



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



ГРОМАДСЬКА СПІЛКА  
**МЕРЕЖА  
ПРАВОВОГО  
РОЗВИТКУ**

## ПІДВИЩЕННЯ ДОСТУПУ ДО ПРАВОСУДДЯ ВРАЗЛИВИХ ВЕРСТВ НАСЕЛЕННЯ У ГРОМАДАХ ВОЛИНСЬКОЇ, ХАРКІВСЬКОЇ ТА ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ



5/10/2018

Звіт за проектом No. NJ-FAA-LDN-03

Проект здійснено ГС "Мережа правового розвитку" за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя».

Погляди авторів, викладені у цьому документі, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки

# Підвищення доступу до правосуддя вразливих верств населення у громадах Волинської, Харківської та Херсонської областей

ЗВІТ ЗА ПРОЕКТОМ NO. NJ-FAA-LDN-03

## ПРОЕКТНА КОМАНДА

**Євген Полтенко**, керівник проекту

**Анастасія Рева**, асистент проекту

**Ольга Саух**, бухгалтер проекту

**Роман Лихачов**, експерт проекту, тренер тренінгів на тему перенаправлення для працівників системи безоплатної правової допомоги у Харківській області

**Василь Касьянов**, координатор проекту у Херсонській області

**Елла Петренко**, експерт проекту

**Наталія Дуброва**, координатор проекту у Волинській області

**Маргарита Лихачова**, координатор проекту у Харківській області

**Анастасія Площинська**, тренер тренінгів на тему перенаправлення для працівників системи безоплатної правової допомоги у Волинській області

**Анна Орловська (Мартинюк)**, тренер тренінгів на тему перенаправлення для працівників системи безоплатної правової допомоги у Херсонській області

Проектна команда висловлює щирю вдячність за допомогу та сприяння у реалізації проекту працівникам державної системи безоплатної правової допомоги у Волинській, Харківській та Херсонській областях

## ЗМІСТ

|  |    |
|--|----|
| РЕЗЮМЕ ПРОЕКТУ .....                                       | 3  |
| МЕТОДОЛОГІЯ МОНІТОРИНГУ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ .....              | 6  |
| ПРОБЛЕМАТИКА ТА МЕТА ПРОЕКТУ .....                         | 11 |
| ОСНОВНІ НАПРЯМИ ПРОЕКТНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....                  | 14 |
| РЕЗУЛЬТАТИ МОНІТОРИНГУ ПЕРЕНАПРАВЛЕНЬ .....                | 16 |
| ПРОГРАМА ТРЕНІНГІВ З ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ .....                 | 21 |
| АНКЕТА ЗАПИТУВАЧА БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ .....      | 25 |
| ПРОТОКОЛ ВЗАЄМОДІЇ НАДАВАЧІВ БПД ПРИ ПЕРЕНАПРАВЛЕННІ ..... | 31 |
| ПУБЛІЧНЕ ОБГОВОРЕННЯ НАПРАЦЮВАНЬ ПРОЕКТУ.....              | 38 |
| РЕЗУЛЬТАТИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ.....                            | 46 |
| ТИПОВИЙ МЕМОРАНДУМ МІЖ ПРОВАЙДЕРАМИ БПД.....               | 48 |
| ПУБЛІКАЦІЇ ПРОЕКТУ .....                                   | 52 |

## РЕЗЮМЕ ПРОЕКТУ

Згідно чинного законодавства України державна система з надання безоплатної правової допомоги (БПД) може надавати вторинну правову допомогу виключно визначеним категоріям населення. Ті особи, які звернулися за вторинною правовою допомогою і не відповідають встановленим критеріям, часто не отримують такої допомоги або ж інформації щодо альтернативних варіантів її отримання, зокрема, можливості звернення до інших провайдерів безоплатної правової допомоги. В свою чергу, організації громадянського суспільства – провайдери безоплатної правової допомоги, які перенаправляють до державної системи БПД запитувачів вторинної правової допомоги, що відповідають критеріям надання такої допомоги, не можуть належним чином відслідковувати результативність та якість обслуговування цих осіб. Відсутність системи перенаправлення осіб, які потребують безоплатної правової допомоги, контролю та відстеження якості такого перенаправлення, слабка комунікація між всіма надавачами послуг, значно ускладнює доступ людей до правосуддя та їх можливості у отриманні вчасної та якісної правової допомоги.

Виходячи з вище зазначеного, мета проекту полягала у підвищенні доступу до правосуддя вразливих верств населення шляхом налагодження ефективної комунікації між надавачами безоплатної правової допомоги в громадах, проведення моніторингу діяльності системи надання безоплатної правової допомоги у громадах Волинської, Харківської та Херсонської областей.

Перенаправлення (переадресація) – спосіб взаємодії надавачів БПД для максимально якісного та змістовного задоволення потреб запитувачів у правовій допомозі, реального забезпечення доступу до правосуддя. У тому разі, коли провайдер БПД не може у повній мірі задовольнити запит (брак інформації, ресурсів, компетенцій тощо), запитувач скеровується до партнерського провайдера, який володіє відповідною інформацією, ресурсами і компетенцією.

Основні принципи перенаправлення:

- Отримання людиною допомоги з мінімальними витратами часу, коштів, нервів
- Спонування людини до вирішення проблеми у правовий спосіб
- Надання правової допомоги, яка відповідає дійсним потребам людини

Дотримання цих принципів в кінцевому результаті має сприяти налагодженню такої системи перенаправлення, як б передбачала:

- Відповідність дійсним потребам людей
- Спроможність провайдерів БПД (компетентний персонал, належні практики і підходи до надання БПД, адаптивність до змін та постійне самовдосконалення)
- Тісну взаємодія між провайдерів БПД

Для досягнення мети проекту впродовж вересня 2017 – квітня 2018 у трьох регіонах, що розташовані відповідно на Заході, Півдні та Сході країни, була реалізована наступна діяльність.

Проведено моніторинг якості перенаправлення звернень запитувачів правової допомоги від провайдерів-організацій громадянського суспільства до державної системи БПД. Для узгодження цієї діяльності у кожному регіоні реалізації проекту були сформовані координаційні групи, до складу яких ввійшли представники місцевих неурядових провайдерів БПД та державної системи БПД. Кожна група провела не менше двох своїх засідань.

З метою збору необхідної інформації організації-учасниці Мережі правового розвитку через надання запитувачам первинної правової допомоги (більше 2800 консультацій) у відповідності до Стандартів Мережі правового розвитку (<https://goo.gl/4WWSXW>) здійснювали перенаправлення запитувачів до державної системи БПД з подальшим отриманням від них зворотного зв'язку щодо наданих їм там послуг. Фактично перенаправлено більше 200 осіб.

Для стандартизації діяльності провайдерів БПД та напрацювання пропозицій щодо налагодження системи перенаправлення експертна група проекту розробила проекти наступних документів:

- анкета запитувача БПД;
- методологія моніторингу перенаправлення;
- протокол взаємодії надавачів БПД при перенаправленні;
- типовий меморандум між провайдерами БПД щодо організації взаємодії з перенаправлення

Ці проекти були доопрацьовані під час зустрічей координаційних груп у регіонах та серії тренінгів на тему перенаправлення для працівників системи БПД (всього за участі 59 осіб відбулося 6 тренінгів у всіх регіонах реалізації проекту). Програма цих навчальних заходів була розроблена експертами проекту та погоджена з учасниками координаційних груп.

Крім того, учасники координаційних груп підготували та видали інформаційні буклети з актуальними контактами провайдерів БПД у Харківській, Херсонській та Волинській областях. Додатково проаналізовано стандарти державної системи БПД та здійснено порівняння їх зі Стандартами Мережі правового розвитку.

На завершальному етапі проекту експертна група організувала публічні дискусії у кожному регіоні, де проводився проект. Участь у цих дискусіях взяли представники державної системи надання БПД, недержавних провайдерів БПД, органів місцевого самоврядування та судів (загалом 71 учасник). Метою публічних дискусій стала розробка та удосконалення локальних політик та положень, що мають відношення до захисту прав людини та доступу до правосуддя вразливих верств населення, ідентифікація типових звернень запитувачів правової допомоги, їх категоризація, ідентифікація правових проблем та потреб громад, напрацювання алгоритмів їх вирішення, визначення територіальних «пробілів» у наданні БПД, надано інформацію про якість надання послуг адвокатами державної системи БПД.

Підсумкова робоча зустріч експертної групи за участі представників широкого кола зацікавлених сторін (керівництво державної системи БПД, представники недержавних провайдерів БПД, Міністерства юстиції України, міжнародних розвиткових організацій) дозволила систематизувати й узагальнити напрацювання проекту та спланувати подальші дії щодо їх імплементації.

#### Рекомендації учасників проекту:

- Укладання **меморандуму про спільну діяльність щодо надання БПД між основними провайдерами БПД.**
- **Створення регіональних комунікаційних майданчиків провайдерів БПД** (у форматі координаційних груп/рад/кластерів), де систематично (не менше ніж раз на квартал) узгоджувати спільні заходи, у тому числі: **актуалізація даних про місцевих провайдерів БПД, моніторинг якості надання БПД** всіма провайдерами регіону.
- На базі **Відкритої громадської платформи розвитку української системи безоплатної правової допомоги** ініціювати спільну роботу всіх зацікавлених сторін з **вироблення єдиних стандартів надання первинної БПД, адвокації змін у ЗУ «Про безоплатну правову допомогу»** (з метою забезпечення права людини вибирати альтернативні можливості отримання БПД у разі відмови або неможливості державної системи БПД таку допомогу надати), **налагодження взаємодії баз перенаправлень** всіх провайдерів БПД (з дотримання конфіденційності персональних даних запитувачів БПД у повній відповідності до ЗУ «Про захист персональних даних»).
- За аналогією з електронною медичною картою пацієнта створити **електронну картку запитувача БПД**, як універсальний інструмент фіксуватися всіх деталей справи (справ) людини для спрощення процедури надання правової допомоги провайдерами БПД, підвищення довіри клієнта до провайдерів БПД.
- Розробка **для запитувачів вторинної БПД пам'ятки про взаємодію з призначеним адвокатом**, де будуть зазначені права та обов'язки клієнта, порядок взаємодії його з адвокатом.

## МЕТОДОЛОГІЯ МОНІТОРИНГУ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ



Малюнок 1. Структура Методології моніторингу перенаправлення

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Статус документа</b> | <p>Проект, що був узагальнений на базі пропозицій учасників регіональних координаційних груп за проектом «Підвищення доступу до правосуддя вразливих верств населення у громадах Волинської, Харківської та Херсонської областей» (No. NJ-FAA-LDN-03) впродовж <b>жовтня-листопада 2017 року</b></p> <p>Внесені правки під час зустрічі експертної групи <b>02.03.2018</b>, Київ.</p> <p>Фіналізовано на підсумковій зустрічі експертної групи <b>26.04.2018</b>, Київ.</p> |
|-------------------------|---|

### МЕТОДОЛОГІЯ

моніторингу перенаправлення звернень запитувачів правової допомоги між надавачами безоплатної правової допомоги (організації громадянського суспільства та державна система безоплатної правової допомоги)

#### Скорочення

БПД – безоплатна правова допомога

БППД – безоплатна первинна правова допомога  
БВПД – безоплатна вторинна правова допомога  
ВПО – внутрішньо переміщені особи  
ЄСПЛ – Європейський суд з прав людини  
ОГС – організації громадянського суспільства  
ОДВ – органи державної влади  
ОМС – органи місцевого самоврядування

### **Мета**

Підвищити доступ до правосуддя вразливих верств населення шляхом налагодження ефективної комунікації між надавачами безоплатної правової допомоги в громадах та судами.

### **Цілі**

- Оцінити рівень задоволеності людей якістю правових послуг, що надаються як державною системою БПД, так і організаціями громадянського суспільства;
- Систематизувати виявлені та вказані клієнтами проблеми під час перенаправлення;
- Рекомендувати шляхи вирішення цих проблем.

### **Проблематика**

Під час реалізації проекту було виявлено ряд проблем при перенаправленні клієнтів в системі безоплатної правової допомоги:

- слабка поінформованість громадян щодо надавачів безоплатної правової допомоги;
- відсутність ефективної комунікації між надавачами БПД;
- пасивність запитувачів БПД;
- споживацьке ставлення клієнтів до отриманих послуг;
- відсутність моніторингу перенаправлених звернень (зворотного зв'язку, якості отриманих послуг);
- різний рівень якості надання БПД різними надавачами;
- відсутність єдиної бази перенаправлених звернень, списку недобросовісних клієнтів;
- низький рівень кваліфікації окремих представників органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- недостатньо якісне виконання обов'язків щодо надання безоплатної первинної правової допомоги органами місцевого самоврядування та органами державної влади;
- небажання та неготовність окремих представників органів державної влади та надавачів БПД надавати первинну правову допомогу;
- наявність проблем у медіації та комунікації;
- ризик недокомплектності працівників державної системи БПД в окремих підрозділах;
- комплексно-аналітична система, яка використовується державною системою з надання БПД потребує удосконалення (необхідність вказати, чи потребує особа перекладача; у реєстраційній картці відсутні можливості перенаправлення, зворотного зв'язку з клієнтом, не вказані надавачі безоплатної правової допомоги, до яких можна перенаправити осіб для отримання правової допомоги).



### **Джерела перенаправлення**

- державна система БПД;
- недержавні надавачі БПД (ОГС);
- органи місцевої виконавчої влади (регіональні структурні підрозділи Пенсійного фонду, соціального захисту населення, земельних ресурсів, органи Держгеокадастру);
- суди;
- нотаріуси;
- поліція;
- прокуратура;
- адвокати та юристи приватної практики;
- народні депутати та депутати місцевих рад;
- органи місцевого самоврядування.

### **Надавачі (провайдери) БПД**

- державна система БПД;
- недержавні надавачі БПД (ОГС).

### **Предмет дослідження**

Доступність та якість надання правових послуг через:

- надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань;
- складення заяв, скарг, процесуальних та інших документів правового характеру;
- здійснення представництва інтересів особи в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами;
- надання особі допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правової допомоги та медіації.

### **Критерії перенаправлення**

- особа не підпадає під критерії надання БВПД згідно Закону України «Про безоплатну правову допомогу» (для державної системи БПД);
- особа підпадає під критерії надання БВПД згідно Закону України «Про безоплатну правову допомогу» (для неурядових надавачів БПД);
- територіальність за бажанням особи (у тому разі, якщо особі зручніше звернутися до іншого надавача БПД (в т. ч. ОВ чи ОМС, якщо функціональні обов'язки спеціаліста цього органу передбачають консультування);
- потрібні специфічні знання в галузі (ВПО, ЄСПЛ тощо, перенаправлення до профільних організацій);
- для вирішення проблеми особи потрібний інший, ніж правник, фахівець (психолог, медіатор);
- відсутність довіри клієнта до системи БПД.

## Пріоритети дослідження та способи їх реалізації

| Пріоритет  | Способи реалізації   |
|--|--|
| Координація та проведення спільної роботи надавачами БПД           | <p>Створення єдиної бази перенаправлення клієнтів.</p> <p>Розробка та впровадження Протоколу взаємодії надавачів БПД та перенаправлення запитувачів БПД.</p> <p>Розробка типового меморандуму про співпрацю між надавачами БПД.</p> <p>Створення регіональних комунікаційних майданчиків (у форматі координаційних груп/рад), де систематично (не менше ніж раз на квартал) будуть узгоджуватися спільні заходи, у тому числі проведення спільних виїзних консультацій у відділених місцевостях.</p>   |
| Інформаційно-просвітницька кампанія про можливості перенаправлення | <p>Створення єдиної бази надавачів правової допомоги та суб'єктів перенаправлення. Поширення цієї інформації через друковані матеріали в місцях надання БПД та онлайн – на ресурсах державної системи БПД, неурядових надавачів БПД, органів влади та органів місцевого самоврядування.</p> <p>Проведення інформаційно-просвітницьких заходів з метою підвищення рівня правової обізнаності громадян, працівників суб'єктів перенаправлення.</p>   |
| Підвищення рівня якості надання БПД                                | <p>Уніфікація стандартів надання первинної безоплатної правової допомоги: визначення критеріїв надання БПД для відповідних надавачів БПД для подальшого моніторингу (строки надання правової допомоги, якість).</p> <p>Почергове щоквартальне проведення надавачами БПД моніторингу перенаправлення. За результатами щоквартального моніторингу складання відповідного звіту для розгляду на зустрічі регіональної координаційної групи/ради.</p> <p>Проведення систематичних навчальних заходів щодо стандартів надання БПД та перенаправлення для представників надавачів БПД та джерел перенаправлення.</p> |

Підвищення доступу до правосуддя вразливих верств населення у громадах Волинської, Харківської та Херсонської областей

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Створення актуальних методичних рекомендацій для розрахунку доходу / можливості особи отримати БПД у державній системі (онлайн-калькулятор).</p> <p>Удосконалення комплексної інформаційно-аналітичної системи, яка використовується державною системою БПД.</p> |
|--|---|

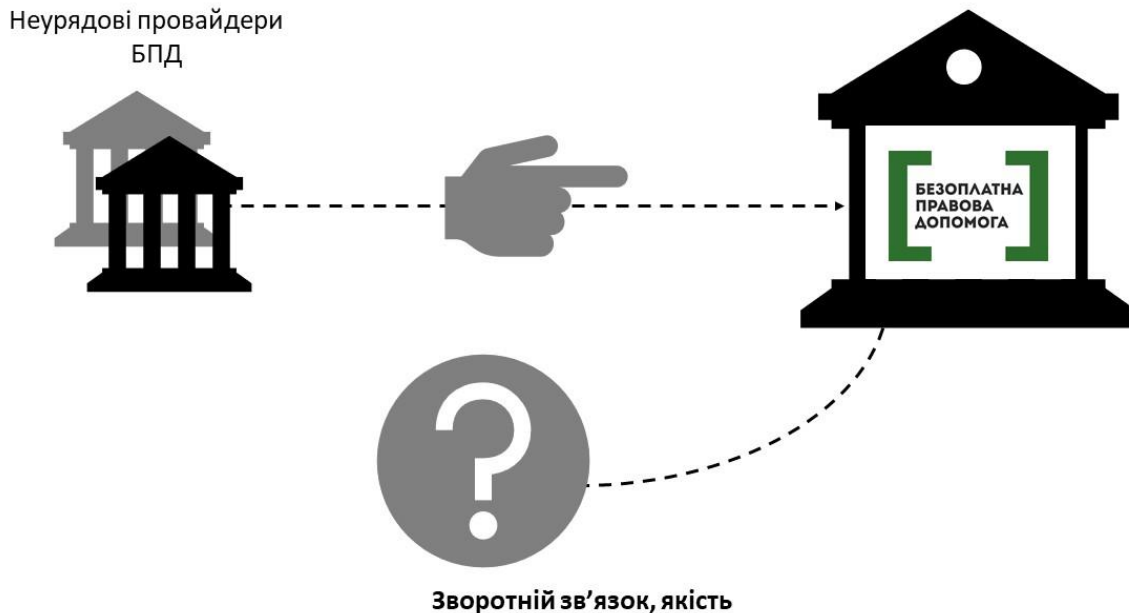
## ПРОБЛЕМАТИКА ТА МЕТА ПРОЕКТУ

Згідно до вимог чинного законодавства України структурні підрозділи державної системи з надання безоплатної правової допомоги (БПД) можуть надавати вторинну правову допомогу виключно визначеним категоріям населення. Ті особи, які звернулися за вторинною правовою допомогою і не відповідають встановленим критеріям, часто не отримують такої допомоги або ж інформації щодо альтернативних варіантів її отримання, зокрема, можливості звернення до інших провайдерів безоплатної правової допомоги.



Малюнок 2. Проблема перенаправлення від державної системи БПД

В свою чергу, організації громадянського суспільства – провайдери безоплатної правової допомоги, які перенаправляють запитувачів вторинної правової допомоги не можуть належним чином відслідковувати якість обслуговування цих запитувачів відповідальним структурним підрозділом державної системи з надання безоплатної правової допомоги. Часто люди, які звертаються до провайдерів безоплатної правової допомоги, запитують вторинну правову допомогу, так як недостатньо обізнані, які організації надають вторинну, а які – первинну правову допомогу. Люди нервують і зневіряються у подальшій перспективі вирішенням своїх правових проблем. За інформацією організацій-членів Мережі правового розвитку проблема отримання доступної та нагальної інформації про безоплатну правову допомогу серед населення є достатньо гострою, частими є також нарікання на рівень кваліфікації та професійної підготовки працівників структурних підрозділів державної системи з надання безоплатної правової допомоги.

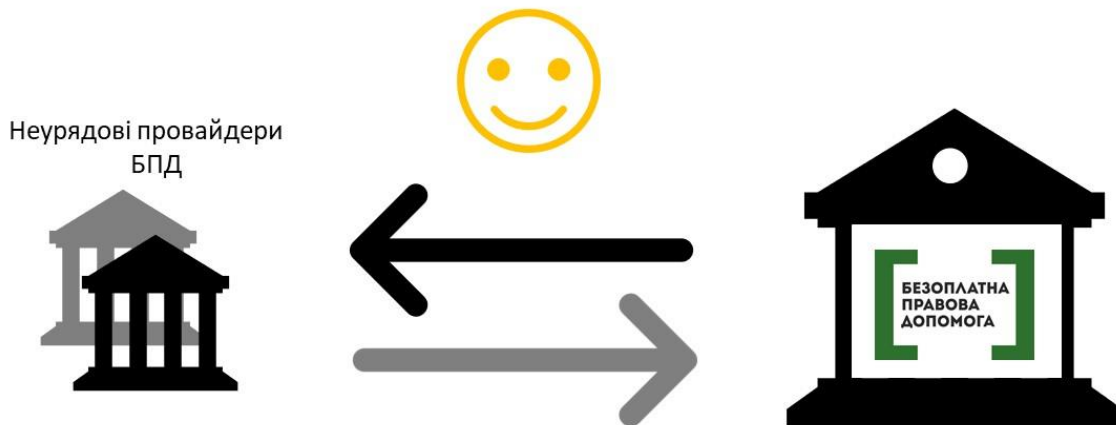


Малюнок 3. Проблема перенаправлення від неурядових провайдерів БПД

Суддям в умовах реформування судової системи та значного завантаження аналогічно часто бракує інформації щодо наявних можливостей для отримання людьми первинної та вторинної допомоги, відповідно, вони не можуть надавати таку інформацію. Крім того, з аналізу справ, які розглядаються в судах, можливо виокремити ті, які можуть бути вирішені на місцевому рівні, а отже потребують системного вирішення на рівні громади, а також важливо зрозуміти якість надання послуг державною системою БПД.

Таким чином, відсутність системи перенаправлення осіб, які потребують безоплатної правової допомоги, контролю та відстеження якості такого перенаправлення, комунікації між всіма надавачами послуг і судами, значно ускладнює доступ цих осіб до правосуддя та їх можливості у отриманні вчасної та якісної правової допомоги.

**Виходячи з вище зазначеного, мета проекту полягала у підвищенні доступу до правосуддя вразливих верств населення шляхом налагодження ефективної комунікації між надавачами безоплатної правової допомоги в громадах та судами, проведення моніторингу діяльності системи надання безоплатної правової допомоги у громадах Волинської, Харківської та Херсонської областей**



Малюнок 4. Мета проекту - підвищити доступ до правосуддя шляхом налагодження ефективної комунікації між надавачами БПД

**Перенаправлення** (переадресація) – спосіб взаємодії надавачів БПД для максимально якісного та змістовного задоволення потреб запитувачів у правовій допомозі, реального забезпечення доступу до правосуддя. У тому разі, коли провайдер БПД не може у повній мірі задовольнити запит (брак інформації, ресурсів, компетенцій тощо), запитувач скеровується до партнерського провайдера, який володіє відповідною інформацією, ресурсами і компетенцією.

Основні **принципи перенаправлення**:

- Отримання людиною допомоги з мінімальними витратами часу, коштів, нервів
- Спонування людини до вирішення проблеми у правовий спосіб
- Надання правової допомоги, яка відповідає дійсним потребам людини

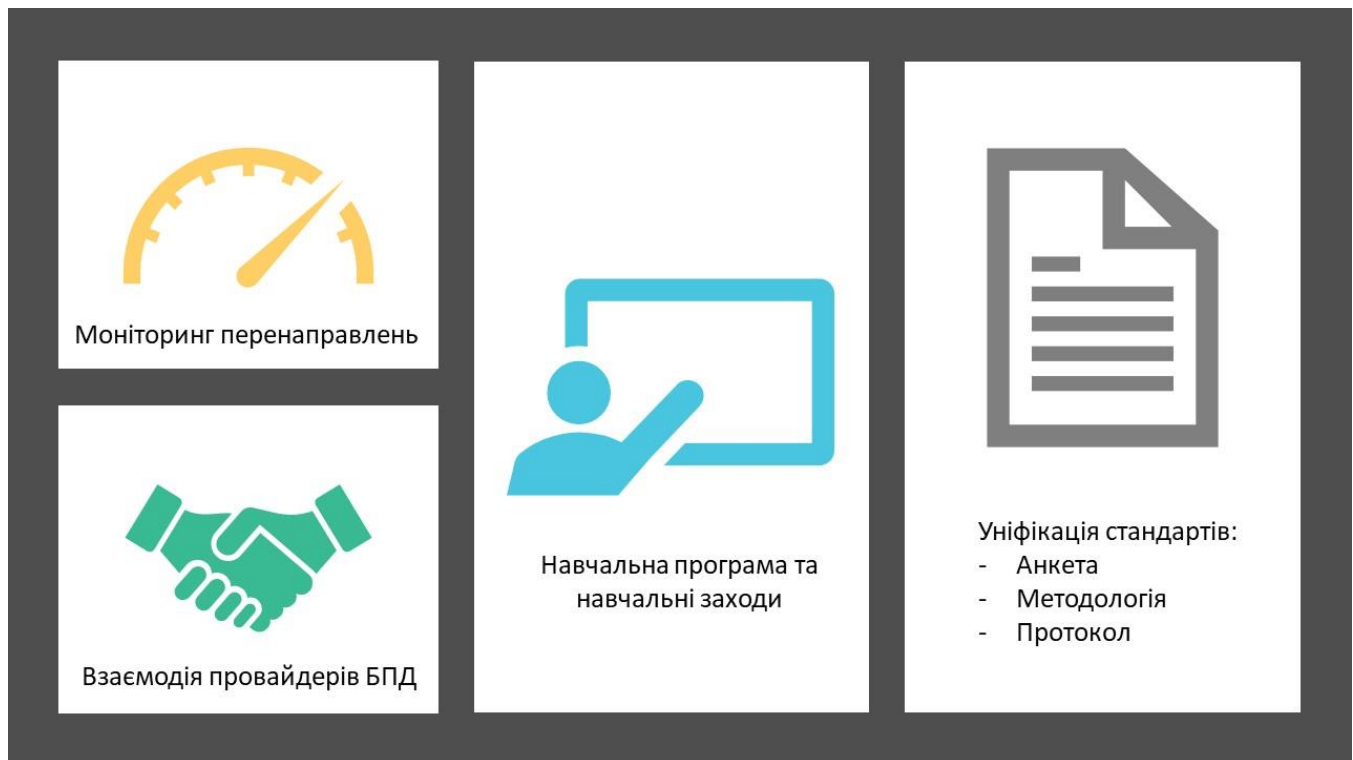
Дотримання цих принципів в кінцевому результаті має сприяти налагодженню такої **системи перенаправлення**, як б передбачала:

- Відповідність дійсним потребам людей
- Спроможність провайдерів БПД (компетентний персонал, належні практики і підходи до надання БПД, адаптивність до змін та постійне самовдосконалення)
- Тісну взаємодія між провайдерів БПД

## ОСНОВНІ НАПРЯМИ ПРОЕКТНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Для досягнення мети проекту впродовж **вересня 2017 – квітня 2018** у трьох регіонах України, а саме **Волинській, Харківській та Херсонській областях** була реалізована наступна діяльність.

Проведено моніторинг якості перенаправлення звернень запитувачів правової допомоги від провайдерів безоплатної правової допомоги (організації громадянського суспільства) до державної системи надання безоплатної правової допомоги. Для узгодження цієї діяльності у кожному регіоні реалізації проекту були сформовані координаційні групи, до складу яких ввійшли представники місцевих неурядових провайдерів БПД та державної системи БПД). З метою збору необхідної інформації організації-учасниці Мережі правового розвитку через надання запитувачам первинної правової допомоги (більше 2500 консультацій впродовж періоду реалізації проекту при запланованих 2000) у відповідності до Стандартів Мережі правового розвитку (<https://goo.gl/4WWSXW>) здійснювали перенаправлення запитувачів до державної системи БПД з подальшим отриманням від них зворотного зв'язку щодо наданих їм там послуг. Очікувалось, що буде перенаправлено не менше ніж 500 осіб, фактично ж перенаправлено трохи більше 200 осіб (8% від осіб, яким була надана первинна БПД).



Малюнок 5. Основні напрями діяльності в рамках проекту

Для стандартизації діяльності провайдерів БПД та напрацювання пропозицій щодо вдосконалення системи перенаправлення експертна група проекту розробила проекти наступних документів:

- **анкета** запитувача БПД;
- **методологія** моніторингу перенаправлення;
- **протокол** взаємодії надавачів БПД при перенаправленні;
- типовий **меморандум** між провайдерами БПД щодо організації взаємодії з перенаправлення

Ці проекти були доопрацьовані під час зустрічей координаційних груп у регіонах та серії тренінгів на тему перенаправлення для працівників системи БПД (всього відбулося 6 тренінгів у всіх регіонах реалізації проекту). Програма цих навчальних заходів була розроблена експертами проекту та погоджена учасниками координаційних груп у регіонах. Тренерами стали учасники проектної команди, що мають відповідний тренерський досвід. Планувалося, що участь у тренінгах візьмуть не менше, ніж 50 працівників державної системи БПД та неурядових провайдерів БПД, фактично учасниками стали 59 осіб.

Крім того, учасники координаційних груп підготували та видали інформаційні буклети з актуальними контактами провайдерів БПД у Харківській, Херсонській та Волинській областях. Додатково проаналізовано стандарти державної системи БПД та здійснено порівняння їх зі Стандартами Мережі.

На завершальному етапі проекту експертна група організувала публічні дискусії у кожному регіоні, де проводився проект. Участь у цих дискусіях взяли представники державної системи надання БПД, провайдерів БПД, органів місцевого самоврядування та судів. Метою публічних дискусій стала розробка та удосконалення локальних політик та положень, що мають відношення до захисту прав людини та доступу до правосуддя вразливих верств населення, ідентифікація типових звернень запитувачів правової допомоги, їх категоризація, ідентифікація правових проблем/потреб громад та напрацювання алгоритмів їх вирішення, визначення територіальних «пробілів» у наданні БПД, надано інформацію про якість надання послуг адвокатами державної системи БПД.

Підсумкова робоча зустріч експертної групи за результатами проекту дозволила систематизувати й узагальнити його напрацювання та спланувати подальші дії щодо їх імплементації. До роботи цієї зустрічі, крім учасників проектної команди, долучилися представники зацікавлених сторін, а саме:

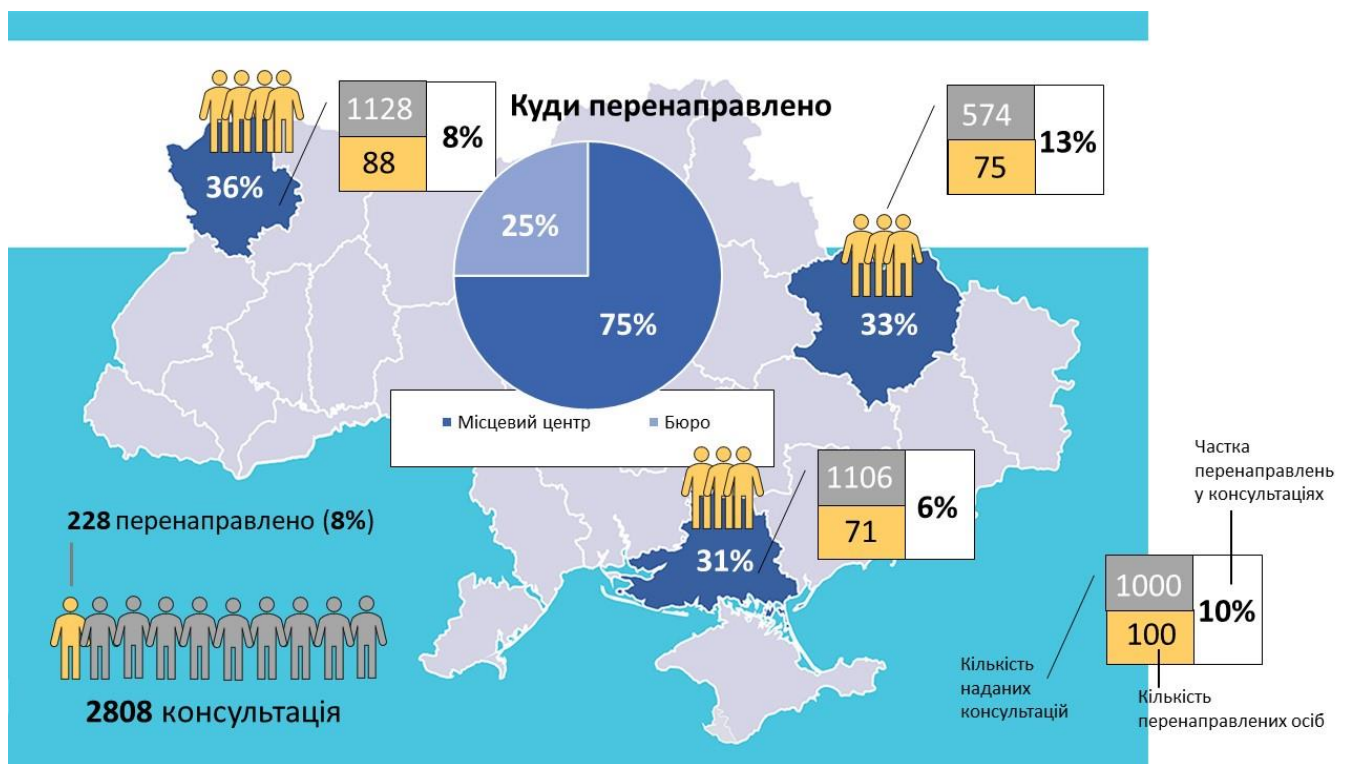
- Координаційний центр з надання правової допомоги
- Директорат з прав людини, доступу до правосуддя та правової обізнаності Міністерства юстиції України
- Українська Гельсінська спілка з прав людини
- Українська фундація правової допомоги
- Асоціація юридичних клінік України
- Програма USAID реформування сектору юстиції «Нове правосуддя»



## РЕЗУЛЬТАТИ МОНІТОРИНГУ ПЕРЕНАПРАВЛЕНЬ

Впродовж періоду реалізації проекту (вересень 2017 – квітень 2018) організації-учасниці Мережі правового розвитку у регіонах проведення проекту надали загалом **2808 правових консультацій**. Для фіксації **перенаправлень** (всього **228** або 8% від загальної кількості запитувачів БПД) та аналізу зворотнього зв'язку від клієнтів за результатами їх перенаправлення, спираючись на попередньо розроблену методологію, було створено онлайн-форму. Зафіксовані перенаправлення приблизно рівномірно розподілилися по проектним регіонам. Водночас, найбільша частка осіб, які підпадали під критерії перенаправлення була зареєстрована у Харківській області – 13%. Найменша частка таких осіб – у Херсонській області (6%).

Перенаправлені особи скеровувалися головним чином до Місцевих центрів БВПД – 75%. До бюро було переадресовано лише чверть перенаправлених осіб.



Малюнок 6. Кількість консультацій та перенаправлень, напрями перенаправлень

Перелік організацій, що взяли участь у проведенні моніторингу:

Волинська область

- **Центр зростання громад (Ковель)**

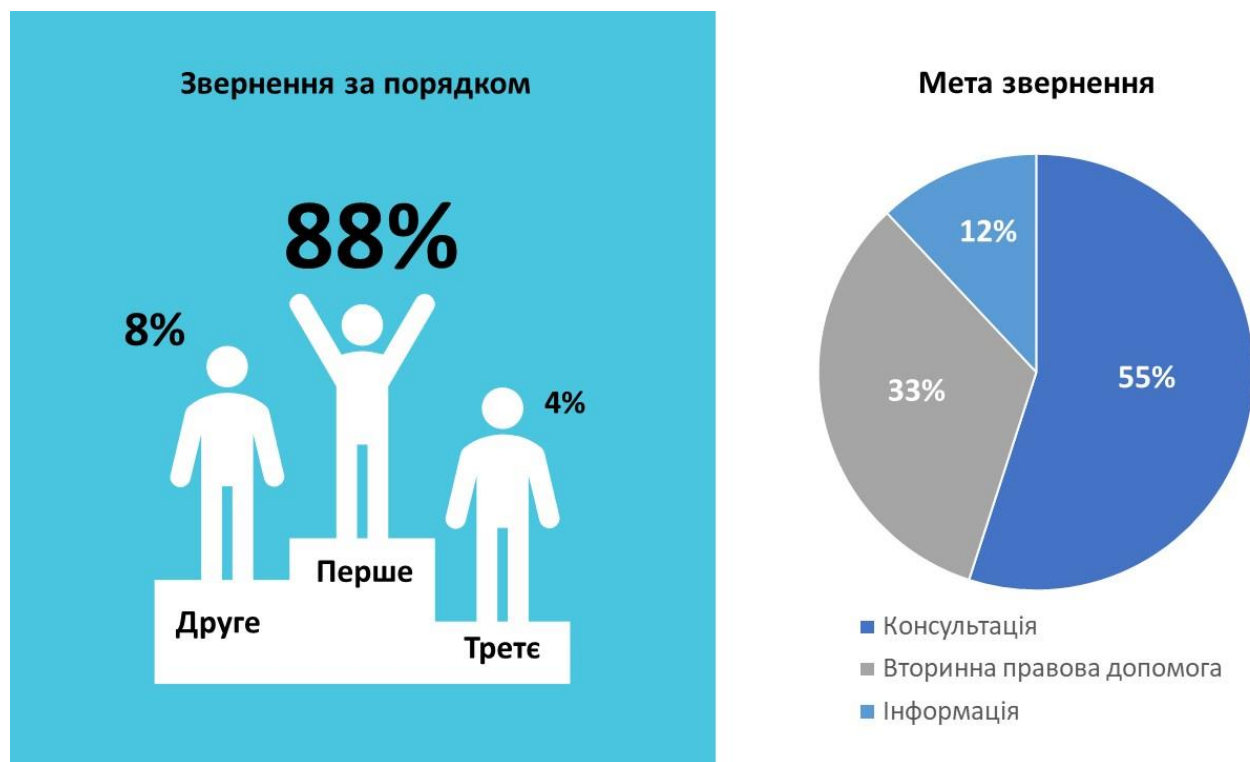
Харківська область

- **Чугуївська правозахисна група** (Чугуїв)

Херсонська область

- **Білозерський центр регіонального розвитку** (Білозерка)
- **Херсонська обласна організація Комітету виборців України** (Херсон)
- **Правовий простір** (Херсон)
- **Скадовщина – мій рідний край** (Скадовськ)

Переважає кількість осіб, які потребували перенаправлення, звернулися за БПД вперше (88%). Мета їх звернення – це, головним чином, отримання консультації (55%) або потреба у вторинній правовій допомозі (33%).



Малюнок 7. Розподіл звернень за порядком та метою

Питання, які порушувалися запитувачами БПД, найчастіше стосувалися наступних правових проблем:

- житлово-комунальні проблеми;
- пенсійне забезпечення;
- земельні;
- сімейні;
- спадкові.

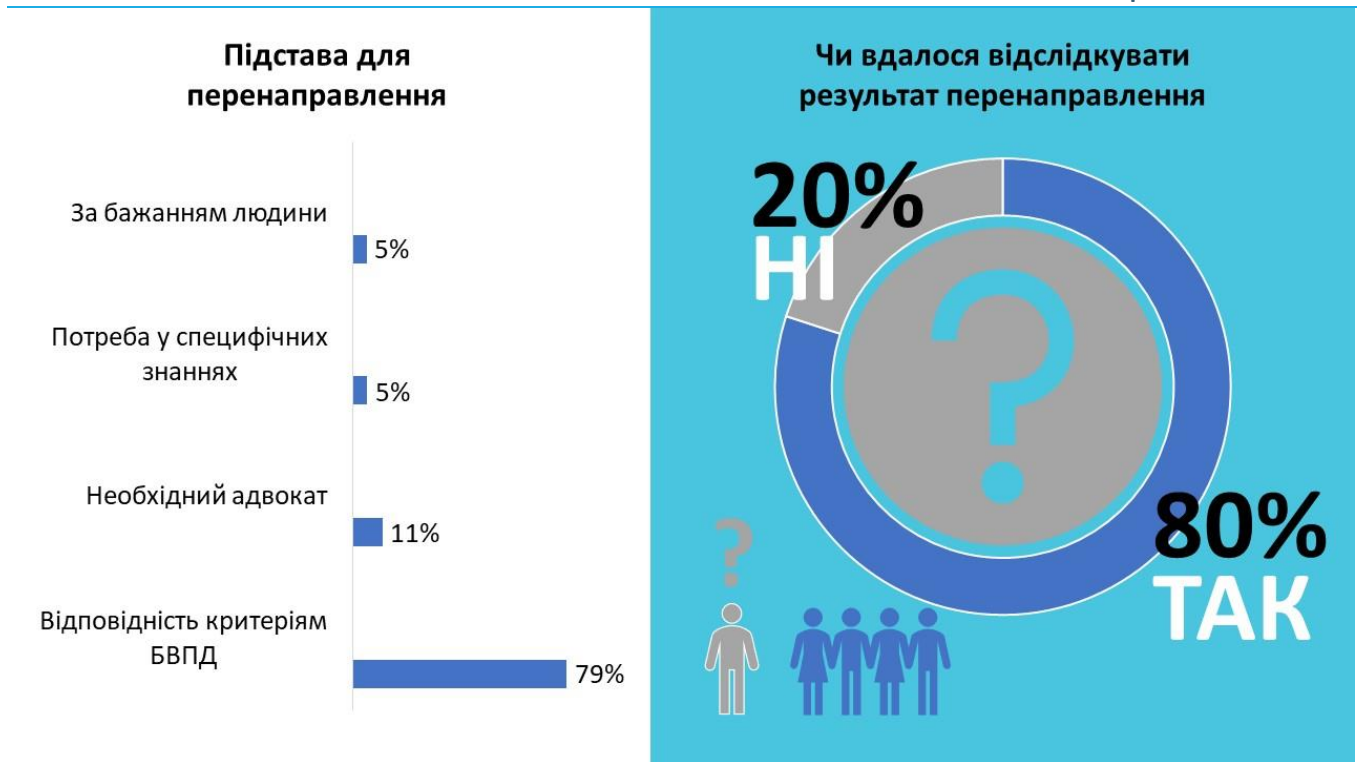


Малюнок 8. ТОП-5 категорій звернень

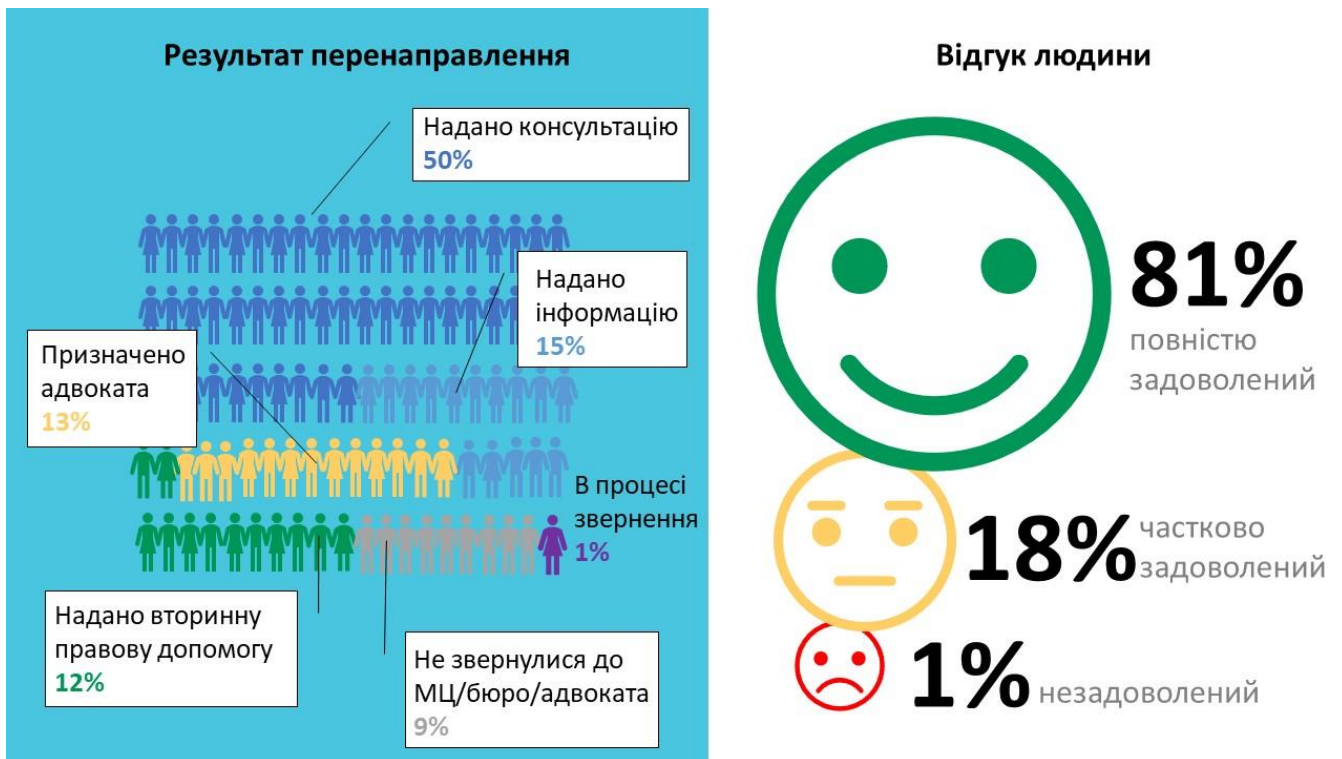
Підставою для перенаправлення осіб у переважній більшості випадків стала відповідність їх критеріям надання безоплатної вторинної правової допомоги, як визначено ст. 14 Закону України «Про безоплатну правову допомогу». Частка таких перенаправлених осіб склала загалом 90%. Водночас зафіксовано незначну кількість випадків, коли підставою для перенаправлення стали бажання самої особи та потреба у зверненні до специфічних фахівців.

У процесі подальшого моніторингу перебігу перенаправлень представникам організацій-учасниць Мережі правового розвитку не вдалося відслідкувати майже кожен п'ятий факт перенаправлень. В основному це траплялося через неможливість зв'язатися з особою за тими контактними даними, які вона залишала при зверненні до офісу Мережі. Однак, проектна команда не виключає також можливі випадки недбальства з боку моніторів. В разі безрезультатного першого дзвінка, невелика ймовірність того, що людині перетелефонували знову.

**Це спостереження підтверджує висновок експертної групи проекту про необхідність впровадження у роботу всіх провайдерів БПД автоматизованої системи моніторингу перенаправлень, яка б передбачала створення за аналогією з електронною медичною картою пацієнта – електронної картки запитувача БПД**



Малюнок 9. Підстава для перенаправлення та результати їх подальшого відслідковування



Малюнок 10. Результат перенаправлення та відгук перенаправлених осіб

У результаті перенаправлень переважна більшість осіб (65%) отримали запитувану інформацію або консультацію. Четвертій частині (25%) було надано вторинну правову допомогу або призначено адвоката, що майже дорівнює первинному запиту (33%).

**Відповідність первинного запиту та результату особливо очевидна, якщо брати до уваги, той факт, що, як згадувалося попередньо, з кожним п'ятим із перенаправлених не вдалося зв'язатися, а майже кожен десятий (9%), з ким контакт відбувся, не скористався можливістю вирішити свою правову проблему через звернення до державної системи БПД.**

Особам, які були перенаправлені до державної системи БПД, пропонувалося залишити свій відгук про отриману у результаті перенаправлення правову допомогу. Питання було закритим і складалося з трьох варіантів відповіді:

- Повністю задоволений
- Частково задоволений
- Незадоволений

81% опитаних вказали рівень своєї задоволеності від наданої допомоги, як «повністю задоволений».

**Отримані результати можуть свідчити про те, що запровадження моніторингу перенаправлення сприяє підвищенню ефективності надання правової допомоги державною системою БПД.**

## ПРОГРАМА ТРЕНІНГІВ З ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ



Фото 1. Тренінги з перенаправлення у Ковелі (Волинська область), 8-9 листопада 2017 року

Учасниками проектної команди було напрацьовано проект програми тренінгів на тему перенаправлення.

Програма містить готовий інструментарій для тренерів. Зокрема, враховані можливості та матеріали, напрацьовані у попередніх проектах та програмах, визначена цільова аудиторія тренінгу, запропоновані інструменти та критерії відбору учасників тренінгу, канали поширення інформації про проведення тренінгу, цілі навчання, зміст анкети оцінювання проведення тренінгу його учасниками.

Цей проект було погоджено всіма координаційними групами у регіонах і на базі програми проведено 6 тренінгів з перенаправлення, участь у яких взяли 59 представників державної системи БПД та недержавних провайдерів БПД (Харківська, Херсонська та Волинська області).



Фото 2. Тренінги з перенаправлення у Чугуєві (Харківська область), 4-5 грудня 2017 року



Фото 3. Тренінги з перенаправлення у Херсоні, 5-6 грудня 2017 року

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Статус документа</b> | <p>Проект напрацьований учасниками зустрічі експертної групи за проектом «Підвищення доступу до правосуддя вразливих верств населення у громадах Волинської, Харківської та Херсонської областей» (No. NJ-FAA-LDN-03) 02.10.2017, Київ.</p> <p>Погоджено учасниками координаційних груп проекту у Волинській, Харківській та Херсонській областях (жовтень-листопад 2017 року)</p> |
|-------------------------|--|

## ПРОГРАМА ТРЕНІНГІВ НА ТЕМУ ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

### ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ТРЕНІНГІВ:

#### 1. Можливості щодо врахування/вивчення напрацьованих у попередніх проектах/програмах матеріалів,

- довідник перенаправлення (Херсон);
- конспект тренера за темою «Неурядові провайдери безоплатної правової допомоги»;
- методологія УГСПЛ з моніторингу системи БПД;
- національний/міжнародний досвід.

#### 2. Цільова аудиторія тренінгу:

- судді-спікери;
- працівники бюро і місцевих центрів з надання БПД;
- інтегратори;
- представники громадських приймалень УГСПЛ;
- громадські радники (прарюристи);
- представники ГО «Юридична сотня»;
- студенти, які залучені до роботи юридичних клінік;
- представники Уповноваженого ВРУ з прав людини;
- співробітники Управління забезпечення прав людини Національної поліції України;

- вмотивовані представники органів місцевого самоврядування, місцевих органів виконавчої влади;
- нотаріуси;
- представники офісів Мережі правового розвитку;
- адвокати;
- працівники Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів).

#### 3. Інструменти та критерії відбору учасників тренінгу:

- Google-форма
- Попередній перелік питань форми:
- персональні дані;
- мотивація;
- очікування;
- проблеми, з якими стикаються;
- згода на обробку персональних даних.

#### 4. Канали поширення інформації про проведення тренінгу:

- публікації в соціальних мережах;
- публікації на інформаційних ресурсах партнерів;
- поширення інформації під час координаційних зустрічей за проектом у регіонах;



- розсилка громадським радникам (парарюристам);
- листи-запрошення до державної системи БПД;
- особисті запрошення;
- поширення інформації під час проведення партнерських заходів.

#### 5. Цілі навчання:

- дати детальну інформацію про провайдерів БПД;
- напрацювати пропозиції щодо оптимізації системи перенаправлення;

- підвищити комунікаційні навички учасників.

#### 6. Зміст анкети оцінювання проведення тренінгу його учасниками:

- оцінка змістовного наповнення;
- оцінка умов проведення;
- оцінка майстерності/роботи тренера;
- готовність рекомендувати тренінг друзям/знайомим;
- відгуки та побажання.

### ПРОГРАМА ТРЕНІНГУ

|     |  |
|-----|--|
| I   | <b>Знайомство</b><br><b>Очікування учасників</b><br><b>Представлення проекту</b>   |
| II  | <b>НАВИЧКИ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• чотири компоненти комунікації</li> <li>• увага та репутація</li> <li>• досягнення комунікаційних цілей</li> <li>• технологія слухання</li> <li>• ведення переговорів та налагодження співпраці</li> </ul>                                       |
| III | <b>СИСТЕМА ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ЗАПИТУВАЧІВ БПД</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• база провайдерів: ефективна співпраця</li> <li>• представлення проекту протоколу взаємодії та перенаправлення, внесення пропозицій</li> <li>• створення робочої групи з тестування протоколу, складення плану подальших дій</li> </ul> |
| IV  | <b>Підбиття підсумків</b><br><b>Заповнення анкети оцінювання</b>   |

## АНКЕТА ЗАПИТУВАЧА БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ



Малюнок 11. Структура Анкети запитувача БПД

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Статус документа</b> | Проект розглянутий на зустрічі експертної групи за проектом «Підвищення доступу до правосуддя вразливих верств населення у громадах Волинської, Харківської та Херсонської областей» (No. NJ-FAA-LDN-03) <b>02.10.2017</b> , Київ.<br><br>Фіналізовано на підсумковій зустрічі експертної групи <b>26.04.2018</b> , Київ. |
|-------------------------|---|

## АНКЕТА ЗАПИТУВАЧА БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

Номер справи /номер реєстрації:

Дата:

ПІБ запитувача БПД:

ПІБ консультанта Офісу:

Стисле викладення звернення:

Подані документи:

**ДАНІ ПРО ОСОБУ**

**Мешканець**

| міста || села || інше (вказати) |

**Стать**

| чоловік || жінка |

**Вік**

| до 18 років || 18 – 29 років || 30 – 44 років || 45 -59 років || 60 і більше |

Рік народження

**Освіта**

| неграмотний || початкова || неповна середня || середня || середня професійна || вища |

**Зайнятість**

| працює || не працює || навчається || домогосподарство || || тимчасово (сезонно) зайнятий |

**ДЕТАЛІ ЗАЙНЯТОСТІ**

**Сфера діяльності**

| приватна || державна | | комунальна | громадський сектор

**Рід занять**

| тимчасово безробітний || пенсіонер || студент || державний службовець || підприємець || самозайнятий (в т.ч. на підсобному господарстві) || військовий || працівник бюджетної/комунальної установи || працівник комерційної сфери | представник ОМС || представник громадського сектору: формалізовані, неформалізовані, волонтери || Інше (вказати)

**СОЦІАЛЬНИЙ СТАТУС**

**Категорії**

**Можна вибрати декілька пунктів**

| інваліди || одинокі матері/батьки || багатодітні сім'ї || малозабезпечені || пенсіонери || учасники війни та особи прирівняні до них || учасники бойових дій || інваліди війни || діти війни || чорнобильці || паліативні пацієнти || інші (вказати) |

**Особливий статус/цільова група**

учасники АТО || члени сімей учасників АТО|| внутрішньо переміщені особи || роми || ЛГБТ / ЛЖВ || інші (вказати) |

**Чи вистачає Вам доходів для задоволення базових потреб?**

| так || ні |

## КОНТАКТИ

Телефони:

Адреса:

Електронна адреса:

## ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

Додаткова інформація, яку бажає повідомити про себе запитувач БПД:

## ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК ВІД ВІДВІДУВАЧА

Звідки ви дізналися про роботу надавача безоплатної правової допомоги?:

Чи зверталися Ви з цією проблемою до інших провайдерів безоплатної правової допомоги, якщо так, то до яких саме?:

Чи задоволені ви якістю наданих Вам послуг?:

Що Ви рекомендували б покращити в роботі надавача безоплатної правової допомоги, до якого Ви звернулися:

Власним підписом на даному документі я цим надаю згоду (НАЗВА ОРГАНІЗАЦІЇ) відповідно до чинного законодавства, зокрема, але не виключно, Закону України «Про захист персональних даних», отримувати, збирати, обробляти, реєструвати, накопичувати, зберігати, змінювати, поновлювати, використовувати і поширювати (розповсюджувати, реалізовувати, передавати) інформацію, яка, відповідно до вимог законодавства, становить мої персональні дані, зокрема, але не обмежуючись, дані, необхідні для звітування та вироблення спільних підходів, заносити таку інформацію до баз персональних даних (НАЗВА ОРГАНІЗАЦІЇ).

Дата

Підпис запитувача БПД

=====

**ЧАСТИНА АНКЕТИ, ЯКУ ЗАПОВНЮЄ СПІВРОБІТНИК НАДАВАЧА БПД**

**Застереження по особі запитувача БПД (текстовий коментар):**

**Категорія справи**

- права споживачів
- житлово-комунальні проблеми (ЖКГ, послуги тощо)
- земельні відносини
- трудові відносини
- соціальне забезпечення (в т.ч. учасників бойових дій)
- пенсійне забезпечення
- діяльність неприбуткових організацій
- медичне обслуговування
- домашнє насильство
- освітні послуги
- сімейні
- спадкові
- житлові (виселення, вселення, отримання житла тощо)
- банківські справи (кредити, депозити, колектори тощо)
- правовідносини з приводу нерухомості (новобудови, договори довічного утримання тощо)
- справи про адміністративні правопорушення ( в т.ч. порушення правил дорожнього руху)
- кримінальні справи
- оскарження рішень суб'єктів владних повноважень
- затримання правоохоронними органами (поліція, СБУ, прикордонна служба тощо)
- опіка та піклування (визнання недієздатними, обмеження дієздатності, встановлення опіки над неповнолітніми тощо)
- встановлення фактів, що мають юридичне значення (смерті, безвісно відсутніми, народження)
- інші (вказати, що саме)

**Дискримінаційний аспект (за ознакою):**

- стать
- раса
- колір шкіри,
- мова,
- релігія,
- політичні або інші погляди,
- національне або соціальне походження,
- належність до нацменшин,
- народження (місце, від кого),
- гендерна ідентифікація,

- інвалідність,
- сексуальна орієнтація,
- професійний стан,
- сімейний статус
- інше (вказати)

### **Характеристика справи**

| індивідуальна проблема || колективна || проблема в громаді |

### **ПЕРВИННА ПРАВОВА ДОПОМОГА**

#### **Надана допомога:**

консультація ||  
витяги із законодавства ||  
заяви / скарги до органів державної влади ||  
заяви / скарги до органів місцевого самоврядування ||  
заяви / скарги до підприємств / установ / організацій ||  
допомога у складанні документів / договорів |  
справа спрямована на медіацію

#### **Тривалість дій з надання допомоги:**

Загальний час надання допомоги (гг год. хв хв.):

### **ВТОРИННА ПРАВОВА ДОПОМОГА**

#### **Чи потребує запитувач надання безоплатної вторинної правової допомоги:**

Так / Ні

#### **Чи є справа стратегічною:**

Так / Ні

#### **Перенаправлено до:**

- державна система безоплатної правової допомоги (вказати який саме місцевий центр або бюро)
- комунальні установи з надання правової допомоги (вказати яка саме)
- УГСПЛ (вказати яка саме приймальня)
- інші провайдери безоплатної допомоги (вказати які саме)
- надавачі суміжних послуг (вказати які саме)

#### **Заява / позовні заяви до:**

- судів загальної юрисдикції та спеціальних судів
- апеляційні суди

- касаційні суди
- до Європейського суду

**Представництво інтересів у судах:**

- суди загальної юрисдикції та спеціальні суди
- апеляційні суди
- касаційні суди
- Європейський суд

**Допомога по справам, що стосуються проблем у громаді:**

**Тривалість дій з надання допомоги:**

Загальний час надання допомоги (гг год. хв хв.)

**РЕЗУЛЬТАТ**

**Справа закрита:**

| в день звернення || призначено наступну зустріч |

**Дати наступних зустрічей:**

| дата 1 || дата 2 || дата 3 || дата 4 || дата 5 |

**Результат перенаправлення:**

Опис

**Дата закриття справи:**

дд.мм.рр

**Оцінка впливу/змін за результатами справи:**

Опис

=====

## ПРОТОКОЛ ВЗАЄМОДІЇ НАДАВАЧІВ БПД ПРИ ПЕРЕНАПРАВЛЕННІ



Критерії надання  
БПД та БВПД



Критерії  
та порядок  
перенаправлення



Обмін  
інформацією  
(єдина база)



Оцінка якості  
наданої БПД  
(моніторинг)

Малюнок 12. Структура Протоколу взаємодії надавачів БПД при перенаправленні

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Статус документа</b> | Документ, що був узагальнений на базі пропозицій учасників регіональних координаційних груп за проектом «Підвищення доступу до правосуддя вразливих верств населення у громадах Волинської, Харківської та Херсонської областей» (No. NJ-FAA-LDN-03) впродовж січня-лютого 2018 року<br><br>Внесені правки під час зустрічі експертної групи <b>02.03.2018</b> , Київ.<br><br>Фіналізовано на підсумковій зустрічі експертної групи <b>26.04.2018</b> , Київ. |
|-------------------------|---|

### ПРОТОКОЛ про порядок взаємодії надавачів безоплатної правової допомоги при перенаправленні запитувачів правової допомоги

#### I. Загальні положення

В цьому Протоколі використовуються терміни, визначені Законом України «Про безоплатну правову допомогу»:



- 1) **безоплатна правова допомога** (далі по тексту – БПД) - правова допомога, що гарантується державою та повністю або частково надається за рахунок коштів Державного бюджету України, місцевих бюджетів та інших джерел;
- 2) **правова допомога** - надання правових послуг, спрямованих на забезпечення реалізації прав і свобод людини і громадянина, захисту цих прав і свобод, їх відновлення у разі порушення;
- 3) **правові послуги** - надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань; складення заяв, скарг, процесуальних та інших документів правового характеру; здійснення представництва інтересів особи в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами; забезпечення захисту особи від обвинувачення; надання особі допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правової допомоги та медіації.
- 4) **безоплатна первинна правова допомога** (далі по тексту БППД) - вид державної гарантії, що полягає в інформуванні особи про її права і свободи, порядок їх реалізації, відновлення у випадку їх порушення та порядок оскарження рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб. Безоплатна первинна правова допомога включає такі види правових послуг: надання правової інформації; надання консультацій і роз'яснень з правових питань; складення заяв, скарг та інших документів правового характеру (крім документів процесуального характеру); надання допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правової допомоги та медіації.
- 5) **безоплатна вторинна правова допомога** (далі по тексту БВПД) - вид державної гарантії, що полягає у створенні рівних можливостей для доступу осіб до правосуддя. Безоплатна вторинна правова допомога включає такі види правових послуг: захист; здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами; складення документів процесуального характеру.

## II. Основні принципи надання безоплатної правової допомоги

Політика у сфері надання безоплатної правової допомоги ґрунтується на таких принципах:

- 1) верховенство права;
- 2) законність;
- 3) доступність безоплатної правової допомоги;
- 4) забезпечення якості безоплатної правової допомоги;
- 5) повага до прав людини;
- 6) простота та оперативність надання безоплатної правової допомоги;
- 7) забезпечення конфіденційності.

## III. Порядок перенаправлення клієнтів між надавачами безоплатної правової допомоги

|  |   |                               |
|--|---|-------------------------------|
|  | <b>Регіональні/місцеві центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги</b> | <b>Неурядові надавачі БПД</b> |
|--|---|-------------------------------|

|  |  |   |
|--|--|---|
| Критерії відбору клієнтів для надання БПД  | Право на безоплатну первинну правову допомогу згідно з Конституцією України та Законом України «Про безоплатну правову допомогу» мають усі особи, які перебувають під юрисдикцією України.   |   |
| Критерії відбору клієнтів для надання БВПД | Право на безоплатну вторинну правову допомогу згідно з Законом України «Про безоплатну правову допомогу» та іншими законами України категорії осіб, визначені статтею 14 Закону України «Про безоплатну правову допомогу»  | Критерії для надання вторинної правової допомоги встановлюються наступні:<br>1) звернення щодо оскарження рішень, дій чи бездіяльності органів місцевого самоврядування та державної влади;<br>2) колективні звернення щодо питань, які мають (можуть мати) вплив на розвиток громад;<br>3) звернення щодо індивідуальних питань, які мають (можуть мати) вплив на розвиток громад. |
| Критерії відбору справ для перенаправлення | У випадках, коли клієнт <b>не відповідає</b> критеріям, встановленим статтею 14 Закону України «Про безоплатну правову допомогу».  | У випадках, коли клієнт <b>відповідає</b> критеріям, встановленим статтею 14 Закону України «Про безоплатну правову допомогу».  |
| Порядок перенаправлення клієнтів           | <p>Якщо за результатами перевірки документів клієнта, відповідальна особа приймає рішення про перенаправлення, вона інформує запитувача про відмову у наданні БВПД та можливість отримання БВПД в установі/організації, з якою організовано співпрацю.</p> <p>Попередньо працівник телефонує/надсилає фабулу справи/в інший спосіб відповідальній особі установі/організації, до якої перенаправляється, домовляється про дату та час прийому запитувача.</p> <p>Запитувач отримує талон перенаправлення (<b>додаток 1 до Протоколу</b>), в якому зазначені місце та контакти установи/організації, до якої його перенаправлено, а також дату та час прийому, перелік документів, необхідних для отримання БВПД.</p> |   |

#### IV. Обмін та надання інформації

З метою якісного та оперативного надання БВПД надавачі БПД обмінюються інформацією про осіб, яких вони перенаправили один до одного.

Інформація про результати перенаправлення вноситься до єдиної бази даних, яка містить наступну інформацію про особу, яка отримала БВПД:

1. Область
2. Організація
3. Прізвище, ім'я, по батькові
4. Дата народження (не обов'язково)
5. Місце проживання (не обов'язково)
6. Контактні дані
7. Звернення за порядком:
  - Перше
  - Друге
  - Третє
  - Інший варіант
8. Мета звернення:
  - Інформація
  - Консультація
  - Вторинна правова допомога
  - Інший варіант
9. Суть питання:
  - Права споживачів
  - Житлово-комунальні проблеми (ЖКГ, послуги тощо)
  - Земельні відносини
  - Трудові відносини
  - Соціальне забезпечення (в т.ч. учасників бойових дій)
  - Пенсійне забезпечення
  - Діяльність неприбуткових організацій
  - Медичне обслуговування
  - Домашнє насильство
  - Освітні послуги
  - Сімейні
  - Спадкові
  - Житлові (виселення, вселення, отримання житла тощо)
  - Банківські справи (кредити, депозити, колектори тощо)
  - Правовідносини з приводу нерухомості (новобудови, договори довічного утримання тощо)
  - справи про адміністративні правопорушення ( в т.ч. порушення правил дорожнього руху)
  - Кримінальні справи
  - Оскарження рішень суб'єктів владних повноважень

- Затримання правоохоронними органами (поліція, СБУ, прикордонна служба тощо)
  - Опіка та піклування (визнання недієздатними, обмеження дієздатності, встановлення опіки над неповнолітніми тощо)
  - Встановлення фактів, що мають юридичне значення (смерті, безвісно відсутніми, народження)
  - Інше)
10. Результат розгляду звернення («перенаправлено» – за замовчуванням)
11. Орган, куди перенаправлено (вказати конкретну установу/організацію):
- Місцевий центр БВПД
  - Бюро
  - Комунальні установи
  - УГСПЛ
  - Інші надавачі БПД
  - Надавачі суміжних послуг
  - Інший варіант
12. Попередня дата та час прийому, узгоджений суб'єктами надання БВПД
13. Підстава перенаправлення:
- Людина підпадає під критерії надання БВПД
  - Людина не підпадає під критерії надання БВПД
  - Необхідний представник у суді (адвокат)
  - Потрібні специфічні знання в галузі
  - Територіальність
  - Відсутність довіри клієнта до адвоката чи державної системи БПД
  - Потрібний інший фахівець (психолог, медіатор тощо)
  - За бажанням людини
  - Інший варіант
14. Контроль:
- Так
  - Ні
  - Не вдається зв'язатися із запитувачем
15. Результат перенаправлення (за інформацією від організації/установи, до якої перенаправляли запитувача):
- Надано інформацію
  - Надано консультацію
  - Надано БВПД
  - Призначено адвоката для захисту прав
  - Не звернулися до органу, куди перенаправлено
  - Інший варіант
16. Відгук від клієнта (не обов'язково):
- Повністю задоволений
  - Частково задоволений
  - Незадоволений
17. Пояснення / примітки (не обов'язково)

Доступ до єдиної бази даних мають виключно працівники надавачів БПД і використовують її, дотримуючись принципів конфіденційності та поваги до людини.

## V. Оцінка якості отриманої БПД при перенаправленні

З метою якісного надання БВПД надавачі БПД щомісяця здійснюють моніторинг отримання запитувачами безоплатної правової допомоги та проводять щоквартальні спільні наради з цього питання, готують щоквартальні звіти за результатами моніторингу.

Моніторинг отримання запитувачем БВПД при перенаправленні здійснює відповідальна особа установи/організації, яка перенаправила запитувача. Ця особа **через 30 днів** після перенаправлення перевіряє результати перенаправлення у єдиній базі даних, у разі необхідності додаткових уточнень звертається до установи/організації, яка здійснила надання БВПД.

Оцінка якості отриманої БВПД при перенаправленні здійснюється відповідальною особою установи/організації, яка перенаправила запитувача, із застосуванням анонімної анкети для заповнення запитувачем (зворотній зв'язок) та/або телефонного опитування.

## VI. Прикінцеві положення

Будь-які зміни і доповнення до цього Протоколу вносяться тільки за письмовою згодою сторін і стають його невід'ємною частиною.

Будь-які спірні питання щодо тлумачення або застосування положень цього Протоколу вирішуються суб'єктами на дружній основі шляхом проведення консультацій та переговорів.

### Додаток 1

До Протоколу про порядок взаємодії надавачів безоплатної правової допомоги та перенаправлення запитувачів правової допомоги

### ТАЛОН

для отримання безоплатної правової допомоги (юридичної консультації)  
до реєстраційного номеру звернення від \_\_. \_\_. \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

виданий

---

найменування надавача безоплатної правової допомоги

---

прізвище, ім'я, по батькові особи, яка звернулася щодо надання безоплатної правової допомоги

Пропонуємо Вам звернутися для отримання безоплатної правової допомоги (юридичної консультації) з порушених Вами питань, що стосуються

до наступної установи/ організації:

Найменування установи / організації:

Адреса:

Контактний телефон:

Графік роботи:

ПІБ, посада контактної особи, до якої необхідно звернутися:

Робочий телефон контактної особи, до якої необхідно звернутися:

Перелік документів, які необхідно мати з собою для отримання правової допомоги\*:

Дата видачі: \_\_ . \_\_ . \_\_\_\_ / \_\_ : \_\_.

\_\_\_\_\_ /Прізвище, ініціали відповідальної особи суб'єкта надання БПД/

Отримав: \_\_\_\_\_ /Прізвище, ініціали особи, яка звернулася щодо надання безоплатної правової допомоги/

*\*Перелік документів не є вичерпним, установа/організація може запитати додаткові*

## ПУБЛІЧНЕ ОБГОВОРЕННЯ НАПРАЦЮВАНЬ ПРОЕКТУ

Участь у заходах взяли представники державної системи надання БПД, провайдерів БПД, органів місцевого самоврядування, судів. Мета заходів: розробка та удосконалення локальних політик та положень, що мають відношення до захисту прав людини та доступу до правосуддя вразливих верств населення, ідентифікація типових звернень запитувачів правової допомоги, їх категоризація, ідентифікація правових проблем/потреб громад та напрацювання алгоритмів їх вирішення, визначення територіальних «пробілів» у наданні БПД.

### Харківська область

Дата: 5.03.2018

Місце проведення: м. Чугуїв, вул. Старонікольська 27 А

Кількість учасників: 14

Серед учасників були присутні представники:

- державної системи БПД: Чугуївський місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги;
- ОМС: депутат Чкаловської ОТГ;
- недержавні провайдери БПД: ГО «Мережа антикорупційних центрів» та ГО «Чугуївська правозахисна група».



Фото 4. Публічна дискусія на Харківщині, Чугуїв, 5 березня 2018

В рамках заходу:

- Ідентифіковано та категоризовано типові звернення запитувачів правової допомоги

Найбільша кількість справ в судах розглядаються (крім кримінальних проваджень) щодо сімейних спорів (стягнення аліментів, розлучення, позбавлення батьківських прав). На другому місці знаходяться справи щодо взаємовідносин з банками та спадкових спорів. Окремим хвилюючим питанням для громадян є процедура децентралізації. Зросла кількість звернень громадян щодо медичної реформи, зокрема, щодо підписання угод з лікарями. Для роз'яснення питань підписання угод з лікарями у ЗМІ та соціальних мережах лікарями було надано роз'яснення щодо укладання угод з лікарями.

- Ідентифіковано правові проблеми/потреби громад

Згідно з даними, зібраними Чугуївською правозахисною групою та судом, найтипівішими проблемами, є відсутність ознайомленості громадян з існуванням інститутів БПД (7% із опитаних респондентів не знають про наявність системи БПД узагалі); деякі громадяни не знають, що вони мають право на отримання безоплатної вторинної правової допомоги; громадянам більше знають про громадські правозахисні організації, які надають БПД (зокрема, про Чугуївську правозахисну групу), ніж про державну систему БПД (так, із 324 опитаних осіб про державну систему БПД знають тільки 152 особи); деякі з опитаних респондентів стикалися з проблемою некомпетентності осіб, які надають БПД (7% опитаних); органи місцевого самоврядування недостатньо ефективно інформують громадян про наявність системи БПД, оскільки для 150-ти опитаних осіб джерелом інформації про БПД є мережа Інтернет, в той час як лише 32 особи отримали інформацію про БПД від органів місцевого самоврядування) тощо.

- Надано інформацію про якість надання послуг адвокатами державної системи БПД

На основі зібраної від отримувачів БПД інформації щодо якості надання послуг адвокатами системи БПД на відповідній території можна зробити висновок, що якість відповідних послуг знаходиться на достатньо високому рівні. Затверджені Наказом Мініюсту від 21.12.2017 № 4125/5 стандарти, якими мають керуватися адвокати при наданні безоплатної вторинної правової допомоги суб'єктам права дотримуються відповідними адвокатами. В той же час, з метою реалізації прав клієнтів БПД є необхідність надавати кожному клієнту пам'ятку клієнта БПД.

**На основі проаналізованої інформації були визначені наступні пропозиції та рекомендації до подальших дій:**

1. Необхідно сформувати пам'ятку клієнта БПД.
2. Необхідно сформувати електронну картку запитувача БПД, доступ до якої можуть мати різні провайдери БПД. При цьому слід захистити дані клієнта БПД від розголошення.
3. На місцевому рівні слід проводити широкі інформаційні кампанії, щоб члени територіальних громад мали змогу ознайомитися з організацією та діяльністю системи БПД.
4. Налагодження сталої роботи параюристів та проведення SKYPE-консультацій на базі бібліотек з юристами провайдерів БПД.
5. Внести зміни до законодавства про безоплатну правову допомогу щодо унормування перенаправлення клієнтів БПД, в тому числі за територіальністю.
6. Внести зміни до ЗУ «Про безоплатну правову допомогу» та запровадити інститут доручень між центрами БПД.
7. Проводити періодичний моніторинг перенаправлень клієнтів БПД, кластери надавачів БПД на території Харківщини.



8. Зробити процес перенаправлення в електронній формі, в тому числі залучити до нього адвокатів, які працюють з системою БПД, що суттєво спростить процес залучення адвокатів до надання БПД та швидкість надання правової допомоги, первинного контакту з клієнтом.

## Херсонська область

Дата: 12.04.2018

Місце проведення: м. Херсон, Херсонська міська рада

Кількість учасників: 29

Серед учасників були присутні представники:

- державної системи БПД: Херсонський місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги, Херсонський регіональний центр з надання безоплатної правової допомоги, територіальне управління юстиції
- ОМС: Херсонська міська рада, депутати
- недержавні провайдери БПД: ГО «Крим SOS», ХООКВУ, Білозерський центр регіонального розвитку тощо.
- громадські активісти
- представник Уповноваженого Верховної ради України з прав людини в Херсонській області
- Херсонське обласне товариство по захисту інтересів і прав споживачів



Фото 5. Публічна дискусія на Херсонщині, Херсон, 12 квітня 2018

В рамках заходу було:

- Ідентифіковано та категоризовано типові звернення запитувачів правової допомоги

Найбільше питань надійшло щодо проблем, які виникають у мешканців міста у сфері надання (отримання) житлово-комунальних послуг. Питання щодо заборгованості, прав і обов'язків надавачів цих послуг та споживачів. Переважно про це запитують люди літнього віку, пенсіонери. На другому місці по популярності різноманітні питання щодо соціального забезпечення. Запитують як скористатись, оформити ту чи іншу пільгу, правомірність відмови у наданні пільг, правильність їх обрахунку. На третьому місці питання, які виникають з сімейних правовідносин. Переважно це питання про аліменти, розлучення, визначення місця проживання дитини і поділу майна подружжя, виїзду дитини за кордон, позбавлення батьківських прав. На четвертому місці "житлові питання". Запитують про процедури вселення, виселення, отримання житла. Питання щодо затоплення або іншого заподіяння шкоди майну. Порядок відчуження житла. Питання щодо спадкування. Запитують як оформити заповіт, про порядок наслідування тощо.

- Визначено територіальні "пробіли" у наданні БПД

1. Відсутність навичок у вирішенні правових проблем та небажання деяких посадових осіб органів місцевого самоврядування надавати допомогу у вирішенні правових питань, відсутність офіційних електронних сайтів територіальних громад, де викладалися б всі нормативні документи, прийняті органами місцевого самоврядування та низький рівень доступу громадян до цих сервісів можна назвати "пробілами" у наданні БПД.
2. Невисока зацікавленість/незацікавленість ОДВ та ОМС зрушити питання з місця;
3. Небажання/неможливість з сторони ОДВ та ОМС робити інформацію про БПД доступною;
4. Низька зацікавленість громади у проведенні освітньо-комунікаційних заходів;
5. Віддаленість багатьох населених пунктів Голопристанського, Каланчацького та Скадовського районів Херсонської області та вартості проїзду (здебільшого звернення надходять від громадян, які проживають безпосередньо в місті або прилеглих населених пунктах);
6. До штатів відділених сільських рад не входять або просто відсутні юристи, які б могли надавати правову допомогу жителям.
7. Віддалені села, селища, не завжди можуть отримати правову допомогу у вирішенні своїх проблемних питань, у зв'язку з відсутністю на території села, селища фахових фахівців з права, відсутністю мережі Інтернет для скайп-зв'язку.
8. Недостатня обізнаність працівників територіальних громад у правових питаннях ,які надають первинну правову допомогу на місцях.

- Надано інформацію про якість надання послуг адвокатами державної системи БПД

Оцінюючи якість надання послуг адвокатів, з якими на сьогоднішній день співпрацює Каховський місцевий центр з надання БВПД, варто зазначити про своєчасне та якісне надання послуг в необхідному обсязі безоплатної вторинної правової допомоги усім, хто її потребує та має право відповідно до закону. Адвокати завжди враховують думку клієнта, і навіть коли бажання клієнтів суперечать чинному законодавству — то адвокати з терпінням та порозумінням відносяться до клієнта, роз'яснюючи йому в усній формі у вигляді консультації, або якщо клієнт наполягає то й в письмовій - у вигляді правового висновку. Також, оцінити якість надання послуг адвокатами можливо завдяки клієнтам, чиї справи адвокати ведуть, а саме це подяки, які висловлюють клієнти, це завершені справи у цивільному процесі та деякі врятовані долі у кримінальних справах людей, які не мають можливості захистити себе самі,

адже саме на це й націлена державна система БВПД. Звичайно є поодинокі випадки непорозуміння між клієнтами та адвокатами, але це зазвичай рідкісне явище, які працівники Центру разом з адвокатами вирішують, співпрацюючи.

**На основі проаналізованої інформації були визначені наступні пропозиції та рекомендації:**

1. На місцевому рівні слід проводити широкі інформаційні кампанії, щоб члени громади мали змогу ознайомитися з організацією та діяльністю системи БПД.
2. Потрібно спільними зусиллями інститутів громадянського суспільства, які надають БПД, органами місцевого самоврядування, Міністерством юстиції та державною системою БПД проводити спільні інформаційні кампанії, щоб досягти високих результатів.
3. З березня 2018 року ОТГ виділяються кошти на проведення інтернет зв'язку з громадами (селами). В зв'язку з цим для швидкого вирішення правових потреб населення необхідно налагодити сталу роботу SKYPE-консультацій з юристами провайдерів БПД.
4. Щодо підписання Протоколу взаємодії між провайдерами БПД є потреба сформуванню єдиної електронної бази перенаправлень запитувачів БПД на всеукраїнському рівні (на базі КІАС державної системи БПД), доступ до якої можуть мати різні провайдери БПД. Це збільшить ступень захисту персональних даних.
5. З боку Херсонських офісів МПР, інших громадських організацій-надавачів БПД та керівництва місцевих центрів з надання БВПД є побажання, щоб керівництво Координаційного центру внесло в єдину електронну базу КІАС розділ про перенаправлення клієнтів (Протокол).
6. Необхідно внести зміни до законодавства про безоплатну правову допомогу щодо унормування перенаправлення клієнтів БПД, в тому числі за територіальністю.
7. Необхідно ввести зміни до законодавства, які знизять судовий збір для малозабезпечених верств населення, які мають право на отримання безоплатної вторинної правової допомоги.
8. Представлений на розгляд проект Меморандуму (Протоколу) про взаємодію між провайдерами БПД повинен бути якнайшвидше затверджений на всеукраїнському рівні для підтримання єдиних стандартів якості.

**Волинська область**

Дата: 20.04.2018

Місце проведення: м. Ковель, вул. Незалежності, 89

Кількість учасників: 14

Серед учасників були присутні представники:

- державної системи БПД: Ковельський місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги, Ковельська державна нотаріальна контора, Бюро правової допомоги
- ОМС: депутати Ковельської міської ради
- недержавні провайдери БПД: ГО «Центр зростання громад»

В рамках заходу було:

- Ідентифіковано та категоризовано типові звернення запитувачів правової допомоги

Найбільша кількість справ у Ковельському та Турійському судах розглядаються щодо сімейних спорів (стягнення аліментів, розлучення, позбавлення батьківських прав), спадкові справи.

- Ідентифіковано правові проблеми/потреби громад

Згідно з даними, зібраними ГО «Центр зростання громад» та судом, найтипівшими проблемами, є відсутність ознайомленості громадян з існуванням інститутів БПД; деякі громадяни не знають, що вони мають право на отримання безоплатної вторинної правової допомоги; громадянам більше знають про громадські правозахисні організації, які надають БПД (зокрема, про ГО «Центр зростання громад»), ніж про державну систему БПД; органи місцевого самоврядування недостатньо ефективно інформують громадян про наявність системи БПД.



Фото 6. Публічна дискусія на Волині, Ковель, 20 квітня 2018

Надано інформацію про якість надання послуг адвокатами державної системи БПД

На основі зібраної від отримувачів БПД інформації щодо якості надання послуг адвокатами системи БПД на відповідній території можна зробити висновок, що якість відповідних послуг знаходиться на достатньо високому рівні. Затверджені Наказом Мініюсту від 21.12.2017 № 4125/5 стандарти, якими мають керуватися адвокати при наданні безоплатної вторинної правової допомоги суб'єктам права дотримуються відповідними адвокатами. В той же час, з метою реалізації прав клієнтів БПД є необхідність надавати кожному клієнту пам'ятку клієнта БПД.

**На основі проаналізованої інформації були визначені наступні пропозиції та рекомендації:**

1. Необхідно сформулювати пам'ятку клієнта БПД.

2. Необхідно сформувати електронну картку запитувача БПД, доступ до якої можуть мати різні провайдери БПД. При цьому слід захистити дані клієнта БПД від розголошення.
3. На місцевому рівні слід проводити широкі інформаційні кампанії, щоб члени територіальних громад мали змогу ознайомитися з організацією та діяльністю системи БПД. Результати даних, отримані в рамках проекту, свідчать, що інститути громадянського суспільства, які надають БПД, проводять більш ефективну інформаційну політику, ніж це робить Міністерство юстиції (інформуючи населення про державну систему БПД).
4. Щодо підписання Протоколу взаємодії між провайдерами БПД є потреба внести до нього необхідність періодичних публічних зустрічей провайдерів, можливо організацію кластеру провайдерів БПД, широко анонсувати ці зустрічі, залучати громадськість, депутатів, ЗМІ тощо.

## Київ

**26 квітня 2018 у Києві відбулась відкрита підсумкова зустріч експертної групи за проектом.** Мета заходу полягала у представленні провайдерам БПД та іншим зацікавленим сторонам напрацювань за проектом, результатів моніторингу перенаправлень клієнтів між надавачами БПД у трьох регіонах України, а також у плануванні подальших дій щодо впровадження відповідних напрацювань.



Фото 7. Учасники відкритої підсумкової зустрічі експертної групи за проектом, Київ, 26 квітня 2018

У зустрічі взяли участь представники ВБО «Українська фундація правової допомоги», Координаційного центру з надання правової допомоги, Асоціації юридичних клінік України,

Чугуївської правозахисної групи, ГО «Білозерський центр регіонального розвитку», Української Гельсінської спілки з прав людини, Міністерства юстиції України, Програми USAID «Нове правосуддя» та Мережі правового розвитку.

Учасники зустрічі прийняли рішення внести ряд змін до проекту Методології моніторингу перенаправлення звернень запитувачів правової допомоги, який був розроблений у рамках проекту.

Також вирішено об'єднати зусилля учасників для адвокації змін законодавства, зокрема щодо передбачення у Законі України «Про безоплатну правову допомогу» права людини вибирати альтернативні можливості отримання БПД у разі відмови або неможливості державної системи БПД таку допомогу надати. Крім цього, учасники заходу підтримали ідею налагодження взаємодії баз перенаправлень і створення електронної картки запитувача БПД, а також висловились на користь вироблення спільних стандартів первинної БПД.

Ці домовленості вирішено закріпити укладенням меморандуму про співпрацю між основними провайдерами БПД.



Фото 8. Відкрита підсумкова зустріч експертної групи за проектом, Київ, 26 квітня 2018

## РЕЗУЛЬТАТИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Розроблені в рамках проекту документи (анкета запитувача БПД; методологія моніторингу перенаправлення; протокол взаємодії надавачів БПД при перенаправленні; типовий меморандум між провайдерами БПД щодо організації взаємодії з перенаправлення; програма тренінгів з перенаправлення) передані до Координаційного центру з надання правової допомоги з рекомендацією щодо врахування цих документів у роботі системи БПД.

Крім того, згадані документи доповнять нову редакцію Стандартів Мережі правого розвитку і, відповідно, стануть обов'язковими для використання у роботі всіх офісів Мережі.



Малюнок 13. Подальший план дій

Налагоджено системну співпрацю між залученими учасниками проекту (сформовано 3 координаційні групи у Харківській, Херсонській та Волинській областях, кожна з яких провела не менше двох засідань), у тому числі через обмін інформацією (моніторинг перенаправлень, підготовка інформаційних буклетів з контактами місцевих провайдерів БПД) та участь у спільних навчальних програмах (59 працівників державної системи БПД та представників неурядових провайдерів БПД підвищили свою кваліфікацію у галузі перенаправлення), задля обміну досвідом і поширення успішних практик щодо підвищення доступу до правосуддя для

найбільш вразливих і бідних верств населення, а також вироблення спільного механізму перенаправлення та відслідковування результатів. Ця діяльність загалом дозволила підвищити ефективність надання правової допомоги державною системою БПД у регіонах реалізації проекту.

Зібрано дані органів місцевого самоврядування, провайдерів БПД та судів щодо найтипівіших проблем, з якими звертаються люди та які можливо вирішити на рівні громади, а також інформацію про якість надання послуг адвокатами державної системи БПД.

#### Рекомендації учасників проекту:

- Укладання **меморандуму про спільну діяльність щодо надання БПД між основними провайдерами БПД.**
- **Створення регіональних комунікаційних майданчиків провайдерів БПД** (у форматі координаційних груп/рад/кластерів), де систематично (не менше ніж раз на квартал) узгоджувати спільні заходи, у тому числі: проведення спільних виїзних консультацій у відділених місцевостях, **актуалізація даних про місцевих провайдерів БПД** (з зазначенням послуг, які надаються, контактними даними), **моніторинг якості надання БПД** всіма провайдерами регіону.
- На базі **Відкритої громадської платформи розвитку української системи безоплатної правової допомоги** ініціювати спільну роботу всіх зацікавлених сторін з **вироблення єдиних стандартів надання первинної БПД, адвокації змін у ЗУ «Про безоплатну правову допомогу»** (з метою забезпечення права людини вибирати альтернативні можливості отримання БПД у разі відмови або неможливості державної системи БПД таку допомогу надати), **налагодження взаємодії баз перенаправлень** всіх провайдерів БПД (з дотримання конфіденційності персональних даних запитувачів БПД у повній відповідності до ЗУ «Про захист персональних даних»).
- За аналогією з електронною медичною картою пацієнта створити **електронну картку запитувача БПД**, як універсальний інструмент фіксуватися всіх деталей справи (справ) людини для спрощення процедури надання правової допомоги провайдерами БПД, підвищення довіри клієнта до провайдерів БПД.
- Розробка **для запитувачів вторинної БПД пам'ятки про взаємодію з призначеним адвокатом**, де будуть зазначені права та обов'язки клієнта, порядок взаємодії його з адвокатом.



## ТИПОВИЙ МЕМОРАНДУМ МІЖ ПРОВАЙДЕРАМИ БПД ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ ВЗАЄМОДІЇ З ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ



### МЕМОРАНДУМ про спільну діяльність щодо надання БПД між суб'єктами надання БПД

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Статус документа</b> | <p>Підготовлено на основі пропозицій учасників регіональної координаційної групи Харківської області за проектом «Підвищення доступу до правосуддя вразливих верств населення у громадах Волинської, Харківської та Херсонської областей» (No. NJ-FAA-LDN-03) <b>18.01.2018</b></p> <p>Розглянуто на зустрічі експертної групи проекту у Києві <b>02.03.2018</b></p> <p>Фіналізовано на підсумковій зустрічі експертної групи <b>26.04.2018</b>, Київ.</p> |
|-------------------------|--|

*Проект*

### МЕМОРАНДУМ про спільну діяльність щодо надання безоплатної правової допомоги між суб'єктами надання безоплатної правової допомоги

**Місто**

**Дата**

Цей меморандум укладено між НАЗВА ПРОВАЙДЕРА БПД, в особі ПОСАДА ТА ПІБ ПІДПИСАНТА; НАЗВА ПРОВАЙДЕРА БПД, в особі ПОСАДА ТА ПІБ ПІДПИСАНТА, ... та НАЗВА ПРОВАЙДЕРА БПД, в особі ПОСАДА ТА ПІБ ПІДПИСАНТА, що діють на підставі статутів (далі – Сторони) з метою надання інтегрованої безоплатної правової допомоги громадян.

Сторони:

**поділяючи** спільну мету щодо сприяння рівного доступу до правосуддя незахищених та найменш охоплених правовою допомогою верств населення,

**усвідомлюючи**, що для досягнення поставленої мети необхідна співпраця,

**виходячи** із загального розуміння необхідності забезпечення гарантій захисту конституційних прав і свобод громадян, всебічного ознайомлення громадян України з механізмами захисту своїх конституційних прав і свобод, гарантованих законодавством,

**прагнучи** забезпечити максимальну ефективність здійснюваних заходів при досягненні спільних цілей,

**домовилися про наступне:**

### **Стаття 1. Мета і предмет Меморандуму**

1.1. Метою цього Меморандуму є консолідація зусиль Сторін, спрямованих на якісне надання безоплатної правової допомоги.

1.2. Предметом цього Меморандуму є координація зусиль та спільна діяльність Сторін задля досягнення мети Меморандуму.

### **Стаття 2. Напрями співпраці**

2.1. Задля досягнення мети цього Меморандуму Сторони домовляються про співпрацю за такими напрямами:

2.1.1. моніторинг стану забезпечення конституційних прав і свобод людини, зокрема права на безоплатну правову допомогу, вивчення та узагальнення випадків, що можуть свідчити про наявність порушень конституційних прав і свобод людини;

2.1.2. організація спільних заходів, спрямованих на підвищення рівня правової поінформованості громадян щодо захисту своїх прав, зокрема права на безоплатну правову допомогу шляхом проведення конференцій, семінарів, круглих столів, зустрічей та інших заходів, моніторингу розміщення друкованої продукції тощо;

2.1.3. розроблення та реалізація спільних проектів та/або програм, спрямованих на підвищення свідомості громадян, сприяння поширенню досвіду у сфері соціальної та правової захищеності, захисту конституційних прав, свобод та інтересів громадян шляхом надання безоплатної правової допомоги.

2.1.4. поширення інформації про право визначених законодавством категорій осіб на безоплатну вторинну правову допомогу усіма доступними Сторонам засобами;

2.1.5. створення умов для отримання мешканцями територіальних громад кваліфікаційної правової допомоги під час захисту порушених прав;

2.1.6. інші узгоджені напрями співпраці.

### **Стаття 3. Організація співпраці**

3.1. З метою реалізації цього Меморандуму Сторони в межах наявних ресурсів:

3.1.1. визначають контактних осіб для проведення консультацій і розроблення пропозицій щодо спільної реалізації завдань та заходів, визначених цим Меморандумом;

3.1.2. проводять регулярні зустрічі з метою обговорення питань щодо реалізації Меморандуму, обміну інформацією про діяльність Сторін у сфері соціальної та правової захищеності, захисту конституційних прав, свобод та інтересів громадян шляхом надання безоплатної правової допомоги;

3.1.3. розробляють та спільно затверджують плани спільних заходів;

3.1.4. беруть на себе зобов'язання зберігати конфіденційність персональної інформації, що стала відома у зв'язку з реалізацією Меморандуму, зокрема відповідно до вимог законодавства України;

3.1.5. беруть на себе зобов'язання утримуватись від дій, які можуть заподіяти моральну, економічну чи іншу шкоду іншій Стороні.

3.2 Сторони забезпечують максимальну прозорість та відкритість своїх відносин у рамках реалізації положень цього меморандуму.

3.3. Сторони визначили, що за визначеним керівними документами Сторін графіком Сторони надають безоплатну первинну допомогу всім запитувачам, що звернуться для отримання безоплатної первинної правової допомоги.

3.4. Безоплатну вторинну правову допомогу у стратегічних справах... (УТОЧНЕННЯ ЩОДО КОНКРЕТНОГО ПЕРЕЛІКУ КАТЕГОРІЙ СПРАВ) надає **НАЗВА ПРОВАЙДЕРА БПД**, крім випадків, коли особа має право отримати безоплатну правову допомогу від держави.

3.5. Безоплатну вторинну правову допомогу у стратегічних справах... (УТОЧНЕННЯ ЩОДО КОНКРЕТНОГО ПЕРЕЛІКУ КАТЕГОРІЙ СПРАВ) надає **НАЗВА ПРОВАЙДЕРА БПД**, крім випадків, коли особа має право отримати безоплатну правову допомогу від держави.

3.6. У випадках, коли особа має право отримати безоплатну вторинну правову допомогу від держави вторинну правову допомогу надається **ДЕРЖАВНИЙ ПРОВАЙДЕР БПД**.

3.7 Сторони прийшли до згоди застосовувати для прийняття запитувачів **уніфіковану анкету БПД** (Додаток 1), у разі необхідності перенаправлення осіб здійснювати його у порядку погодженого **протоколу** (Додаток 2).

3.8. Сторони прийшли до згоди **щомісяця** здійснювати моніторинг отримання клієнтами безоплатної правової допомоги, включаючи перенаправлених осіб, та проводити **щокварталу** спільні наради з цього питання.

3.9. Зміна порядку надання безоплатної правової допомоги відбувається лише за погодженням Сторін.

#### **Стаття 4. Прикінцеві положення**

4.1. Цей Меморандум набирає чинності з дня його підписання та укладається строком на п'ять років. Дія Меморандуму автоматично продовжується на наступний п'ятирічний термін, якщо жодна зі Сторін не пізніш як за три місяці до припинення дії Меморандуму письмово не повідомить іншу Сторону про свій намір припинити його дію.

4.2. Сторони можуть достроково припинити дію цього Меморандуму у будь-який час, письмово повідомивши про це іншу Сторону не пізніше ніж за три місяці.

4.3. У разі припинення дії цього Меморандуму заходи, які було розпочато на підставі Меморандуму і не завершено протягом терміну його дії, продовжуються і завершуються згідно з умовами, що були раніше погоджені Сторонами, за винятком випадків, коли завершити ці заходи неможливо.

4.4. Будь-які зміни і доповнення до цього Меморандуму вносяться тільки за письмовою згодою сторін і стають його невід'ємною частиною.

4.5. Будь-які спірні питання щодо тлумачення або застосування положень цього Меморандуму вирішуються Сторонами на дружній основі шляхом проведення консультацій та переговорів.

Вчинено українською мовою у трьох примірниках (по одному примірнику кожній зі Сторін), кожен з яких має однакову юридичну силу.

**Підписи Сторін:**

**НАЗВА ПРОВАДІЙЕРА БПД**

Юридична адреса:

\_\_\_\_\_ (ПІБ)

**НАЗВА ПРОВАДІЙЕРА БПД**

Юридична адреса:

\_\_\_\_\_ (ПІБ)

**НАЗВА ПРОВАДІЙЕРА БПД**

Юридична адреса:

\_\_\_\_\_ (ПІБ)

## ПУБЛІКАЦІЇ ПРОЕКТУ

<http://ldn.org.ua/news/visnovki-persoi-zustrici-ekspertnoi-komandi-za-proektom-pidvisenna-dostupu-do-pravosudda/>

<http://ldn.org.ua/news/spivpraca-zadla-ludej/>

<http://ldn.org.ua/news/u-volinskij-oblasti-vidbulis-treningi-dla-provajderiv-pravovoi-dopomogi-z-pitan-perenapravlenna-vidviduvaciv/>

<http://polit-kherson.info/society/2174-u-hersoni-obgovoryly-iak-zrobyty-bezoplatnu-pravovu-dopomogu-dostupnishoiu.html>

<http://www.ldn.org.ua/news/trening-dla-provajderiv-pravovoi-dopomogi-u-cuguevi/>

<http://kherson.legalaid.gov.ua/ua/holovna/1819-uzhodzhena-vzaiemodiia-vsikh-sub-iektiv-nadannia-bpd-pidvyschyt-dostup-do-pravosuddia-vrazlyvykh-katehorii-hromadian>

<https://ldn.org.ua/event/nadavachi-bezoplatnoji-pravovoji-dopomohy-z-troh-oblastej-uzhodyly-protokol-perenapravlennya/>

<https://ldn.org.ua/event/bezoplatna-pravova-dopomoha-yak-zabezpechyty-vsi-shlyahy-jiji-otrymannya/>

<http://www.ldn.org.ua/news/trening-dla-provajderiv-pravovoi-dopomogi-u-hersoni/>

<https://ldn.org.ua/event/u-hersoni-pidpysaly-unikalnyj-dokument-otrymaty-pravovu-dopomohu-stane-lehshe-ta-shvydshe/>

<https://ldn.org.ua/event/ekspertna-hrupa-pidtrymala-zahody-z-vdoskonalennya-systemy-perenapravlennya-zapytuvachiv-pravovoji-dopomohy/>

<https://ldn.org.ua/event/dostup-do-pravosuddya-maje-staty-priorityetom-yak-dlya-vsijeji-ukrajiny-tak-i-dlya-okremoji-hromady/>

<https://ldn.org.ua/event/harkivschyna-provela-publichnu-dyskusiyyu-schodo-orhanizatsiji-bpd/>

<https://ldn.org.ua/event/publichna-dyskusiya-lyudy-mayut-pravo-na-bezoplatnu-pravovu-dopomohu/>

<https://ldn.org.ua/event/na-volyni-predstavleno-protokol-pro-poryadok-vzajemodiji-sub-jektiv-bpd-ta-perenapravlennya/>

<https://ldn.org.ua/event/provajdery-bpd-nalahodzhuyut-spivrobotnytstvo/>

<https://www.youtube.com/watch?v=dmGF0HbA5TQ&t=339s>

<https://www.youtube.com/watch?v=Fpj-h8Qlf5Q&t=905s>



02140, м. Київ, вул. Гмирі 17, оф. 4  
+380 44 227 9773  
office@ldn.org.ua  
ldn.org.ua  
facebook.com/legaldnetwork

Мережа правового розвитку – це спілка організацій громадянського суспільства, які розвивають територіальні громади через надання безоплатної правової допомоги. Спілка почала своє формування у 2009 році під назвою «Мережа Центрів правової інформації та консультацій». Тоді 8 організацій вирішили об'єднати свої зусилля для вироблення спільних підходів до надання правової допомоги у громадах, узагальнення типових звернень та стандартизації надання правової допомоги.

Сьогодні Мережа об'єднує 26 організацій у 16 регіонах України. Ці організації, на базі яких створені офіси Мережі, надають населенню базову інформацію з правових питань, активно співпрацюють з місцевим самоврядуванням для розв'язання індивідуальних проблем та для захисту суспільних інтересів, впроваджують альтернативні способи вирішення конфліктів, розвивають громади та лідерство.

Щомісяця до офісів Мережі та через її онлайн сервіси за правовою допомогою звертається понад 3 тис. людей. Широкий є спектр правової проблематики, з якою працюють юристи Мережі: це і земельні, і трудові, і соціальні, і сімейні справи. Велика увага приділяється вирішенню проблем вимушених переселенців та учасників Антитерористичної операції.