

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

ВЗАЄМОДІЯ МІЖРЕГІОНАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ З НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ВТОРИННОЇ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ ТА ПАРАЮРИСТІВ-ВОЛОНТЕРІВ СИСТЕМИ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ

Авторський колектив:

**Сіома Микола,
Єрошенко Катерина,
Гулбіані Діана**

Загальна редакція:

Василяка Оксана, перший заступник директора
Координаційного центру з надання правничої
допомоги.

Порадник випускається українською мовою в друкованому та електронному варіантах. Електронну версію видання представлено на сайті Координаційного центру з надання правової допомоги <http://legaid.gov.ua>

У друкованому вигляді Порадник розповсюджується безкоштовно.

Видано в рамках проєкту Програми підтримки ОБСЄ для України «Підвищення доступу до юстиції через безоплатну правову допомогу».

У цій публікації висловлено виключно погляди авторів. Вони не обов'язково відображають офіційну позицію ОБСЄ.

Дозволено використовувати текст цього документу за умови належного посилання на джерело. Продаж цього документа заборонений.

© Всі права захищені.



ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА

3. ФУНКЦІЇ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ ПАРАЮРИСТІВ-ВОЛОНТЕРІВ У СИСТЕМІ НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ

4. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕДУРИ ПОШУКУ ТА ЗАЛУЧЕННЯ ПАРАЮРИСТІВ-ВОЛОНТЕРІВ

- 4.1. Критерії відбору параюристів-волонтерів
- 4.2. Джерела та механізми пошуку параюристів-волонтерів
- 4.3. Порядок оформлення відносин з параюристами-волонтерами

5. ПРОЦЕДУРА ПІДГОТОВКИ ПАРАЮРИСТІВ-ВОЛОНТЕРІВ

- 5.1. Базове навчання параюристів-волонтерів
- 5.2. Система підвищення кваліфікації параюристів-волонтерів

6. МЕХАНІЗМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ МІЖРЕГІОНАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ З ПАРАЮРИСТАМИ-ВОЛОНТЕРАМИ

- 6.1. Організаційні форми взаємодії
- 6.2. Регламент комунікації
- 6.3. Порядок координації діяльності

7. СИСТЕМА МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ПАРАЮРИСТІВ-ВОЛОНТЕРІВ

- 7.1. Кількісні та якісні показники ефективності
- 7.2. Порядок здійснення моніторингу
- 7.3. Оцінка впливу роботи параюристів-волонтерів на забезпечення доступу до правосуддя

8. ЗАХОДИ МОТИВАЦІЇ ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПАРАЮРИСТІВ-ВОЛОНТЕРІВ

9. РЕГЛАМЕНТ СПІВПРАЦІ З ІНШИМИ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СУБ'ЄКТАМИ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Методичні рекомендації розроблено з метою забезпечення ефективної взаємодії міжрегіональних центрів з надання безоплатної правничої допомоги (далі – міжрегіональні центри) із параюристами-волонтерами в рамках реалізації волонтерської програми “Волонтер БПД” системи надання безоплатної правничої допомоги (далі – система БПД).

1.2. Методичні рекомендації визначають організаційні та методичні засади взаємодії міжрегіональних центрів з параюристами-волонтерами, а також критерії ефективності такої взаємодії.

1.3. Методичні рекомендації розроблено відповідно до Конституції України, законів України «Про безоплатну правову допомогу», «Про волонтерську діяльність», «Про захист персональних даних», підзаконних нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України та Міністерства юстиції України.

1.4. У цих Методичних рекомендаціях терміни вживаються в такому значенні:

Параюрист-волонтер системи БПД (далі – параюрист) – фізична особа, яка пройшла загальну підготовку з правових питань у системі БПД та на добровільних засадах, безоплатно надає суспільно корисні послуги з первинного скринінгу правових проблем громадян та їх перенаправлення до фахівців системи БПД або інших відповідних служб.

Первинний скринінг правових проблем – процес визначення параюристом наявності правової проблеми в ситуації, з якою звернулася особа, та встановлення її характеру з метою подальшого ефективного перенаправлення до відповідного фахівця.

Перенаправлення – процес скерування параюристом-волонтером системи БПД особи, яка має правову проблему, до міжрегіонального центру, місцевого центру, бюро правової допомоги або іншої відповідної установи чи організації, яка компетентна надати фахову допомогу.

Зацікавлені суб'єкти – державні органи, органи місцевого самоврядування, неурядові організації, ініціативні групи громадян, які співпрацюють з системою БПД у питаннях забезпечення доступу до правосуддя. Вразливі категорії населення – групи осіб, які через вік, стан здоров'я, економічне становище, соціальний статус, місце проживання, наслідки збройного конфлікту чи інші обставини мають обмежений доступ до правосуддя та правових послуг.

1.5. Інші терміни, що використовуються у цих Методичних рекомендаціях, вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про безоплатну правову допомогу» та інших нормативно-правових актах.

2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА

2.1. Організація взаємодії міжрегіональних центрів з параюристами-волонтерами здійснюється відповідно до Конституції України; Закону України «Про безоплатну правову допомогу»; Закону України «Про волонтерську діяльність»; Закону України «Про захист персональних даних»; Постанови Кабінету Міністрів України від 11 лютого 2016 р. № 99 «Про реформування територіальних органів Міністерства юстиції та розвиток системи надання безоплатної правової допомоги»; наказу Міністерства юстиції України від 02.07.2012 № 967/5 «Про затвердження Положення про центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги» (у редакції наказу Міністерства юстиції України від 24.05.2016 № 1487/5); наказу Міністерства юстиції України від 21.12.2017 № 4125/5 «Про затвердження Стандартів якості надання безоплатної вторинної правової допомоги у цивільному, адміністративному процесі та представництва у кримінальному процесі»; наказів Координаційного центру з надання правової допомоги.

2.2. У своїй діяльності міжрегіональні центри та параюристи-волонтери керуються також іншими нормативно-правовими актами, що регулюють правовідносини у сфері надання БПД та захисту прав людини.

3. ФУНКЦІЇ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ ПАРАЮРИСТІВ-ВОЛОНТЕРІВ У СИСТЕМІ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ

3.1. Параюристи є важливим елементом у забезпеченні доступу до правосуддя для населення, особливо для вразливих категорій громадян та осіб, які проживають у віддалених населених пунктах або постраждали внаслідок збройного конфлікту.

3.2. Параюристи виконують у громадах такі функції:

3.2.1. Первинний скринінг правових проблем громадян, що передбачає визначення наявності правового аспекту у проблемі особи; класифікацію правової проблеми за галуззю права; оцінку рівня складності та терміновості вирішення проблеми; визначення найбільш доцільних шляхів вирішення проблеми.

3.2.2. Перенаправлення осіб до суб'єктів надання безоплатної правничої допомоги, що включає надання інформації про найближчі центри/бюро правової допомоги; надання контактної інформації та роз'яснення порядку звернення; роз'яснення процедури отримання правничої допомоги; інформування про документи, необхідні для отримання послуг.

3.2.3. Інформаційно-роз'яснювальна робота з підвищення правової свідомості та культури населення: поширення інформаційних матеріалів про систему БПД; участь у правопросвітницьких заходах у громадах; інформування про зміни в законодавстві, що стосуються соціально важливих питань.

3.2.4. Моніторинг правових потреб громади: виявлення типових правових проблем у конкретній громаді; збір та аналіз інформації про бар'єри доступу до правосуддя; інформування системи БПД про виявлені правові потреби громади.

3.3. Параюристам не надаються повноваження щодо надання правових консультацій; складання заяв, скарг та інших документів правового характеру; представництва інтересів осіб у судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами; виконання інших функцій, що належать до компетенції юристів та адвокатів системи БПД.

3.4. У своїй діяльності параюристи повинні дотримуватись принципів верховенства права; законності; конфіденційності; добровільності; неупередженості; безоплатності надання суспільно корисних послуг; поваги до прав, свобод і гідності людини; політичної та релігійної нейтральності.

4. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕДУРИ ПОШУКУ ТА ЗАЛУЧЕННЯ ПАРАЮРИСТІВ-ВОЛОНТЕРІВ

4.1. Критерії відбору параюристів-волонтерів

4.1.1. Міжрегіональні центри здійснюють відбір параюристів-волонтерів за наступними групами критеріїв:

Загальні вимоги до кандидатів включають повну цивільну дієздатність; відсутність судимості за умисні злочини; дотримання етичних норм поведінки; готовність дотримуватися принципів та цінностей системи БПД.

Вимоги до мотивації та ціннісних орієнтирів передбачають виражене бажання надавати допомогу членам громади; прагнення до саморозвитку та професійного вдосконалення; усвідомлення цінності рівного доступу до правосуддя; готовність за вибором параюриста на регулярній основі або час від часу здійснювати волонтерську діяльність; відповідальне ставлення до виконання взятих на себе зобов'язань.

Критерії соціального капіталу в громаді охоплюють авторитет та позитивну репутацію в місцевій громаді; наявність соціальних зв'язків та включеність у життя громади; розуміння локального контексту, потреб та проблем громади; обізнаність щодо наявних у громаді ресурсів та можливостей.

Вимоги до комунікаційних навичок стосуються навичок активного слухання та постановки релевантних запитань; здатності до чіткого та доступного формулювання думок; уміння встанов-

лювати та підтримувати комунікацію з різними категоріями населення; емпатії та поваги до співрозмовника.

Мінімально необхідні навички та компетенції включають базову правову грамотність або готовність її набути; аналітичне мислення та здатність до структурування інформації; організаційні навички та самодисципліну; базову цифрову компетентність (користування комп'ютером, смартфоном, мережею Інтернет).

4.1.2. Додатковими перевагами при відборі кандидатів є наявність досвіду громадської або волонтерської діяльності; професійний досвід у дотичних сферах (соціальна робота, педагогіка, медицина, публічне адміністрування тощо); спеціалізовані знання щодо потреб окремих вразливих груп населення; досвід надання допомоги постраждалим внаслідок збройного конфлікту; знання державної мови та мов національних меншин, поширених у регіоні.

4.1.3. Наявність юридичної освіти не є обов'язковою вимогою для параюристів-волонтерів. Представники інших професій можуть ефективно виконувати функції параюристів завдяки вираженому бажанню допомагати громаді, вже наявним авторитету та довірі в громаді, а також набутим під час підготовки знанням.

4.2. Джерела та механізми пошуку параюристів-волонтерів

4.2.1. Міжрегіональні центри здійснюють пошук потенційних параюристів-волонтерів шляхом

взаємодії з різними установами та організаціями.

Взаємодія з органами місцевого самоврядування реалізується через співпрацю з сільськими, селищними, міськими радами та їх виконавчими органами; старостами старостинських округів; постійними та тимчасовими комісіями місцевих рад; громадськими радами при органах місцевого самоврядування.

Співпраця з громадськими об'єднаннями та благодійними організаціями передбачає залучення місцевих громадських організацій правозахисного та соціального спрямування; волонтерських об'єднань та ініціатив; спілок та асоціацій внутрішньо переміщених осіб; ветеранських організацій; благодійних фондів та релігійних організацій; організацій, що опікуються правами осіб з інвалідністю.

Взаємодія із закладами освіти та культури здійснюється з публічними бібліотеками, особливо у сільській місцевості; закладами загальної середньої та професійної (професійно-технічної) освіти; центрами позашкільної освіти; будинками культури та клубами; закладами вищої освіти, що здійснюють підготовку фахівців соціальної сфери.

Співпраця з установами соціального захисту та надання послуг реалізується через контакти з центрами соціальних служб; територіальними центрами соціального обслуговування; центрами надання адміністративних послуг; центрами зайнятості; центрами з надання послуг учасникам бойових дій.

4.2.2. Додатковими джерелами пошуку параюристів-волонтерів є учасники правопросвітницьких заходів системи БПД; діючі параюристи та волонтери, які можуть рекомендувати потенційних кандидатів; клієнти системи БПД, які виявили бажання долучитися до волонтерської діяльності; соціальні мережі та онлайн-спільноти місцевих громад.

4.2.3. Для залучення параюристів-волонтерів міжрегіональні центри здійснюють комплексну інформаційну кампанію через організацію презентацій волонтерської програми на заходах у громадах, підготовку та розміщення інформаційних матеріалів у місцевих ЗМІ, поширення інформації через соціальні мережі, розміщення інформаційних матеріалів у приміщеннях державних установ, закладів освіти, культури, виготовлення та розповсюдження промоційних матеріалів.

Важливим елементом залучення є організація ознайомчих зустрічей, під час яких проводяться презентації про систему БПД та волонтерську програму, надається детальна інформація про роль та функції параюриста, надаються відповіді на запитання потенційних кандидатів, демонструються практичні приклади діяльності параюристів.

Процес відбору включає заповнення кандидатом або кандидаткою анкети та подальше проходження дистанційного курсу "Основи волонтерської діяльності". За отриманою в анкеті інформацією центрами визначається рівень зацікавленості та готовності особи до волонтерської діяльності, виявляються сильні сторони кандидата або кандидати та потенціал розвитку, надається інформація про можливості навчання та підтримки.

Ефективним механізмом є запрошення потенційних параюристів на заходи системи БПД, зокрема залучення до участі у правопросвітницьких заходах, запрошення на дні відкритих дверей у центрах та бюро, залучення до спостереження за роботою центрів та бюро.

4.3. Порядок оформлення відносин з параюристами-волонтерами

4.3.1. Відносини між міжрегіональним центром та параюристом-волонтером оформлюються шляхом укладення договору про провадження волонтерської діяльності відповідно до Закону України «Про волонтерську діяльність».

4.3.2. Договір про провадження волонтерської діяльності укладається у письмовій формі і повинен містити опис волонтерської діяльності (завдання); період провадження волонтерської діяльності; права та обов'язки сторін; відповідальність за заподіяння збитків; умови розірвання договору; інші умови за згодою сторін.

4.3.3. До укладення договору про провадження волонтерської діяльності кандидат у параюристи-волонтери зобов'язаний надати заяву про бажання здійснювати волонтерську діяльність; копію документа, що посвідчує особу; згоду на обробку персональних даних.

4.3.4. Після укладення договору параюристу-волонтеру видається посвідчення, що підтверджує його статус. Посвідчення видається на термін дії договору.

4.3.5. Міжрегіональний центр забезпечує доступ параюристів до мобільного застосунку «Параюристи».

5. ПРОЦЕДУРА ПІДГОТОВКИ ПАРАЮРИСТІВ-ВОЛОНТЕРІВ

5.1. Базове навчання параюристів-волонтерів

5.1.1. Базове навчання є обов'язковим для всіх параюристів-волонтерів і спрямоване на формування сукупності знань, умінь та навичок, необхідних для здійснення волонтерської діяльності.

5.1.2. Базове навчання параюристів-волонтерів здійснюється за основними тематичними напрямками, які охоплюють систему БПД; основи правових знань; межі компетенції параюриста; комунікаційні навички; технічні аспекти діяльності.

В рамках вивчення системи БПД параюристи-волонтери ознайомлюються зі структурою та функціями системи БПД, видами безоплатної правничої допомоги та категоріями осіб, які мають право на БВПД, порядком звернення за безоплатною правничою допомогою, механізмами перенаправлення до державних установ та неурядових організацій.

Модуль з основ правових знань включає вивчення конституційних прав та свобод людини і громадянина, основ цивільного, сімейного, трудового, житлового права та права соціального забезпечення, особливостей правового статусу вразливих категорій населення, правових аспектів захисту прав внутрішньо переміщених осіб та інших категорій осіб, постраждалих внаслідок збройного конфлікту.

У процесі навчання параюристи-волонтери детально вивчають межі компетенції параюриста,

розуміючи свою роль як сполучної ланки між громадою та системою БПД, засвоюють розмежування функцій параюриста та юриста, етичні стандарти роботи параюриста, принципи забезпечення конфіденційності та захисту персональних даних.

Розвиток комунікаційних навичок передбачає оволодіння техніками активного слухання та ефективного інтерв'ювання, розуміння особливостей комунікації з людьми у стресовому стані, засвоєння специфіки роботи з різними вразливими категоріями населення, оволодіння техніками ефективного перенаправлення до фахівців.

Технічні аспекти діяльності включають опанування роботи з мобільним застосунком «Параюристи», ознайомлення з порядком ведення документації та звітності, використання інформаційних ресурсів системи БПД, забезпечення захисту персональних даних при роботі з документами.

5.1.3. Форми проведення базового навчання включають на вибір очні тренінги в міжрегіональних центрах або на локаціях у громадах; дистанційне навчання (синхронне та асинхронне); змішане навчання (поєднання очних та дистанційних компонентів); самостійне опрацювання навчальних матеріалів з наступним тестуванням; практичні заняття з використанням інтерактивних методів навчання.

5.1.4. По завершенні базового навчання проводиться оцінювання набутих знань та навичок. За результатами успішного проходження базового навчання параюристу видається відповідний сертифікат.

5.2. Система підвищення кваліфікації параюристів-волонтерів

5.2.1. З метою забезпечення належного рівня компетентності параюристів-волонтерів міжрегіональні центри забезпечують функціонування системи підвищення їх кваліфікації.

5.2.2. Основними компонентами системи підвищення кваліфікації є річний план навчальних заходів, інформаційно-методичне забезпечення, система наставництва та професійної підтримки, координаційні зустрічі регіонального рівня, участь у національних заходах.

Річний план навчальних заходів включає періодичні тематичні вебінари з актуальних правових питань, регулярні онлайн-зустрічі для обміну досвідом та обговорення практичних випадків, очні тренінги з розвитку спеціальних навичок (за можливості), спеціалізовані курси з окремих напрямів правозахисної діяльності для підсилення ефективності перенаправлень.

Інформаційно-методичне забезпечення передбачає доступ до бібліотеки типових юридичних консультацій WikiLegalAid, бази знань додатка "Параюристи", надання методичних матеріалів та інфографіки з правових питань, забезпечення доступу до записів вебінарів та тренінгів, розробку та поширення практичних кейсів і алгоритмів дій у типових ситуаціях.

Система наставництва та професійної підтримки реалізується через призначення наставників з-поміж досвідчених працівників системи БПД

або параюристів, проведення індивідуальних консультацій з наставниками, організацію спільної участі у заходах наставника та параюриста, супервізійні зустрічі для обговорення складних випадків.

Координаційні зустрічі регіонального рівня дозволяють обговорювати типові правові проблеми у громадах регіону, обмінюватися успішними практиками та методиками роботи, аналізувати складні випадки та шукати оптимальні рішення, ознайомлюватися з новими методичними матеріалами та ресурсами.

Участь у національних заходах охоплює всеукраїнські форуми та конференції параюристів, міжрегіональні обміни досвідом, всеукраїнські конкурси та ініціативи, участь у спільних проєктах параюристів-волонтерів з різних регіонів.

5.2.3. При плануванні та організації заходів з підвищення кваліфікації необхідно враховувати волонтерський характер діяльності параюристів; наявність у параюристів основного місця роботи та інших зобов'язань; доступ до Інтернету та технічних засобів у різних населених пунктах; рівень вхідних знань та навичок параюристів; специфіку правових проблем у конкретному регіоні.

6. МЕХАНІЗМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ МІЖРЕГІОНАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ З ПАРАЮРИСТАМИ-ВОЛОНТЕРАМИ

6.1. Організаційні форми взаємодії

6.1.1. Для забезпечення ефективної та систематичної взаємодії з параюристами міжрегіональні центри запроваджують різноманітні організаційні форми співпраці.

Важливим елементом є проведення координаційних зустрічей у форматі періодичних (щомісячних або щоквартальних) зустрічей в очному або дистанційному форматі. Під час таких зустрічей відбувається обговорення актуальних правових проблем у громадах, планування спільних правопросвітницьких заходів, аналіз проблемних питань та обмін досвідом, ознайомлення з новими матеріалами та змінами в законодавстві.

Система кураторства реалізується через призначення відповідального працівника міжрегіонального центру (куратора) для групи параюристів, забезпечення регулярного зв'язку куратора з параюристами, оперативне реагування на запити та проблеми параюристів, надання методичної підтримки та консультацій, моніторинг діяльності параюристів.

Спільна правопросвітницька діяльність передбачає залучення параюристів до планування правопросвітницьких заходів у громадах, спільну організацію та проведення інформаційних кампаній, участь параюристів у виїзних консультаціях

фахівців міжрегіонального центру, спільне розроблення інформаційних матеріалів для поширення у громадах.

Належна формалізація відносин забезпечується через укладання та своєчасне оновлення договорів про волонтерську діяльність, чітке визначення завдань, прав та обов'язків сторін.

6.2. Регламент комунікації

6.2.1. Для забезпечення ефективної взаємодії з параюристами-волонтерами міжрегіональні центри розробляють регламент комунікації, який визначає основні канали, періодичність та формат спілкування.

6.2.2. Основними каналами комунікації Координаційного центру з надання правничої допомоги (далі - Координаційний центр) та/або міжрегіональних центрів з параюристами-волонтерами є: Офіційне листування здійснюється через електронну пошту. Цей канал використовується для надсилання офіційних повідомлень, методичних матеріалів, навчальних програм, інформації про зміни в законодавстві, запрошень на заходи. Електронне листування має архівуватися та зберігатися відповідно до встановлених правил документообігу.

Оперативна комунікація забезпечується через визначені месенджери (Viber, Telegram, WhatsApp тощо). В месенджерах через створені тематичні групи для параюристів, де відбувається обмін актуальною інформацією, оперативне інформування про зміни та події, вирішення поточних питань.

Куратор параюристів є модератором таких груп та відповідає за актуальність інформації, що там розміщується.

Професійна взаємодія з параюристами відбувається через мобільний застосунок «Параюристи». Застосунок є основним інструментом для перенаправлення клієнтів, доступу до правової бази знань, комунікації з фахівцями системи БПД, отримання важливих оновлень, фіксації діяльності параюристів. Координаційний центр забезпечує навчання параюристів щодо користування застосунком та його регулярне оновлення.

У випадках, коли необхідна негайна комунікація або вирішення термінових питань, використовується телефонний зв'язок. Координаційний центр та/або міжрегіональний центр забезпечує наявність контактного телефону для оперативного зв'язку з параюристами та можливість консультування у складних випадках.

Для проведення координаційних зустрічей, навчання, супервізій та обговорення складних випадків використовуються онлайн-платформи для відеоконференцій визначається основна платформа для проведення таких заходів та забезпечується технічна підтримка параюристам-волонтерам щодо її використання.

6.2.3. Періодичність комунікації визначається з урахуванням потреб конкретної групи параюристів, проте рекомендується дотримуватися таких мінімальних норм:

- Щотижневе оновлення інформації у групових чатах;

- Щомісячна індивідуальна комунікація куратора з кожним параюристом;
- Щоквартальні координаційні зустрічі всіх параюристів регіону;
- Негайне інформування про зміни в законодавстві, що впливають на діяльність параюристів.

6.2.4. При організації комунікації необхідно враховувати такі особливості:

- Наявність основного місця роботи у параюристів та пов'язані з цим обмеження щодо часу;
- Рівень технічного забезпечення та доступу до Інтернету в різних населених пунктах;
- Індивідуальні комунікаційні преференції параюристів;
- Необхідність забезпечення конфіденційності при обговоренні чутливих питань.

6.2.5. Координаційний центр та/або Міжрегіональний центр призначає відповідальну особу за організацію комунікації з параюристами-волонтерами, яка забезпечує систематичність та ефективність такої комунікації, моніторинг зворотного зв'язку, своєчасне реагування на виявлені проблеми.

6.3. Порядок координації діяльності

6.3.1. Координація діяльності параюристів-волонтерів здійснюється відповідно до затвердженого порядку, який визначає структуру відповідальності, механізми взаємодії та процедури звітності.

6.3.2. Структура відповідальності за координацію діяльності параюристів-волонтерів може включати:

Директора міжрегіонального центру, який забезпечує загальне керівництво взаємодією з параюристами-волонтерами, затверджує відповідні плани роботи, визначає стратегічні напрями розвитку волонтерської програми, представляє інтереси параюристів на регіональному та національному рівнях.

Заступника директора, відповідального за забезпечення доступу до безоплатної правничої допомоги, який здійснює оперативне керівництво процесами залучення, навчання та координації роботи параюристів-волонтерів, забезпечує інтеграцію їхньої діяльності в загальну систему надання БПД в регіоні.

Координатора взаємодії з параюристами, який призначається з числа працівників Координаційного центру та/або міжрегіонального центру та відповідає за безпосередню комунікацію з параюристами, організацію навчання та підвищення кваліфікації, облік діяльності, аналіз ефективності, вирішення поточних проблем.

Кураторів груп параюристів, які призначаються для безпосередньої взаємодії з параюристами в окремих громадах або районах, забезпечення методичної підтримки, моніторингу діяльності, попередження та вирішення конфліктних ситуацій.

6.3.3. Основними механізмами координації є:

Система супервізій, яка передбачає проведення регулярних індивідуальних та групових зустрічей з параюристами для обговорення їхньої діяльності, наявних проблем, шляхів їх вирішення, а також надання емоційної підтримки.

Методична підтримка, яка забезпечується через розробку та надання параюристам алгоритмів дій у типових ситуаціях, шаблонів та зразків документів, інформаційних матеріалів, доступу до бази знань WikiLegalAid, а також до параюридичної бази знань додатка "Параюристи". Коорд відповідає за актуалізацію таких матеріалів та їх відповідність чинному законодавству.

Система швидкого реагування на складні випадки, яка забезпечує можливість оперативного консультування параюристів у ситуаціях, що потребують невідкладного вирішення. Для цього визначаються відповідальні особи, які забезпечують чергування та доступність для консультацій у визначені години.

Система обліку та аналізу діяльності параюристів, яка дозволяє відстежувати обсяг та ефективність їхньої роботи, виявляти типові проблеми, планувати правопросвітницькі заходи. Облік здійснюється через мобільний застосунок «Параюристи» та періодичну звітність.

6.3.4. Процедура звітності параюристів передбачає:

Щомісячне надання інформації про проведену діяльність, яка включає кількість проведених первинних консультацій, здійснених перенаправлень, участь у правопросвітницьких заходах, виявлені типові правові проблеми громади. Така звітність здійснюється через мобільний застосунок «Параюристи» або в інший визначений спосіб.

Щоквартальне обговорення результатів діяльності на координаційних зустрічах, де аналізуються

досягнення, виявлені проблеми, шляхи їх вирішення, ефективність взаємодії з системою БПД, плануються подальші дії.

Річний звіт про діяльність, який узагальнює результати роботи за рік, відображає вплив діяльності параюристів на забезпечення доступу до правосуддя в громаді, містить пропозиції щодо вдосконалення системи взаємодії.

6.3.5. Міжрегіональний центр забезпечує гнучкість у координації діяльності параюристів, враховуючи особливості конкретних громад, індивідуальні можливості параюристів, специфіку правових потреб різних категорій населення.

7. СИСТЕМА МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ПАРАЮРИСТІВ-ВОЛОНТЕРІВ

7.1. Кількісні та якісні показники ефективності

7.1.1. Для об'єктивного оцінювання ефективності роботи параюристів-волонтерів міжрегіональні центри застосовують систему показників, яка враховує як кількісні, так і якісні аспекти діяльності.

7.1.2. Основними кількісними показниками є:

Показники активності параюриста, які відображають обсяг проведеної роботи: кількість годин волонтерської діяльності на місяць; кількість проведених первинних консультацій; кількість здійснених перенаправлень до системи БПД та інших організацій; кількість розповсюджених інформаційних матеріалів.

Показники правопросвітницької діяльності, які характеризують внесок параюриста у підвищення правової культури громади: кількість проведених або підтриманих правопросвітницьких заходів; кількість учасників цих заходів; охоплення різних цільових груп (молодь, пенсіонери, ВПО, особи з інвалідністю тощо).

Показники професійного розвитку, які відображають зусилля параюриста з підвищення власної компетентності: кількість пройдених навчальних курсів та тренінгів; кількість годин, присвячених самоосвіті; участь у координаційних зустрічах та обміні досвідом.

7.1.3. Основними якісними показниками є:

Якість первинного скринінгу та перенаправлення, яка оцінюється за такими критеріями: правильність визначення наявності правового аспекту у проблемі; точність класифікації правової проблеми; доцільність обраного шляху вирішення; повнота зібраної під час скринінгу інформації; підготовленість клієнта до звернення до юриста (наявність необхідних документів, розуміння процедури).

Вплив на правову спроможність громади, який оцінюється за: змінами у рівні правової обізнаності в громаді; підвищенням довіри до системи БПД; зростанням кількості звернень за правничою допомогою; вирішенням системних правових проблем громади.

Рівень задоволеності клієнтів, який визначається через: безпосередні відгуки осіб, яким надавалася допомога; оцінку співпраці з боку фахівців системи БПД; самооцінку параюриста щодо власної ефективності; відгуки партнерських організацій.

Інноваційність та ініціативність, які проявляються у: пропозиціях щодо вдосконалення роботи; розробці нових підходів до правопросвітництва; ініціативах з вирішення правових проблем громади; залученні додаткових ресурсів для правової підтримки громади.

7.1.4. При застосуванні показників ефективності необхідно враховувати:

- Особливості конкретної громади та контекст роботи параюриста;

- Волонтерський характер діяльності та пов'язані з цим обмеження;
- Різницю у вихідних умовах роботи різних параюристів;
- Динаміку показників у часі, а не лише абсолютні значення.

7.1.5. Особливу увагу необхідно приділяти врахуванню волонтерського характеру діяльності при визначенні показників ефективності. Волонтерська діяльність параюристів здійснюється у вільний від основної роботи та інших зобов'язань час, має непостійний характер та залежить від багатьох зовнішніх факторів. З огляду на це, кількісні показники мають встановлюватися індивідуально для кожного параюриста з урахуванням його можливостей, доступного часу та місцевого контексту. Неприпустимим є встановлення жорстких кількісних нормативів, які можуть призвести до формалізації роботи, вигорання або припинення волонтерської діяльності. При оцінюванні ефективності роботи параюристів перевага має надаватися якісним показникам, що відображають реальний вплив їхньої діяльності на доступ до правосуддя в громаді.

7.1.6. Показники ефективності мають бути прозорими та зрозумілими для параюристів. Міжрегіональний центр проводить роз'яснювальну роботу щодо критеріїв оцінювання та залучає параюристів до обговорення та вдосконалення системи показників. Кожен параюрист повинен розуміти, за якими критеріями оцінюється його діяльність та яким чином результати оцінювання впливають

на подальшу співпрацю. Процес оцінювання має бути спрямований на підтримку та розвиток параюристів, а не на контроль чи створення додаткового навантаження.

7.2. Порядок здійснення моніторингу

7.2.1. Моніторинг діяльності параюристів здійснюється Координаційним центром та/або міжрегіональними центрами на постійній основі з метою своєчасного виявлення проблем, надання необхідної підтримки та вдосконалення взаємодії.

7.2.2. Основними складовими системи моніторингу є:

Регулярна звітність параюристів, яка здійснюється через мобільний застосунок «Параюристи» або іншими визначеними способами. Звітність включає інформацію про проведену діяльність, виявлені правові проблеми, здійснені перенаправлення, участь у правопросвітницьких заходах. Періодичність звітування визначається міжрегіональним центром з урахуванням інтенсивності діяльності параюриста, але не рідше одного разу на місяць.

Аналіз перенаправлень, який здійснюється шляхом відстеження звернень осіб до центрів та бюро правової допомоги за рекомендацією параюристів. При цьому оцінюється відповідність проблеми особи профілю системи БПД, повнота первинної інформації, зібраної параюристом, підготовленість особи до отримання правничої допомоги. Такий аналіз дозволяє оцінити ефективність первинного скринінгу та точність перенаправлень.

Зворотний зв'язок від клієнтів, який збирається через опитування осіб, що отримали допомогу параюристів, аналіз відгуків, залишених у книгах скарг та пропозицій, обговорення з представниками громад. Зворотний зв'язок дозволяє оцінити доступність параюриста, його комунікативні навички, корисність наданої інформації, загальне враження від взаємодії.

Спостереження за діяльністю параюристів, яке здійснюється кураторами та координаторами волонтерської програми шляхом відвідування заходів за участю параюристів, спільних виїздів до громад, аналізу матеріалів, розроблених параюристами. Спостереження дозволяє оцінити практичні навички параюриста, його взаємодію з громадою, відповідність діяльності встановленим стандартам.

Супервізійні сесії, під час яких обговорюються конкретні випадки з практики параюриста, виявлені проблеми, шляхи їх вирішення, емоційний стан параюриста, його потреби у додатковому навчанні чи підтримці. Супервізії проводяться як індивідуально, так і в групах, що дозволяє обмінюватися досвідом та колективно знаходити рішення складних питань.

7.2.3. Дані моніторингу систематизуються та аналізуються за такими напрямками:

- Ефективність діяльності окремих параюристів;
- Типові правові проблеми у різних громадах;
- Ефективність різних форм взаємодії з параюристами;
- Потреби у додатковому навчанні та методичній підтримці;

- Вплив діяльності параюристів на правову спроможність громад.

7.2.4. Результати моніторингу використовуються для:

- Надання індивідуальної підтримки параюристам;
- Вдосконалення програм навчання та підвищення кваліфікації;
- Розробки нових методичних матеріалів;
- Планування правопросвітницьких заходів;
- Вдосконалення механізмів взаємодії з параюристами;
- Адвокації системних змін у сфері забезпечення доступу до правосуддя.

7.2.5. Міжрегіональний центр забезпечує прозорість процедур моніторингу та їх спрямованість на розвиток потенціалу параюристів, а не на контроль чи критику їхньої діяльності.

7.3. Оцінка впливу роботи параюристів-волонтерів на забезпечення доступу до правосуддя

7.3.1. Координаційний центр та/або міжрегіональні центри здійснюють комплексну оцінку впливу діяльності параюристів-волонтерів на забезпечення доступу до правосуддя в громадах, особливо для вразливих категорій населення та осіб, постраждалих внаслідок збройного конфлікту.

7.3.2. Основними напрямками оцінки впливу є:

Розширення географічного доступу до правничої допомоги, яке оцінюється через збільшення кількості населених пунктів, охоплених системою

надання БПД; зменшення відстані, яку особам необхідно подолати для отримання правничої допомоги; збільшення кількості звернень з віддалених населених пунктів.

Покращення доступу вразливих груп до правосуддя, яке визначається через збільшення кількості звернень від представників вразливих категорій населення; розширення спектру правових проблем, з якими звертаються вразливі групи; зростання кількості успішно вирішених справ для цих категорій осіб.

Підвищення правової спроможності громад, яке проявляється у зростанні рівня правової обізнаності членів громади; розвитку навичок самозахисту прав; формуванні культури звернення за правничою допомогою на ранніх стадіях виникнення проблеми; зменшенні кількості випадків правового нігілізму.

Вплив на вирішення системних правових проблем у громадах, який оцінюється через виявлення та документування типових порушень прав у конкретних громадах; розробку та впровадження механізмів їх вирішення; адвокацію змін у місцевих політиках та практиках; зменшення кількості повторюваних порушень.

7.3.3. Для оцінки впливу використовуються такі інструменти:

Аналіз статистичних даних системи БПД, який дозволяє відстежити зміни у кількості та структурі звернень, географії клієнтів, результативності наданої допомоги, особливо в громадах, де працюють параюристи.

Проведення фокус-груп та інтерв'ю з представниками громад, що дозволяє отримати якісну інформацію про зміни у доступі до правосуддя, рівні правової обізнаності, сприйнятті системи БПД.

Опитування партнерських організацій (органів місцевого самоврядування, громадських організацій, соціальних служб) щодо їхньої оцінки змін у доступності правничої допомоги та правовій спроможності громад.

Аналіз конкретних випадків (кейс-стаді), який дозволяє глибше зрозуміти вплив діяльності параюристів на вирішення складних правових проблем, особливо для вразливих категорій населення.

7.3.4. Оцінка впливу проводиться на регулярній основі (не рідше одного разу на рік) та використовується для:

- Стратегічного планування розвитку мережі параюристів;
- Адвокації збільшення підтримки волонтерської програми;
- Вдосконалення механізмів взаємодії з параюристами;
- Демонстрації цінності параюридичної діяльності для забезпечення доступу до правосуддя;
- Поширення успішного досвіду на інші регіони.

7.3.5. Результати оцінки впливу доводяться до відома параюристів, що сприяє підвищенню їхньої мотивації та розумінню важливості їхньої діяльності для забезпечення доступу до правосуддя.

8. ЗАХОДИ МОТИВАЦІЇ ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПАРАЮРИСТІВ-ВОЛОНТЕРІВ

8.1. Враховуючи волонтерський характер діяльності параюристів-волонтерів, Координаційний центр та/або міжрегіональні центри мають приділяти особливу увагу питанням підтримки їхньої мотивації та попередження професійного вигорання.

8.2. Основними заходами підтримки мотивації параюристів є:

8.2.1. Забезпечення визнання та оцінки їхнього внеску через:

Публічне визнання досягнень параюристів шляхом відзначення їхньої діяльності на офіційних заходах, у публікаціях, на веб-сайтах та у соціальних мережах системи БПД, у місцевих ЗМІ. Особлива увага приділяється висвітленню конкретних історій успіху, які демонструють позитивний вплив роботи параюристів на життя людей.

Запровадження системи відзнак та нагород для параюристів, які демонструють видатні результати або тривалу відданість справі. Такі відзнаки можуть включати почесні грамоти, подяки, сертифікати досягнень, символічні нагороди. Важливо, щоб процес відзначення був прозорим та ґрунтувався на чітких критеріях.

Постійний зворотний зв'язок щодо результатів діяльності параюристів, який дозволяє їм бачити конкретний вплив своєї роботи. Такий зворотний

зв'язок може надаватися під час супервізій, координаційних зустрічей, через особисті комунікації з куратором.

8.2.2. Створення можливостей для професійного розвитку та самореалізації:

Забезпечення доступу до різноманітних навчальних можливостей, включаючи тренінги, вебінари, конференції, обміни досвідом з іншими регіонами. Важливо, щоб навчання відповідало потребам та інтересам параюристів, було практично орієнтованим та доступним з точки зору часу та місця проведення.

Сприяння розвитку лідерського потенціалу параюристів шляхом залучення їх до планування та проведення заходів, розробки матеріалів, менторства для нових волонтерів. Це дозволяє параюристам розвивати нові навички та відчувати більшу залученість до спільної справи.

Надання можливостей для творчої самореалізації через розробку та впровадження власних ініціатив у сфері правопросвітництва, адвокації, інформування громади. Міжрегіональний центр забезпечує необхідну підтримку таких ініціатив, включаючи методичну допомогу, інформаційний супровід, залучення партнерів.

8.2.3. Формування спільноти та відчуття приналежності:

Організація регулярних зустрічей параюристів, які мають не лише робочий, але й неформальний характер. Такі зустрічі сприяють формуванню особистих зв'язків, обміну досвідом, взаємній підтримці.

Створення спільних традицій, ритуалів, символіки, які посилюють відчуття приналежності до спільноти. Це можуть бути спільні святкування досягнень, відзначення важливих дат, використання спільних символів (логотипи, елементи одягу тощо).

Забезпечення постійної комунікації та взаємодії між параюристами через спільні групи в месенджерах, соціальних мережах, регулярні інформаційні розсилки. Важливо, щоб така комунікація була не лише інформативною, але й підтримувала відчуття спільноти та взаємної підтримки.

8.2.4. Практична підтримка волонтерської діяльності:

Забезпечення необхідними матеріалами та ресурсами для ефективної роботи (інформаційні матеріали, канцелярське приладдя, доступ до комп'ютерної техніки та Інтернету за потреби).

Компенсація витрат, пов'язаних з волонтерською діяльністю, відповідно до законодавства (проїзд до місць проведення заходів, витрати на зв'язок тощо).

Надання допомоги у вирішенні практичних питань організації роботи (пошук приміщень для зустрічей, координація з партнерськими організаціями, логістична підтримка).

8.3. Заходи з попередження професійного вигорання параюристів-волонтерів включають:

8.3.1. Моніторинг психологічного стану та раннє виявлення ознак вигорання:

Регулярні індивідуальні бесіди кураторів з параюристами-волонтерами, які дозволяють відстежу-

вати зміни в емоційному стані, мотивації, задоволеності від волонтерської діяльності.

Проведення анонімних опитувань щодо рівня стресу, емоційного виснаження, балансу між волонтерською діяльністю та іншими сферами життя.

Навчання параюристів-волонтерів розпізнавати ранні ознаки вигорання та своєчасно звертатися за підтримкою.

8.3.2. Створення системи психологічної підтримки:

Проведення регулярних групових супервізій, які дозволяють обговорювати емоційно складні випадки, ділитися переживаннями, отримувати підтримку колег.

Організація тренінгів з розвитку навичок психологічної самодопомоги, управління стресом, встановлення здорових меж у роботі з клієнтами.

8.3.3. Впровадження практик здорового балансу та регуляції навантаження:

Встановлення розумних обмежень щодо обсягу волонтерської діяльності, враховуючи індивідуальні можливості та обставини кожного параюриста.

8.3.3. Впровадження практик здорового балансу та регуляції навантаження:

Встановлення розумних обмежень щодо обсягу волонтерської діяльності, враховуючи індивідуальні можливості та обставини кожного параюриста. Рекомендовано визначити оптимальну кількість годин волонтерської роботи на тиждень, яка не призводить до виснаження.

Забезпечення можливості гнучкого графіку волонтерської діяльності та права на перерву. Параюристам має бути забезпечена можливість тимчасово зменшити активність або взяти паузу за потреби без негативних наслідків для подальшої співпраці.

Раціональний розподіл складних випадків, особливо тих, що пов'язані з емоційно важкими ситуаціями (домашнє насильство, захист прав дітей, ситуації, пов'язані з воєнними діями тощо). Жоден параюрист не повинен постійно працювати лише зі складними випадками.

8.3.4. Формування культури взаємної підтримки: Заохочення створення груп взаємодопомоги серед параюристів-волонтерів, де вони можуть обговорювати складні ситуації, ділитися досвідом подолання стресу, надавати емоційну підтримку одне одному.

Впровадження практики наставництва, де досвідчені параюристи-волонтери підтримують новачків, допомагаючи їм адаптуватися до волонтерської діяльності та ефективно управляти стресом. Організація спільних заходів, які мають відновлювальний характер – тренінги з командоутворення, спільне відзначення успіхів, неформальні зустрічі, що сприяють формуванню довірливих стосунків та відчуття підтримки.

8.4. Координаційний центр та/або міжрегіональні центри систематично аналізують ефективність заходів з підтримки мотивації та попередження вигорання, враховуючи зворотний зв'язок від параюристів та адаптуючи ці заходи відповідно до виявлених потреб.

8.5. При плануванні заходів мотивації та попередження вигорання враховуються індивідуальні особливості параюристів, специфіка їхньої основної діяльності, умови роботи в конкретних громадах, особливості правових проблем, з якими вони стикаються.

9. РЕГЛАМЕНТ СПІВПРАЦІ З ІНШИМИ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СУБ'ЄКТАМИ

9.1. Координаційний центр та /або міжрегіональні центри забезпечують ефективну взаємодію параюристів з іншими зацікавленими суб'єктами у сфері надання правничої допомоги та захисту прав людини, що сприяє комплексному підходу до вирішення правових проблем громад.

9.2. Основними суб'єктами взаємодії є:

9.2.1. Органи місцевого самоврядування та державної влади:

Сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі органи, з якими взаємодія здійснюється шляхом участі параюристів у засіданнях та заходах рад, інформування про типові правові проблеми громади, спільного проведення правопросвітницьких заходів, надання пропозицій щодо покращення місцевих політик та практик, які впливають на реалізацію прав громадян.

Територіальні підрозділи центральних органів виконавчої влади (управління соціального захисту, пенсійного фонду, центри зайнятості тощо), з якими взаємодія спрямована на забезпечення ефективного перенаправлення громадян, моніторинг дотримання прав вразливих категорій населення, вирішення системних проблем у доступі до соціальних послуг та гарантій.

Правоохоронні органи, з якими співпраця здійснюється з метою забезпечення своєчасного реагування на порушення прав громадян, розвитку

практик дружнього до громадян правозастосування, проведення спільних превентивних та правопросвітницьких заходів.

9.2.2. Неурядові організації та благодійні фонди:

Місцеві громадські організації, особливо ті, що працюють у сфері захисту прав людини та надання соціальних послуг, з якими взаємодія передбачає обмін інформацією про правові проблеми громад, взаємне перенаправлення клієнтів, спільне проведення правопросвітницьких заходів, адвокацію системних змін.

Мережі параюристів, створені в рамках інших ініціатив, з якими співпраця спрямована на обмін досвідом, взаємне навчання, координацію діяльності для забезпечення комплексного охоплення різних категорій населення та територій.

Благодійні фонди, які працюють з вразливими категоріями населення, з якими взаємодія здійснюється з метою залучення додаткових ресурсів для підтримки правових ініціатив у громадах, спільного проведення заходів, надання комплексної допомоги особам у складних життєвих обставинах.

9.2.3. Інші надавачі правничої допомоги:

Адвокати, які надають безоплатну вторинну правничу допомогу, з якими взаємодія спрямована на забезпечення ефективного перенаправлення клієнтів, обмін інформацією про правові проблеми громад, підвищення правової обізнаності параюристів.

Юридичні клініки закладів вищої освіти, з якими співпраця здійснюється шляхом організації спіль-

них правопросвітницьких заходів, залучення студентів до волонтерської діяльності, використання експертного потенціалу викладачів для навчання параюристів.

Приватні юристи та юридичні фірми, які надають рго вопо послуги, з якими взаємодія передбачає перенаправлення складних або специфічних випадків, залучення їх до навчання параюристів, спільних правопросвітницьких ініціатив.

9.2.4. Заклади освіти та культури:

Школи та заклади позашкільної освіти, з якими співпраця спрямована на проведення правопросвітницьких заходів для дітей та молоді, створення шкільних правових клубів, підвищення правової обізнаності батьків.

Публічні бібліотеки, особливо в сільській місцевості, які можуть виступати центрами доступу до правової інформації та проведення зустрічей параюристів з громадою, місцем розміщення інформаційних матеріалів.

Будинки культури та клуби, які є локаціями для проведення правопросвітницьких заходів, інформаційних кампаній, зустрічей з громадою з правових питань.

9.2.5. Засоби масової інформації та соціальні мережі:

Місцеві газети, радіостанції, телеканали, які використовуються для поширення інформації про діяльність параюристів, доступність правничої допомоги, підвищення правової обізнаності громади.

Соціальні мережі та онлайн-спільноти, через які відбувається оперативне інформування про правові можливості, зміни в законодавстві, доступні ресурси правової допомоги.

9.3. Основними механізмами взаємодії із зацікавленими суб'єктами є:

9.3.1. Формалізація відносин через укладання меморандумів про співпрацю, які визначають мету, напрями, форми взаємодії, права та обов'язки сторін, механізми координації та комунікації.

9.3.2. Регулярний обмін інформацією про діяльність, наявні ресурси, виявлені проблеми, що забезпечується через визначені канали комунікації, періодичні зустрічі, спільні заходи.

9.3.3. Створення міжсекторальних робочих груп для вирішення конкретних проблем або реалізації спільних ініціатив, які включають представників різних зацікавлених суб'єктів.

9.3.4. Спільне планування та проведення заходів, особливо у сфері правопросвітництва, інформування громади, адвокації змін у місцевих політиках та практиках.

9.3.5. Розробка та впровадження спільних алгоритмів перенаправлення, які визначають критерії та процедури скерування осіб до різних надавачів послуг залежно від характеру їхніх проблем.

9.4. При організації взаємодії із зацікавленими суб'єктами Координаційний центр та/або міжрегіональні центри дотримуються таких принципів:

9.4.1. Рівноправне партнерство та взаємоповага, що передбачає визнання цінності внеску кожного суб'єкта, врахування його інтересів та потреб, спільне прийняття рішень.

9.4.2. Орієнтація на потреби громади, що означає, що співпраця має бути спрямована на вирішення реальних проблем громади, а не визначатися лише інституційними інтересами сторін.

9.4.3. Прозорість та відкритість, що передбачає чесне інформування про можливості та обмеження, уникнення конкуренції за ресурси та клієнтів, готовність до конструктивної критики та вдосконалення.

9.4.4. Професіоналізм та відповідальність, що означає чітке дотримання домовленостей, високі стандарти діяльності, забезпечення конфіденційності інформації про клієнтів.

9.5. Розробляється та регулярно оновлюється карта зацікавлених суб'єктів для кожної території, де працюють параюристи, яка містить інформацію про наявні організації та установи, їхні послуги, контактні дані, процедури звернення. Ця карта є важливим інструментом для ефективного перенаправлення та координації зусиль з надання комплексної допомоги.

9.6. Для забезпечення ефективної взаємодії із зацікавленими суб'єктами проводяться:

9.6.1. Регулярні координаційні зустрічі з представниками різних організацій та установ, де обговорюються виявлені правові проблеми, можливості їх вирішення, планування спільних заходів.

9.6.2. Спільні навчальні заходи для підвищення компетентності представників різних організацій щодо права, доступних правових механізмів, специфіки роботи з різними категоріями клієнтів.

9.6.3. Моніторинг ефективності взаємодії через аналіз кількості та результативності перенаправлень, відгуків клієнтів, впливу спільних заходів на правову спроможність громади.

9.7. Особлива увага приділяється взаємодії з організаціями та установами, які працюють з вразливими категоріями населення та особами, постраждалими внаслідок збройного конфлікту. Така взаємодія спрямована на забезпечення комплексного підходу до вирішення їхніх проблем, враховуючи як правові, так і соціальні, психологічні, медичні аспекти. про співпрацю, які визначають мету, напрями, форми взаємодії, права та обов'язки сторін, механізми координації та комунікації.

