



КООРДИНАЦІЙНИЙ ЦЕНТР З НАДАННЯ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ

НАКАЗ

від _____

Київ

№ _____

Про затвердження Порядку здійснення правопросвітницької та комунікаційної діяльності в системі надання безоплатної правничої допомоги

Відповідно до Закону України «Про безоплатну правничу допомогу», Положення про Координаційний центр з надання правничої допомоги, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 06 червня 2012 року № 504, з метою підвищення рівня правової свідомості, культури та освіченості осіб, які перебувають під юрисдикцією України, належного розповсюдження інформації про захист прав, свобод і законних інтересів людини і громадянина, виконання їх обов'язків, роз'яснення щодо порядку надання безоплатної правничої допомоги та доступу до неї

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок здійснення правопросвітницької та комунікаційної діяльності в системі надання безоплатної правничої допомоги, що додається.
2. Визнати такими, що втратили чинність, накази Координаційного центру з надання правової допомоги від 27 грудня 2019 року № 76 «Про затвердження стратегії з правопросвітництва системи надання безоплатної правової допомоги» та від 10 грудня 2018 року № 131 «Про затвердження Комунікаційної стратегії системи надання безоплатної правової допомоги».
3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на першого заступника директора О. Василяку.

Директор

Олександр БАРАНОВ



Координаційний центр з надання правничої допомоги
ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат [6FA97849F1B2570D040000004AD40000AB430500](#)
Підписувач **БАРАНОВ ОЛЕКСАНДР ОЛЕКСАНДРОВИЧ**
Дійсний з [23.11.2024 11:40:00](#) по [23.11.2025 11:40:00](#)



№ 14 від 28.03.2025

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Координаційного центру з
надання правничої допомоги
_____ 2025 року №__

Порядок здійснення правопросвітницької та комунікаційної діяльності в системі надання безоплатної правничої допомоги

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає основні засади правопросвітницької та комунікаційної діяльності системи надання безоплатної правничої допомоги (далі – система надання БПД), та встановлює основні комунікаційні засоби, прийоми, методи та порядок поширення інформації про діяльність системи надання БПД, розповсюдження правової інформації щодо основних прав і свобод людини, інструментів доступу до правосуддя та роз'яснення порядку надання безоплатної правничої допомоги.

2. Метою правопросвітницької та комунікаційної діяльності в системі надання БПД є підвищення правової обізнаності населення, формування мотивації звертатися за правничими послугами до системи БПД, а також зміцнення довіри до правничих послуг, надання яких гарантується державою.

Правопросвітницька діяльність — це сукупність заходів, спрямованих на підвищення рівня правової свідомості, правової культури та обізнаності населення. Вона включає, зокрема, поширення інформації про захист прав, свобод і законних інтересів людини, виконання нею обов'язків, а також роз'яснення порядку надання безоплатної правничої допомоги, медіації та забезпечення доступу до відповідних послуг.

Комунікаційна діяльність — це сукупність заходів, спрямованих на інформування громадськості про послуги та діяльність системи надання БПД.

3. Правопросвітницька та комунікаційна діяльність в системі надання БПД здійснюється відповідно до Закону України «Про безоплатну правничу допомогу» (далі – Закон), інших актів законодавства, нормативно-правових актів, організаційно-розпорядчих актів Координаційного центру з надання правничої допомоги (далі – Координаційний центр), а також з урахуванням стратегії системи надання БПД, урядових стратегічних документів, якими на Координаційний центр покладено завдання щодо проведення правопросвітницьких заходів.

4. Правопросвітницька та комунікаційна політика системи надання БПД визначається директором Координаційного центру.

5. До проведення правопросвітницьких та комунікаційних заходів в системі надання БПД можуть залучатися центри з надання безоплатної правничої допомоги (далі – центри) відповідно до цього Порядку.

6. Фінансове забезпечення проведення правопросвітницьких та комунікаційних заходів в системі надання БПД здійснюється за рахунок коштів державного бюджету, а також інших не заборонених законодавством джерел.

7. Оприлюднення публічної інформації здійснюється відповідно до вимог законодавства, зокрема Закону України «Про доступ до публічної інформації».

II. Цілі та завдання правопросвітницької та комунікаційної діяльності в системі надання БПД

8. Основні цілі та завдання правопросвітницької та комунікаційної діяльності в системі надання БПД:

Ціль 1. Підвищення правової свідомості людей.

Завдання: проведення інформаційних кампаній, спрямованих на підвищення обізнаності людей про права, порядок їх реалізації та захисту та про відповідні зміни в законодавстві.

Ціль 2. Спонування звертатися за правничими послугами до системи надання БПД.

Завдання 1: інформування про послуги системи надання БПД та способи їх отримання, у тому числі шляхом посилення взаємодії з медіа, іншими засобами масової інформації, партнерами.

Завдання 2: сприяння активній участі людей у поширенні інформації про систему надання БПД та її послуги.

Ціль 3. Підвищення довіри до послуг безоплатної правничої допомоги

Завдання 1: публікація прикладів успішного надання правничої допомоги юристами системи надання БПД та адвокатами, що надають безоплатну вторинну правничу допомогу (далі – БВПД), а також послуг з медіації.

Завдання 2: забезпечення прозорості системи надання БПД шляхом регулярного оновлення інформації на офіційних та інших інформаційних ресурсах.

9. Під час здійснення правопросвітницької та комунікаційної діяльності в системі надання БПД Координаційний центр та центри дотримуються таких принципів:

орієнтація на потреби людей;

єдність підходів у формуванні та реалізації правопросвітницьких та комунікаційних заходів (політика єдиного голосу);

відкритість та прозорість;

системність.

10. Цілі правопросвітницької та комунікаційної діяльності в системі надання БПД досягаються шляхом:

- чіткої внутрішньо відбудованої функції комунікацій;
- координації всіх правопросвітницьких та комунікаційних заходів Координаційного центру та центрів;
- визначення чітких процедур проведення правопросвітницьких та комунікаційних заходів в системі надання БПД;
- здійснення комунікації, спрямованої на конкретну цільову групу.

III. Визначення цільової аудиторії

11. Основною цільовою аудиторією правопросвітницьких та комунікаційних заходів в системі надання БПД є:

громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають під юрисдикцією України;

особи, які за Законом є суб'єктами права на БВПД.

12. Цільовою аудиторією правопросвітницьких та комунікаційних заходів в системі надання БПД також можуть бути:

працівники системи надання БПД;

адвокати, які залучаються центрами для надання БВПД;

медіатори, які залучаються центрами для надання послуг з медіації (далі – медіатори);

психологи, які залучаються до кримінальних проваджень за участю малолітніх, неповнолітніх осіб через центри (далі – психологи);

волонтери та параюристи, які співпрацюють з системою надання БПД (далі – волонтери);

органи виконавчої влади, інші державні органи;

органи місцевого самоврядування та територіальні громади;

адвокати та органи адвокатського самоврядування, об'єднання адвокатів;

громадські правозахисні організації, благодійні організації, юридичні клініки;

правоохоронні та судові органи;

студенти-правники;

медіа (національні, регіональні, спеціалізовані, іноземні), інші засоби масової інформації ;

міжнародні правозахисні організації, їхні об'єднання, проекти міжнародної технічної допомоги;

лідери думок, експерти, громадські діячі, інші соціально активні представники, які опікуються правовим захистом громадян та територіальних громад, інші.

IV. Канали комунікації

13. Для досягнення мети правопросвітницької та комунікаційної діяльності система надання БПД використовує такі канали комунікації:

офіційний вебсайт системи надання БПД;

офіційні сторінки, канали та групи системи надання БПД у соціальних мережах та месенджерах, зокрема у Facebook, Instagram, You Tube, Telegram, Tiktok тощо;

мобільні застосунки системи надання БПД;

інші онлайн та інтерактивні ресурси системи надання БПД;

друковані та інформаційні матеріали про діяльність системи надання БПД та права людини і механізм їх реалізації;

інформаційні стенди в центрах та в приміщеннях партнерських організацій; зовнішня реклама;

медіа, інші засоби масової інформації;

канали комунікації партнерів системи надання БПД;

власні або партнерські комунікаційні заходи;

інші не заборонені законодавством канали комунікації.

V. Порядок взаємодії Координаційного центру та центрів у здійсненні правопросвітницької та комунікаційної діяльності

14. Планування, організацію та проведення правопросвітницьких та комунікативних заходів системи надання БПД забезпечує структурний підрозділ Координаційного центру, відповідальний за правопросвітництво, інформаційну політику та комунікації (далі – уповноважений структурний підрозділ).

15. Уповноважений структурний підрозділ забезпечує:

1) в межах комунікаційної діяльності:

розроблення, планування, реалізацію комунікаційних кампаній та інформаційних кампаній, зокрема відповідно до стратегічних документів;

підготовку інформаційних матеріалів про діяльність системи надання БПД;

підготовку успішних прикладів надання БВПД;

рекламу сервісів системи надання БПД;

ведення офіційного вебсайту системи надання БПД, офіційних сторінок у соціальних мережах;

зв'язки з громадськістю та медіа, іншими засобами масової інформації;

відповіді на інформаційні запити медіа, інших засобів масової інформації щодо діяльності системи надання БПД;

залучення волонтерів до комунікаційних заходів, їх координацію;

обмін інформацією з Міністерством юстиції, іншими партнерами;

внутрішню комунікацію в системі надання БПД;
 підготовку підсумкових та річних звітів, інформаційних довідок, тощо про діяльність системи надання БПД;

моніторинг та аналіз результативності комунікаційних кампаній.

2) в межах правопросвітницької діяльності:

аналіз правових проблем та потреб громадян та територіальних громад, зокрема шляхом проведення соціологічних досліджень;

розроблення, планування, реалізацію правопросвітницьких кампаній, зокрема відповідно до стратегічних документів;

підготовку цифрових та друкованих інформаційних матеріалів правопросвітницького спрямування;

створення відеороликів (записів) на тему прав людини і громадянина, механізмів їх реалізації та захисту;

залучення волонтерів до правопросвітницьких заходів, їх координацію;

поширення правової інформації через визначені канали комунікації для певної цільової аудиторії;

напрацювання бази правопросвітницьких матеріалів;

напрацювання бази каналів комунікації;

моніторинг та аналіз результативності правопросвітницьких кампаній.

16. Для належної організації та проведення правопросвітницьких та комунікаційних заходів, (в тому числі офлайн) уповноважений структурний підрозділ здійснює:

визначення цільової аудиторії;

визначення способів та формату проведення заходу;

визначення переліку питань, які будуть висвітлені під час проведення заходу;

розроблення плану заходу;

розроблення коротких юридичних роз'яснень;

редагування та дизайнерське оформлення роз'яснень та інформаційних матеріалів для заходу;

визначення партнерів та інших учасників заходу, підготовка запрошень на захід;

поширення анонсу про захід, зокрема серед цільової аудиторії, на яку поширюється захід;

підбиття підсумків заходу;

збір статистичної інформації за результатами проведення заходу;

оприлюднення підсумків.

17. До здійснення правопросвітницької та комунікаційної діяльності в системі надання БПД Координаційний центр може залучати центри, зокрема, до:

розповсюдження інформаційних друкованих матеріалів, підготовлених Координаційним центром;

співпраці з медіа (надання коментарів, участь у ефірах тощо);

поширення правової інформації через визначені канали комунікації для певної цільової аудиторії;

поширення інформації про систему надання БПД серед партнерських організацій.

З цією метою директор Координаційного центру має право видавати доручення, якими встановлюються основні умови, строки та порядок реалізації відповідних заходів.

18. Центри можуть самостійно:

співпрацювати з медіа та брати участь у комунікаційних заходах організованих партнерами;

проводити правопросвітницькі та комунікаційні заходи;

залучати до проведення правопросвітницьких заходів волонтерів системи надання БПД.

19. Про проведення правопросвітницьких та комунікаційних заходів центри інформують Координаційний центр шляхом надсилання відповідного повідомлення електронною поштою або системою електронного документообігу "АСКОД".

Під час проведення таких заходів центри можуть використовувати матеріали, напрацьовані уповноваженим структурним підрозділом та/або звертатися до Координаційного центру для розроблення таких матеріалів.

Під час планування очних правопросвітницьких заходів центри враховують очікувану кількість учасників, надаючи перевагу зустрічам із громадами або окремими соціальними групами.

20. Координаційний центр може формувати базу інформаційних матеріалів, структуровану за цільовими аудиторіями та категоріями питань, яка використовується центрами для підготовки до проведення правопросвітницьких і комунікаційних заходів.

21. З метою узагальнення інформації про проведення центрами правопросвітницьких та комунікаційних заходів, Координаційний центр може створювати онлайн-календар заходів, у якому центри відображають дані щодо дати, часу, тематики, місця проведення, переліку партнерів, результатів і охоплення відповідних заходів.

22. З метою промоції послуг системи надання БПД центри у встановленому порядку надають Координаційному центру інформацію про значущі події та успішні приклади надання БПД.

VI. Зовнішня взаємодія

23. Зовнішня взаємодія щодо здійснення правопросвітницьких та комунікаційних заходів в системі надання БПД здійснюється шляхом:

укладання меморандумів про співпрацю з партнерами та планування спільних правопросвітницьких та комунікаційних заходів;

підготовки спільних інформаційних матеріалів, обмін матеріалами на онлайн ресурсах та офіційних сайтах;

проведення спільних правопросвітницьких заходів щодо висвітлення конкретної тематики у сфері захисту прав людини та громадянина та доступу до правосуддя;

проведення спільних прес-конференцій; інтерв'ю; підготовки спільних коментарів;

огляди від внутрішніх та зовнішніх амбасадорів (лідерів думок); публікації в блогах та соціальних мережах; написання статей, участь у записах подкастів;

використання інструментів соціальних мереж: прямі ефіри; короткі відео; флешмоби; опитування; повідомлення; анкетування, онлайн-опитування, зворотний зв'язок;

листування та електронні розсилки на різні цільові групи; телефонне спілкування;

виготовлення спільних іміджевих, сувенірних продуктів, мерчу.

VII. Комунікаційний план та інструменти просування

24. З метою належної реалізації правопросвітницької та комунікаційної діяльності в системі надання безоплатної правничої допомоги щороку розробляється комунікаційний план, у якому визначаються тематика правопросвітницьких і комунікаційних кампаній, строки їх проведення, зміст і формат контенту, а також інша супровідна інформація. Комунікаційний план може переглядатися та доповнюватися в разі потреби.

25. З метою досягнення цілей правопросвітницької та комунікаційної діяльності системи надання безоплатної правничої допомоги, зокрема у частині поширення інформації про саму систему та права людини, можуть застосовуватися, зокрема, такі інструменти просування:

реклама в соціальних мережах;

реклама в медіа, інших засобах масової інформації;

інтерактивні формати (Stories, Reals, прямі ефіри, інші популярні серед користувачів інструменти);

використання хештегів та геолокацій;

розсилки електронною поштою та у соціальних мережах;

публікація спільних з партнерами дописів у соціальних мережах;
інші інструменти просування.

VII. Результативні показники та інструменти їх вимірювання

26. З метою визначення досягнення цілей та завдань правопросвітницької та комунікаційної діяльності в системі надання БПД застосовуються ключові показники ефективності.

27. Ключові показники ефективності дають змогу оцінити, чи досягаються поставлені цілі та завдання. Вони є інструментом для аналізу ефективності використання ресурсів та відповідності отриманих результатів очікуванню.

28. Загальні очікувані результати:

підвищено авторитет та сформовано імідж системи надання БПД;

підвищено довіру громадян до послуг системи надання БПД;

збільшено кількість осіб, які знають про послуги системи надання БПД;

зменшено бар'єри для звернення до системи надання БПД;

збільшено охоплення в соціальних мережах;

розширено інформаційні кампанії;

розширено мережу партнерів.

29. Під час вимірювання загальних очікуваних результатів враховується:

кількість матеріалів, підготовлених системою та про діяльність системи у медіа, інших засобах масової інформації;

результати опитувань та соціологічних досліджень;

зворотний зв'язок від партнерів;

кількість звернень від суб'єктів права на БПД;

кількість інформаційних матеріалів, спрямованих на подолання бар'єрів у доступі до послуг системи надання БПД;

кількість підписаних меморандумів про співпрацю з системою надання БПД;

кількість запровадження нових спільних проєктів та ініціатив для посилення правової підтримки громадян.

30. Методами вимірювання досягнення результативних показників та ефективності правопросвітницької та комунікаційної діяльності в системі надання БПД можуть бути:

1) кількісні методи:

аналіз охоплення: вимірювання кількості людей, які ознайомилися з інформаційними матеріалами (вебсайт, соціальні мережі, наклади друкованих видань тощо);

оцінка залученості: кількість взаємодій із контентом у соціальних мережах (лайки, вподобайки, коментарі, поширення);

частота запитів: аналіз звернень на Єдиний контактний номер телефону системи надання БПД, центрів за отриманням правових консультацій після інформаційних кампаній;

відвідуваність заходів: підрахунок кількості учасників тренінгів, семінарів чи вебінарів, тощо;

2) якісні методи:

опитування аудиторії: аналіз зворотного зв'язку, рівня задоволеності та рекомендацій від різних аудиторій, отриманих за допомогою анкетування, інтерв'ю, інших інструментів;

контент-аналіз: вивчення коментарів, відгуків та реакцій у соціальних мережах для визначення емоційного тону;

3) моніторинг засобів масової інформації:

кількість згадок: вимірювання частоти згадок про систему надання БПД в медіа, соціальних мережах та інших засобах масової інформації;

аналіз тональності: оцінка змісту згадок (позитивні, негативні чи нейтральні);

4) порівняльний аналіз:

аналіз динаміки: порівняння результатів до та після запуску правопросвітницької чи інформаційної кампанії або проведення відповідного заходу;

порівняння зі схожими установами/організаціями в правозахисній та/або соціальній сферах або проєктами правозахисних організацій.

31. Покращення якості правопросвітницької та комунікаційної діяльності системи надання БПД здійснюється шляхом:

коригування комунікаційного плану з урахуванням результатів аналізу кількісних і якісних результатів заходів;

використання інструментів аналітики (Google Analytics, Meta Insights) для отримання актуальних даних про поведінку аудиторії;

регулярного запиту на зворотний зв'язок через опитування, відгуки чи особисті інтерв'ю, тощо.

організації обговорення з ключовими партнерами системи надання БПД;

організації інформаційних кампаній для оцінки реакції аудиторії перед масштабним впровадженням правопросвітницької та/або інформаційної кампанії;

адаптації ключових повідомлень шляхом зміни тону, стилю чи формату комунікації залежно від потреб та характеристик цільової аудиторії;

обрання найефективніших каналів комунікації.
