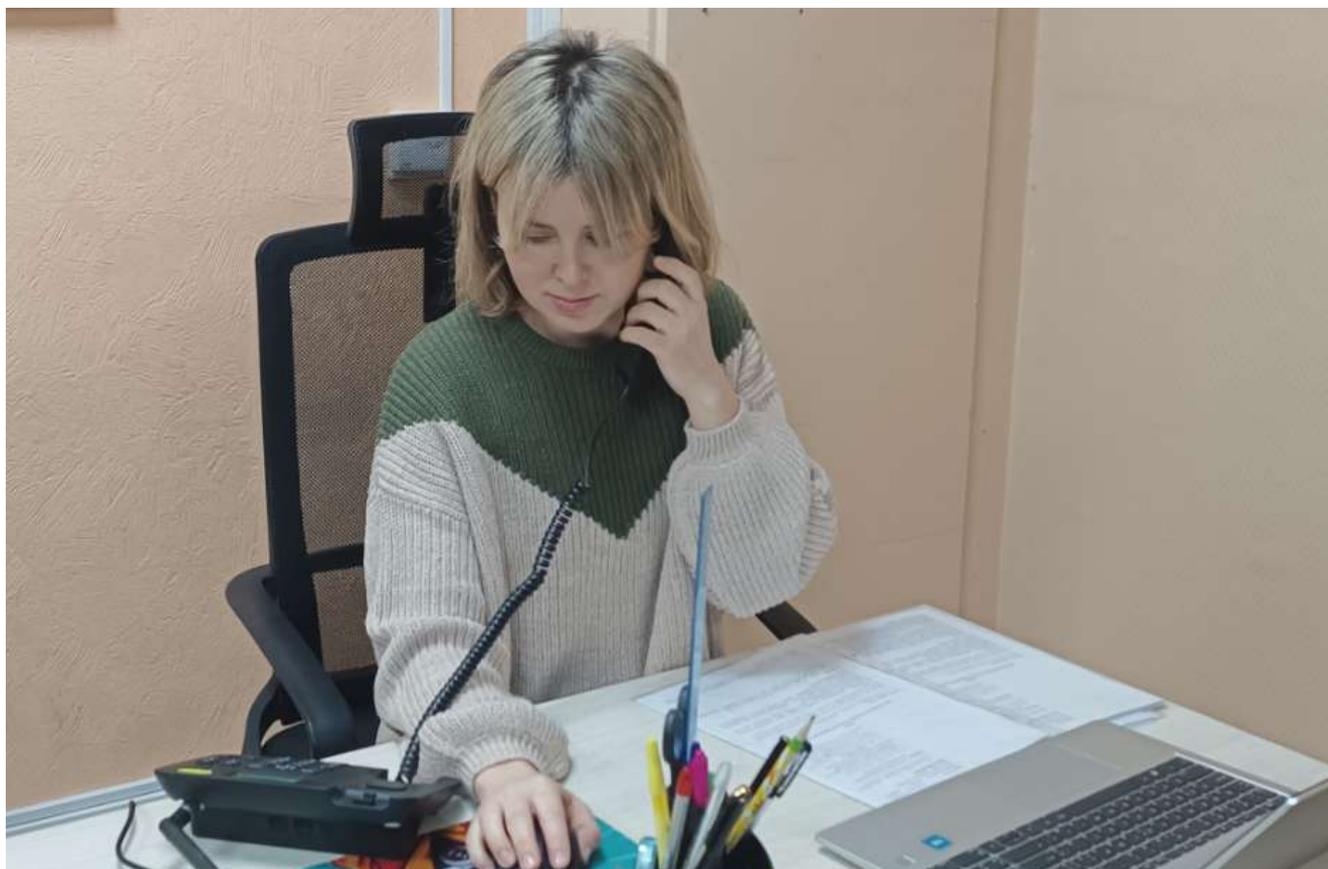
Збір і аналіз зворотного зв'язку

Упродовж 2025 року система надання БПД підтримувала постійний діалог із клієнтами: ініціювала контакт після надання послуг та аналізувала відгуки, залишені клієнтами з їхньої ініціативи.

Опитування та робота зі скаргами

Зворотний зв'язок збирали через телефонні опитування клієнтів після отримання консультацій. Це дало змогу:

- оцінити, наскільки консультації були зрозумілими, корисними та чи змогли клієнти застосувати їх на практиці;
- виміряти рівень задоволеності якістю письмових правових консультацій;
- проаналізувати клієнтський досвід під час отримання послуг в електронний спосіб, телефоном і в бюро;
- додатково перевірити якість роботи бюро, які раніше фігурували у скаргах.



Окремо фахівці зв'язувалися з клієнтами, які подали скарги на якість або організацію надання допомоги. Такі контакти були спрямовані не лише на врегулювання конкретної ситуації, а й на виявлення системних збоїв, недоліків процесів і прогалин у комунікації.

Загалом протягом року було здійснено понад 1,5 тис. таких телефонних дзвінків клієнтам. Зібрана інформація дозволила сформулювати такі ключові висновки:

- Клієнтам важливий не закон, а зрозумілий алгоритм дій.
- Існує розрив між простотою для юриста і зрозумілістю для клієнта.
- Теорія без прикладу сприймається як незавершена допомога.
- Проблеми клієнтів рідко є виключно юридичними.
- Клієнт шукає не лише відповідь, а й підтримку.
- Незадоволеність часто виникає через невідповідність очікувань обставинам справи, а не через якість роботи.
- Клієнтський досвід формується з дрібниць.

За результатами опитування скориговано алгоритми надання послуг, сплановано навчання для юристів і визначено подальші кроки розвитку клієнтоорієнтованої моделі.



Аналіз публічних відгуків

Упродовж року клієнти системи надання БПД також могли ділитися своїми враженнями про отриману допомогу у коментарях на сторінках системи у [Instagram](#), [Facebook](#) та [Telegram](#). І найчастіше відзначали, що отримали:

- відчуття, що їх підтримали у їхній життєвій ситуації;
- людський підхід та зрозумілі роз'яснення;
- вчасну і обов'язкову відповідь чи допомогу без зайвої бюрократії.

Неодноразово зверталася з різними питаннями. Всі питання вирішувалися на протязі 5-20 хв. Доступно, зрозуміло. Дякую

Дуже вдячна юристу Руслані, за допомогу у вирішенні питання юридичного характеру! Мені треба було подати заяву, зразок мені надіслали і все прийнято. Дякую.

Доброго дня. Я скористалася консультацією спеціаліста, він за короткий час надав мені зрозумілі відповіді і поради, що робити далі. Дякую велике!!

Не перший раз звертаюся, завжди якісна допомога. Відповіді допомагають зрозуміти, як діяти, та на що маю право, щоб вже мати бачення ситуації, та не робити зайві кроки. Дякую вам за вашу працю!

Дуже задоволена фахівцями на цьому каналі. Швидко, професійно та доступно дають відповіді. В наш час, навіть з оплатою, важко знайти таких кваліфікованих юристів. Бажаю процвітання та успіхів у ваших добрих справах



Дуже швидко, зрозуміло надали консультацію, звертаюсь вже вдруге і вже вдруге отримала якісну допомогу. Консультація була зрозуміла, роз'яснення отримала за кожен нюанс питання

Звертаюся за консультацією не перший раз. Все швидко та зрозуміло відповідають. Дякую за допомогу, яку надаєте людям. Раджу звертатися всім, кому потрібна консультація.

Консультувалась із Наталією. Все пройшло швидко, вичерпно та точно. Усі важливі питання були закриті, а подальші дії — сплановані, відповідно до чинного законодавства. Така допомога є особливо цінною у миті, коли здається, що весь світ проти тебе, а виходу нема. Щиро дякую!

Моніторинг роботи юристів

Система надання БПД посилила внутрішній контроль якості правничих послуг, наданих юристами, забезпечивши його на двох рівнях.

Перший рівень — регулярний аналіз роботи юристів їхніми керівниками. Оцінювали дотримання стандартів, правову коректність висновків, своєчасність надання консультацій і якість комунікації з клієнтами.

Другий рівень — системний моніторинг з боку Координаційного центру, що забезпечує єдині підходи до якості по всій країні, дозволяє виявляти типові виклики та формувати системні рішення.

У межах моніторингу:

- перевірено понад 1 тис. письмових консультацій, підготовлених за зверненнями клієнтів;
- проаналізовано понад 8,9 тис. записів телефонних консультацій;
- оцінено понад 1,7 тис. консультацій, наданих у соціальних мережах та месенджерах.

Аналіз охоплював юридичну обґрунтованість консультацій, їхню зрозумілість, логіку викладення та відповідність запиту клієнта.



Дослідження приміщень бюро

Координаційний центр провів дослідження фізичного простору бюро як невід'ємної частини сервісу надання правничих послуг на відповідність місії системи — забезпеченню рівного доступу до правосуддя — та її принципам: повазі до гідності людини, недискримінації, клієнтоорієнтованості, професійності, прозорості та відповідальності.

Зокрема аналізували зрозумілість навігації, комфорт у зонах очікування, забезпечення конфіденційності та відповідність вимогам фізичної безбар'єрності.

Оскільки якість послуг нерозривно пов'язана з умовами праці фахівців, було також вивчено стан робочих місць: рівень технічного забезпечення та можливість зосередженої роботи з відвідувачами.

Результати дослідження стануть основою для розробки єдиних правил облаштування бюро та покращення умов надання послуг у громадах.



Перенаправлення клієнтів

У межах співпраці з державними установами та громадськими організаціями налагоджено механізми перенаправлення осіб, які потребують правничої допомоги, до системи надання БПД. Це забезпечує своєчасний доступ до необхідних послуг та комплексне розв'язання їхніх питань. Передбачено також і спрямування клієнтів до партнерів для розв'язання інших питань.

Від недержавних установ

Перенаправлення клієнтів до системи надання БПД здійснюється різними способами, зокрема через мобільний застосунок «Параюристи». Його перевага у тому, що фахівець, який скеровує людину до системи надання БПД, може відстежувати статус перенаправлення та контролювати, що з клієнтом зв'язалися і надали правничі послуги.

Застосунком користуються фахівці зокрема таких організацій: ГО «Право на захист», ГО «Десяте квітня», БО «БФ "ССС"», Міжнародний фонд охорони здоров'я та навколишнього середовища «Регіон Карпат» НЕЕКА.

У 2025 році від недержавних установ через застосунок надійшло понад 1 300 запитів на отримання правничої допомоги.

Використання застосунку дає змогу масштабувати надання правничої допомоги без додаткового адміністративного навантаження. Це приклад сучасного цифрового рішення, яке забезпечує оперативність, прозорість і безперервність соціально значущих послуг в умовах воєнного стану.

Від державних установ

З кінця липня 2025 року в межах співпраці з гарячою лінією Національної поліції України було запроваджено механізм перенаправлення звернень громадян: якщо людина телефонує на номер 102 з правовим питанням, то виклик перенаправляється до системи надання БПД. Усього так було перенаправлено 1 500 телефонних дзвінків.

Інші державні установи та організації сумарно здійснили 2 298 перенаправлень, серед них:

- Виправні колонії та установи виконання покарань — 1 343;
- Відділення поліції — 281;
- Суди — 180;
- СІЗО — 175;
- Соціальні служби для сім'ї, дітей та молоді — 140;
- Центри соціально-психологічної допомоги (протидія насильству) — 69.

Найбільш чисельні категорії перенаправлених клієнтів:

- Засуджені — 679 осіб;
- Постраждалі від домашнього насильства — 262 особи;
- Діти (у статусі потерпілих або свідків у кримінальних провадженнях) — 169 осіб.



Розвиток міжвідомчої співпраці

Для вдосконалення надання послуг мешканцям прифронтових територій

У 2025 році система надання БПД посилила взаємодію з органами Національної поліції України та громадськими організаціями для підвищення доступності правничих послуг постраждалим від війни на прифронтових територіях.

Зокрема протягом серпня 2025 року відбулася серія з чотирьох регіональних дискусій за участю представників системи надання БПД, органів Національної поліції України та громадських організацій з Дніпропетровської, Запорізької, Миколаївської та Херсонської областей. На них було напрацьовано підходи до міжінституційної взаємодії, механізмів перенаправлення постраждалих та удосконалення інформаційних кампаній.

Фінальне обговорення відбулося в жовтні під час національного круглого столу в Києві, за підсумками якого сформовано пропозиції до спільного плану заходів на 2026 рік між системою надання БПД, органами поліції та громадськими організаціями щодо надання послуг мешканцям прифронтових територій.

Заходи відбулися за сприяння ПРООН за фінансової підтримки Уряду Данії.



Для протидії торгівлі людьми

У 2025 році Координаційний центр спільно з зовнішніми експертами розробив проєкт Стандартів надання правничих послуг особам, постраждалим від торгівлі людьми та Методології навчання юристів системи надання БПД та адвокатів, які співпрацюють із системою надання БПД, з питань надання правничих послуг постраждалим від торгівлі людьми.

У листопаді у Києві відбувся тематичний круглий стіл для представників органів влади, системи надання БПД, поліції, адвокатури та громадського сектору, під час якого презентували напрацьовані документи та обговорили практичні аспекти впровадження цих документів, окреслили потенційні ризики та ресурси. Ці напрацювання були використані для подальшого доопрацювання змісту документів.

Заходи відбулися за підтримки Управління ООН з наркотиків і злочинності.



Безоплатна вторинна правнича допомога

Це такі види правничих послуг:

- захист;
- здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на БВПД, у судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами;
- складення документів процесуального характеру.

Право на безоплатну вторинну правничу допомогу мають 30 категорій осіб (стаття 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу»).



Послуги в цивільних та адміністративних справах

54 144

надані послуги

+1 нова категорія права на БВПД —
близькі зниклих безвісти

33,6 % послуг надавали штатні юристи системи

27,3 % послуг отримали люди з низьким доходом

328 звернень подано в електронний спосіб

34 випадки прийняття звернення з ідентифікацією особи онлайн

Співпраця з адвокатами

9 346 адвокатів у Реєстрі

+307 нових адвокатів
у Реєстрі

66,4 % послуг надали
адвокати у ЦАС*

1 715 спостережень за роботою
адвокатів проведено

407 скарг від клієнтів
опрацьовано

2 809 актів на відповідність
стандартам перевірено

* Цивільних та адміністративних справах

Послуги у кримінальних провадженнях та справах про адмінправопорушення

105 626

наданих послуг



96,4 %

доручень виконано

92,2 %

отримувачів послуг — чоловіки

38,1 %

послуг надано у справах про тяжкі злочини

55,6 %

клієнтів віком 35–60 років

614

доручень у справах про воєнні злочини

2 373

доручення у справах про злочини проти нацбезпеки

Звернення про надання БВПД клієнти можуть подати під час очного звернення або в електронний спосіб. При поданні в електронний спосіб документи підписуються кваліфікованим електронним підписом (КЕП) та надсилаються до міжрегіонального центру.

Для людей, які проживають на ТОТ або в районах ведення бойових дій і не мають можливості скористатися КЕП, передбачена альтернативна процедура. Документи підписуються власноруч, фотографуються і подаються в електронний спосіб. Далі заявнику необхідно підтвердити свою особу під час відеозв'язку з фахівцем системи надання БПД.

Для забезпечення надання БВПД у цивільних та адміністративних справах залучаються адвокати, які співпрацюють з системою надання БПД, та юристи системи.

Послуги, надані юристами

У 2025 році юристи системи забезпечили надання послуг у 33,6 % випадків надання БВПД, переважно у таких категоріях справ:

- спори щодо стягнення аліментів;
- пенсійні справи;
- справи, пов'язані з реалізацією соціальних гарантій і прав;
- спори щодо поділу майна;
- земельні питання;
- оскарження рішень органів ПФУ щодо відмов у виплаті разової грошової допомоги до Дня Незалежності України;
- оскарження відмови у видачі довідки про розмір грошового забезпечення військовослужбовця;
- оскарження рішень органів соціального захисту населення щодо призначення, відмови у призначенні та виплати соціальних допомог, пільг та компенсацій.

Послуги, надані адвокатами

Адвокати забезпечили надання послуг у 66,4 % випадків надання БВПД у цивільних та адміністративних справах.

Адвокати для надання БВПД залучаються на конкурсних засадах відповідно до [Порядку та умов](#), визначених Кабінетом Міністрів України.

У 2025 році для залучення нових адвокатів Координаційний центр спільно з міжрегіональними центрами провів черговий конкурс з відбору адвокатів, які залучаються для надання БВПД. Конкурс проходив у Вінницькій, Волинській, Дніпропетровській, Житомирській, Закарпатській, Запорізькій, Івано-Франківській, Київській, Кіровоградській, Львівській, Миколаївській, Одеській, Полтавській, Рівненській, Сумській, Тернопільській, Харківській, Херсонській, Хмельницькій, Черкаській, Чернігівській, Чернівецькій областях та місті Києві.

Результати:

- 336 поданих заяв на участь у конкурсі;
- 307 адвокатів включені до [Реєстру адвокатів](#), які надають БВПД.

Станом на кінець 2025 року у Реєстрі адвокатів, які надають БВПД — 9 346 адвокатів.



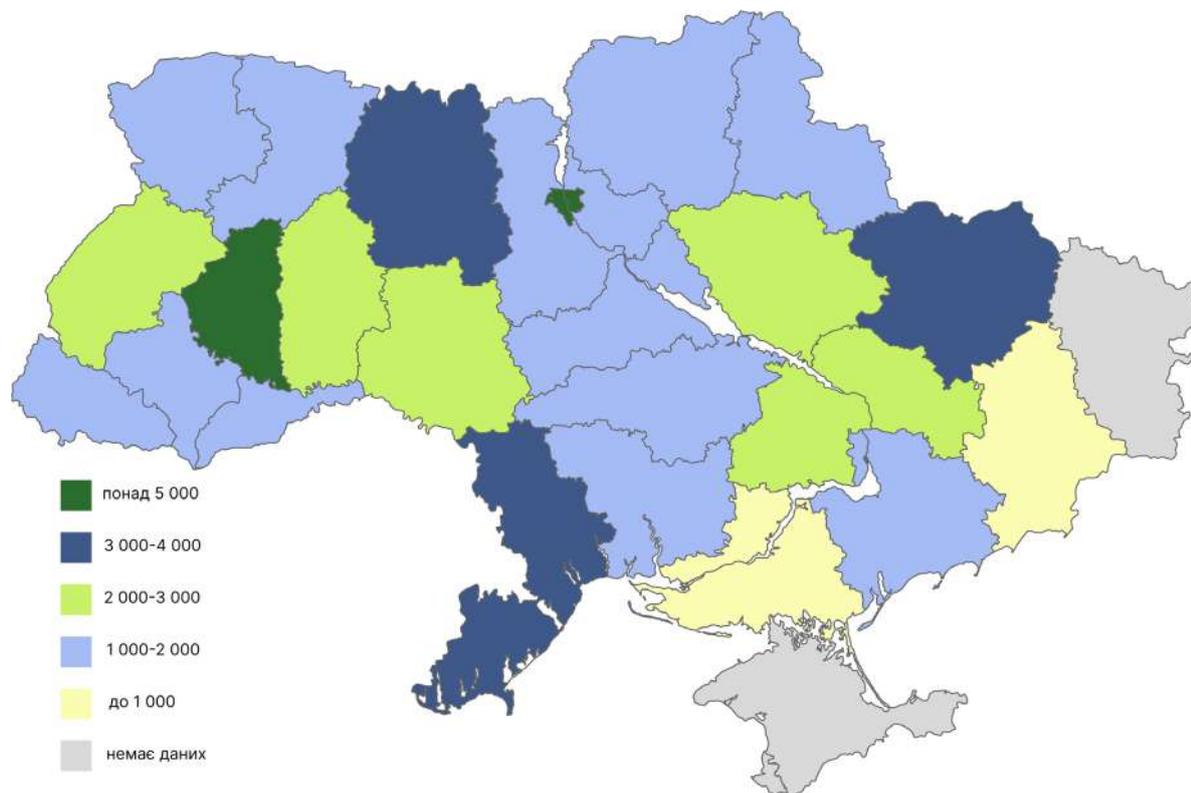
Послуги у цивільних та адміністративних справах

У 2025 році міжрегіональними центрами прийнято понад 54 тис. наказів про надання БВПД. З них: 99,6 % звернень надійшло від громадян України, 0,3 % — від іноземців та 0,1 % — від осіб без громадянства.

Звернення клієнтів за віковими групами

Вік клієнтів	Жінки, %	Чоловіки, %
до 18	6,1	6,2
18–40	31,8	29,5
41–60	31,1	40,4
понад 60	31	23,9

Розподіл наказів за регіонами



Область	Кількість наказів
Вінницька область	2 328
Волинська область	1 727
Дніпропетровська область	2 748
Донецька область	229
Житомирська область	3 485
Закарпатська область	1 055
Запорізька область	1 926
Івано-Франківська область	1 887
Київська область	1 857
Київ, місто	6 109
Кіровоградська область	1 411
Львівська область	2 100
Миколаївська область	1 262
Одеська область	3 248
Полтавська область	2 676
Рівненська область	1 864
Сумська область	1 636
Тернопільська область	5 626
Харківська область	3 931
Херсонська область	613
Хмельницька область	2 025
Черкаська область	1 581
Чернівецька область	1 522
Чернігівська область	1 298
Усього	54 144

Звернення за галуззю права

Категорія питання	Жінки, %	Чоловіки, %
Адміністративне право	6,3	13,7
Адміністративне правопорушення	2,4	12,2
Адміністративний процес	0,4	1,1

Категорія питання	Жінки, %	Чоловіки, %
Виконання судових рішень	1	1,2
Військове право	0,05	0,7
Господарське право	0,04	0,06
Господарський процес	0,06	0,08
Житлове право	2,4	1,6
Земельне право	0,7	0,6
Кримінальне право	0,26	0,9
Кримінальний процес	6	5,8
Кримінально-виконавче право	0,03	0,06
Пенсійне право	1,9	2,3
Податкове право	0,04	0,1
Сімейне право	32	16
Соціальне забезпечення	0	0,5
Спадкове право	3,1	2
Трудове право	0,8	1,2
Цивільне право	22,4	24
Цивільний процес	19,5	15,8
Інші питання	0,6	0,1
Інші питання пов'язані зі збройною агресією росії	0,02	0

Розподіл отриманих послуг за суб'єктами права та питаннями

Близькі родичі та члени сім'ї осіб, зниклих безвісти за особливих обставин — нова категорія

У 2025 році до кола осіб, які мають право на БВПД, включено близьких родичів та членів сім'ї осіб, зниклих безвісти за особливих обставин. Відповідні зміни внесено до Закону України «Про безоплатну правничу допомогу».

Вони можуть отримати БВПД з питань захисту власних прав та інтересів, а також прав та інтересів зниклої особи, визначених Законом України «Про правовий статус осіб, зниклих безвісти за особливих обставин».

У зв'язку з такими зверненнями у 2025 році прийнято 170 наказів про надання БВПД, що становить 0,3 % від загальної кількості.

Люди з низьким доходом — 27,3 %

Найчастіше БВПД надавалася людям з доходом, який не перевищує двох розмірів прожиткового мінімуму, розрахованого та затвердженого для осіб, які належать до основних соціальних і демографічних груп населення. У 2025 році це працездатні особи, якщо їхній дохід менш ніж 6 056 грн; пенсіонери (за віком, вислугою років тощо), якщо дохід менш ніж 4 722 грн.

За рік прийнято 14 802 накази про надання БВПД цій категорії осіб. З них найбільше звернень з сімейного права (4 740), цивільного процесу (2 942), цивільного права (1 935), адміністративного права (1 157), адміністративних правопорушень (1 174), кримінального процесу (754), спадкового права (576), житлового права (507), пенсійного права (376) та інших.

ВПО — 17,6 %

Прийнято 9 541 наказ про надання БВПД. Найбільше звернень з сімейного права (2 831), цивільного процесу (2 198), цивільного права (1 458), адміністративного права (1 020), адміністративного правопорушення (466), спадкового права (343), кримінального процесу (315), пенсійного права (305), житлового права (190), трудового права (168) та інших.

Ветерани війни та члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України — 16,8 %

Прийнято 9 079 наказів про надання БВПД, найбільше з адміністративного права (2 132), сімейного права (1 775), цивільного процесу (1 169), адміністративних правопорушень (1 139), цивільного права (969), кримінального процесу (334), пенсійного права (313), адміністративного процесу (195), трудового права (193), військового права (176) та інших.

Особи, стосовно яких розглядаються питання обмеження/ позбавлення/поновлення цивільної дієздатності — 14 %

Прийнято 7 580 наказів про надання БВПД у зв'язку з надходженням судових рішень про залучення адвоката для осіб, стосовно яких суд розглядає справи про обмеження цивільної дієздатності фізичної особи, визнання фізичної особи недієздатною; поновлення цивільної дієздатності недієздатних фізичних осіб та фізичних осіб, цивільна дієздатність яких обмежена, звільнення від повноважень опікунів чи піклувальників таких осіб. Це були звернення щодо цивільного права (7 171) та цивільного процесу (408).

Люди з інвалідністю — 10,6 %

Люди з інвалідністю мають право на БВПД, якщо їхня пенсія або допомога, що призначається замість пенсії, не перевищує двох прожиткових мінімумів для працездатної особи, у 2025 році — менш ніж 6 056 грн. Прийнято 5 752 накази про надання БВПД, найбільше звернень з цивільного процесу (1 196), сімейного права (1 114), адміністративних правопорушень (803), цивільного права (775), адміністративного права (486), кримінального процесу (406), спадкового права (273), житлового права (241), виконання судових рішень (102) та інших.

Діти — 6,1 %

Прийнято 3 291 наказ про надання БВПД в інтересах дітей, найбільше з сімейного права (1 999), кримінального процесу (841), адміністративних правопорушень (118), цивільного процесу (95), адміністративного права (83), цивільного права (51) та інших. Дітям з 14 років дозволено звертатися самостійно з деяких питань, в інших випадках в їхніх інтересах звертається законний представник/ патронатний вихователь.

Постраждали від домашнього насильства — 3 %

Прийнято 1 635 наказів про надання БВПД у зв'язку зі зверненнями постраждалих від домашнього насильства. Найбільше з цивільного процесу (681), сімейного права (453), кримінального процесу (227), адміністративних правопорушень (170) та інших.

Особи, які перебувають під юрисдикцією іноземної держави

Відповідно до частини третьої статті 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу», особи, які перебувають під юрисдикцією іноземної держави, з якою Україна уклала відповідний міжнародний договір, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, мають право на БВПД на підставах та в порядку, передбачених відповідним міжнародним договором України.

Зокрема, згідно з Конвенцією про міжнародне стягнення аліментів на дітей та інших видів сімейного утримання і Конвенції про цивільно-правові аспекти міжнародного викрадення дітей, система надання БПД забезпечує надання правничої допомоги у справах:

- про міжнародне стягнення аліментів;
- про повернення дітей у випадках їх незаконного переміщення або утримання, доступу до дітей.

Справи про міжнародне стягнення аліментів

У 2025 році система надання БПД забезпечувала правовий супровід справ, пов'язаних із визнанням та виконанням рішень іноземних судів щодо стягнення аліментів та встановлення батьківства.

Надання БПД здійснюється відповідно до Інструкції про виконання в Україні Конвенції про міжнародне стягнення аліментів на дітей та інших видів сімейного утримання, затвердженої наказом Міністерства юстиції України від 15.09.2017 № [2904/5](#), яка регулює порядок виконання Конвенції про міжнародне стягнення аліментів на дітей та інших видів сімейного утримання, вчиненої 23 листопада 2007 року у м. Гаазі (чинна для України з 1 листопада 2013 року).

Система надання БПД забезпечує: представництво заявників у судах України; підготовку та подання процесуальних документів; участь у судових засіданнях та оскарження рішень у разі потреби; правовий супровід виконання судових рішень.

У 2025 році надійшла 21 заява щодо визнання та виконання рішень іноземних судів у цих справах.

Безоплатна правнича допомога у міжнародних транскордонних справах про повернення дитини та доступу до дитини

У 2025 році система надання БПД забезпечувала правовий супровід справ, пов'язаних із поверненням дитини в іноземну державу та забезпеченням права доступу до дитини, яка проживає в Україні.

Надання БПД здійснюється відповідно до Інструкції про забезпечення інтересів заявників в судах України у справах, ініційованих на підставі Конвенції про цивільно-правові аспекти міжнародного викрадення дітей, затвердженої наказом Міністерства юстиції України від 26.09.2025 № [2641/5](#), та змін до Порядку виконання на території України Конвенції про цивільно-правові аспекти міжнародного викрадення дітей, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 10.07.2006 № [952](#) (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 р. № [338](#)).

Спеціалізоване [навчання](#) юристів та адвокатів системи надання БПД сформувало пул фахівців для ведення таких справ.

У 2025 році надійшло 5 заяв про повернення дитини в іноземну державу (з Австрії, Португалії, Хорватії та Фінляндії).

Для інформаційно-правопросвітницької роботи виготовлено та поширюється 10 тис. примірників буклетів [«Безоплатна правнича допомога у транскордонних справах з міжнародного викрадення дітей та доступу до дітей»](#).



Запровадження медіації для врегулювання питань, пов'язаних з поверненням дітей

З ініціативи Координаційного центру до [Плану роботи](#) Мін'юсту на 2025 рік включено завдання розробити механізм для залучення фахівців з [Реєстру медіаторів](#) для врегулювання питань, пов'язаних з поверненням до України або з України до іноземної держави дитини, яка незаконно вивезена (переміщена) або утримується будь-якою особою, та забезпеченням реалізації права доступу до дитини.



Розроблено проект наказу «Про реалізацію пілотного проєкту «Забезпечення проведення медіації у транскордонних сімейних спорах при виконанні Конвенції про цивільно-правові аспекти міжнародного викрадення дітей», який перебуває на погодженні в Мін'юсті.

Запровадження механізму є важливим кроком у виконанні зобов'язань України, передбачених переговорною рамкою Європейського Союзу, і включено до Дорожньої карти з питань верховенства права, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 травня 2025 р. № [475-р](#) «Деякі питання забезпечення переговорного процесу про вступ України до Європейського Союзу за кластером 1 «Основи процесу вступу до ЄС».

Послуги у кримінальних провадженнях та справах про адміністративні правопорушення

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

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

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

Адвокат протягом години (у виняткових випадках — 6 годин) з моменту отримання доручення прибуває до затриманої людини для проведення з нею конфіденційного побачення.

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



Випадки надання БВПД відповідно до КПК та КУпАП України

Виконання доручень

96,41 % доручень було виконано, у 3,59 % випадків зафіксовано відмову від адвоката.

Отримувачі за статтю і громадянством

Жінкам було надано 7,8 % послуг, чоловікам 92,2 %. Майже всі отримувачі послуг — громадяни України, громадянам інших держав послуги надавалися у 603 випадках.

Вид надання БВПД	Кількість
Захист за призначенням	49 026
Затримання за підозрою у скоєнні злочину	25 705
Адміністративне затримання / арешт	18 132
Окрема процесуальна дія	5 790
Примусові заходи медичного характеру	4 153
Стаття 537 КПК України	1 647
Допомога засудженим до позбавлення волі	1 112
Екстрадиція	61
Усього	105 626

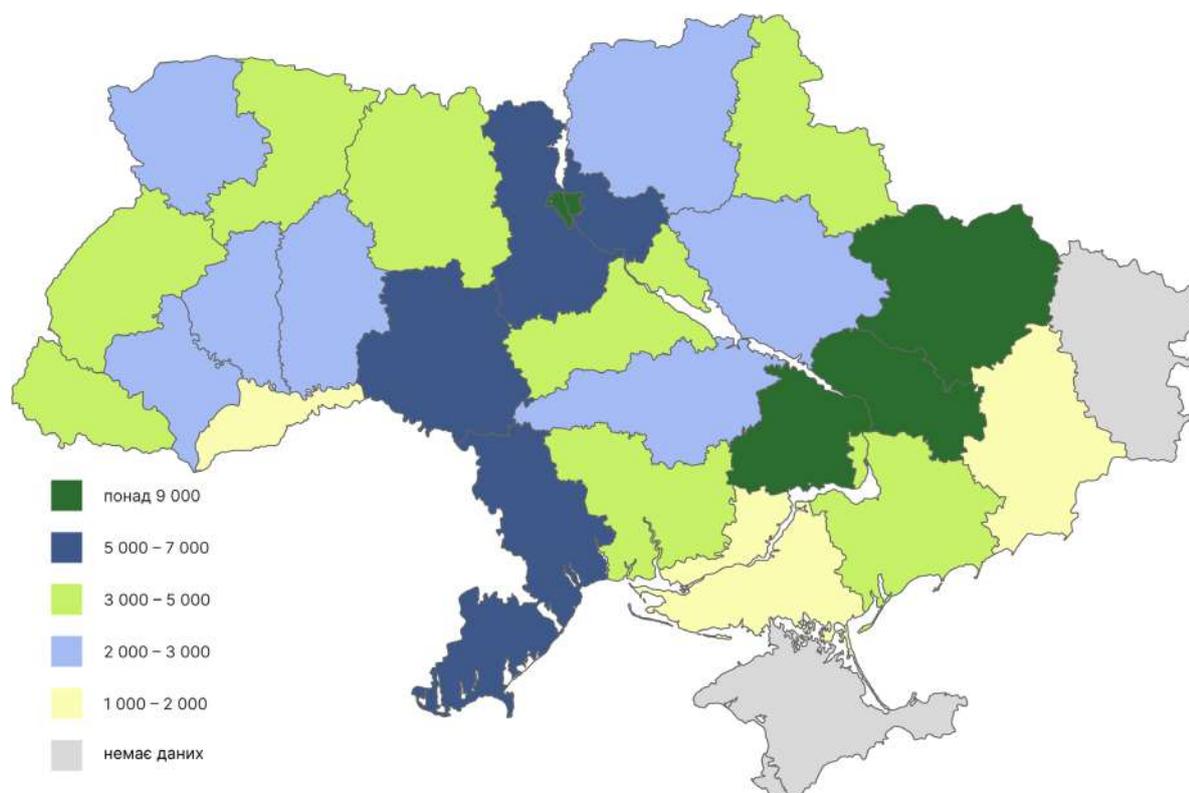
Тяжкість злочинів

Категорія	Частка, %
Кримінальний проступок	26,2
Нетяжкий злочин	17,5
Тяжкий злочин	38,1
Особливо тяжкий злочин	15,2
Посягання на життя	3,0

Вік клієнтів

Категорія	Частка, %
До 18 років	2,3
18–35 років	38,0
35–60 років	55,6
Понад 60 років	4,1

Кількість виданих доручень за регіонами



Регіон	Кількість доручень
Вінницька область	5 702
Волинська область	2 170
Дніпропетровська область	13 948
Донецька область	1 613
Житомирська область	3 495
Закарпатська область	3 131
Запорізька область	3 801

Регіон	Кількість доручень
Івано-Франківська область	2 025
Київська область	5 200
Київ, місто	15 556
Кіровоградська область	2 213
Луганська область	0
Львівська область	4 302
Миколаївська область	3 013
Одеська область	6 762
Полтавська область	2 973
Рівненська область	3 365
Сумська область	3 063
Тернопільська область	2 269
Харківська область	9 726
Херсонська область	1 024
Хмельницька область	2 519
Черкаська область	3 517
Чернівецька область	1 396
Чернігівська область	2 843
Всього	105 626



Захист підозрюваних/обвинувачених у справах, пов'язаних з російською військовою агресією

Кримінальні провадження щодо воєнних злочинів передбачають обов'язкову участь захисника та розглядаються щодо підозрюваних, які або є військовополоненими, або місцезнаходження яких невідоме, або які перебувають на тимчасово окупованій території України чи на території росії. Право на захист гарантується статтею 11 Загальної декларації прав людини, статтею 14 Міжнародного пакту про громадянські та політичні права та статтею 6 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод.

У 2025 році система надання БПД на підставі процесуальних рішень органів досудового слідства та судів видала 614 доручень щодо надання БВПД особам, які підозрюються/обвинувачуються у вчиненні кримінальних злочинів, передбачених статтею 438 Кримінального кодексу України (порушення законів та звичаїв війни).

Захист підозрюваних/обвинувачених у колабораціонізмі

Система надання БПД забезпечує призначення адвоката підозрюваним або обвинуваченим у кримінальних провадженнях, пов'язаних зі злочинами проти основ національної безпеки України. У 2025 році видано 2 373 доручення про надання БВПД особам, які підозрюються/обвинувачуються у вчиненні кримінальних злочинів, передбачених статтею 111-1 Кримінального кодексу України (колабораційна діяльність).



Моніторинг якості надання БВПД

Моніторинг роботи адвокатів

У 2025 році забезпечувався моніторинг дотримання адвокатами, залученими до надання БВПД, стандартів якості надання БВПД в кримінальному, цивільному, адміністративному процесах та представництва в кримінальному процесі (далі — стандарти якості).

Моніторинг проводився шляхом:

- спостереження у судових засіданнях;
- інтерв'ювання клієнтів щодо задоволеності роботою адвоката (за згодою);
- перевірки актів надання правничої допомоги на відповідність стандартам якості.

У разі виявлення порушень міжрегіональні центри звертаються до регіональних комісій з оцінювання якості, повноти та своєчасності надання адвокатами безоплатної вторинної правничої допомоги, створених при відповідних регіональних радах адвокатів (далі — комісії).

Ключові результати:

- 1 715 спостережень у суді за роботою 872 адвокатів (щодо частини адвокатів моніторинг проводився повторно через скарги клієнтів);
- 434 інтерв'ювання клієнтів;
- 2 809 актів про надання БВПД перевірено на відповідність стандартам якості (з них цивільний процес — 1 357 актів; адміністративний процес — 561 акт; кримінальний процес — 891 акт, зокрема щодо надання БВПД (підозрюваним неповнолітнім — 315 актів; особам з фізичними або психічними вадами — 374 акти; підозрюваним, які не володіють мовою провадження — 202 акти).

193 звернення направлено до комісій для оцінки дотримання адвокатами стандартів якості під час надання БВПД, з них:

- 67 — порушень не встановлено;
- 68 — виявлено невідповідність (відносно 4 адвокатів отримано рекомендацію щодо виключення з Реєстру адвокатів, які надають БВПД, іншим — рекомендації щодо підвищення якості БВПД);
- 6 — залишено без розгляду;
- 52 — не отримано відповіді комісії.

Окремим інструментом забезпечення якості надання БВПД є реагування на звернення та скарги клієнтів щодо діяльності адвокатів.

Протягом 2025 року відділом по роботі з адвокатурою опрацьовано 407 звернень та скарг від клієнтів, які отримують БВПД, щодо діяльності адвокатів, які співпрацюють із системою.

За результатами їх розгляду Координаційним центром спрямовано до міжрегіональних центрів 38 доручень щодо ініціювання звернення до комісій.

Моніторинг роботи юристів

При наданні БВПД штатними юристами їхню роботу координує безпосередній керівник, який, за потреби, надає методичну допомогу, а також здійснює контроль якості як у процесі супроводу справи, так і після її завершення.

Крім того, було проведено телефонне опитування 100 клієнтів щодо процесу надання послуги, яке показало, що понад 87 % опитаних повністю задоволені послугами, а понад 95 % задоволені організацією процесу надання допомоги, зрозумілістю та доступністю пояснень.

У 2026 році заплановано впровадження нового порядку роботи юристів в процесі надання БВПД. Він розробляється з комплексним переглядом підходів до організації супроводу справ клієнтів.



Проекти у сфері правосуддя, дружнього до дитини

3

Імплементация міжнародних стандартів правосуддя, дружнього до дитини, у практичну діяльність

Проект запроваджено спільним наказом Офісу Генерального прокурора, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства юстиції України та Міністерства соціальної політики України від 01.06.2023 № [150/445/2077/5/187](#). Він визначає механізм інтеграції міжнародних стандартів правосуддя, дружнього до дитини, у діяльність правоохоронних і правових інститутів України з метою забезпечення найкращих інтересів дитини та мінімізації травматичного впливу кримінального провадження.

Проект спрямований на захист прав дітей як потерпілих, свідків, підозрюваних чи обвинувачених, гармонізацію національної практики з міжнародними стандартами та підвищення професійної підготовки фахівців, які працюють з дітьми у сфері кримінального правосуддя.

Він ґрунтується на Керівних принципах Ради Європи щодо правосуддя, дружнього до дитини, а також інших міжнародних стандартах, які визначають підходи до здійснення досудового розслідування, судових та інших процесуальних дій за участю дітей.

У межах реалізації проєкту передбачено запровадження низки процесуальних заходів, спрямованих на підвищення якості та ефективності кримінального провадження щодо неповнолітніх, зокрема:

- проведення слідчих та процесуальних дій із неповнолітніми виключно спеціально навченими ювенальними прокурорами, слідчими та іншими фахівцями;
- забезпечення обов'язкової участі законного представника та психолога під час відповідних процесуальних дій;
- заборону допиту неповнолітніх у присутності підозрюваного, застосування методики «зеленої кімнати» та інших форм дружнього до дитини середовища;
- гарантування нерозголошення персональних даних

неповнолітніх учасників кримінального провадження;

- врахування думки дитини при визначенні законного представника, реалізації права на захист та отримання БПД;
- запровадження підходів відновного правосуддя, соціальної інтеграції та ресоціалізації неповнолітніх.

Роль системи надання БПД

Система надання БПД долучена до впровадження цього пілотного проєкту, зокрема в частині забезпечення надання БВПД дітям, які перебувають у контакті або конфлікті з законом, удосконалення стандартів якості надання БВПД дітям, підвищення фахового рівня юристів та адвокатів, підвищення обізнаності цільових аудиторій про порядок реалізації права на БПД.

Результати реалізації пілотного проєкту

Алгоритми взаємодії

У межах реалізації пілотного проєкту Координаційним центром спільно з Департаментом з питань виконання кримінальних покарань та Державною установою «Центр пробації» розроблено алгоритми взаємодії щодо обміну інформацією про потреби дітей, які відбувають покарання або перебувають на обліку в органах пробації, з метою забезпечення надання їм безоплатної правничої допомоги.

Алгоритм взаємодії з установами виконання покарань передбачає створення [консультаційних пунктів](#) доступу до безоплатної правничої допомоги у державних установах «Кременчуцька виховна колонія» та «Збаразька виправна колонія (№ 63)», затвердження графіків їх роботи, а також здійснення виїздів юристів бюро правничої допомоги до зазначених установ не рідше одного разу на квартал. У кожному міжрегіональному центрі визначено відповідальну особу для забезпечення комунікації з установами виконання покарань. Також передбачено можливість оперативного надання правничої допомоги поза встановленим графіком у разі потреби.

Інформаційні матеріали

З метою підвищення обізнаності дітей про право на отримання БПД міжрегіональні центри передали установам виконання покарань інформаційні матеріали ([плакати та буклети](#)).

Окремо для працівників уповноважених органів з питань пробації розроблено та впроваджено в роботу інформаційну пам'ятку щодо порядку реалізації дітьми права на отримання БПД. Пам'ятка містить інформацію про порядок надання безоплатної первинної та вторинної правничої допомоги, доступні сервіси отримання правничих послуг, а також права дітей, передбачені законодавством залежно від досягнення певного віку.

Налагоджено процес опрацювання запитів

З метою практичного застосування розроблених алгоритмів проведено робочі зустрічі міжрегіональних центрів з установами виконання покарань та органами пробації, а також налагоджено процес опрацювання запитів щодо забезпечення надання правничих послуг дітям.

Крім того, Координаційним центром напрацьовано механізм взаємодії між підрозділами органів поліції, прокуратури та міжрегіональними центрами щодо невідкладного залучення адвоката для дитини, яка є потерпілою або свідком у кримінальному провадженні.

Зазначений механізм направлено міжрегіональним центрам для використання в роботі. На регіональному рівні налагоджено системну взаємодію центрів із органами досудового розслідування та прокуратури, службами у справах дітей, а також [центрами захисту дитини](#) (за моделлю Барнахус).

Надання БПД

Протягом 2025 року в межах співпраці міжрегіональних центрів з різними установами та закладами з питань перенаправлення дітей і їхніх законних представників за правничими послугами було опрацьовано 225 звернень щодо надання безоплатної правничої допомоги дітям.

За результатами розгляду 220 звернень прийнято рішення про надання БВПД. У переважній більшості випадків перенаправлення до системи надання БПД здійснювалося працівниками підрозділів Національної поліції України.

Розроблення проєкту змін до Стандартів якості

Координаційний центр розробив проєкт змін до Стандартів якості надання безоплатної вторинної правничої допомоги у цивільному та адміністративному процесах, а також представництва у кримінальному процесі, затверджених наказом Міністерства юстиції України від 21.12.2027 № [4125/5](#), Стандартів якості надання безоплатної вторинної правничої допомоги у кримінальному процесі, затверджених наказом Міністерства юстиції України від 25.02.2014 № [386/5](#). Зміни затверджені наказами Міністерства юстиції України від 13.05.2025 № [1285/5](#) та від 13.05.2025 № [1284/5](#).

Основними цілями оновлення Стандартів є підвищення якості захисту та представництва дітей з урахуванням їх віку та потреб, забезпечення пріоритету найкращих інтересів дитини у всіх діях адвоката, підвищення доступності та зрозумілості правничої допомоги шляхом надання консультацій у формі, адаптованій до віку, рівня розвитку та психологічних особливостей дитини. Окрему увагу приділено гарантуванню конфіденційності та безпеки, а також мінімізації ризиків вторинної травматизації дитини під час здійснення комунікації та процесуальних дій.



Програма відновного правосуддя за участю неповнолітніх

217 справ опрацьовано

287 неповнолітніх учасників Програми

70 % справ, де медіація проведена

140 угод укладено за результатами медіації

60 % успішних випадків проведення медіації

64 рішення суду, де враховано участь у Програмі

75 % опитаних задоволені відновним результатом

Програма відновного правосуддя за участю неповнолітніх

Продовжувалася Програма відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення (далі в цьому розділі — Програма), впроваджена наказом Міністерства юстиції України, Міністерства внутрішніх справ України, Офісу Генерального прокурора від 22.07.2024 № [2176/5/501/176](#), та розроблена на основі рекомендацій Комітету міністрів Ради Європи та Організації Об'єднаних Націй.

Програма є першим і єдиним в Україні нормативно-правовим актом, який комплексно врегульовує застосування підходів відновного правосуддя до учасників кримінально-правового конфлікту за участю неповнолітніх. Фінансування відповідних заходів здійснюється за рахунок коштів державного бюджету.

Відновне правосуддя у межах Програми — це процес, який дозволяє тим, кому була завдана кримінальним правопорушенням шкода, та тим, хто бере відповідальність за неї, за умови їхньої добровільної згоди та за участю медіатора брати участь у вирішенні питань, що виникають у зв'язку з вчиненим правопорушенням, з метою примирення, реінтеграції та ресоціалізації учасників кримінально-правового конфлікту, відшкодування завданої шкоди та усунення, за можливості, наслідків, спричинених правопорушенням.

Протягом 2025 року міжрегіональними центрами опрацьовано 217 справ щодо участі у Програмі, 50 з яких стосувалися кримінальних проваджень за участю кількох неповнолітніх осіб (зокрема підозрюваних, обвинувачених та потерпілих).

287 неповнолітніх взяли участь у врегулюванні кримінально-правового конфлікту за допомогою відновного правосуддя у формі медіації, зокрема:

- підозрюваних (обвинувачених) — 249 (238 хлопців та 11 дівчат);
- потерпілих — 38 (31 хлопець та 7 дівчат).

Види кримінальних правопорушень, що вчинили неповнолітні, які взяли участь у Програмі

- **Тяжкі злочини — 127 випадків (56 %)**. Це, зокрема, крадіжки, грабежі, порушення правил безпеки дорожнього руху, незаконне заволодіння транспортним засобом, нанесення тілесних ушкоджень.
- **Нетяжкі злочини — 56 випадків (25 %)**. Зокрема нанесення умисних середньої тяжкості тілесних ушкоджень, шахрайство, вчинене повторно або за попередньою групою осіб, хуліганство.
- **Кримінальні проступки — 41 випадок (18 %)**. Зокрема заподіяння легкого тілесного ушкодження, шахрайство, побої і мордування.
- **Особливо тяжкі — 4 випадки (2 %)**. Зокрема вимагання, нанесення тяжкого тілесного ушкодження, що спричинило смерть потерпілого або вчинене групою осіб, а також з метою залякування.

В одному випадку неповнолітній, який брав участь у Програмі, повторно вчинив злочин. У 4 випадках підготовка до медіації та медіація проводилися за участю неповнолітніх, що перебували у СІЗО або дитячій виправній колонії.

У всіх справах застосування Програми, що надійшли від дізнавачів, слідчих, прокурорів, адвокатів, міжрегіональні центри залучили медіатора.

За рік медіаторам видано 267 доручень в межах 217 випадків надісланих згод на участь у Програмі. Медіацію проводили 42 медіатори.

Із загальної кількості справ, що надійшли у 2025 році, медіація проведена у 70 % справ (151). У 16 % справ (34) потерпілі відмовилися від участі у Програмі чи згодом від участі в медіації. Неповнолітні підозрювані (обвинувачені) та/або їх законні представники відмовилися у 9 % випадків (20). У 12 випадках сторони відмовилися проходити процедуру медіації переважно з таких підстав: у зв'язку з примиренням та відшкодуванням шкоди до участі в процедурі медіації або у зв'язку з тим, що сторонами під час процедури медіації не було досягнуто домовленостей щодо умов договору про проведення медіації. В одному випадку медіація була припинена у зв'язку зі смертю потерпілого.

Загальна кількість угод за результатами медіації*, укладених потерпілими та неповнолітніми підозрюваними (обвинуваченими) у межах Програми станом на 31 грудня 2025 року — 140. У 20 справах на кінець 2025 року заходи з підготовки до медіації або процедура медіації тривали.

Угоди за результатами медіації фіксують домовленості сторін конфлікту про відшкодування заподіяної шкоди та/або завданих збитків в день / на момент підписання угоди, або після її підписання і до закінчення досудового розслідування / до закінчення судового розгляду / після набрання законної сили рішенням суду за результатами розгляду кримінального провадження щодо неповнолітнього. Сторони також домовляються про виконання неповнолітнім підозрюваним (обвинуваченим) додаткових засобів ресоціалізації**.

Сторони, їхні законні представники та адвокати мають право самостійно подати до суду результати участі неповнолітнього у Програмі та інформацію про домовленості, яких вони досягли під час медіації. Суд може брати до уваги результати участі неповнолітнього у Програмі. Участь у Програмі не тягне за собою автоматичного припинення здійснення кримінального провадження на відповідній стадії кримінального процесу.

До міжрегіональних центрів надійшло 95 рішень у справах щодо неповнолітніх (62 вироки суду та 33 ухвали суду), з яких у 64 рішеннях вбачається врахування судом результатів участі неповнолітнього підозрюваного (обвинуваченого) у процесі відновного правосуддя.

У межах реалізації аспекту ресоціалізації у Програмі, протягом 2025 року продовжено взаємодію з Державною установою «Центр пробації» відповідно до спільного наказу.

Упродовж року уповноважені органи з питань пробації підготували та надали центрам 186 інформаційних довідок щодо неповнолітніх. З метою підготовки інформації, що характеризує дитину, інтерв'ювання 106 неповнолітніх проводилось за участю психолога органу пробації. За результатом інтерв'ювання у 131 неповнолітнього вияв-

* Обчислено з урахуванням 8 угод, укладених у 2025 році за дорученням, виданим у 2024 році.

** Корекційні, освітньо-інформаційні та психолого-педагогічні програми, профілактичні, освітні та навчальні заходи або система таких заходів, профілактичні бесіди, соціально-виховна робота, соціально-корисні види зайнятості, відвідування гуртків, спортивних занять тощо, що застосовуються для корегування поведінки та стимулювання реінтеграції неповнолітнього. А в деяких випадках і для відшкодування потерпілому завданої шкоди, якщо додаткові засоби ресоціалізації включають дії неповнолітнього на користь потерпілого.

лено криміногенні потреби. Переважно ці потреби пов'язані з впливом соціального оточення, недостатнім рівнем розвитку навичок саморегуляції психоактивних станів, управління гнівом та агресивною поведінкою, залежністю від гаджетів, психоактивних речовин, недостатнім контролем та впливом батьків, інших чинників.

Інформаційні довідки щодо 171 неповнолітнього містили рекомендації можливих додаткових заходів ресоціалізації та розвитку особистості неповнолітнього (проведення заходів, спрямованих на корекцію поведінки, розвиток особистих якостей, мотивування до навчання та корисного проведення дозвілля, покращення взаємовідносин з батьками або законними представниками).

Результати застосування Програми за 2025 рік досліджені за рівнем задоволеності учасників відновного правосуддя відновним результатом*. Рівень задоволеності відновним результатом** — 75 %. Усього опитано 240 респондентів у 117 справах відновного правосуддя зі 123-х за загальною вибіркою, в яких проводилася медіація. Валідні анкети отримано за результатами опитування 71 потерпілого, 63 неповнолітніх підозрюваних (обвинувачених), 15 законних представників потерпілих, 91 законного представника неповнолітнього підозрюваного (обвинуваченого).

За забезпечення проведення медіації відповідають працівники профільних структурних підрозділів міжрегіональних центрів. Вони визначають кандидатури медіаторів, готують доручення та рішення про застосування Програми, допомагають організувати зустрічі медіатора та сторін, взаємодіють з органами пробації, забезпечують обмін інформацією, сприяють пошуку суб'єктів, які можуть долучитися до ресоціалізації неповнолітніх, моніторять результати виконання угод за результатами медіації, звітують про результати Програми перед ініціаторами її застосування, аналізують рішення суду у справах, проводять опитування учасників щодо задоволеності відновним результатом, ведуть облік справ та їх статистичні і аналітичні показники тощо.

* Узгоджений результат відновного процесу (у т.ч. домовленості, зафіксовані в угоді за результатами медіації, або результат проведеної медіації, якщо угоду не укладено).

** Обчислено відповідно до Методології проведення опитування учасників Програми відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення, затвердженої наказом Координаційного центру з надання правничої допомоги «Про проведення опитування учасників відновного правосуддя у межах пілотного проєкту «Програма відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення» від 07.01.2026 року за № 1.

Заходи для комунікації механізму Програми

Міжрегіональні центри спільно з Координаційним центром, у співпраці з Міністерством внутрішніх справ України, Національною поліцією України, Офісом Генерального прокурора та Державною установою «Центр пробації» за підтримки ПРООН та Уряду Японії організували та провели [23 регіональні зустрічі](#) — круглі столи «Хід реалізації та перші результати Програми відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення». У них взяли участь понад 700 осіб очно та близько 3,5 тис. онлайн.

Їхньою метою було презентувати ключові аспекти механізму Програми; представити та обговорити роль і вплив кожного стейкхолдера на реалізацію Програми, хід упровадження Програми, зокрема успішні практики, виклики та перспективи; окреслити кроки, необхідні для підвищення ефективності реалізації Програми. Обговорення учасників у форматі міжсекторальної взаємодії висвітлювалися у засобах масової інформації. Модерацію зустрічей провели медіатори, які практикують відновне правосуддя.

Також Координаційний центр у співпраці з Міжвідомчою координаційною радою з питань правосуддя щодо неповнолітніх за підтримки ПРООН та Уряду Японії провів національний [круглий стіл](#) «Правова політика та стратегія впровадження відновного правосуддя через систему безоплатної правничої допомоги в умовах європейської інтеграції».



Фото з Facebook-сторінки Мін'юсту

Захід проведено для фінального обговорення з представниками органів, які здійснюють формування правової політики та стратегічне планування, результатів 23 регіональних круглих столів і ключових проблемних питань реалізації Програми. У межах обговорення проаналізовано законодавчі та практичні аспекти впровадження відновного правосуддя через систему надання БПД, а також питання ресоціалізації неповнолітніх і можливості формування подальшої дорожньої карти реалізації Програми.

За результатами заходів підготовлено інформаційно-аналітичний [звіт](#) про хід Програми протягом першого року її реалізації.



Співпраця з медіаторами

Для забезпечення реалізації Програми у 2025 році проведено 2 конкурсні відбори медіаторів, які залучаються центрами з надання безоплатної правничої допомоги (у лютому-квітні та жовтні-грудні). У результаті до [Реєстру медіаторів](#), які залучаються центрами з надання безоплатної правничої допомоги (далі – Реєстр), включено 86 медіаторів. Станом на кінець року в Реєстрі — 219 медіаторів.

Медіатори, яких включено до Реєстру, для надання послуг з медіації за дорученнями міжрегіональних центрів, підтверджують спеціалізацію медіатора за найменуванням спеціалізації «медіація

у відновному правосудді за участю неповнолітніх осіб» та укладають відповідні договори* з центрами. 62 медіатори з Реєстру підтвердили цю спеціалізацію у встановленому порядку.

Оплата винагороди медіаторів здійснюється відповідно до Порядку оплати послуг з медіації медіаторам, які залучаються центрами з надання безоплатної правничої допомоги, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19 січня 2024 року № 63.

Про навчальні заходи для медіаторів — у розділі [Навчання](#).

Інформаційні матеріали

Для інформування зацікавлених осіб про Програму за підтримки ПРООН та Уряду Японії, а також ОБСЄ було надруковано та ведеться робота щодо розповсюдження:

- [брошур](#) «Відновне правосуддя: путівник для потерпілого» та «Відновне правосуддя: путівник для неповнолітнього». Матеріал погоджено з Міністерством внутрішніх справ України, Національною поліцією України, Офісом Генерального прокурора та Державною установою «Центр пробації» — 90 тис. прим.;
- [буклетів](#) «Відновне правосуддя — щоб злочини не повторювалися» — 10 тис. прим.



* Порядок і умови укладення договорів з медіаторами, які залучаються центрами з надання безоплатної правничої допомоги, затверджений наказом Координаційного центру з надання правничої допомоги від 30 червня 2025 року № 28 «Про деякі питання оплати послуг з медіації медіаторам, які залучаються центрами з надання безоплатної правничої допомоги».

Залучення психологів до кримінальних проваджень за участю дітей

13 064 запити про залучення психолога

14 315 слідчих дій, до яких залучалися психологи

587 всього фахівців у Реєстрі психологів

+299 нових фахівців у Реєстрі психологів



Залучення психологів до кримінальних проваджень за участю дітей

Система надання БПД з 2023 року реалізує пілотний проєкт щодо залучення психологів до кримінальних проваджень за участю малолітніх, неповнолітніх осіб через регіональні/міжрегіональні центри з надання безоплатної правничої допомоги.

Його мета — забезпечити дотримання найкращих інтересів дитини під час здійснення досудового розслідування та судового розгляду, недопущення повторної травматизації малолітньої, неповнолітньої особи — учасника кримінального провадження.

За рік система надання БПД отримала 13 064 запити від дізнавачів, слідчих, прокурорів, слідчих суддів, судів про залучення психолога, з яких кандидатура психолога була визначена міжрегіональним центром у 86 % випадків. Психологи взяли участь у 14 315 слідчих (розшукових) діях, процесуальних діях за участю дітей у різних процесуальних статусах (свідок, підозрюваний, потерпілий тощо).

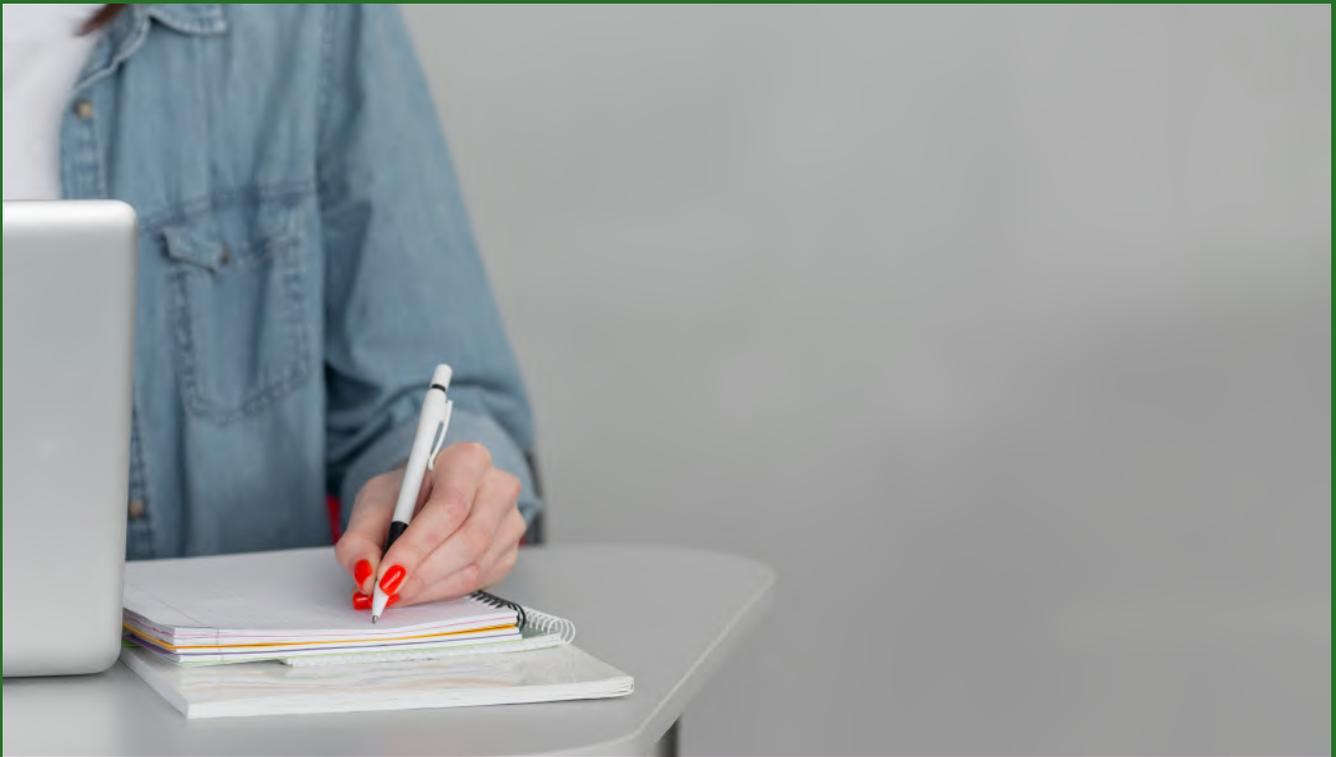
Оплата послуг психологів у межах пілотного проєкту здійснювалася за підтримки ЮНІСЕФ через ГО «ВГЦ „Волонтер“».

Конкурс з відбору психологів

До проєкту залучаються тільки ті психологи, які пройшли спеціальний конкурсний відбір і включені до Реєстру психологів, які залучаються до кримінальних проваджень за участю малолітніх, неповнолітніх осіб через регіональні/міжрегіональні центри з надання безоплатної правничої допомоги (далі — Реєстр психологів).

За проведення конкурсних відборів та ведення Реєстру психологів відповідає Координаційний центр. У 2025 році до Реєстру психологів було включено 299 психологів, які успішно пройшли конкурсний відбір, проведений Координаційним центром. Усього в Реєстрі 587 фахівців.

Також у межах цього проєкту для психологів було організоване [навчання](#).



Навчання та професійний розвиток

4

Охопили навчальними заходами



~890 працівників системи

680+ адвокатів, медіаторів,
психологів, волонтерів

1400+ учасників супервізій
та інтервізій

~6 тис. користувачів платформи
дистанційного навчання

65 млн переглядів консультацій
на «WikiLegalAid»

**Інвестиції у професійний розвиток
дозволяють не лише реагувати
на запити клієнтів, а й проактивно
вдосконалювати сервіс.**

Один працівник/партнер-адвокат, медіатор, психолог міг бути учасником кількох заходів.
Наведені показники демонструють приблизний обсяг залученості до усіх освітніх програм.

Система надання БПД продовжувала активно впроваджувати заходи з навчання та професійного розвитку для своїх фахівців, а також партнерів — адвокатів, медіаторів, психологів і волонтерів.

Навчання для працівників системи

Система забезпечує умови для постійного вдосконалення навичок, де кожен етап навчання логічно доповнює попередній. Навчання супроводжує працівника від перших кроків у системі до ролі експерта та наставника, допомагаючи накопичувати практичний досвід, передавати його колегам і забезпечувати високий рівень правничих послуг. Освітні заходи 2025 року охоплювали всі рівні та ролі — від адаптації нових співробітників і підвищення кваліфікації юристів до розвитку управлінських, менторських і тренерських компетентностей.

Адаптація

Усі новопризначені працівники системи надання БПД проходять обов'язковий процес адаптації, що дозволяє мінімізувати такі ризики:

- перевантаження працівника інформацією в перші дні роботи;
- формування неповного або хибного розуміння місії, цінностей і ролі системи надання БПД;
- зосередження виключно на формальних процедурах без розуміння їх змісту та логіки;
- нечіткість очікувань щодо результатів роботи;
- втрата важливої інформації на старті;
- підвищена плинність кадрів.

Для оптимізації процесу адаптації в системі надання БПД розроблено рекомендації, що включають структуровані чеклисти для нових працівників та спеціальні онлайн-курси.

Оновлення адаптаційного курсу

За підтримки ОБСЄ оновлено адаптаційний курс для новопризначених працівників системи надання БПД та вдосконалено всю програму адаптації. Курс став більш практичним, його доповнено реальними кейсами клієнтських звернень, які допомагають швидко опанувати ключові навички роботи з клієнтами у безпечному навчальному середовищі.

Для нових працівників також створено дистанційний курс «Ефективна участь юриста/-ки системи надання БПД у судовому засіданні», він допомагає опанувати навички підготовки та поведінки в суді у зручному онлайн-форматі. Станом на кінець року курс пройшли 93 новопризначені фахівці.

Професійний розвиток та поглиблення експертності

Допомога постраждалим від війни

Координаційний центр організовує навчання працівників, орієнтуючись на їхні потреби у знаннях та можливості їх практичного застосування.



Зокрема було організовано низку тренінгів, на такі теми і у співпраці з такими партнерами:

- ГО «Перший жіночий ветеранський простір «РеХаб»: 6 тренінгів «Правовий захист осіб, зниклих безвісти за особливих обставин: правові та соціальні гарантії членів їх родин» (133 учасники) з супервізіями після заходів;
- БФ «Право на захист»: 7 тренінгів «Юридичний захист прав ВПО і постраждалого цивільного населення в умовах війни: практичні питання» (125 учасників) та 1 тренінг щодо пенсійного забезпечення ВПО (27 учасників);
- ГО «Десяте квітня»: 2 тренінги «Захист прав та соціальна підтримка постраждалого від війни населення: компенсація за майно, соціальний захист ВПО та сімей військовослужбовців» (24 учасники).

Посилення професійних компетентностей у справах щодо СНПК

Координаційний центр у співпраці з представниками Групи експертів з питань верховенства права та сексуального насильства під час конфліктів (далі — Група) розпочав системну роботу з розвитку спеціалізованого навчального напрямку. У його межах:

- відбувся стратегічний воркшоп, під час якого визначено пріоритетні напрями підвищення кваліфікації, окреслено структуру навчальної програми та узгоджено підходи, орієнтовані на потреби постраждалих осіб;
- проведено тренінг для тренерів системи надання БПД «Взаємодія з постраждалими від сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом». Він забезпечив відпрацювання навичок інтерв'ювання та документування, посилення компетентностей у роботі з травмою, а також став платформою для опрацювання проєкту «Керівних принципів для юристів: ефективне представництво потерпілих від СНПК в Україні», розробленого міжнародними експертами.

- забезпечено участь юристів системи та адвокатів у навчальних семінарах, організованих Групою експертів ООН з питань верховенства права та сексуального насильства в умовах конфлікту (Жешув, Польща). На першому учасники опрацьовували методики виявлення та аналізу патернів СНПК, підготовки комплексних кримінальних справ, встановлення ланцюга підпорядкування, а також відпрацьовували навички проведення інтерв'ю з урахуванням травматичного досвіду постраждалих. Другий продовжив розвиток зазначених компетентностей та об'єднав представників сектору правосуддя, які вже працюють або планують працювати зі справами СНПК.

За результатами участі у цих заходах було підготовано 27 тренерів, які проводитимуть навчання у цьому напрямі для юристів системи і адвокатів.



Крім того, у межах партнерства було оновлено інформаційну пам'ятку для юристів системи надання БПД щодо етичної та травмочутливої комунікації з особами, постраждалими від сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом.

Вперше така пам'ятка була розроблена Координаційним центром у 2022 році. Оновлена редакція відображає сучасні підходи до роботи з особами, які пережили травматичний досвід, ґрунтується на принципах запобігання повторній травматизації, забезпечення конфіденційності та поваги до гідності постраждалих, а також містить практичні рекомендації щодо чутливого та професійного надання правничої допомоги.

Також експертами Групи було розроблено проєкт документа «Керівні принципи для юристів: ефективно представництво потерпілих від СНПК в Україні», який зокрема містить ключові професійні стандарти роботи юристів, вимоги до етики та конфіденційності, алгоритм взаємодії з потерпілими, стандарти проведення інтерв'ювання тощо. Наразі проєкт документа перебуває на етапі затвердження.

Розвиток компетентностей у сфері медіації

Координаційний центр спільно з партнерськими організаціями, зокрема ГО «Асоціація сімейних медіаторів України» та «Фокус права» за підтримки ОБСЄ провів серію інтерв'ізій* для працівників системи на тему «Розвиток спроможності до надання допомоги в забезпеченні доступу до медіації». Участь в інтерв'ізіях взяли 104 працівники системи.

Під час інтерв'ізій учасники мали можливість: пропрацювати специфіку кейсів, у яких колеги надавали допомогу щодо забезпечення доступу до медіації; усвідомити власне бачення конфлікту; отримати зворотний зв'язок від колег щодо проведення інформування про медіацію; запобігти емоційному виснаженню, що часто супроводжує роботу з конфліктними ситуаціями.

Навчання фахівців для ведення справ щодо міжнародного викрадення дітей

Система надання БПД [почала працювати](#) зі справами за Гаазькою конвенцією (щодо повернення дитини до іноземної держави або забезпечення реалізації права доступу до дитини, яка проживає в Україні): проведено цикл спеціалізованих навчань для юристів та адвокатів у співпраці з Міністерством юстиції України та міжнародними партнерами. Участь у навчанні взяли 17 юристів системи надання БПД, які тепер можуть вести такі справи. Навчання стосувалося таких питань:

- застосування положень Гаазької конвенції;
- виконання вимог Порядку виконання на території України Конвенції про цивільно-правові аспекти міжнародного викрадення дітей та зазначеного Порядку та Інструкції про

* Інтерв'ізія — це форма професійної підтримки та розвитку, яка передбачає зустрічі фахівців із подібним рівнем досвіду для спільного аналізу складних професійних ситуацій.

забезпечення інтересів заявників в судах України у справах, ініційованих на підставі Конвенції про цивільно-правові аспекти міжнародного викрадення дітей;

- практики Європейського суду з прав людини у справах про незаконне переміщення дітей;
- алгоритму взаємодії з Міністерством юстиції України, консульськими установами та іноземними компетентними органами;
- особливостей представництва інтересів дітей і батьків у таких категоріях справ.

Комунікативні навички

Комунікація та надання безоплатної правничої допомоги телефоном

У системі надання БПД продовжила діяти спеціалізована програма підготовки юристів до роботи з телефонними зверненнями. Допуск до телефонного консультування здійснюється після проходження програми.

Телефонне консультування розглядається як окрема професійна компетенція через відсутність візуального контакту, обмежений час та необхідність ефективної комунікації, зокрема у зверненнях, що можуть супроводжуватися підвищеною емоційною напругою. Упродовж року навчання пройшли 152 особи.

Навчання проводять внутрішні тренери* системи надання БПД за підтримки [супервізорів](#), які забезпечують організаційний та методичний супровід роботи юристів після завершення навчання.

Програма розвиває навички структурованої телефонної комунікації та роботи з кризовими зверненнями, забезпечуючи єдині стандарти якості та належний рівень обслуговування в системі надання БПД.

* У 2025 році в системі працювали 13 внутрішніх тренерів, які залучаються до проведення навчальних заходів за різними тренінговими програмами. Формування внутрішнього пулу тренерів сприяє сталому розвитку системи надання БПД. Це дозволяє накопичувати та передавати експертні знання, розвивати професійну спільноту, ефективно використовувати ресурси та швидко реагувати на навчальні потреби. Це також підвищує якість навчання, адже тренери безпосередньо працюють у системі та добре розуміють її специфіку.

Комунікація в умовах викликів війни для юристів системи надання БПД

Для підсилення комунікативних навичок юристів у контексті повномасштабної війни запроваджено розвиткову програму, спрямовану на розвиток чутливої комунікації, професійної стійкості та саморегуляції юристів.

Упродовж року програму пройшли 258 юристів. Вона включала орієнтаційну онлайн-сесію, дводенне очне навчання та тематичні онлайн-семінари з комунікації з військовослужбовцями, ветеранами та постраждалими від насильства.

Програма поєднала покращення взаємодії з клієнтами та підтримку юристів, закладаючи підхід: турбота про клієнта починається з турботи про працівника, а усвідомлення власного емоційного стану, збереження меж і відновлення ресурсу є необхідною професійною компетенцією для стабільної якості правничої допомоги.

Отримані навички застосовуються у щоденній роботі юристів і позитивно впливають на якість консультацій та розуміння клієнтами правової інформації.

«Ефективна та прозора комунікація: як вибудувати довіру і діяти в кризах»

Робота у напрямі правопросвіти та комунікацій була спрямована на зміцнення довіри громадян до системи, поширення актуальної інформації та підвищення спроможності фахівців до ефективної взаємодії з громадськістю в умовах воєнного часу.



Тож 13 фахівців відділу правопросвітництва, інформаційної політики та комунікацій Координаційного центру пройшли дводенний тренінг «Ефективна та прозора комунікація: як вибудовувати довіру і діяти в кризах», організований за підтримки ПРООН.

Вивчали алгоритми реагування на інформаційні загрози, роботу з негативом у медіа, публічні виступи, створення контенту для соціальних мереж, а також особливості комунікації з ветеранами, військовослужбовцями та людьми з інвалідністю.

Супервізія телефонного консультування

У системі надання БПД запроваджено регулярні супервізії телефонного консультування.

Супервізія — це системна форма професійного супроводу юристів, що передбачає обговорення робочих кейсів із більш досвідченими колегами з метою вдосконалення практики надання правничої допомоги та підтримки професійної стійкості.

Вони проводяться спеціалізованою командою супервізорів, які мають досвід роботи з телефонними консультаціями та методичної підтримки. Юристи спільно з супервізорами аналізують записи телефонних розмов, обговорюють складні або нетипові запити клієнтів, розглядають різні підходи до пояснення правових питань тощо.

Особлива увага під час супервізій приділяється:

- дотриманню стандартів телефонної комунікації;
- структурі та логіці консультації;
- зрозумілості пояснень для клієнта;
- роботі з клієнтами у кризових або стресових станах;
- управлінню власним емоційним навантаженням.

Супервізійний формат дозволяє створити безпечний професійний простір для обміну досвідом, рефлексії та навчання на реальних кейсах. Він сприяє не лише підвищенню якості правничої допомоги, а й підтримці професійної стійкості юристів, які щодня працюють із великим обсягом звернень. Протягом року було проведено 59 супервізій для 1 299 учасників.

Навчання для керівного складу системи надання БПД

Розвиток менторства та управлінських компетентностей керівників

Продовжилася робота з розвитку управлінських компетентностей керівників міжрегіональних центрів. За підтримки ПРООН проведено тренінги «Розвиток управлінських компетентностей: командування та підтримуюче лідерство» і «Супервізія як інструмент якісних послуг та професійного розвитку фахівців», спрямовані на підвищення здатності керівників підтримувати команди, розвивати потенціал працівників і приймати ефективні управлінські рішення.



Окремий акцент зроблено на підготовці керівників як менторів для підтримки професійного зростання та культури безперервного навчання, що сприяло запровадженню індивідуальних планів розвитку працівників, у тому числі через [платформу дистанційного навчання](#).

Крім цього, протягом року відбулося декілька навчань для команди Координаційного центру. Зокрема в жовтні проведено тренінги:

- з розвитку управлінських компетентностей для керівників

та начальників відділів Координаційного центру, на якому відпрацьовувалися практичні навички та проводилася робота з командоутворення;

- «Супервізія як інструмент професійного розвитку та надання якісних послуг» для працівників, які працюють в напрямі розвитку контактного центру, клієнтського сервісу та професійного розвитку працівників системи надання БПД.

Також за підтримки ОБСЄ проведено навчання керівного складу для розвитку управлінських компетенцій, орієнтоване на усвідомлений, відповідальний та послідовний стиль управління.

Ключовим елементом став «контур управління» — планування, організація виконання, контроль, аналіз і коригування рішень, з акцентом на управлінську увагу, культуру відповідальності та роботу з географічно розподіленими командами. Участь взяли 20 керівників Координаційного та міжрегіональних центрів. Навчання зміцнило управлінську спроможність керівників, підвищило ефективність команд і якість надання правничої допомоги, а також підкреслило роль нематеріальної мотивації — визнання, зворотного зв'язку та відчуття значущості роботи для збереження залученості фахівців системи надання БПД.



Навчання для адвокатів

Адвокати, які співпрацюють із системою надання БПД, взяли участь у таких спеціалізованих навчальних заходах:

- серії тренінгів «Помітити (не)видиме: чутлива взаємодія як інструмент подолання стигми щодо сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом (СНПК)» — у партнерстві з Асоціацією жінок-юристок «ЮрФем», участь взяли 12 адвокатів;
- тренінгу для тренерів «Ефективне представництво потерпілих від сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом (СНПК) в Україні» — за підтримки ПРООН, участь взяли 5 адвокатів;
- тренінгах з тематики воєнних злочинів — у рамках співпраці з Всесвітньою британською благодійною організацією Advocates for International Development (Варшава, Польща), участь взяли 136 адвокатів;
- семінарі з тематики відповідальності за воєнні злочини та порушення міжнародного гуманітарного права в Україні (Варшава, Польща) — за підтримки ОБСЄ, участь взяли 7 адвокатів;
- серії семінарів-практикумів з питань кримінальної відповідальності військових командирів та інших керівників — за підтримки Консультативної місії Європейського Союзу в Україні, участь взяв 31 адвокат;
- та [навчанні](#) для ведення справ щодо міжнародного викрадення дітей, участь взяли 38 адвокатів.

Навчання для медіаторів

Для забезпечення належного рівня професійної підготовки медіаторів за підтримки ОБСЄ та Офісу Ради Європи проводилися навчальні заходи:

- з базової підготовки — 27 осіб отримали статус медіатора;
- спеціалізованої підготовки за спеціалізацією «відновне правосуддя за участю неповнолітніх» — 84 особи.

Також Координаційний центр у партнерстві з ГО «Фокус права» провів:

- 3 групи симуляції процедури медіації на основі реальних справ відновного правосуддя;
- 5 інтерв'язій на такі теми: «Робота з потерпілими: принципи відновного правосуддя», «Зміст угоди за результатами медіації у відновному правосудді», «Ресоціалізація неповнолітніх та її засоби у відновному правосудді у формі медіації», «Підготовка до медіації у відновному правосудді».

Навчання для психологів

У межах пілотного проекту «Надання психосоціальної підтримки та забезпечення правосуддя як складової частини кращого догляду для вразливих дітей», що реалізується ГО «ВГЦ „Волонтер“» у співпраці з Міжвідомчою координаційною радою з питань правосуддя щодо неповнолітніх за підтримки ЮНІСЕФ, для [психологів](#), включених до Реєстру психологів, було проведено три етапи навчань:



- очне навчання «Можливості, повноваження та роль психолога у процесуальних діях за участі дитини у кримінальному провадженні», у якому взяли участь 123 психологи;
- онлайн-навчання «Можливості, повноваження та роль психолога у процесуальних діях за участі дитини у кримінальному провадженні», яке пройшли 234 психологи;
- онлайн-навчання «Практика залучення психолога до кримінальних проваджень через центр з надання безоплатної правничої допомоги», у якому взяли участь 158 психологів.

Навчання для волонтерів та параюристів

Також система надання БПД сприяє навчанню та професійному розвитку [волонтерів та параюристів](#).

Так, за підтримки ОБСЄ було розроблено інформаційно-методичний матеріал «Забезпечення доступу до правосуддя у громадах України». Та організовано тренінг «Ефективний параюрист у громаді: навички, зв'язки, можливості», у якому взяли участь 60 осіб. Метою заходу було вдосконалити практичні навички параюристів-практиків та залучити до параюридичної активності в системі надання БПД нових учасників. Учасники заходу вдосконалювали знання щодо первинного інтерв'ювання клієнтів, взаємодії з системою надання БПД, цифрової безпеки тощо.



Платформа дистанційного навчання

У 2025 році продовжилась системна робота з удосконалення [платформи дистанційного навчання](#) системи надання БПД. Оновлено більшість наявних курсів, що дозволило актуалізувати зміст відповідно до змін у законодавстві, практики та потреб фахівців, а також підвищити практичну спрямованість та інтерактивність матеріалів.

На кінець 2025 року на платформі дистанційного навчання доступно понад 70 дистанційних курсів для юристів, адвокатів, волонтерів та інших представників правничої спільноти. Впродовж року на платформі навчалися майже 6 тис. активних користувачів.

Найпопулярніші курси:

- з військового права, на якому зареєстровано понад 1 100 учасників — курс мав попит не лише серед юристів системи, а й серед юристів військових частин, помічників суддів, адвокатів та інших правників, які надають правничу допомогу військовослужбовцям, ветеранам та їхнім сім'ям;
- з трудового права — 1 022 учасники;
- щодо документування воєнних злочинів — 752 учасники.

Також на платформі створено нові можливості для розвитку системи менторства. Вона стала інструментом, який допомагає керівникам і досвідченим фахівцям супроводжувати молодших колег у навчанні: формувати індивідуальні плани розвитку, відстежувати їх виконання та пропонувати релевантні навчальні ресурси. Це робить процес професійного зростання більш персоналізованим і сталим.

Довідково-інформаційна платформа правових консультацій «WikiLegalAid»

Довідково-інформаційна платформа правових консультацій «[WikiLegalAid](#)» є відкритим джерелом правових знань для юристів та широкого кола користувачів в Україні та за її межами. Над оновленням та доповненням «[WikiLegalAid](#)» працює команда юристів системи та представники правничої спільноти. Станом на кінець 2025 року на ній розміщено 2 298 консультацій.

Ці матеріали переглянуто близько 65 млн разів — це на 14 % більше, ніж у 2024 році. Найчастіше платформу переглядають користувачі з України (80 %), Польщі, Німеччини та інших країн.

Нові правові консультації у 2025 році

Упродовж 2025 року на «WikiLegalAid» було додано 22 нові правові консультації, з яких найбільше переглядали такі:

- Порядок проведення оцінювання повсякденного функціонування особи (Експертні команди) — понад 11 тис. переглядів;
- Особливості отримання субсидії на оренду житла для внутрішньо переміщених осіб — майже 3 тис. переглядів;
- Заява до міжнародного Реєстру збитків про смерть близького члена сім'ї (A2.1) — понад 1,1 тис. переглядів;
- Надання базової соціальної допомоги — майже 2,3 тис. переглядів.

5 найпопулярніших правових консультацій у 2025 році:

- Порядок проходження військово-лікарської комісії під час мобілізації — понад 505 тис. переглядів;
- Інвалідність та порядок її встановлення — понад 500 тис. переглядів;
- Надання відстрочки від призову на військову службу під час мобілізації — майже 500 тис. переглядів;

- Порядок надання військовослужбовцям відпусток, а також відкликання з них, у тому числі в особливий період — понад 416 тис. переглядів;
- Порядок призначення і виплати державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям — майже 376 тис. переглядів.

Флагманський проєкт «Безбар'єрний доступ до правової інформації для національних меншин»

У 2025 році в межах реалізації флагманського проєкту Міністерства юстиції України та системи надання безоплатної правничої допомоги «Безбар'єрний доступ до правової інформації для національних меншин» на «WikiLegalAid» розміщено переклади вірменською, угорською та ромською мовами таких консультацій:

- Порядок проходження військово-лікарської комісії під час мобілізації;
- Інвалідність та порядок її встановлення;
- Надання відстрочки від призову на військову службу під час мобілізації.

Станом на кінець року ці статті сумарно переглянуто майже 8,5 тис. разів. Очікується, що також на платформі буде додано переклади консультацій кримськотатарською мовою.

Переклад здійснюється за сприяння проєкту Ради Європи «Підтримка впровадження європейських стандартів щодо боротьби з дискримінацією та прав національних меншин в Україні».



Правопросвітництво та промоція правничих послуг

5

**Правопросвітництво —
це комплекс заходів, спрямованих на
підвищення рівня правової обізнаності
та правової культури населення.**

15,5 млн переглядів публікацій
у соціальних мережах

10 тис. розміщень матеріалів
на сайтах медіа і ОМС

2 000+ учасників очних заходів
для дітей і молоді

249 тис. одиниць друкованої
продукції виготовлено

4,8 млн переглядів
сайту системи



Мета правопросвітницької роботи — допомогти громадянам знати свої права, розуміти, як ними користуватися, та захищати їх у разі порушень.

Переважаюча кількість правопросвітницьких заходів у 2025 році проводилася у цифровому середовищі — через соціальні мережі, канали комунікації партнерів та сайт системи надання БПД.

Інформаційні кампанії проводилися з різних напрямів, зокрема за такими ключовими темами:

- право на безоплатні правничі послуги та доступ до них;
- права постраждалих від війни: ВПО, осіб, які пережили СНПК, втратили майно чи документи, а також родин загиблих і зниклих безвісти;
- правова підтримка мешканців деокупованих та прифронтових територій;
- права дітей, військовослужбовців, ветеранів, людей з низьким доходом, з інвалідністю;
- протидія домашньому насильству та дискримінації за будь-якою ознакою, профілактика торгівлі людьми.

Соціальні мережі

Система надання БПД поширює інформацію правопросвітницького спрямування на офіційних сторінках у [Facebook](#), [Instagram](#) та [Telegram](#)-каналі. Упродовж 2025 року на цих каналах комунікації матеріали на правову тематику опубліковано близько 2,3 тис. разів, які переглянуто понад 15,5 млн разів. Матеріали містили інформацію про послуги системи та як їх отримати, успішні приклади надання правничої допомоги, юридичні консультації, новини системи тощо.

Також реалізовано низку проєктів у соціальних мережах у співпраці з державними органами, зокрема Міністерством у справах ветеранів, Офісом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, Державною службою України у справах дітей, Національним банком України. Та громадськими та благодійними організаціями, серед яких «Ла Страда — Україна», «Save the Children», «СпівДія», Міжнародний центр розвитку і лідерства та інші.

Співпраця з медіа та ОМС

Завдяки співпраці з медіа та ОМС забезпечено додаткове охоплення аудиторії правовою інформацією. Загалом за рік інформаційні матеріали, підготовлені системою, були розміщені на цих ресурсах понад 10 тис. разів. Зокрема, близько 1,5 тис. разів матеріали опубліковані у медіа та майже 9 тис. — на онлайн-ресурсах ОМС. За даними ресурсів, де ведеться загальнодоступний облік охоплення, ці матеріали переглянуто понад 1 млн разів.

Очні правопросвітницькі заходи з дітьми та молоддю

Упродовж листопада–грудня 2025 року проведено серію очних правопросвітницьких заходів для дітей та молоді, якими було охоплено понад 2 тис. учасників по всій країні.

Тематика заходів охоплювала базові права дитини, правила безпечної поведінки, формування правової відповідальності та ознайомлення з можливостями отримання безоплатної правничої допомоги.



Для забезпечення єдиного підходу до змісту та методики проведення заходів було розроблено сценарій «Права дітей: що робить держава і батьки», який передбачає інтерактивні формати, адаптацію матеріалу до вікових особливостей учасників та опрацювання практичних ситуацій.

Друковані матеріали

Протягом року Координаційний центр розробив та передав міжрегіональним центрам для розповсюдження близько 249 тис. одиниць друкованої продукції (брошур, листівок, візиток та плакатів). Випуск матеріалів здійснювався за підтримки партнерських організацій, зокрема ОБСЄ. Використання друкованої продукції дозволяє забезпечити тривалу присутність правової інформації в установах та організаціях, охопити аудиторію, яка не користується соціальними мережами, та надати громадянам фізичні носії з інформацією про їхнє право на БПД та як отримати послуги.

Зокрема випущено: буклети «Безоплатна правнича допомога, яку вам гарантує держава», «Безоплатна правнича допомога, яку вам гарантує держава та підтримка постраждалим від торгівлі людьми», «Держава гарантує усім дітям безоплатні правничі послуги», «Безоплатна правнича допомога у транскордонних спорах з міжнародного викрадення дітей та доступу до дітей». Плакати «Держава гарантує вам безоплатну правничу допомогу», «Безоплатні правничі послуги дітям». Листівки «Безоплатна правнича допомога, яку вам гарантує держава», «Запрошуємо доєднатися до проєкту «Волонтер БПД» та візитівки «Безоплатна правнича допомога».

Також система надання БПД стала інформаційним партнером Національного банку України. У межах співпраці через мережу бюро було розповсюджено 40 тис. буклетів та 200 плакатів, спрямованих на підвищення фінансової та правової грамотності громадян у межах Всеукраїнської інформаційної кампанії з платіжної безпеки #ШахрайГудбай.

Сайт системи надання БПД

Вебсайт системи надання БПД забезпечує відкритий доступ до інформації про діяльність Координаційного центру та міжрегіональних центрів, новин та правових консультацій. У 2025 році кількість переглядів сторінок сайту перевищила 4,8 млн.

Проект «Волонтер БПД»

Система надання БПД продовжила реалізацію проекту «Волонтер БПД», що діє з 2021 року та спрямований на розширення доступу людей до правничої допомоги в громадах. Проект передбачає дві форми участі — волонтерство та параюридичну діяльність.

Волонтери та параюристи інформують про можливості системи надання БПД і допомагають людям зробити перший крок до отримання правничої допомоги.

Параюристи можуть перенаправляти людей до системи зокрема через застосунок «Параюристи». Волонтери скеровують людей тільки іншими способами — надають контакти для звернення телефоном, онлайн або адресу найближчого бюро.

Цей проект скорочує шлях людини до безоплатної правничої допомоги та посилює довіру до системи надання БПД, адже інформація надходить від людей, яким громада довіряє.

У 2025 році участь у проекті брали 322 особи: 281 параюрист і 41 волонтер, які здійснили понад 400 перенаправлень через мобільний застосунок та повідомили, що забезпечили майже 180 перенаправлень іншими способами.

За підсумками року найактивніших учасників відзначено нагородами Координаційного центру.

Також за підтримки ОБСЄ відбулася [конференція](#) «Параюристи та волонтери в системі надання безоплатної правничої допомоги: агенти правових змін у громадах». Під час заходу було обговорено розвиток доступу до правосуддя в Україні в контексті європейської інтеграції та посилення ролі громад у забезпеченні прав людини. Та розроблено дорожню карту розвитку системи мотивації та залучення параюристів і волонтерів, а також рекомендації щодо підтримки професійного зростання параюристів у різних громадах.

Крім того, для волонтерів та параюристів системи було організовано [навчання](#).



Співпраця з партнерами

+9 нових меморандумів укладено

Співпрацюємо, щоб забезпечувати кращий доступ до послуг клієнтам та підвищувати спроможність системи якісно і вчасно їх надавати



Координаційний центр з надання правничої допомоги продовжує співпрацю з міжнародними та національними партнерами. За рік укладено 9 меморандумів.

5 з національними партнерами:

- Всеукраїнською благодійною організацією «Конвіктус Україна»;
- Департаментом з питань виконання кримінальних покарань;
- Благодійною Організацією «Благодійний Фонд «Спасемо Україну»;
- Координаційним штабом з питань поводження з військовополоненими;
- Державною установою «Центр пробації»;

та 4 — з міжнародними:

- Міжнародним благодійним фондом «Українська фундація громадського здоров'я»;
- Радою Європи;
- Реєстром збитків, завданих агресією Російської Федерації проти України;
- Норвезькою радою у справах біженців в Україні.

Ключові напрями, за якими система надання БПД співпрацює з партнерами:

- допомога особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, зокрема ВПО, мешканцям громад, що постраждали від війни, особам, які постраждали від насильства та дискримінації, в тому числі дітям та особам, уразливим до ВІЛ;
- правничий захист військовослужбовців, звільнених з полону, членів сімей осіб, які перебувають у полоні, членів сімей осіб, зниклих безвісти за особливих обставин;
- підтримка у проведенні навчальних та комунікативних заходів для працівників системи надання БПД та адвокатів,

які співпрацюють із системою, з актуальних питань, з якими звертаються клієнти системи надання БПД;

- надання консультативної підтримки особам, що постраждали від агресії росії проти України щодо подання заяв про відшкодування до Реєстру збитків, завданих агресією Російської Федерації проти України;
- забезпечення надання засудженим та особам, взятим під варту, суб'єктам пробації, зокрема неповнолітнім, безоплатної правничої допомоги, сприяння захисту їхніх прав;
- сприяння наданню безоплатної правничої допомоги українцям за кордоном;
- інформаційні кампанії, комунікаційні заходи та правопросвіта;
- забезпечення працівників системи надання БПД комп'ютерною та офісною технікою, засобами безперебійного електроживлення в умовах масового знеструмлення внаслідок агресії росії.

Проекти, у межах яких надавалася підтримка

Система надання БПД розвивала спільні проекти та отримувала партнерську підтримку, спрямовану на покращення доступу населення до БПД, від таких партнерів та у межах проєктів:

Програми розвитку ООН (ПРООН) у межах проєктів:

- «Трансформаційне відновлення задля безпеки людей в Україні»;
- «Активізація участі громадян для покращення безпеки громад, зміцнення соціальної структури та підвищення стабільності на територіях, що постраждали внаслідок війни в Україні»;
- «EU4Recovery — Розширення можливостей громад в Україні»;
- «Підтримка стабілізації та відновлення постраждалих від війни громад (прифронтових зон, районів, в які повертаються і які приймають ВПО)»;
- «Миколаїв відновлений»;
- «Протимінна діяльність та повернення ВПО на півдні України».

Офісу Ради Європи в Україні:

- «Зміцнення прав людини в системі кримінальної юстиції України»;
- «Сприяння розробці житлових рішень для осіб, постраждалих від війни в Україні»;
- «Посилення судових та позасудових засобів захисту прав осіб, постраждалих від війни в Україні»;
- «Захист прав дітей під час війни і в післявоєнний період в Україні».

Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ):

«Підвищення доступу до юстиції через безоплатну правову допомогу».

Запобігання корупції

33 повідомлення про
корупцію перевірили

65 консультацій надали
посадовим особам

1 359 нормативно-правових
актів перевірили

У системі надання БПД
впроваджено комплекс
заходів із запобігання
корупції, спрямований на
забезпечення доброчесності,
прозорості та підзвітності.



Повідомити про можливі корупційні правопорушення в системі надання БПД можна через телефон довіри та електронною поштою. У 2025 році відділ запобігання корупції Координаційного центру розглянув і перевірів 33 повідомлення, з них: 8 скарг надійшли на телефон довіри; 13 повідомлень — на електронну пошту відділу; 12 — іншими способами.

За результатами перевірок до Національної поліції (спеціально уповноважений суб'єкт у сфері протидії корупції) було направлено 7 повідомлень про корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення працівників системи надання БПД.

За одним з них Нацполіція повідомила, що не вбачає корупційних правопорушень з боку працівниці системи надання БПД. Стосовно решти повідомлень інформації не надходило.

Також працівники відділу:

- надали 65 консультацій посадовим особам системи надання БПД з питань застосування антикорупційного законодавства;
- здійснювали моніторинг потенційного та реального конфлікту інтересів у посадових осіб системи надання БПД та вживали заходів для його своєчасного врегулювання;
- опрацювали 1 359 нормативно-правових актів на предмет наявності можливих корупційних ризиків;
- підготували та направили 236 інформаційно-роз'яснювальних листів щодо змін і доповнень до антикорупційного законодавства в умовах воєнного стану.

Також у всіх бюро правничої допомоги було оновлено інформаційний плакат про канали повідомлення про корупцію в системі.

Якщо вам стало відомо про випадки корупції в системі, [повідомте про це](#).

**БЕЗОПЛАТНА
ПРАВНИЧА
ДОПОМОГА**
