



## КООРДИНАЦІЙНИЙ ЦЕНТР З НАДАННЯ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ

### НАКАЗ

від \_\_\_\_\_

Київ

№ \_\_\_\_\_

**Про проведення опитування учасників  
відновного правосуддя у межах пілотного  
проєкту «Програма відновного  
правосуддя за участю неповнолітніх, які є  
підозрюваними, обвинуваченими у  
вчиненні кримінального  
правопорушення»**

Відповідно до абзацу другого пункту 4 наказу Міністерства юстиції України, Міністерства внутрішніх справ України, Офісу Генерального прокурора 22 липня 2024 року № 2176/5/501/176 «Про реалізацію пілотного проєкту «Програма відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення» (далі – Програма), Основних принципів щодо застосування програм відновного правосуддя у кримінальних справах, прийнятих Економічною та Соціальною Радою ООН (ECOSOC) у 2002 році (E/RES/2002/12), з метою забезпечення проведення оцінки задоволеності учасників відновного правосуддя у формі медіації відновним результатом у межах Програми

### НАКАЗУЮ:

1. Затвердити такі, що додаються:

Методологію проведення опитування учасників відновного правосуддя у межах пілотного проєкту «Програма відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення»;

Інструкцію проведення телефонного опитування учасників відновного правосуддя у межах пілотного проєкту «Програма відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення».



Координаційний центр з надання правничої допомоги  
ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 6FA97849F1B2570D040000004AD40000A4BE0900  
Підписувач БАРАНОВ ОЛЕКСАНДР ОЛЕКСАНДРОВИЧ  
Дійсний з 23.11.2025 7:30:25 по 23.11.2026 7:30:25



№ 1 від 07.01.2026

2. Відділу впровадження альтернативних способів врегулювання спорів (Бондаренко І.) довести цей наказ до відома медіаторів, включених до Реєстру медіаторів, які залучаються центрами з надання безоплатної правничої допомоги, та пройшли підтвердження спеціалізації медіатора в установленому порядку, про вимоги актів, затверджених цим наказом.

3. Керівникам міжрегіональних центрів з надання безоплатної правничої допомоги:

визначити осіб, відповідальних за проведення опитування учасників Програми відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення;

до 08 січня 2026 року надіслати Координаційному центру з надання правничої допомоги інформацію про визначення осіб, відповідальних за проведення опитування.

4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

**Директор**

**Олександр БАРАНОВ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Координаційного центру  
надання правничої допомоги  
«\_\_»\_\_\_\_\_ 2026 року № \_\_\_\_

## **МЕТОДОЛОГІЯ**

**проведення опитування учасників відновного правосуддя у межах  
пілотного проєкту «Програми відновного правосуддя за участю  
неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні  
кримінального правопорушення»**

### **I. Загальні положення**

1. Ця Методологія визначає порядок, інструменти та вимоги до проведення опитування учасників відновного правосуддя у межах пілотного проєкту «Програма відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення» (далі – Програма).

2. Метою опитування учасників відновного правосуддя у межах Програми (далі – опитування) є збір уніфікованих даних за результатами оцінки задоволеності учасників відновного правосуддя у формі медіації відновним результатом, що охоплює відновний процес (медіацію), для розрахунку показника результативності: «Рівень задоволеності учасників відновного правосуддя відновним результатом, %».

3. Опитування проводиться працівниками міжрегіональних центрів з надання безоплатної правничої допомоги (далі – центри) та, вибірково працівниками Координаційного центру з надання правничої допомоги (далі – Координаційний центр) з дотриманням принципів добровільності, інформованості, конфіденційності, безпечності, нейтральності, недопущення вторинної віктимізації (далі – відповідальні особи).

Центр може проводити опитування у межах справ відновного правосуддя, що обліковуються іншим центром.

Координаційний центр проводить опитування вибірково з метою аналізу практичного застосування цієї Методології та узагальнення практики її реалізації.

#### 4. У цій Методології терміни вживаються у такому значенні:

відновний результат – угода за результатами медіації, досягнута в ході відновного процесу у межах Програми, а у випадках, коли така угода не укладена, – узгоджений результат проведеної медіації, що охоплює процес примирення, відшкодування заподіяної шкоди або завданих збитків (за наявності), ресоціалізації особи, яка вчинила кримінальне правопорушення, та реінтеграції потерпілого і особи, яка вчинила кримінальне правопорушення;

відновний процес – процес медіації у межах Програми, в якому активно брали участь неповнолітній у статусі підозрюваного (обвинуваченого), потерпілий, їх законні представники та будь-які інші особи, на яких мало вплив кримінальне правопорушення, для вирішення питань, що виникли у зв'язку з вчиненням правопорушенням з метою примирення, реінтеграції та ресоціалізації учасників кримінально-правового конфлікту, відшкодування завданої шкоди та усунення за можливості наслідків, спричинених кримінальним правопорушенням;

справа відновного правосуддя – випадок застосування Програми до конкретного кримінального провадження, у межах якого проводилася медіація і центр, відповідно до Порядку реалізації пілотного проєкту «Програма відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення», затвердженого наказом Міністерства юстиції України, Міністерства внутрішніх справ України, Офісу Генерального прокурора від 22 листопада 2024 року № 2176/5/501/176, надіслав дізнавачу/слідчому/прокурору/підозрюваному/обвинуваченому/захиснику підозрюваного, обвинуваченого інформацію щодо результатів участі неповнолітнього у Програмі, або повідомив дізнавача, слідчого, прокурора та захисника про неможливість або відмову від укладення угоди за результатами медіації у межах Програми;

учасники відновного правосуддя – потерпілий, неповнолітній, який брав участь у Програмі у статусі підозрюваного (обвинуваченого), його законний представник, законний представник неповнолітнього потерпілого, інші особи, на яких мало вплив кримінальне правопорушення, і які брали участь в медіації у межах Програми.

5. Опитування проводиться виключно за згодою респондентів, зазначених у пункті 10 розділу III цієї Методології.

## **II. Показник результативності та порядок його розрахунку**

6. Рівень задоволеності учасників відновного правосуддя відновним результатом (РЗ (%)) визначається як відсоткове співвідношення кількості справ відновного правосуддя, у межах яких учасники зазначили, що задоволені результатом відновного процесу, до загальної кількості справ відновного правосуддя, за якими проведено опитування, помножене на 100 відсотків.

7. Формула розрахунку:

$$РЗ (\%) = (Кз / Кзаг) \times 100,$$

де:

$K_z$  – кількість справ відновного правосуддя, у межах яких учасники оцінили результат як такий, що їх задовольнив;

$K_{заг}$  – загальна кількість справ відновного правосуддя, за якими проведено опитування.

8. До  $K_z$  включаються справи відновного правосуддя, в яких ключове оціночне питання відповідно до Анкети оцінки задоволеності учасників відновного правосуддя у формі медіації відновним результатом, форма якої наведена у додатку до цієї Методології (далі – анкета), має відповідь «так» або «скоріше так».

9. Одиницею обліку є справа відновного правосуддя, а не опитана особа. Для зарахування справи відновного правосуддя до  $K_z$  достатньо наявності щонайменше однієї валідної анкети (згідно з розділом V цієї Методології).

### **III. Цільові групи опитування**

10. Респонденти опитування у справі відновного правосуддя: потерпілий; неповнолітній, який брав участь у Програмі у статусі підозрюваного чи обвинуваченого;

законний представник неповнолітнього, який брав участь у Програмі у статусі підозрюваного чи обвинуваченого, та законний представник неповнолітнього потерпілого – у випадках, коли це необхідно з урахуванням віку/стану неповнолітнього та/або вимог щодо згоди на проведення опитування.

11. Опитування неповнолітніх здійснюється у формі та обсязі, що відповідає їх віку та розвитку, із забезпеченням безпечних умов та без тиску.

#### **IV. Строки, момент та спосіб проведення опитування**

12. Опитування проводиться після завершення відновного процесу, але не раніше ніж через 24 години та не пізніше ніж через 10 робочих днів з моменту укладення угоди за результатами медіації або завершення медіації, якщо угоду не укладено, але медіація відбулася.

13. Опитування не проводиться, якщо відновний процес не відбувся (припинення на етапі підготовчих заходів до медіації), респондент відмовився або відкликав згоду на участь в опитуванні, проведення опитування може створити ризики безпеці або виникнення вторинної віктимізації (за обґрунтованою оцінкою відповідальної особи).

14. Способи опитування:

телефонне опитування;

очне усне опитування;

паперова анкета (самозаповнення респондентом або відповідальною особою під час очного опитування).

Телефонне опитування проводиться відповідно до затвердженої Координаційним центром Інструкції проведення телефонного опитування учасників відновного правосуддя у межах пілотного проєкту «Програма відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення», шляхом зачитування особою, яка проводить опитування, питань з анкети, заповнення її електронної або паперової версії та фіксації (обліку) відповідей респондента в електронній формі обліку (реєстрації) факту проведення опитування, за умови попереднього інформування про добровільність участі та відсутність будь-яких правових наслідків від відмови.

Очне усне опитування та опитування в паперовій формі проводиться з дотриманням правил, визначених для телефонного опитування.

#### **V. Інструмент опитування та валідність даних**

15. Опитування здійснюється за анкетною, що містить відомості за такою структурою:

вступний блок про мету опитування, добровільність, конфіденційність та відсутність наслідків від відмови;

мінімальні внутрішні ідентифікатори справи відновного правосуддя без персональних даних для обліку результатів опитування (реєстраційний номер та

дата доручення для надання послуг з медіації, дата угоди за результатами медіації/дата повідомлення медіатором про неможливість або відмову від укладення угоди за результатами медіації, що обліковуються у внутрішній системі центру, дата опитування);

ключове оціночне питання для розрахунку показника;

додаткові питання щодо аспектів безпеки/поваги/справедливості/рівня розуміння респондентом відновного процесу та сприйняття користі для себе від участі у відновному процесі;

блок для коментарів (за потреби).

16. Анкета вважається валідною, якщо заповнено ключове оціночне питання і вона не містить персональних даних респондентів.

17. Якщо у справі відновного правосуддя отримано кілька анкет від різних респондентів, для віднесення справи до К<sub>з</sub> застосовується правило «переваги потерпілого»:

якщо є валідна анкета потерпілого – враховується вона;

якщо анкети потерпілого немає – враховується анкета неповнолітнього;

якщо анкети неповнолітнього немає – враховується анкета законного представника.

18. Якщо за правилом пункту 17 отримано дві або більше валідних анкет однієї категорії (наприклад, два потерпілих) – справа зараховується до К<sub>з</sub>, якщо більшість відповідей на ключове питання є «так/скоріше так/«повністю доцільним/значущим/скоріше доцільним/значущим». У разі рівності голосів – справа не зараховується до К<sub>з</sub>.

19. Відповідальна особа забезпечує:

надання/зачитування анкети респонденту;

приймання анкети/фіксацію відповідей;

реєстрацію (облік) факту проведення опитування;

узагальнення результатів та звітність;

захист персональних даних.

## **VI. Захист персональних даних та безпека**

20. Анкета не повинна містити персональних даних респондентів (прізвища, ім'я, по батькові (за наявності), адреси, дані кримінального провадження), які дозволяють ідентифікувати особу без доступу до внутрішніх

журналів обліку даних (реєстрів), ведення яких здійснюють центри відповідно до організаційно-розпорядчих документів, затверджених Координаційним центром.

21. Заповнені паперові анкети та документи реєстрації (обліку) факту проведення опитування зберігаються протягом двох років з моменту їх створення у центрі/Координаційному центрі в умовах обмеженого доступу, що надається виключно для працівників центру, відповідальних за реалізацію Програми та працівників Координаційного центру, відповідальних за координацію Програми.

## **VII. Узагальнення результатів та звітність**

22. Центри узагальнюють результати опитування, здійснюють розрахунок показника результативності і подають їх до Координаційного центру у вигляді зведеної інформації щокварталу — до 08 числа місяця, що настає за звітним кварталом, та щорічно у дату, що передує двом робочих дням, які настають до дати початку реалізації Програми, за формою та в порядку, визначеними організаційно-розпорядчим документом Координаційного центру або за окремим дорученням Координаційного центру.

Результати опитування та розрахунок показника, здійснені центрами, узагальнює Координаційний центр щокварталу — до 10 числа місяця, що настає за звітним кварталом, та щорічно з дати початку реалізації Програми.

23. Узагальнення результатів опитування здійснюється виключно у вигляді агрегованих даних без ідентифікації осіб та можуть включати:

- значення показника РЗ (%);
- кількість справ відновного правосуддя  $K_{\text{заг}}$ ;
- кількість справ відновного правосуддя  $K_z$ ;
- частку відмов від опитування (за наявності обліку);
- узагальнені коментарі (без персональних даних).

24. Результати опитування використовуються для:

розрахунку та визначення показника результативності реалізації Програми;

підготовки щоквартальної та щорічної інформації (звітів), які включатимуть результати опитування;

удосконалення практик відновного правосуддя у формі медіації та процедур реалізації Програми.

25. Результати опитування оприлюднюються на офіційному вебсайті системи надання безоплатної правничої допомоги виключно в узагальненому вигляді.

---

Додаток  
до Методології проведення опитування  
учасників відновного правосуддя у межах  
пілотного проєкту «Програма відновного  
правосуддя за участю неповнолітніх, які є  
підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні  
кримінального правопорушення»  
(пункт 8)

**АНКЕТА**  
**оцінки задоволеності учасників відновного правосуддя у формі медіації**  
**відновним результатом**

**Вступна інформація** (зачитується респонденту або надається йому для ознайомлення в паперовому вигляді. Анкету заповнює особа, яка проводить опитування, окрім випадків, коли опитування проводиться очно і респондент може самостійно заповнити паперову анкету).

Це коротке опитування проводиться системою надання безоплатної правничої допомоги \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали, посада особи, яка проводить опитування та найменування установи, що проводить опитування) відповідно до Методології проведення опитування учасників відновного правосуддя у межах пілотного проєкту «Програма відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення», затвердженої Координаційним центром з надання правничої допомоги, з метою оцінки задоволеності учасників відновного правосуддя у формі медіації відновним результатом, що охоплює відновний процес (медіацію), для розрахунку показника результативності: *«Рівень задоволеності учасників відновного правосуддя відновним результатом, %»*. Під відновним процесом маються на увазі домовленості або інші рішення, досягнуті сторонами під час медіації (за наявності). Під відновним результатом мається на увазі укладена сторонами угода за результатами медіації. Йдеться про те, чим завершився відновний процес для Вас особисто.

Ваша участь є добровільною. Ви можете відмовитися або припинити опитування у будь-який момент. Відмова не матиме жодних правових наслідків. Ваші відповіді є конфіденційними та використовуватимуться лише в узагальненому вигляді.

\_\_\_\_\_ **Технічна частина (заповнюється відповідальною особою центру/Координаційного центру з надання правничої допомоги)**

**1. Внутрішні ідентифікатори справи <sup>1</sup>:**

- 1) номер та дата доручення для надання послуг з медіації \_\_\_\_\_ ;
- 2) дата угоди за результатами медіації/дата повідомлення медіатором про неможливість або відмову від укладення угоди за результатами медіації \_\_\_\_\_ ;
- 2) дата опитування: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року.

<sup>1</sup> Заповнюється відповідальною особою, яка проводить опитування

## 2. Категорія респондента (позначити):

- ☐ потерпілий
- ☐ неповнолітній, який брав участь у Програмі у статусі підозрюваного (обвинуваченого)
- ☐ законний представник неповнолітнього, який брав участь у Програмі у статусі підозрюваного (обвинуваченого)
- ☐ законний представник неповнолітнього потерпілого
- ☐ інша особа, на яку мало вплив кримінальне правопорушення, і яка брала участь в медіації

## 3. Спосіб опитування:

- ☐ телефонне опитування
- ☐ очне усне опитування
- ☐ паперова анкета

4. Респондент надав згоду на опитування: ☐ так ☐ ні**Основна частина****5. Ключове оціночне питання (використовується для розрахунку показника)**

Чи задовольнив Вас результат відновного процесу (медіації), у якому Ви брали участь?

- ☐ так
- ☐ скоріше так
- ☐ скоріше ні
- ☐ ні
- ☐ важко відповісти

**6. Додаткові питання (для аналітичних цілей)**

1) наскільки Вам був зрозумілий процес, в якому Ви брали участь?

- ☐ повністю зрозумілим
- ☐ скоріше зрозумілим
- ☐ скоріше незрозумілим
- ☐ незрозумілим
- ☐ важко відповісти

2) наскільки Ви відчуваєте, що Вас почули і зрозуміли під час процесу?

- ☐ повністю почули і зрозуміли
- ☐ скоріше почули і зрозуміли
- ☐ скоріше не почули та не зрозуміли
- ☐ не почули та не зрозуміли
- ☐ важко відповісти

3) наскільки результат відновного процесу був корисним для Вас?

- ☐ повністю корисним
- ☐ скоріше корисним
- ☐ скоріше не корисним;
- ☐ не корисним
- ☐ важко відповісти

4) наскільки, на Вашу думку, результат відновного процесу був справедливим?

- ☐ повністю справедливим
- ☐ скоріше справедливим
- ☐ скоріше несправедливим
- ☐ несправедливим
- ☐ важко відповісти

5) чи відчували Ви повагу та безпеку під час участі у відновному процесі?

- ☐ так
- ☐ скоріше так
- ☐ скоріше ні
- ☐ ні
- ☐ важко відповісти

6) чи допоміг відновний процес кращому розумінню ситуації між сторонами?

- ☐ так
- ☐ скоріше так
- ☐ скоріше ні
- ☐ ні
- ☐ важко відповісти

### **7. Коментар (необов'язково)**

Якщо бажаєте, Ви можете коротко зазначити:

1) вкажіть детальніше, який ключовий результат Ви отримали від участі у відновному процесі (медіації)?:

---

2) що, на Вашу думку, було корисним або що можна було б покращити:

---

### **Завершення**

Дякуємо за участь в опитуванні.

---

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Координаційного центру надання  
правничої допомоги

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 року № \_\_\_\_

## **ІНСТРУКЦІЯ**

**проведення телефонного опитування учасників відновного правосуддя у  
межах пілотного проєкту «Програма відновного правосуддя за участю  
неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні  
кримінального правопорушення»**

### **I. Загальні положення**

1. Ця Інструкція визначає порядок дій працівників міжрегіональних центрів з надання безоплатної правничої допомоги (далі – центри) та Координаційного центру з надання правничої допомоги (далі – Координаційний центр) під час проведення телефонного опитування учасників відновного правосуддя у межах пілотного проєкту «Програма відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення», затвердженого наказом Міністерства юстиції України, Міністерства внутрішніх справ України, Офісу Генерального прокурора від 22 липня 2024 року № 2176/5/501/176 (далі – Програма).

2. Телефонне опитування проводиться виключно з метою збору уніфікованих даних про оцінювання задоволеності учасників відновного правосуддя у формі медіації відновним результатом, що охоплює відновний процес (медіацію), для розрахунку показника результативності: «Рівень задоволеності учасників відновного правосуддя відновним результатом, %», та не несе жодних правових наслідків для респондентів.

### **II. Особи, відповідальні за проведення телефонного опитування**

3. Телефонне опитування проводять працівники структурного підрозділу центру, відповідального за забезпечення проведення медіації, та працівники структурного підрозділу Координаційного центру, що відповідає за впровадження медіації у системі надання безоплатної правничої допомоги (далі – відповідальні особи).

4. Відповідальна особа зобов'язана:

- 1) дотримуватися принципів нейтральності та неупередженості;
- 2) уникати будь-яких форм тиску, нав'язування оцінок або коментарів;
- 3) забезпечувати конфіденційність отриманої інформації.

### **III. Підготовка до телефонного опитування**

5. Перед здійсненням телефонного дзвінка відповідальна особа перевіряє що:

- 1) відновний процес у справі відновного правосуддя завершено;
- 2) минуло не менше 24 годин і не більше 10 робочих днів з моменту завершення відновного процесу;
- 3) у справі відновного правосуддя наявні контактні дані респондента, надані ним добровільно;
- 4) відсутні відомості про ризики вторинної віктимізації або загрози безпеці.

6. Для опитування використовується виключно Анкета оцінки задоволеності учасників відновного правосуддя у формі медіації відновним результатом (далі – анкета). Зміна формулювань запитань не допускається.

### **IV. Порядок проведення телефонного опитування**

7. На початку телефонного дзвінка відповідальна особа зобов'язана:

- 1) представитися (посада, назва установи, що проводить опитування);
- 2) повідомити мету дзвінка – проведення добровільного опитування щодо оцінювання задоволеності учасників відновного правосуддя у формі медіації відновним результатом, що охоплює відновний процес (медіацію), для розрахунку показника результативності: «Рівень задоволеності учасників відновного правосуддя відновним результатом, %».
- 3) поінформувати, що участь в опитуванні є добровільною, а відмова або припинення опитування не матиме жодних правових наслідків;
- 4) повідомити, що відповіді є конфіденційними та використовуються лише в узагальненому вигляді.

Інформування респондента про мету опитування може супроводжуватися таким текстом (може використовуватися дослівно):

«Система надання безоплатної правничої допомоги проводить це коротке опитування щодо того, наскільки Ви задоволені відновним результатом, що охоплює відновний процес (медіацію) у межах Програми відновного правосуддя

за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення. Під відновним процесом маються на увазі домовленості або інші рішення, досягнуті сторонами під час медіації (за наявності). Під відновним результатом мається на увазі укладена сторонами угода за результатами медіації. Йдеться про те, чим завершився відновний процес для Вас особисто. Ваша участь є повністю добровільною. Ви можете відмовитися або припинити опитування у будь-який момент, і це не матиме для Вас жодних наслідків. Ваші відповіді є конфіденційними та використовуються лише в узагальненому вигляді. Аудіозапис цього опитування не здійснюється».

8. Телефонне опитування проводиться лише після отримання усної згоди респондента. Факт надання згоди фіксується відповідальною особою шляхом відповідної позначки в анкеті (без аудіозапису).

9. Під час опитування:  
питання анкети зачитуються дослівно;  
відповідальна особа не коментує відповіді та не надає власних оцінок;  
не допускається уточнення або переформулювання питань, що може вплинути на відповідь.

10. Якщо респондент повідомляє про небажання відповідати на окремі питання або припинити опитування, опитування негайно припиняється без прохання до респондента надати додаткові пояснення.

## **V. Фіксація та обробка результатів**

11. Відповідальна особа фіксує відповіді респондента у паперовій або електронній формі анкети, зазначаючи:  
внутрішні ідентифікатори справи (без зазначення персональних даних);  
дату проведення опитування;  
спосіб опитування – «телефонне опитування».  
Фіксація (обліку) відповідей респондента здійснюється в електронній формі обліку (реєстрації) факту проведення опитування.

12. Анкета, заповнена за результатами телефонного опитування, вважається валідною за умови наявності відповіді на ключове оціночне питання і якщо вона не містить персональних даних респондента.

## **VI. Обмеження та застереження**

13. Телефонне опитування не проводиться:  
у нічний час або у спосіб, що може порушувати приватність респондента;  
якщо респондент перебуває у стані, який унеможлиблює усвідомлену відповідь;  
якщо відповідальна особа вважає, що дзвінок може спричинити вторинну віктимізацію;  
у разі відмови респондента проходити опитування.

14. Забороняється:  
здійснювати аудіозапис телефонного опитування;  
передавати отриману інформацію стороннім особам;  
використовувати відповіді респондента поза межами цілей моніторингу результативності Програми.

## **VII. Заключні положення**

15. Дотримання вимог цієї Інструкції є обов'язковим для відповідальних осіб, залучених до проведення телефонного опитування.

16. Узагальнені результати телефонних опитувань використовуються нарівні з результатами інших способів опитування для розрахунку показника рівня задоволеності учасників відновного правосуддя відновним результатом.

---