

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАВОВИХ ПРОБЛЕМ ТА ПОТРЕБ В УКРАЇНСЬКИХ ГРОМАДАХ

у Херсоні (Херсонська область),
Сєвєродонецьку (Луганська область),
Жовтих Водах (Дніпропетровська область)
та Соснівці (Львівська область)

ЗМІСТ

Про дослідження.....	2
Основні висновки.....	3
Поширеність та характер правових проблем.....	5
Шляхи вирішення правових проблем.....	16
Безоплатна правова допомога.....	29
Найбільш вразливі категорії населення.....	35
Методологія дослідження та методологічні рекомендації.....	41



Шановні друзі, колеги, громадо,

правова допомога є найважливішим елементом у системі правосуддя. На сьогодні безоплатна правова допомога – один з найуспішніших проєктів Міністерства юстиції та наших міжнародних партнерів, який поновлює справедливість і забезпечує реалізацію права українців на захист. Нині ми маємо понад 550 бюро та центрів правової допомоги, які об'єднують тисячу адвокатів та юристів, до яких за захистом, порадою чи консультацією щорічно звертаються більше мільйона громадян.

«ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАВОВИХ ПРОБЛЕМ ТА ПОТРЕБ» - це неоціненний матеріал для формування ефективної правової політики держави. Адже неможливо забезпечити права громадян наосліп. Такі дослідження є головним індикатором реальних потреб населення у сфері правового захисту. Вони дозволяють тримати руку на пульсі правових потреб громадян при формуванні і реалізації державної політики у правовій сфері.

Лише виходячи з наявності таких даних, ми зможемо реалізувати ті кроки у сфері правового захисту, які найбільшою мірою відповідають запитам та інтересам українців.

Маючи чіткі орієнтири, ми можемо розбудувати сучасну демократичну європейську Україну, де головними цінностями є захист та гарантія прав людини. Переконалися: оцінка правових потреб населення має стати постійною практикою та дієвим інструментом для визначення пріоритетів державної правової політики.

Щиро дякую нашим надійним партнерам і друзям з Міжнародного фонду «Відродження», а також команді соціологів Київського міжнародного інституту соціології за цю непросту й надзвичайно важливу роботу.

Петренко Павло Дмитрович
Міністр юстиції України

ПРО ДОСЛІДЖЕННЯ

Дослідження виконувалося Київським міжнародним інститутом соціології та експертною групою для Міжнародного фонду «Відродження». Польовий етап опитування тривав з січня до березня 2018 року. Йому передувало вивчення наявних джерел та розроблення й тестування анкети в польових умовах.

Дослідження присвячене вивченню наявних проблем правового характеру та шляхів їх вирішення у населення 4-х міст (Херсон, Сєвєродонецьк, Жовті Води та Соснівка), котрі представляють різні регіони країни. Результати дослідження з певними допущеннями можна розповсюджувати на міське населення України віком старше 18 років, що проживає за межами міст-мільйонників.

Усього методом особистого інтерв'ю з використанням планшетів було опитано понад 2000 осіб віком старше 18 років, які мешкають у 4-х вищезгаданих містах. Застосовувалася багатоступенева стохастична вибірка, репрезентативна для населення відібраних населених пунктів.

Дослідження мало на меті не лише з'ясувати ситуацію щодо правових потреб населення та бар'єрів, що виникають на шляху до правосуддя, але й розробити та випробувати інструментарій, що міг би у подальшому використовуватися науковцями, дослідницькими агенціями та надавачами юридичної допомоги для своїх цілей. Його відмінність від попередніх опитувань подібного типу полягає у зборі деталізованої інформації щодо кожної проблеми, яка виникала протягом останніх 3-х років, та способів вирішення проблеми, відібраної випадковим чином. Відтак респондент розповідав про свій досвід у контексті визначеної ситуації (спору, конфлікту), що зменшує неточності, пов'язані з когнітивними процесами узагальнення, оцінки та пояснення своїх дій, а також уможливорює більш глибокий аналіз проблем. Методологія дослідження розроблена з використанням закордонного досвіду, що був апробований у різних країнах.

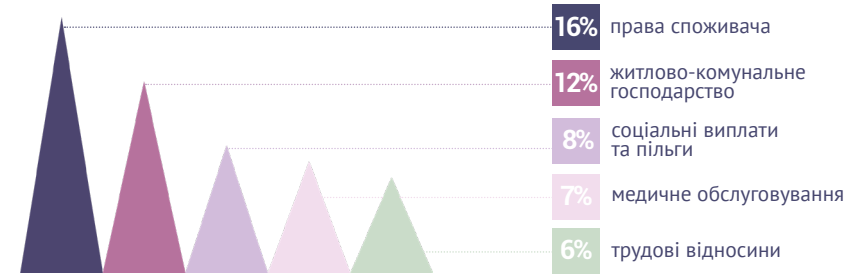
ОСНОВНІ ВИСНОВКИ

49%

опитаних повідомили, що протягом останніх 3-х років їх турбувала принаймні одна проблема правового характеру.



Найбільш поширені проблеми у таких сферах (% щодо всіх опитаних):



40%

проблем були оцінені як **найбільш серйозні** з тих, що могли трапитись (на 8-10 балів за 10-бальною шкалою серйозності проблеми). Найбільш серйозними були проблеми, пов'язані із правопорушеннями, сімейними відносинами, власністю на житло та погашенням заборгованостей.



86%

названих проблем спричинили **небажані наслідки** - фінансові збитки (62% проблем), стрес (49%), погіршення здоров'я або травму (23%) та інші.



49%

проблем, що не вирішилися на момент опитування, тривають вже **понад рік**.



5%

названих проблем мали **ознаки дискримінації**, насамперед, за ознакою віку, майнового стану та стану здоров'я.



✓ 40%

всіх проблем вирішилися хоча б частково.



✓ 23%

всіх проблем вирішилися таким чином, що результат задовольняє повністю або більшою мірою.

✓ 68%

проблем намагалися вирішувати



✗ 32%

проблем не намагалися вирішувати



✓✗ 52%

проблем, що намагалися розв'язати, вирішилися хоча б частково.

✓✗ 15%

проблем, що не намагалися розв'язати, вирішилися хоча б частково.

✓ 31%

проблем, що намагалися розв'язати, вирішилися таким чином, що результат задовольняє повністю або більшою мірою.

✓ 5%

проблем, що не намагалися розв'язати, вирішилися таким чином, що результат задовольняє повністю або більшою мірою.

ПОШИРЕНІСТЬ ТА ХАРАКТЕР ПРАВОВИХ ПРОБЛЕМ

Проблеми правового характеру, що турбували опитаних протягом останніх 3-х років

Серед мешканців 4-х міст 49% повідомили, що протягом останніх 3-х років їх турбувала принаймні одна проблема правового характеру¹. Найбільш поширеними є порушення прав споживача. Цю проблему назвали 16% опитаних. Інші порівняно розповсюджені сфери, в яких траплялися проблеми та спори, – житлово-комунальне господарство (12%), соціальні виплати та пільги (8%), медичне обслуговування (7%), трудові відносини (6%). Від 1 до 3 відсотків респондентів мали складнощі правового характеру з сусідами, з органами державної влади та місцевого самоврядування щодо поділу та оформлення майна, освіти, грошових коштів (неповернення вкладів банком, відмова у страхових виплатах тощо), земельних відносин та тілесних ушкоджень, отриманих в результаті аварії чи ДТП. Менше 1% опитаних мали проблеми із власним чи орендованим житлом, сімейними відносинами у випадку розірвання шлюбу, погашенням заборгованостей, військовою службою, опікою та піклуванням, сімейним насильством, кримінальними злочинами, зазнавали порушення прав при притягненні до адміністративної відповідальності чи виконанні судового рішення. Слід зауважити, що одна особа могла мати проблеми у більш ніж одній категорії.

Категорії проблем правового характеру, які турбували протягом останніх 3-х років: ТОП-15 категорій (% від загальної кількості опитаних; множинний вибір)



Понад половина (51%) респондентів не мали жодної проблеми правового характеру протягом останніх 3-х років. Ще 29% опитаних вказали одну проблему, 6% – дві, 5% – три, а 9% – 4 проблеми та більше.

Слід підкреслити, що ці розрахунки включають також проблеми з однієї сфери чи категорії, що повторювалися протягом заданого часового проміжку.

¹ Запитання ставилось наступним чином: «Зараз я покажу Вам картку з переліком сфер, в яких у людей трапляються проблеми та спори у повсякденному житті. Будь ласка, вкажіть щодо кожної сфери, чи доводилося Вам зазнавати таких проблем протягом останніх 3-х років, починаючи з 2015 року? Нас цікавлять вирішені і не вирішені проблеми, яких зазнавали особисто Ви, а не Ваші близькі, знайомі, Ваш бізнес чи працедавець. Вони могли початися у 2015 році чи раніше, але тривати протягом деякого часу за останні 3 роки».

Основні джерела допомоги, до яких зверталися у процесі вирішення проблеми (% від опитаних, що вирішували проблему):



Основні бар'єри, що перешкоджають діям задля вирішення проблеми (% від усіх проблем, що не вирішувались):



✓ 57%

опитаних, котрі намагалися вирішувати проблему, **не витрачали на це кошти**. 9% респондентів витратили до 50 грн, 11% – 51-250 грн, 8% – до 1000 грн, 9% – від 1000 до 5000 грн, 6% – понад 5000 грн.



✓ 30%

опитаних, котрі намагалися вирішувати проблему, **не готові платити** за отримання професійної допомоги. Ще 22% могли б витратити на це до 100 грн, 36% – 101-500 грн, 12% – понад 500 грн.

✓ 80%

опитаних, які зверталися до **юристів** (на платній чи безоплатній основі), вказали, що юристи **найбільше допомогли** у вирішенні проблеми.



Серед тих, хто звертався до відповідних осіб та організацій для вирішення проблеми, 59% опитаних вказали, що їм найбільше допоміг платний адвокат, 55% – родичі, друзі, знайомі, 46% – соціальні служби, 45% – суди, 30% – поліція, 26% – консультаційні служби та гарячі лінії, 14% – державні установи.

Бар'єри, що перешкоджають зверненню до юристів (% від респондентів, що займалися вирішенням проблеми):



Бар'єри, що перешкоджають зверненню до суду (% від респондентів, що займалися вирішенням проблеми):



40%

опитаних має принаймні одну проблему, що не була вирішена або її вирішення не задовольнило.

35%

опитаних мають невирішені спори середньої та найбільшої серйозності.

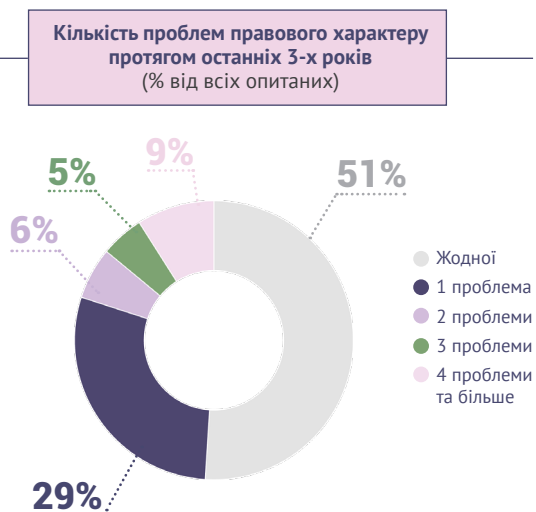
23%

опитаних мають невирішені спори середньої та найбільшої серйозності та намагалися їх вирішувати.

16%

опитаних продовжують спроби вирішити свою проблему.

Певні категорії проблем частіше повторюються, аніж інші. Наприклад, серед тих осіб, хто мав спори та конфлікти стосовно житлово-комунального господарства за останні 3 роки, у 48% це траплялось неодноразово. Серед тих, чиї права споживача порушувалися, повідомили про дві та більше проблем у відповідній сфері 44% опитаних; серед тих, хто мав труднощі з орендою житла, – 29%; серед тих, у кого були проблеми з освітою, – 15%. Серед осіб, що мали проблемні ситуації, пов'язані із грошовими коштами, у 14% вони повторювалися протягом трьох років. Відповідний показник становить 13% – для сфери медичного обслуговування та 12% – для сфери трудових відносин.



Поширеність різних правових проблем вже вивчалась раніше: наприклад, в 2010 році було здійснено дослідження «Рівень використання правових можливостей населенням України: доступність та ефективність правових послуг»², а в 2015 році – «Затребуваність правосуддя в Україні»³ та «Оцінка впливу роботи Центрів безоплатної правової допомоги в рамках програми «Посилення правових можливостей бідних верств населення». Показники розповсюдженості проблем, розраховані за даними різних опитувань, не можна прямо порівнювати через відмінності у побудові вибірки, формулюваннях питань, переліках альтернатив. Тим не менш, можна виокремити перелік правових проблем, які згадувались найчастіше, зокрема:

- Порушення прав споживача;
- Трудові спори;
- Питання пільг та соціального забезпечення;
- Проблеми, пов'язані з володінням та розпорядженням нерухомістю та землею (сюди часто входить оформлення спадщини);
- Фінансові (наприклад, одержання та виплата кредитів);
- Житлові проблеми (до яких можна зарахувати неправильний розрахунок плати за комунальні послуги);
- Проблеми з органами влади (передусім – з правоохоронними та органами правосуддя);
- Проблеми з сусідами;
- Проблеми з медичним обслуговуванням.

Перелік основних проблем правового характеру загалом збігається із тим, що був отриманий в даному дослідженні. Слід зазначити, що частка тих, хто стикався з тією чи іншою проблемою, у цьому дослідженні є меншою, ніж в інших. Пояснення цього, найімовірніше, лежить у площині методології, зокрема, у способі ставити запитання. Попри те, що у формулюванні не застосовувалося слово «юридичний» чи «правовий», можливо, запропоновані приклади проблем все ж підвели респондента до думки, що опитування стосується вузького кола конфліктних ситуацій правового характеру.

Нижче наведена деталізація проблем у різних сферах для тих категорій, які набрали достатньо відповідей для змістовного аналізу (принаймні 50). Деталізація стосується останньої проблеми у відповідній сфері за останні 3 роки.

Серед найбільш розповсюдженої категорії проблем – порушень прав споживача – найчастіше трапляється «купівля неякісних продуктів харчування» (з ними стикалися 75% респондентів, чиї права порушувалися).

² Звіт доступний за посиланням: <http://pravo.legalspace.org/?news=741&lang=eng>

³ Звіт доступний за посиланням:

http://www.hiil.org/data/sitemanagement/media/Iustice%20Needs%20and%20Satisfaction%20in%20Ukraine_UA.pdf

Крім того, у понад 3% респондентів останнє порушення прав споживача відбувалось в контексті покупки неякісних коштовних товарів, одягу чи взуття, товарів для побутових потреб чи отримання неякісних будівельних чи ремонтних послуг.

Остання проблема з категорії «Права споживача» протягом останніх 3-х років: Топ-5 (% від опитаних, що мали проблеми із категорії «Права споживача»; множинний вибір)



Остання проблема з категорії «Соціальні виплати та пільги» протягом останніх 3-х років: Топ-7 (% від опитаних, що мали проблеми із категорії «Соцвиплати»; множинний вибір)



Основні проблеми, що стосуються отримання соціальних виплат та пільг, – це оформлення чи порушення права на державні пенсії та на субсидії на оплату житлово-комунальних послуг. Про це повідомили відповідно 40% та 31% тих, хто вибрав цю категорію проблем. Також понад 5% опитаних мали труднощі з оформленням допомоги на дитину та на державну соціальну допомогу особам з інвалідністю та особам, що не мають права на пенсію, неправильним нарахуванням державної пенсії, а також зіштовхувалися із затримками виплат або необґрунтовано довгим обробленням заяв на допомогу чи виплати.

Що стосується медичного обслуговування, найчастіше у цій сфері виникає проблема із вимогою сплатити за медикаменти та послуги, які мають надаватися безкоштовно (51%). Ще 27% респондентів поскаржилися на погіршення стану здоров'я через неякісну медичну допомогу, 20% – на несвоєчасний або неправильний діагноз захворювання, 19% – на ненадання повної інформації щодо діагнозу та шляхів лікування. По 8% стикалися із відмовою у госпіталізації та вимогою хабара.

Остання проблема з категорії «Медичне обслуговування» протягом останніх 3-х років: Топ-6 (% від опитаних, що мали проблеми із категорії «Медичне обслуговування»; множинний вибір)



Остання проблема з категорії «Житлово-комунальне господарство» протягом останніх 3-х років: Топ-4
(% від опитаних, що мали проблеми із категорії «Житлово-комунальне господарство»; множинний вибір)



Проблеми із категорії «Житлово-комунальне господарство» полягають передусім у наданні неякісних послуг чи відсутності послуг ЖКГ або ОСББ (51%), неправильному нарахуванні плати за житлово-комунальні послуги (35%) та у здійсненні загального ремонту й обслуговування (19%), а також припиненні постачання або регулярних перебоїв у наданні комунальних послуг (10%).

Ще у 3% опитаних, що вибрали цю категорію проблем, було пошкоджено житло через аварійну ситуацію на прилеглої території, а у 4% були складнощі з покриттям заборгованості за житлово-комунальні послуги.

У сфері трудових відносин проблеми частіше полягали в порушенні умов оплати праці (42%) та неоформленні трудових відносин (29%). Інші проблеми, що згадувалися порівняно часто: неправомірна відмова у прийнятті на роботу (12%), примус до виконання роботи, не передбаченої трудовим договором (10%), порушення роботодавцем колективного договору (9%) та незадовільні умови праці (8%).

Остання проблема з категорії «Трудові відносини» протягом останніх 3-х років: Топ-6
(% від опитаних, що мали проблеми із категорії «Трудові відносини»; множинний вибір)



Остання проблема з категорії «Взаємини з сусідами» протягом останніх 3-х років: Топ-6
(% від опитаних, що мали проблеми із категорії «Взаємини з сусідами»; множинний вибір)

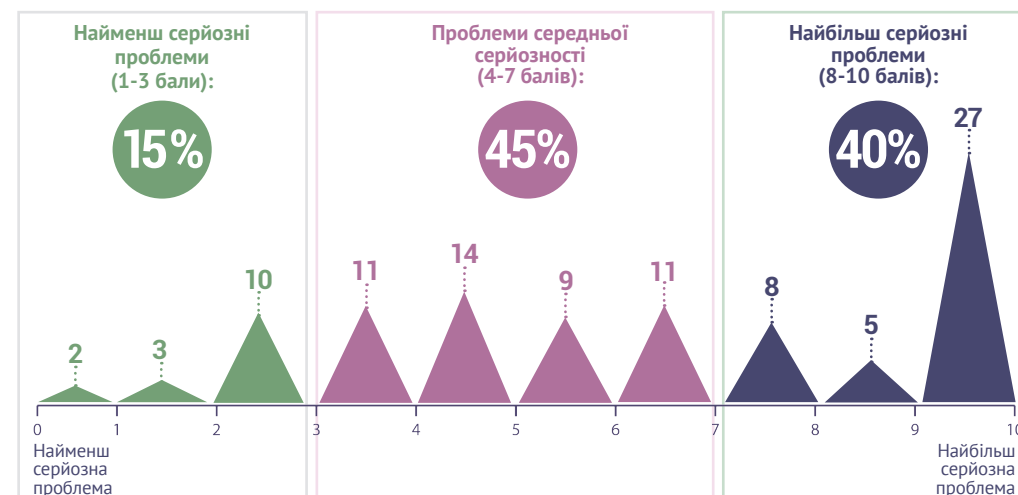


Конфлікти з сусідами переважно мали побутовий характер (60%) або стосувалися регулярного та надмірного шуму (37%). Ще 13% опитаних, що мали проблеми з сусідами, скаржилися на забруднення ними місць спільного користування побутовими відходами, 12% – на пошкодження власності або самовільне зайняття саду/городу, 10% – на поширення неправдивої інформації, а 7% – на спори щодо розмежування.

Серйозність проблем, що виникають

Респондентам було запропоновано оцінити названі ними проблеми в кожній сфері за 10-бальною шкалою, де цифра 1 позначала найменш серйозну проблему, а цифра 10 – найбільш серйозну⁴. З усіх названих проблем 15% були віднесені до найменш серйозних (оцінені на 1-3 бали), 45% – до середньої серйозності (4-7 балів), 40% – до найбільш серйозних (8-10 балів). 27% від усіх проблем були оцінені на 10 балів, тобто найбільш серйозні з можливих.

Оцінка серйозності проблем (% від проблем в усіх сферах протягом останніх 3-х років, названих респондентами)



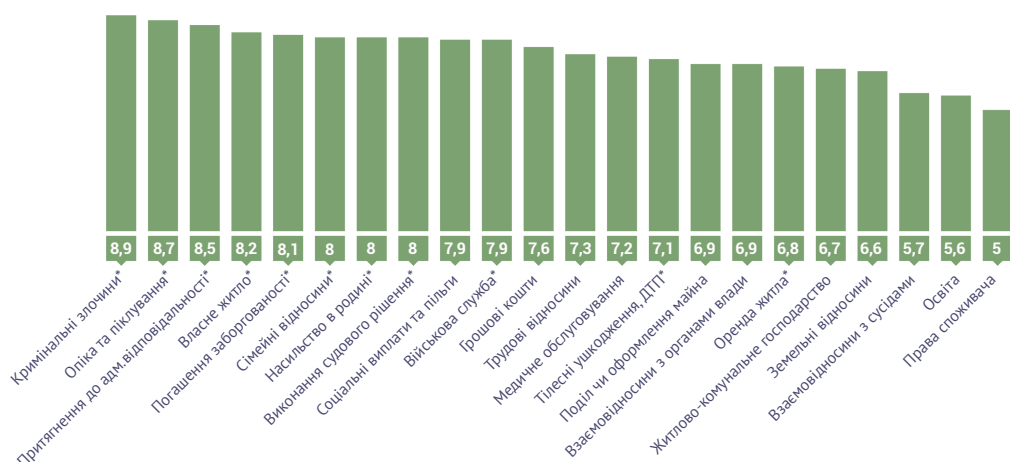
Загалом у 10% від усіх опитаних була принаймні одна проблема, оцінена на 1-3 бали, у 28% – принаймні одна проблема на 4-7 балів, а у 17% – принаймні одна проблема на 8-10 балів. Слід враховувати, що в однієї людини могло бути декілька проблем різного ступеню серйозності.

Середня оцінка ступеню серйозності для різних категорій проблем очікувано відрізняється. Найбільш серйозними були проблеми, пов'язані із правопорушеннями та сімейними відносинами: кримінальними злочинами, опікою та піклуванням, притягненням до адміністративної відповідальності, насильством у родині, сімейними відносинами у випадку їх розірвання, порушенням прав при виконанні судового рішення. Крім того, до найбільш серйозних віднесли проблеми із власним житлом (щодо власності) та погашенням заборгованостей (крім тих, що стосуються комунальних послуг).

Найменш серйозними для опитаних були проблеми у сфері відносин з сусідами, освіти та прав споживача.

⁴ Запитання ставилось наступним чином: «Подумайте, будь ласка, про цю проблему та подивіться на цю шкалу, де її правий кінець з цифрою «10» представляє найбільш серйозну проблему, яку Ви коли-небудь могли мати, а лівий кінець з цифрою «1» – найменш серйозну. Яка цифра найкраще відповідає рівню серйозності цієї проблеми? Прикладом для цифри «2» може бути несправність недорогого електричного пристрою, який Ви щойно купили, а для цифри «9» – ситуація, в якій Ви втратили б житло і були вимушені жити на вулиці».

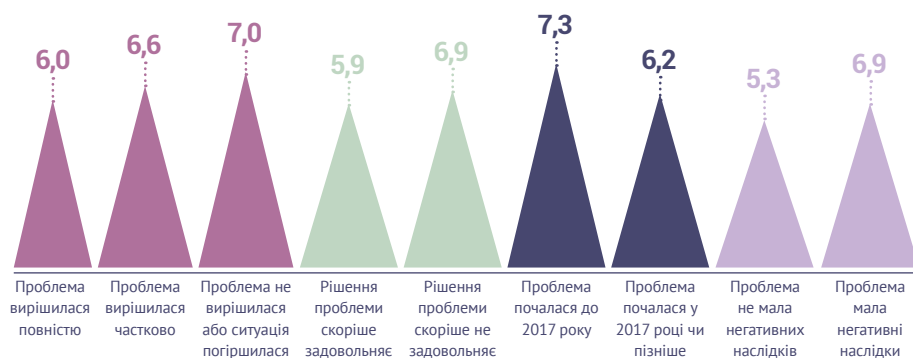
Середня оцінка серйозності проблем в залежності від категорії (середній бал за 10-бальною шкалою щодо усіх проблем, названих респондентами)



* Увага: мала кількість спостережень (кількість проблем відповідної категорії менша ніж 20)

Опитані схильні оцінювати як більш серйозні ті проблеми, які на момент опитування не вирішилися/погіршилися або рішення не задовольняє респондента. Більш давні проблеми також в середньому отримують вищий бал за цим показником. Окрім того, на оцінку впливають негативні наслідки проблеми, особливо втрата роботи, пошкодження власності, переслідування, погрози та напади, погіршення здоров'я, втрата впевненості або страх.

Середня оцінка серйозності проблем в залежності від її характеристик (середній бал за 10-бальною шкалою щодо усіх проблем, названих респондентами)



Наслідки проблем

Переважає більшість проблем правового характеру, про які розповіли респонденти, спричинили різні небажані наслідки, такі як фінансові збитки (62% проблем), стрес (49%), погіршення здоров'я або травму (23%), втрату впевненості або страх (9%) тощо. Тільки 14% від названих проблем не мали суттєвих наслідків.

Негативні наслідки проблем правового характеру (% від загальної кількості названих проблем; множинний вибір)



Поширеність негативних наслідків проблем правового характеру (% від тих опитаних, у яких була принаймні одна проблема протягом 3-х років; множинний вибір)



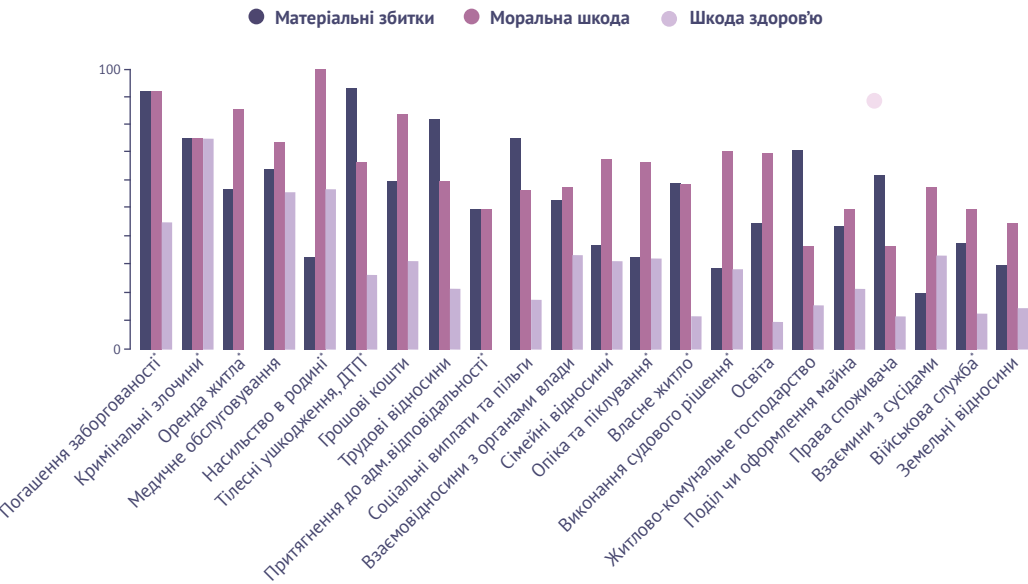
Що стосується поширеності супутніх негативних наслідків серед опитаних, що повідомили про проблему правового характеру, 86% з них мали принаймні один небажаний наслідок із наступного переліку: фінансові втрати (70% респондентів), стрес (44%), погіршення здоров'я (24%), втрата впевненості чи страх (11%), шкода сімейним стосункам (7%), пошкодження власності (5%), втрата роботи (2%) та інші наслідки (3%). Тільки 14% не зазнавали нічого з переліченого внаслідок своїх правових проблем.

Негативні наслідки залежать від сфери, в якій виникла проблема правового характеру. Для порівняння було виокремлено декілька категорій можливих наслідків: «матеріальні збитки» – включають фінансові втрати, пошкодження власності та втрату роботи; «моральна шкода» – стрес, погіршення сімейних стосунків, втрату впевненості або страх; «шкода здоров'ю» – погіршення здоров'я, травми, проблеми з алкоголем чи наркотиками.

Матеріальні збитки більш ніж у половині випадків є наслідками проблем в наступних сферах: погашення заборгованості, грошові кошти, тілесні ушкодження та ДТП, кримінальні злочини, трудові відносини, соціальні виплати та пільги, права споживача, житлово-комунальне господарство, власне та орендоване житло, медичне обслуговування та взаємини з органами

державної влади. Моральної шкоди завдає переважна більшість проблем у різних сферах. На перший план вона виходить у ситуаціях сімейного насильства, конфліктів у сімейних чи сусідських взаєминах, проблем з опікою, піклуванням та деяких інших. Цікаво, що конфлікти, пов'язані із грошовими коштами, орендою житла та земельними відносинами, також тягнуть за собою в першу чергу моральні втрати, а не матеріальні. Шкоду здоров'ю очікувано завдають передусім проблеми у сферах кримінальних правопорушень, медичного обслуговування та насильства в родині.

Негативні наслідки проблем в залежності від категорії
(% від названих проблем; множинний вибір)



* Увага: мала кількість спостережень (кількість проблем відповідної категорії менша ніж 20)

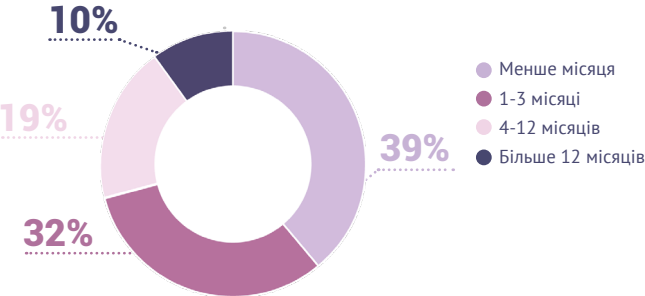
Тривалість проблем

Як зазначалось вище, опитування стосувалося вирішених та невирішених проблем, що тривали протягом деякого часу, починаючи з 2015 року, хоча могли початись і раніше.

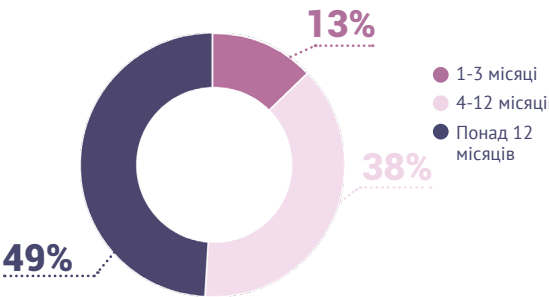
З усіх названих респондентами проблем 26% на момент опитування вже повністю вирішилися, 14% вирішилися частково. У решті випадків нічого не змінилося або навіть відбулося погіршення.

Серед тих проблем, що вирішилися повністю, переважна більшість тривала до 3-х місяців: 39% – менше місяця, 32% – 1-3 місяці. Ще 19% проблем були вичерпані протягом року, а вирішення решти 10% зайняло більше року.

Тривалість проблем, що повністю вирішилися
(% від названих проблем, що вирішилися)



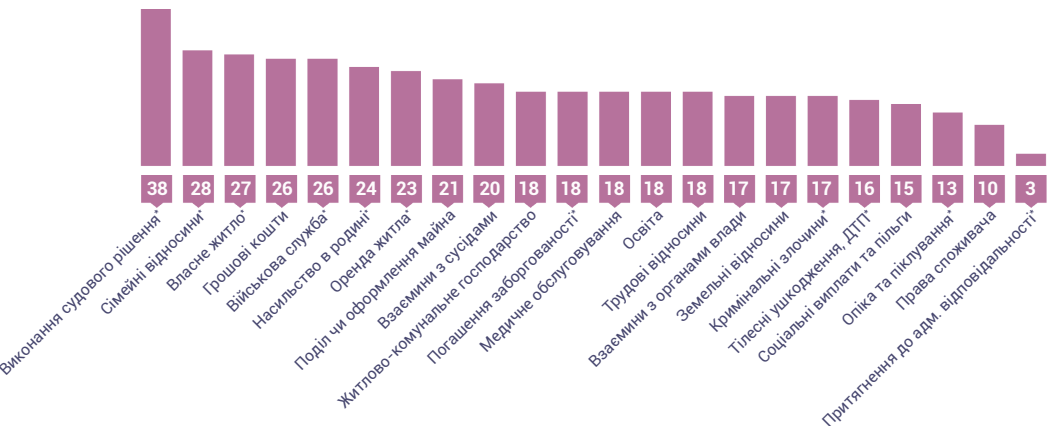
Тривалість проблем, що ще не вирішилися
(% від названих проблем, що не вирішилися)



Інакший стан справ спостерігається для проблем, що на момент опитування ще не вирішилися. Тільки 13% із них тривали до 3-х місяців. Ще 38% проблем не вирішилися за 4-12 місяців, а 49% тривають вже понад рік.

В середньому проблеми, пов'язані з виконанням судового рішення, сімейними відносинами, власним житлом, грошовими коштами, військовою службою, насильством у родині залишаються невирішеними довше (понад 2 роки).

Середня тривалість проблеми в залежності від категорії, включно з тими, що вирішилися на момент опитування (середня тривалість у місяцях щодо усіх проблем, названих респондентами)



* Увага: мала кількість спостережень (кількість проблем відповідної категорії менша ніж 20)

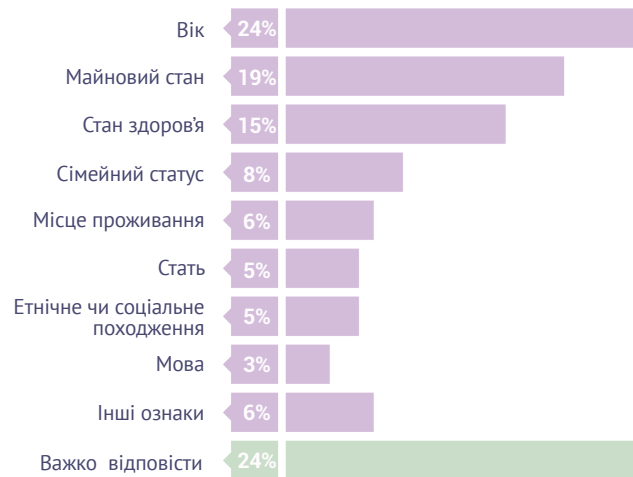
Дискримінація як складова проблем, що виникають

Тільки 5% від тих, хто мав принаймні одну проблему протягом останніх 3-х років, вважає, що вона мала складову дискримінації: упередженого ставлення, приниження, насильства або необґрунтованих обмежень в реалізації прав за певною ознакою.

Такий самий показник отриманий для вибірки проблем, про які повідомлялося: 5% з усіх проблем мали складову дискримінації.

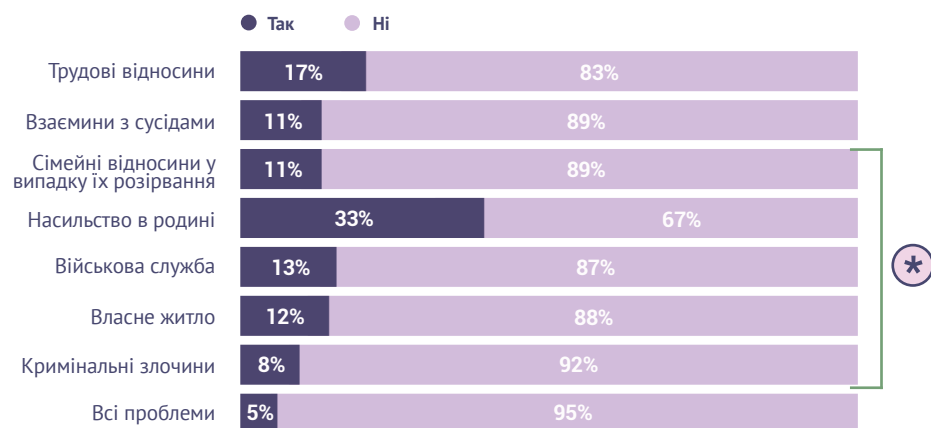
Ознаки, за якими відбувалась дискримінація – вік (24% проблем зі складовою дискримінацією), майновий стан (19%) та стан здоров'я (15%).

Ознаки, за якими відбувалась дискримінація: ТОП-8 ознак
(% від названих проблем зі складовою дискримінацією; множинний вибір)



Серед проблем, що стосуються трудових відносин, взаємин з сусідами, сімейних відносин у випадку їх розірвання, насильства в родині, військової служби, власного житла та кримінальних злочинів, частіше трапляються такі, що мають складову дискримінації.

Категорії проблем, які частіше мають складову дискримінації
(% від названих проблем)



* Увага: мала кількість спостережень (кількість проблем відповідної категорії менша ніж 20)

З іншого боку, останні чотири категорії проблем є порівняно менш поширеними. Відтак серед усіх проблем з ознаками дискримінації переважають ті, що трапляються частіше: а саме, стосуються трудових відносин (29%), взаємин із сусідами (11%), соціальних виплат та пільг (10%), житлово-комунального господарства (10%), прав споживача (8%) та медичного обслуговування (8%).

Проблеми з ознаками дискримінації в середньому оцінюються як більш серйозні (8.3 бала з 10) порівняно з тими, що не мають цих ознак (6.5 бала з 10). Крім того, вони з більшою ймовірністю призводять до несприятливих наслідків. Наприклад, 73% проблем з ознаками дискримінації викликали стрес, 47% – погіршення здоров'я, 34% – втрату впевненості або страх. Для проблем, не пов'язаних з дискримінацією, ці показники становлять 47%, 22% та 8% відповідно.

Результати загальнонаціональних опитувань також вказують на те, що дискримінації за віком та майновим станом є найбільш поширеними та видимими.

Наприклад, дослідження «Українські ландшафти дискримінації»⁵ 2016 року показує, що найбільш помітними для мешканців України є упередження та обмеження прав малозабезпечених осіб, людей похилого віку, осіб з інвалідністю, осіб з ВІЛ/СНІД, представників ЛГБТ-спільноти.

За даними всеукраїнського опитування 2013 року⁶ серед тих, хто знає про дискримінацію зі свого або чужого досвіду, більше половини пов'язують її з майновим станом дискримінованого. Також відносно поширеними причинами є вік, належність або прихильність до певної політичної партії, національність.

Ще одне дослідження «Права людини в Україні»⁷ 2010 року показує, що передусім українці відчувають дискримінацію за майновою ознакою. Серед розповсюджених підстав було названо вік, місце проживання, мова, ідеологічні переконання та належність або прихильність до певної політичної партії. Якщо ж говорити про суспільство в цілому, більшість мешканців України вважає, що найчастіше жертвами порушень прав людини стають люди похилого віку і малозабезпечені особи.

Перелік найбільш дискримінованих груп, отриманий за результатами кожного опитування, залежить від формулювання запитання та запропонованого переліку варіантів відповідей. Проте наведені вище дві підстави дискримінації – вік та майновий стан – згадуються серед найбільш вагомих у кожному з названих досліджень.

⁵ Звіт доступний за посиланням: http://maidan.org.ua/wp-content/uploads/2016/04/Буклет_Ландшафту-Дискримінації_SocioLogist.pdf

⁶ Опитування доступне за посиланням: <http://www.khpg.org/en/pda/index.php?id=1386546716>

⁷ Звіт доступний за посиланням: http://www.ihrpex.org/upl/doc/report_rights_2010_extra_short_5.pdf

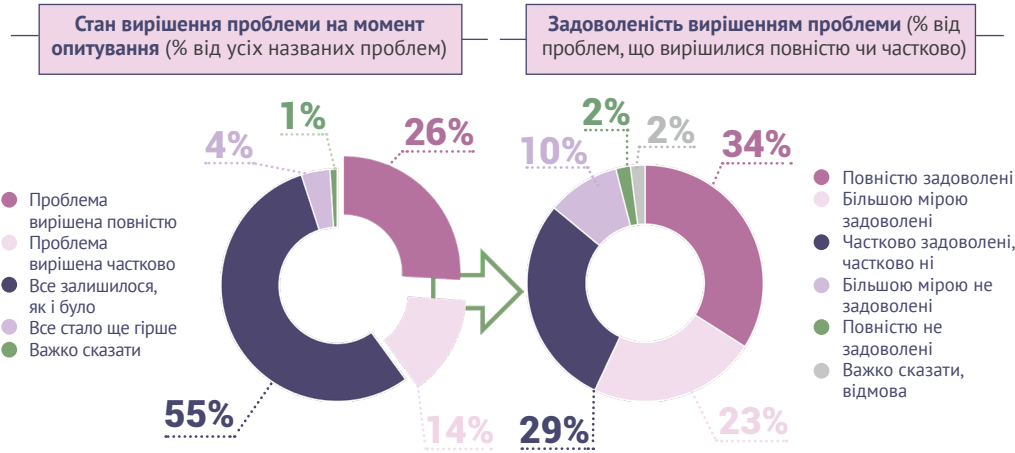
ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ ПРАВОВИХ ПРОБЛЕМ

Спроби та результат вирішення проблеми

Першим кроком до розв'язання проблеми правового характеру є власні дії людини, спрямовані на її вирішення: наприклад, спроби поговорити з іншою стороною конфлікту чи пошук інформації або поради. Попри це 32% проблем навіть не намагалися вирішувати. Щодо 68% проблем здійснювалися певні спроби вплинути на ситуацію. 67% респондентів з числа тих, що зіштовхувалися із проблемами, намагались вирішити принаймні одну.

На момент опитування 26% названих респондентами проблем вирішилися повністю, 14% вирішилися частково, 55% не вирішилися і все залишилося так, і як було, а 4% проблем навіть погіршилися.

Респонденти цілком чи більшою мірою задоволені розв'язанням 57% проблем з тих, що вирішилися повністю або принаймні частково. Щодо інших залишився певний ступінь незадоволеності.

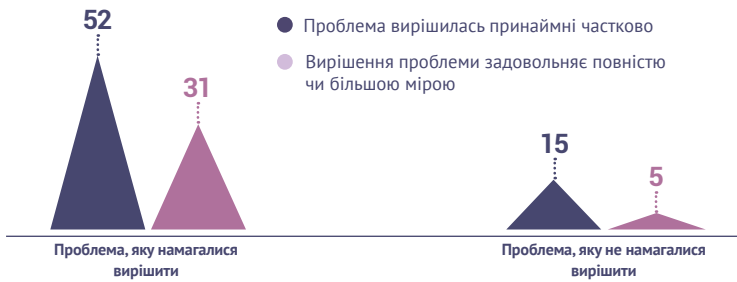


77% усіх названих проблем на момент опитування були не вирішені або ж їх вирішення не задовольнило людину. Мають такі проблеми 40% від усіх опитаних та 81% від тих, хто назвав принаймні одну.

Попри це спроби вплинути на ситуацію тривають тільки для 36% проблем із тих, які не були повністю вирішені (або 27% від усіх названих). Продовжують спроби вирішити проблему правового характеру 16% від усіх респондентів та 32% від тих, у кого була хоча б одна.

Результати опитування підтверджують, що проблема, яку намагалися розв'язати, з більшою ймовірністю буде врешті вирішена, аніж та, для рішення якої нічого не було зроблено. Серед тих проблем, щодо яких були докладені певні зусилля, половина (52%) вирішилася хоча б частково, а третина результатів (31%) задовольняють повністю чи більшою мірою. Відповідні показники для проблем, що не вирішувалися, складають тільки 15% та 5%. Отже, пасивний підхід до проблем не є виправданим, оскільки бездіяльність значно рідше приводить до задовільних наслідків, аніж деякі зусилля.

Результат проблеми в залежності від наявності спроб її вирішити (% від усіх названих проблем)



Першим кроком на шляху до вирішення проблеми правового характеру є прийняття рішення щодо здійснення зусиль у цьому напрямку. Але, як зазначалося вище, чимало проблем не намагаються вирішити або припиняють спроби їх вирішення, незважаючи на незадовільний результат. Основні бар'єри, що виникають на цьому етапі, – нестача впевненості у тому, що можливо домогтися справедливості, та побоювання, що вирішення проблеми потребуватиме занадто великих вкладень: коштів, часу, моральних сил.

Нестача віри у можливість щось змінити викликала пасивність респондента у 60% випадків, коли проблема не вирішувалася; небажання витратити «нерви» – у 42% випадків; небажання витратити час – у 31% випадків; а очікувані фінансові затрати – у 21% випадків. Натомість незнання джерел допомоги, страх або неважливість проблеми виявилися другорядними чинниками бездіяльності.

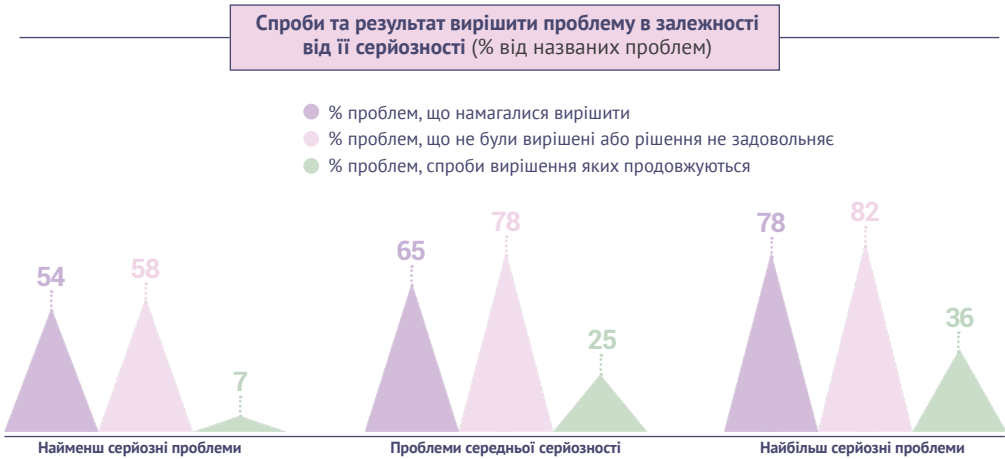
Слід зазначити, що фізична недоступність джерел допомоги майже не згадувалася і не є бар'єром у цьому дослідженні, оскільки у всіх 4-х містах, окрім інших осіб та організацій, є Центри надання безоплатної вторинної правової допомоги. Натомість в сільській місцевості відсутність надавачів допомоги може бути проблемою.

Причини бездіяльності у вирішенні проблеми (% від усіх названих проблем, що не вирішувалися; множинний вибір)



Можна також припустити, що бездіяльність частково пов'язана з низьким рівнем серйозності чи пріоритетності проблеми. Небажання витрачати ресурси, зокрема моральні, може вказувати на те, що проблема не варта таких витрат. Дані опитування свідчать на користь цього припущення. Чим серйозніша проблема, тим з більшою ймовірністю будуть здійснені спроби щодо її вирішення. Наприклад, у найменш серйозних ситуаціях респонденти діяли у 54% випадків, а у найбільш серйозних – у 78% випадків. Спроби вирішити проблему тривають у 7% найменш серйозних випадків і в 36% найбільш серйозних.

Незважаючи на це, у серйознішій проблемі більше шансів, що вона не вирішиться або результат буде незадовільним. Серед найбільш серйозних проблем таких 82%, а серед найменш серйозних – 58%.



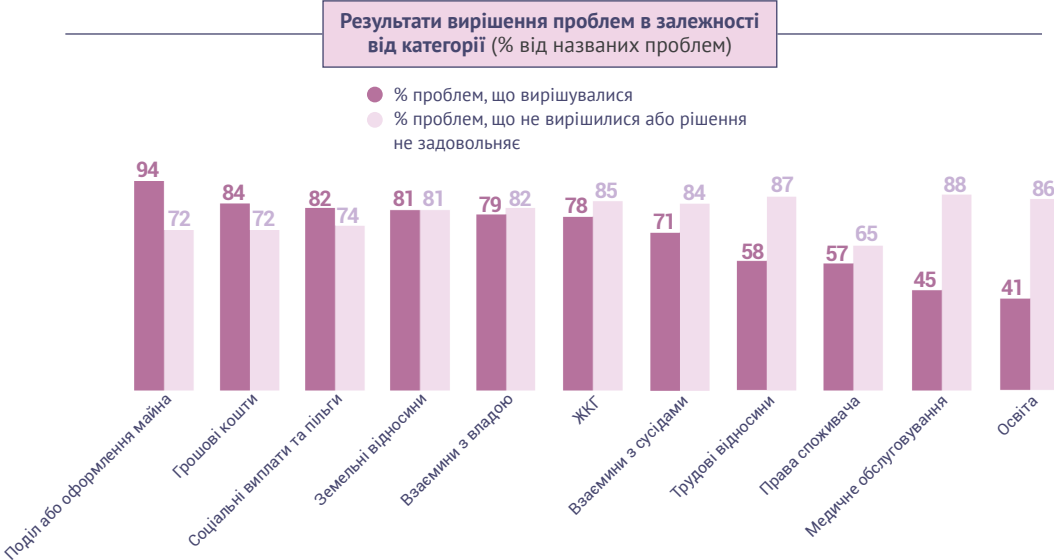
Хоча серйозніші проблеми частіше намагаються вирішити, у 22% випадків респонденти все одно нічого не роблять для цього. Причини бездіяльності дещо відрізняються для ситуацій різного ступеню серйозності. Наприклад, фінансовий бар'єр майже не відіграє ролі для найбільш серйозних ситуацій (тільки у 9% випадків), хоча він є причиною відмовитися від дій для чверті менш серйозних проблем.

Натомість незнання, до кого звернутись за допомогою, є бар'єром у третині найбільш серйозних випадків, але не надто впливає у решті ситуацій. Два основні фактори, що зумовлюють відмову від дій, спільні для всіх проблем: зневіра у можливості здійснення правосуддя на свою користь і певна пасивність. Вона виражається у небажанні витрачати забагато часу та сил, а також в очікуванні, що вона вирішиться сама. Останній чинник менш вагомий для серйозніших ситуацій, але все одно зумовлює бездіяльність приблизно у половині випадків (49%).



Якщо порівняти різні категорії проблем (для яких є щонайменше 20 відповідей) між собою, рідше за інші здійснювалися спроби вирішити проблеми у таких сферах: права споживача (57%), трудові відносини (58%), медичне обслуговування (45%) та освіта (41%).

Частка проблем, що не вирішилися або рішення незадовільне, висока у всіх наведених категоріях. Особливо це відзначається в наступних категоріях: медичне обслуговування (88%), трудові відносини (87%), освіта (86%), житлово-комунальне господарство (85%) та взаємини з сусідами (84%).



Якщо підсумувати викладене вище, показник незадоволеного попиту на правову допомогу можна оцінити щонайбільше у 40% – саме така частка опитаних має принаймні одну проблему, що була не вирішена або її вирішення не задовольнило. Якщо вилучити ті проблеми, що за оцінкою респондентів є найменш серйозними, залишаються 35% тих, у кого є невикористані спори середньої та найбільшої серйозності, а 23% опитаних намагалися їх вирішувати. Якщо звузити до тих проблем (будь-якої серйозності), щодо яких продовжуються спроби вирішення, тільки 16% опитаних наразі потребують допомоги.

Слід розуміти, що не всі усвідомлюють потребу і готові звертатися за правовою консультацією. Як свідчать результати опитування, багато людей, навіть маючи проблему, не можуть зробити перший крок до її вирішення і почати діяти. Це пов'язано із зневірою, сприйняттям рішення правових проблем як складного, нервового, тривалого, а подекуди фінансово затратного процесу.

За даними дослідження «Рівень використання правових можливостей», 58% опитаних вживали заходи для розв'язання своєї проблеми, 42% нічого не робили. Серед тих опитаних, хто робив що-небудь для вирішення своєї проблеми, тільки 35% не змогли досягти успіху. Водночас, серед пасивної частини респондентів частка тих, хто залишився з нерозв'язаною проблемою, є більшою – 50%.

Респонденти, які не вживали заходи для вирішення проблемного питання, пояснюють це невірою в результат будь-яких дій (56%). На другому місці серед причин бездіяльності – емоційний стрес, який завдає процес розв'язання проблеми (27%). 18% сподівалися, що проблема вирішиться сама собою. 11% вважали, що це займе забагато часу, 10% не знали, куди звернутися, а 9% – боялись наслідків.

Дослідження «Затребуваність правосуддя в Україні» підтверджує, що вагомим бар'єром для вжиття дій задля вирішення проблеми є емоційний. Причиною відмови від будь-яких дій є передусім невіра у позитивне вирішення проблеми (42%), менш розповсюдженими причинами є незнання, що робити (11%), несуттєвість проблеми (10%), брак часу (8%), грошей (5%), побоювання погіршити стосунки з протилежною стороною (5%), більша впливовість іншої сторони конфлікту (4%).

Якщо підсумувати результати попередніх досліджень, найвагомішим бар'єром для вирішення своїх правових проблем є невіра населення в можливість щось із ними вдіяти. Існує також переконання, що рішення правових проблем складне і тривале. Певну роль відіграє матеріальний бар'єр: люди переконані, що юридична допомога (особливо кваліфікованих приватних юристів) коштуватиме забагато. Ще одна, менш поширена причина бездіяльності, – низька обізнаність у правовій галузі. Зрештою державні установи мають репутацію неефективних, а органи правосуддя користуються дуже низькою довірою населення⁸.

Процес вирішення проблеми

Для кожного респондента випадковим чином відбиралася проблема з переліку тих, які він намагався вирішувати. Якщо у людини не було проблем або вона жодну не вирішувала, вона не відповідала на подальші уточнюючі запитання щодо її дій у процесі розв'язання ситуації. Усього було відібрано майже 700 проблем у такої ж кількості опитаних. Інакше кажучи, на додаткові запитання відповідала приблизно третина від усіх респондентів. З них 22% розповіли в подробицях про проблеми у сфері житлово-комунального господарства, 18% – про порушення прав споживача, 16% – про складнощі з отриманням соціальних виплат та пільг, 7% – з медичним обслуговуванням, 6% – з трудовими відносинами, 5% – з поділом чи оформленням майна, ще 26% – про інші проблеми.

Більшість респондентів (91%) вирішували проблему з іншою стороною мирним шляхом, а 42% цим і обмежилися, не вдаючись до інших дій. В деяких випадках сторони намагалися залагодити проблему неформально, в тому числі, за допомогою грошової компенсації, силового чи морального тиску (15%). У 17% випадків з респондентом контактував офіційний представник іншої сторони.

У кожному четвертому випадку (25%) проблема була винесена на розгляд органу державної влади або місцевого самоврядування і майже до такої ж частки проблем (23%) залучалися юристи чи адвокати. До суду зверталися у 14% випадків, але рішення було винесено щодо 10% спорів. Крім того для вирішення 9% проблем долучалася поліція. Сумарно до органів влади, суду, поліції чи юристів зверталися у 44% випадків, а використовували суто юридичні шляхи (юристів та/чи суд) для вирішення 24% спорів. Слід підкреслити, що ініціатива могла йти як від самого респондента, так й іншої сторони.

Цікаво, що майже ніхто з опитаних не повідомив про використання хабарів ними самими чи іншим учасником конфлікту, щоб схилити представників влади на свою сторону в цьому запитанні. У підсумку дослідження не підтверджує широку поширеність таких негативних неформальних практик вирішення проблем, як-то хабарництво, підкуп, силовий чи моральний тиск тощо. Натомість поширеними є намагання владнати суперечку шляхом діалогу.

⁸ Звіт доступний за посиланням: http://www.razumkov.org.ua/upload/1423820786_file.pdf,
http://www.razumkov.org.ua/upload/Sudova_reforma_2013.pdf,
http://www.razumkov.org.ua/ukr/socpolls.php?cat_id=161

Що відбувалося у процесі вирішення проблеми (% від респондентів, які відповідали на уточнюючі запитання щодо шляхів вирішення проблеми; множинний вибір)



Серед опитаних, що вирішували проблему, 26% ні до кого не зверталися. Решта просили про пораду або допомогу родичів, друзів, знайомих (37%), зверталися до органів влади (11%), державних організацій, чиновників (8%), до консультаційних служб (8%), до суду (9%) чи поліції (5%), до знайомих юристів, що консультували безкоштовно (6%), або платних юристів (5%) і адвокатів (4%), а також до соціальних служб (3%). Інші варіанти, включно з Центрами з надання безоплатної вторинної правової допомоги, громадськими організаціями, ЦНАПами, профспілками тощо, обирали не більше 3% респондентів кожен.

Топ-10 осіб та організацій, до яких зверталися за допомогою (% від респондентів, які відповідали на уточнюючі запитання щодо шляхів вирішення проблеми; множинний вибір)



Якщо узагальнити вищенаведені дані, люди з проблемами правового характеру частіше вирішують їх самостійно або за допомогою своїх соціальних зв'язків. За допомогою професійних юристів та адвокатів (платних та безоплатних) зверталися сумарно 20% опитаних. Якщо припустити, що консультаційні служби та гарячі лінії, а також інші організації для вирішення спорів теж надають професійну юридичну допомогу, цей показник зростає до 29%. До державних служб та установ (включають органи влади чи місцевого самоврядування, державні організації, представників влади, ЦНАПи, центри зайнятості, соціальні служби, соціальних працівників, а також депутатів і офіси політичних партій, кандидатів) сумарно зверталися 20% респондентів.

Також слід зазначити, що 29% опитаних об'єднувалися з іншими потерпілими або людьми з тією ж чи подібною проблемою для спільного захисту своїх прав.

За результатами попередніх досліджень найпоширенішою стратегією щодо правової проблеми є намагання владнати ситуацію самостійно. Інші поширені способи дій – намагання вирішити проблему з використанням особистих зв'язків та звернення до державних органів, а також звернення до кваліфікованих юристів, адвокатів, юридичних консультацій.

Кількісні оцінки дуже відрізняються у різних дослідженнях через відмінні формулювання запитань та контекст. Наприклад, серед респондентів, опитаних в ході дослідження «Рівень використання правових можливостей», що вживали заходи для вирішення своєї проблеми, 57% намагалися самостійно домовитися з іншою стороною конфлікту, 38% – зверталися до державних органів, 35% – радилися із родичами, 21% – зверталися за юридичною консультацією, 18% – шукали інформацію самостійно і лише 9% наважилися звернутися до суду. Ті, хто отримав юридичну консультацію, користувалися передусім послугами юриста-професіонала або знайомих людей. 39% зверталися до адвоката, 26% – до друзів та родичів, 20% – до державних організацій, 18% – до знайомих юристів, 9% – до юридичної клініки, 8% – до громадської організації, 5% – до офісу політичної партії. Тільки 2% отримували консультацію в офісі з надання безоплатної правової допомоги, 1% – у профспілці.

Дослідження «Затребуваність правосуддя в Україні» також демонструє стратегії, до яких вдаються українці для вирішення своїх правових проблем. Серед тих, хто намагався вирішити проблему, 47% зверталися до протилежної сторони, 18% шукали допомоги у родичів, стільки ж – в державних органах, 15% – в міліції, а 9% зверталися до юридичної консультації. Інакше кажучи, дані щодо джерел допомоги у вирішенні правових питань суттєво варіюють від одного дослідження до іншого. Проте можна зробити висновок, що до професійних юристів та суду звертається все ж меншість людей.

Як зазначалося вище, за професійною юридичною допомогою зверталися 29% опитаних, що займалися вирішенням проблеми правового характеру, інші не стали цього робити. Основна причина відмови від звернення до юристів – переконання, що проблему можна вирішити іншим шляхом (про це сказали 49% опитаних). Не виключено, що респонденти мають рацію, і проблема справді могла бути вирішена іншим способом, проте наявні дані не дозволяють перевірити виправданість цього переконання. Другий бар'єр – фінансовий, його назвали 29% респондентів, що не зверталися до професійних юристів. На третьому місці – невіра в можливість домогтися справедливості таким способом (23%). Чим серйозніша проблема, тим частіше називають цю причину. Врешті, кожен п'ятий опитаний відповів, що звернення до юриста потягне за собою великі моральні (20%) та часові (19%) витрати на вирішення проблеми. А от відсутність інформації про те, де можна отримати таку допомогу, майже не відіграє ролі (7%) порівняно з іншими бар'єрами.

Подібним чином розподілилися відповіді щодо того, чому респондент не звернувся до суду. Тільки 9% з тих, що не робили цього, розглядали можливість домогтися справедливості через судову систему. Майже половина опитаних (45%) вважали, що проблема не з тих, що вирішуються таким способом. Фінансовий бар'єр виявився суттєвим для 38% респондентів. Не вірили у можливість домогтися справедливості через суд 19%, стільки ж не хотіли витрачати моральні ресурси на судовий процес, а 17% очікували, що це забере багато часу. Відсутність інформації про те, як звернутися до суду, або віддаленість судів практично не грали ролі.

Чим серйозніша проблема, тим частіше бар'єром є нестача коштів на судові витрати та невіра у можливість домогтися справедливості через суд.

Причини, з яких не зверталися за професійною юридичною допомогою
(% від респондентів, які відповідали на уточнюючі запитання щодо шляхів вирішення проблеми, і не зверталися до юристів; множинний вибір)



Причини, з яких не зверталися до суду (% від респондентів, які відповідали на уточнюючі запитання щодо шляхів вирішення проблеми і не зверталися до суду; множинний вибір)



Досвід звернення до різних осіб та організацій задля вирішення проблеми правового характеру відрізняється з точки зору ефективності та результативності. Якщо порівнювати топ-10 джерел допомоги щодо повноти та корисності наданої інформації та допомоги, то найвище оцінюють юристів, адвокатів та суд. Водночас, результативність звернення до близького оточення (родичів, друзів, знайомих) лише трохи нижча порівняно з професійними юристами. Досить високо оцінюють корисність допомоги від соціальних служб, соціальних працівників та консультаційних служб, але від них рідше вдається отримати потрібну допомогу чи інформацію у достатньому обсязі. Звернення до органів влади, державних організацій та поліції виявляються найменш ефективними для вирішення проблеми, в першу чергу, через відсутність або неповноту допомоги та поради.

Оцінка повноти та корисності допомоги/інформації, отриманої від топ-10 надавачів допомоги/поради (середній бал за 4-бальною шкалою для респондентів, які зверталися до відповідних осіб та організацій)



* Питання А4 (для всіх, хто звертався до певної особи чи організації): Наскільки ці люди або організації Вам допомогли – Ви би сказали, що Ви отримали від них: 1 – жодної допомоги та інформації, 2 – деяку допомогу чи інформацію, 3 – майже повну допомогу чи інформацію, 4 – всю необхідну Вам допомогу чи інформацію?

* Питання А5 (для тих, хто отримав хоча б деяку допомогу чи інформацію від певної особи чи організації): Наскільки би Ви оцінили корисність наданої Вам допомоги чи інформації – чи була вона: 1 – зовсім даремною, 2 – скоріше даремною, 3 – скоріше корисною, 4 – дуже корисною?

Переваги звернення до професійних юристів підтверджуються відповідями на запитання, хто допоміг найбільше, особливо у порівнянні з органами влади чи державними установами.

Серед тих, хто звертався до юристів (на платній чи безоплатній основі) 80% вказали їх як осіб, що допомогли у вирішенні проблеми найбільше. Наступну сходинку посідають платні адвокати (відповідний показник складає 59%), родичі, друзі, знайомі (55%), соціальні служби (46%) та суди (45%). Менше третини із тих, хто звертався до поліції та консультаційних служб чи гарячих ліній, вказали їх як найбільш корисні джерела допомоги (30% та 26% відповідно). Тільки 14% серед опитаних, які намагались розв'язати проблему шляхом звернення до органів влади, вказали їх як першочергове джерело допомоги. Показник для державних організацій майже такий самий.

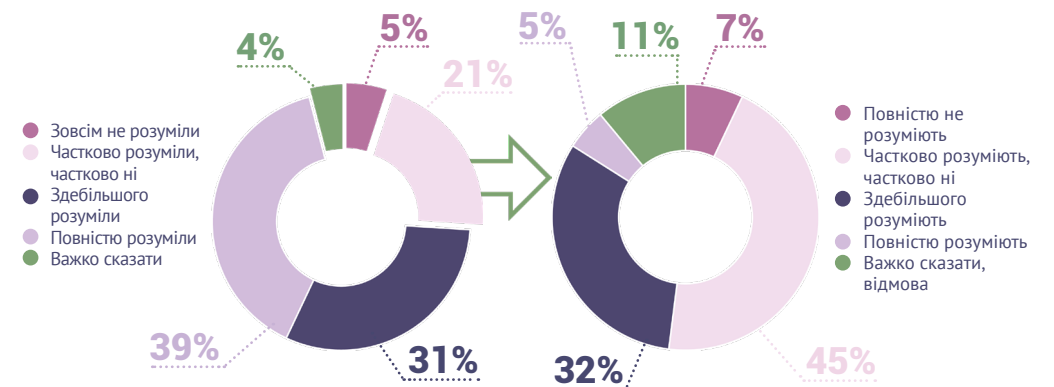
Частка тих, хто вважає надавача допомоги таким, що допоміг найбільше (% від тих респондентів, які зверталися до відповідних осіб та організацій)



На момент виникнення проблеми 70% респондентів повністю чи здебільшого розуміли свої юридичні права у тій ситуації, а третина (30%) не розуміли зовсім чи частково або не змогли себе оцінити. Серед останніх у половини (52%) на момент опитування все ще залишалося певне нерозуміння своїх прав, тоді як 37% змогли підвищити свою обізнаність з цього питання. Переважно їм вдалося це зробити шляхом обговорення проблеми з родичами та знайомими (44%), юристами та адвокатами (32%), та іншою стороною конфлікту (16%), а також за допомогою пошуку в мережі Інтернет (34%).

Розуміння юридичних прав на момент виникнення проблеми (% від респондентів, що вирішували проблему)

Розуміння юридичних прав на момент опитування (% від респондентів, що не розуміли чи частково розуміли свої права на момент виникнення проблеми)



Якщо говорити про всіх респондентів, що вирішували проблему, тільки третина з них отримувала інформацію для кращого розуміння ситуації чи шляхів її вирішення у друкованих виданнях, мережі Інтернет, інших засобах масової інформації. Послугувалися сайтами чи додатками 20%, телебаченням, відео, радіо – 12%, книгами, інформаційними листівками, брошурами чи буклетами для самопомогі – 7%, газетами і журналами – 6%. Дві третини опитаних не користувалися жодними із цих джерел.

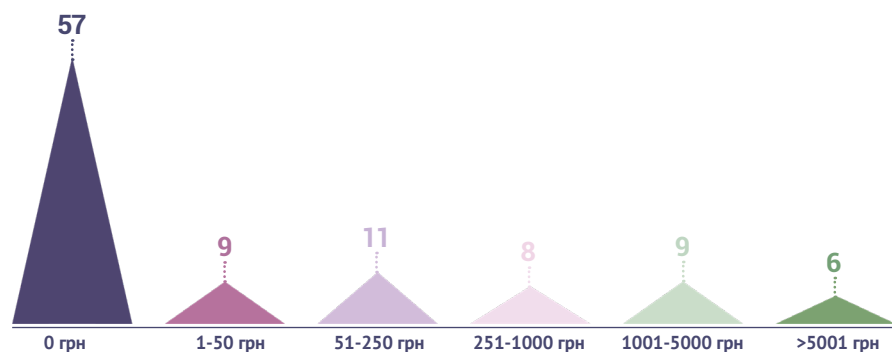
Цікаво, що звернення до книг, мережі Інтернет та ЗМІ майже не залежало від того, наскільки респондент розумів свої права на момент виникнення проблеми. 65% респондентів, що зовсім їх не розуміли, все одно не отримували інформацію про проблему з друкованих видань, мережі Інтернет та інших засобів масової інформації.

Як зазначалося вище, уявлення про високу вартість вирішення правових проблем є одним з бар'єрів, що перешкоджає спробам розв'язати їх та звернутися за професійною юридичною допомогою. Дані, отримані у результаті опитування, дозволяють оцінити, наскільки витратними для респондентів були спроби вирішити проблему насправді.

57% опитаних, які намагались вирішувати проблему, не мали, за їх словами, грошових витрат, пов'язаних із процесом вирішення проблеми. 9% респондентів витратили до 50 грн, 11% – 51-250 грн, 8% – до 1000 грн, 9% – від 1000 до 5000 грн, і ще 6% – понад 5000 грн.

У респондентів різного рівня доходу не спостерігається лінійної залежності між витратами на вирішення проблеми та фінансовим становищем родини. Тобто люди з вищим доходом не завжди сплачують більше, ніж люди з нижчим. Іншими словами, обсяг витрат радше залежить від характеру проблеми, аніж від статків людини.

Обсяг витрат на вирішення правової проблеми (% від респондентів, які відповідали на уточнюючі запитання щодо шляхів вирішення проблеми)



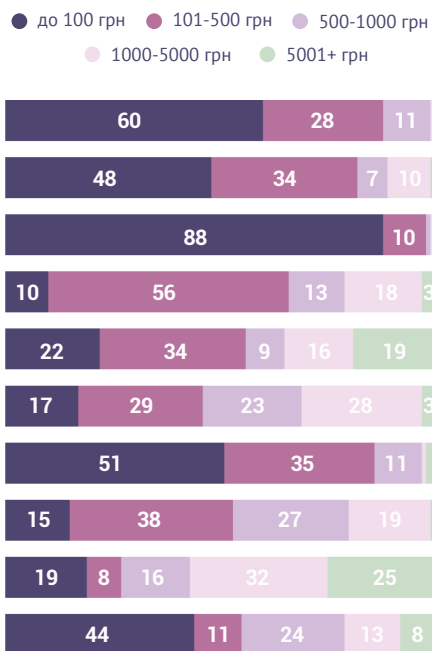
Найбільш поширені статті витрат: проїзд в інший населений пункт (її назвали 18% респондентів, що займалися вирішенням проблеми), підготовка і збір документів – 16%, телефонні витрати і листування – 14%, юридична допомога – 13%, послуги адвоката – 11%, збір інформації і доказів – 11%, інші пов'язані витрати – 12%. Цікаво, що відповіді на це запитання виявили 3% респондентів, які все ж здійснювали неформальні платежі або давали хабарі для вирішення правової проблеми. Натомість реальна їх кількість, ймовірно, більша.

Найбільш поширені статті витрат – проїзд, зв'язок, збір документів – загалом обходилися респондентам дешевше порівняно з іншими. Ще одна відносно незатратна стаття – збір інформації або доказів. Не менше половини тих, хто сплачував щось за це, витратили сумарно до 100 грн.

Статті витрат на вирішення правової проблеми (% від респондентів, які відповідали на уточнюючі запитання щодо шляхів вирішення проблеми; множинний вибір)



Обсяг витрат на вирішення правової проблеми (% від респондентів, які мали відповідну статтю витрат)



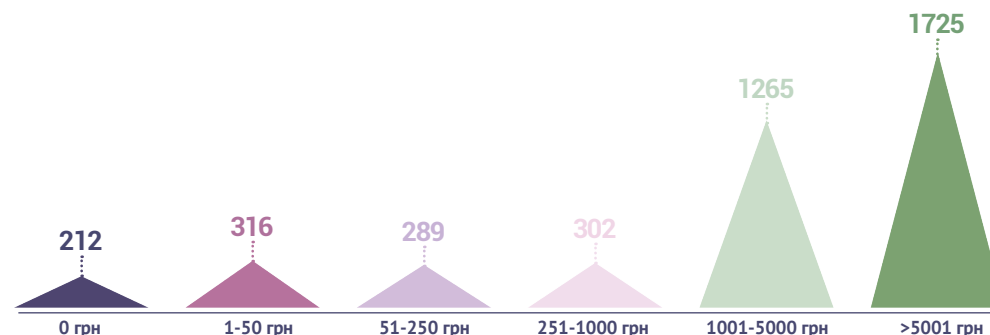
За юридичну допомогу 10% респондентів сплатили до 100 грн, 56% – від 100 до 500 грн, 13% – від 500 до 1000 грн, 18% – від 1000 до 5000 грн а 3% – понад 5000 грн. Послуги адвоката обійшлися в суму до 100 грн для 17% тих, хто за них платив, від 100 до 500 грн для 29% опитаних, від 500 до 1000 грн для 23%, від 1000 до 5000 грн для 28%, а для решти 3% виявились дорожчими. Наведені цифри розраховані тільки для тих респондентів, що сплачували за ту чи іншу послугу у процесі розв'язання проблеми і не враховують тих, хто отримав їх безкоштовно.

Найбільші грошові збитки траплялися у ситуаціях, коли людина втрачала кошти через відсутність на роботі або зупинку бізнесу. Для 57% тих, хто відчув фінансові втрати через це, їх обсяг становив понад 1000 грн.

Водночас, середня сума, яку опитані готові були би сплатити за отримання професійної допомоги за умови, що безоплатні спеціалісти відсутні і юрист точно вирішить проблему, складає 413 грн. Не готові платити за неї взагалі 30% респондентів, ще 22% могли б витратити на це до 100 грн, 36% – 101-500 грн, і тільки 12% – понад 500 грн.

Середня сума, яку люди готові сплачувати, залежить від того, скільки вони вже витратили на рішення своєї проблеми. Ті, хто нічого не платив до цього, готові витратити на юриста в середньому 212 грн. Ті, хто витратив до 1000 грн, могли б виділити на це суму в обсязі близько 300 грн. Натомість ті, хто вже вклав у вирішення проблеми від 1000 грн, готові до значно більших затрат на юридичну допомогу.

Середня сума, яку готові були би сплатити за професійну юридичну допомогу, в залежності від того, скільки вже витратили на вирішення проблеми (середнє для респондентів, які відповідали на уточнюючі запитання щодо шляхів вирішення проблеми, в грн)

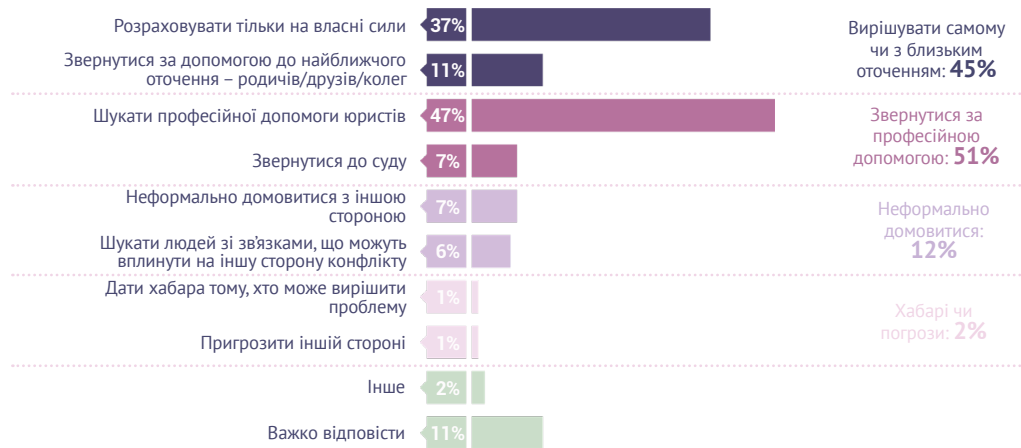


Ті, хто залучав професійних юристів до вирішення своєї проблеми, готові були витратити в середньому 968 грн, а ті, хто обходився без них – тільки 239 грн. Суми, які готові сплатити люди за допомогу, залежить від рівня їх доходу: найменш забезпечені (з доходом до 2000 грн на місяць на родину) вказують в середньому 230 грн, а відносно більш забезпечені (з доходом 7000+ грн) – 589 грн.

Врешті, респонденти відповідали, що вони б порадили знайомій людині у подібній ситуації, які стратегії вони б запропонували як найбільш дієві.

Звернення за правовою допомогою, запропоноване 51% респондентів, лише трохи випередило самостійне вирішення проблеми або з допомогою найближчого оточення, якому віддали би перевагу 45% (оскільки стратегії не є взаємовиключними, деякі опитані обирали обидва варіанти). Неформальні домовленості з іншою стороною конфлікту вважають ефективними 12% опитаних, а вдатися до хабарів або погроз пропонували б тільки 2%.

Стратегії дій, які б порадили знайомому у ситуації порушення його прав (% від респондентів, які відповідали на уточнюючі запитання щодо шляхів вирішення проблеми; множинний вибір)



Під час дослідження «Рівень використання правових можливостей» ставилося подібне запитання щодо шляхів вирішення проблем, які респонденти вважають найефективнішими та найпоширенішими. Результати відрізняються від отриманих у даному дослідженні, зокрема, частотою вибору дій в обхід закону.

Найбільш ефективними способами вирішення проблем опитані вважали звернення до суду (33%) та домовленості з іншою стороною, самостійні чи з допомогою адвоката (по 27%). Кожен п'ятий назвав ефективними дії в обхід закону (хабарі, зв'язки, погрози). Тільки 11% вважали звернення до державних установ ефективним способом рішення проблем. Натомість найпоширенішим респонденти вважали рішення в обхід закону (43% вибрали цей варіант відповіді), звернення до суду (30%), самостійні домовленості (22%), допомогу адвоката (21%). 8% вказали вирішення проблеми через державні установи.

Отже, загальні уявлення респондентів про ефективні стратегії вирішення правових проблем відрізняються від практик, які б вони радили застосовувати у випадку конкретної проблеми (такої, як їх власна).

Важливо також зрозуміти, чим відрізнялися способи дій у випадку вирішених та невирішених правових проблем: які стратегії виявилися більш, а які – менш ефективними. Всупереч очікуванням, пошук інформації про проблему в різних джерелах, звернення до юристів чи до суду, об'єднання з іншими потерпілими задля вирішення спільної проблеми – не є тими практиками, використання яких відрізняло б вирішену проблему від невирішеної. Навпаки, 34% респондентів, що вирішили свою проблему принаймні частково, ні до кого не зверталися за допомогою, тоді як для тих, хто не вирішив її, цей показник становить 17%. Об'єднувалися з іншими потерпілими 23% опитаних з першої групи та 36% з другої.

Рівень серйозності проблеми безпосередньо пов'язаний з ймовірністю звернення за допомогою до різних осіб та організацій, використанням юридичних шляхів розв'язання проблеми, обсягом затрат та готовністю витратити більше задля її вирішення. Проте некоректно стверджувати про однаправлений причинно-наслідковий зв'язок. З одного боку, об'єктивно більш проблематичну ситуацію важче вирішити і відтак потрібно більше ресурсів для цього. З іншого боку, оцінка ситуації як серйозної може залежати від обсягу докладених до її вирішення зусиль. Іншими словами, якщо проблема вирішується легко, її з більшою ймовірністю оцінять як менш серйозну порівняно з тою, котра завдала багато клопоту.

Відтак, як показують результати опитування, більше шансів на позитивне вирішення у тих проблем, які намагаються розв'язати, незалежно від конкретної стратегії дій.

БЕЗОПЛАТНА ПРАВОВА ДОПОМОГА

Отримання безоплатної правової допомоги

В Україні функціонує низка організацій, які надають безоплатну правову допомогу вразливим верствам населення. Зокрема, у Херсоні, Жовтих Водах, Сєвєродонецьку та Соснівці, де проводилося дослідження, працюють Центри безоплатної вторинної правової допомоги. Але, як свідчать дані, обізнаність мешканців 4 міст про Центри є такою, що може бути покращена, а відтак, важливо виокремити найбільш зручні способи інформування населення про доступність юридичної консультації.

За інформацією про надавачів безоплатної правової допомоги респонденти звернулися б до родичів (57%) та друзів, знайомих (52%). Третій, відносно поширений спосіб пошуку такої інформації, – мережа Інтернет (39%). До колег звернулися б 9%, в органи місцевої влади – 10%. Лише 8% опитаних обрали соціальні мережі. Ще 10% вказали інші варіанти, до кого можна було би звернутися, кожен з яких не перевищує 3%.

Також слід зазначити, що чоловіки в середньому менш охоче звертаються за допомогою до родичів (51%) та до друзів чи знайомих (48%), ніж жінки (62% і 56% відповідно). Молодь частіше користується пошуком в Інтернеті (61%) та соціальними мережами (17%), ніж люди похилого віку (9% та 1% відповідно).

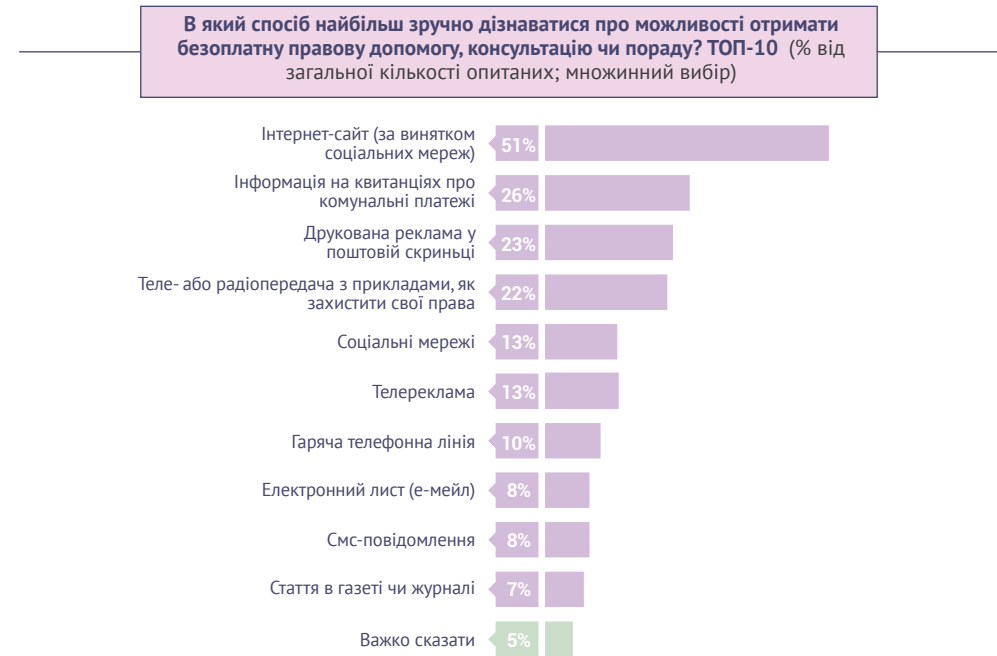
До кого б звернулися, якби треба було дізнатися, де отримати безоплатну правову допомогу? ТОП-6 (% від загальної кількості опитаних; множинний вибір)



Якщо ж говорити про канали отримання інформації, респондентам найбільш зручно дізнаватися про безоплатну правову допомогу в інтернеті: через соціальні мережі або інші сайти (ці варіанти вказали 13% та 51% опитаних відповідно). Такі схожі способи отримання інформації, як друкована реклама у поштову скриньку та інформація на квитанціях про комунальні платежі обирає майже однакова кількість людей – 23% і 26% відповідно. Теле- або радіопередачі з прикладами, як захистити свої права, назвали 22% респондентів, але при цьому лише 13% відмітили телерекламу, як найкращий спосіб дізнатися про безоплатну правову допомогу. Такі джерела інформації, як гаряча телефонна лінія (10%), статті в друкованих ЗМІ (7%), електронні листи (8%) та смс-повідомлення (8%) є менш зручними для населення. Інші категорії в сумі набрали 7% відповідей, а окремо не більше 4% кожна.

Чим молодше респондент, тим більша ймовірність того, що він вирішить отримувати потрібну інформацію через Інтернет і навпаки, чим старша людина – тим з більшою вірогідністю вона використовуватиме будь-які друковані джерела або телебачення.

Люди з незакінченою середньою освітою значно частіше, ніж люди з вищою освітою, обирають друковану рекламу у поштовій скриньці (56% і 17% відповідно) та інформацію на квитанціях про комунальні платежі (52% і 18% відповідно).



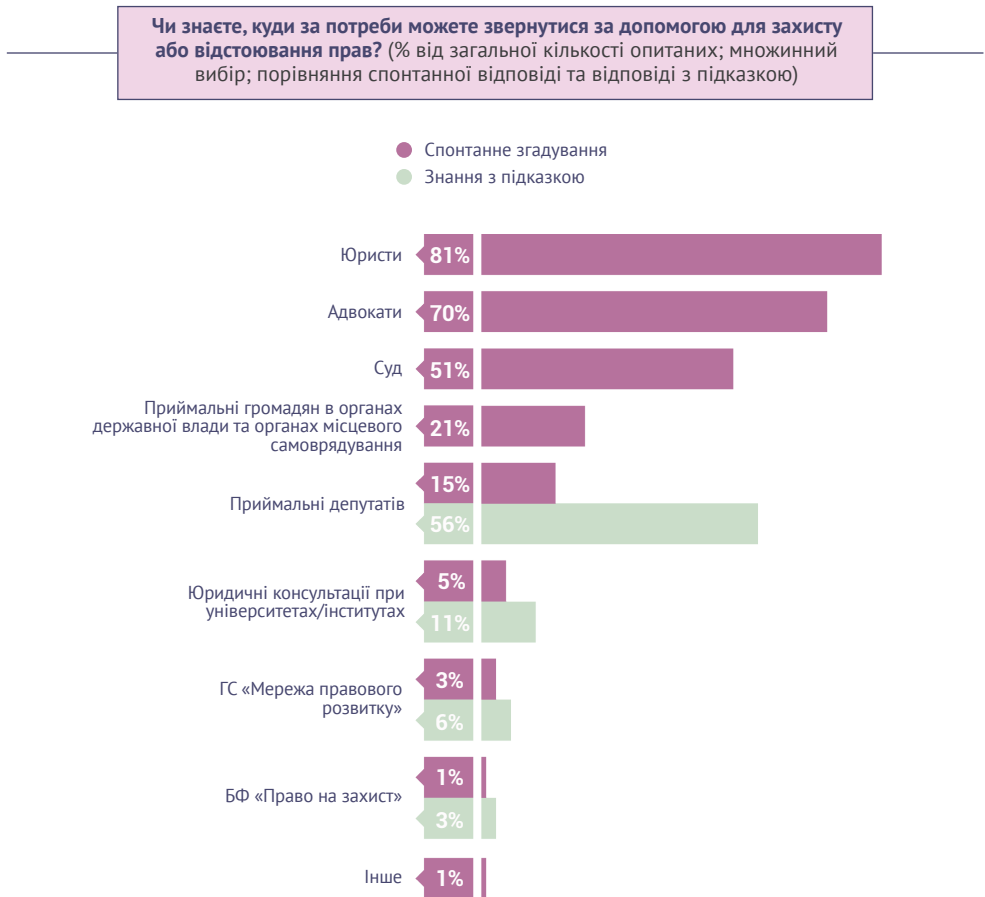
Найбільш прийнятний спосіб отримання правової допомоги, якщо всі інші варіанти важкодоступні фізично, консультування телефоном (його обрали 53% опитаних). На другому місці – консультування через Інтернет (29%), але цей варіант більше підходить для людей віком від 18 до 45 років. Виїзні прийоми юристів/адвокатів до громад вважають зручним способом отримати консультацію майже четвертина опитаних (24%). Компетентні особи, до яких можна звернутися за допомогою, та публікації з правових питань у ЗМІ набрали 18% і 13% відповідно. Інші способи доступу, такі як освітня програма на телебаченні з прикладами, як захистити свої права, мобільний додаток, отримання спеціалізованої літератури з правовою інформацією тощо, обрали не більш ніж 8% опитаних.



Знання надавачів юридичної допомоги перевірялося за допомогою питання з підказкою та без. Спонтанно (без підказки) 81% опитаних назвали юристів, 70% – адвокатів, 51% – суд. Ще 21% людей назвали приймальні громадян в органах державної влади та органах місцевого самоврядування, 15% – приймальні депутатів, 6% – юридичні консультації при вищих навчальних закладах. Інші варіанти згадували не більше 3% респондентів кожен.

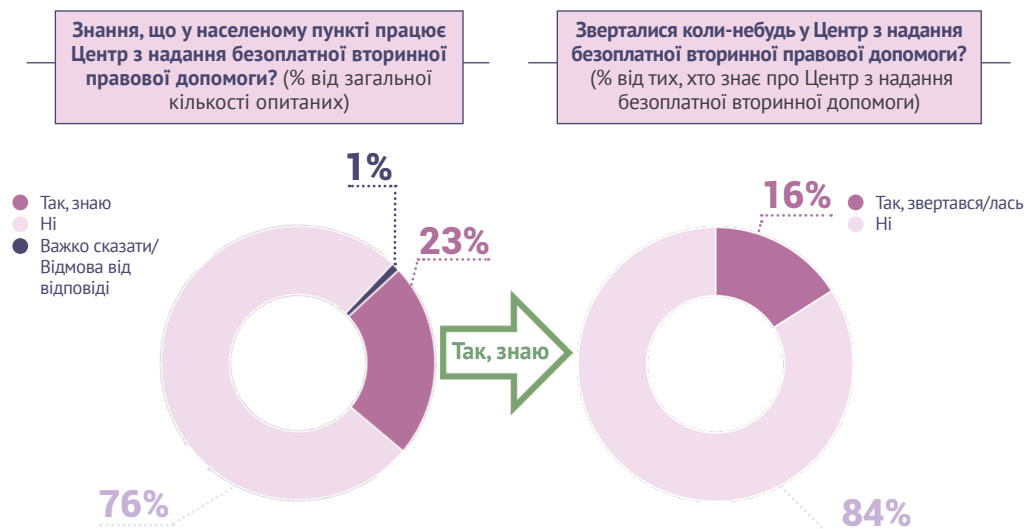
Якщо говорити про знання з підказкою, то 56% опитаних згадали про приймальні депутатів, 11% – про юридичні консультації при університетах та інститутах, 6% – громадську спілку «Мережа правового розвитку» і 3% – благодійний фонд «Право на захист».

Люди старшого віку, відповідаючи спонтанно, рідше називають адвокатів серед надавачів юридичної допомоги (59%). Також спостерігається деяка залежність між згадуванням про адвокатів та юристів і розміром населеного пункту. Так, в Херсоні про юристів і адвокатів спонтанно відповіли 94% і 78% відповідно, в Сєвєродонецьку – 78% і 74%, у Жовтих Водах – 78% і 72%, в Сосновці – 69% і 55%.



Знання про Центр та досвід звернення

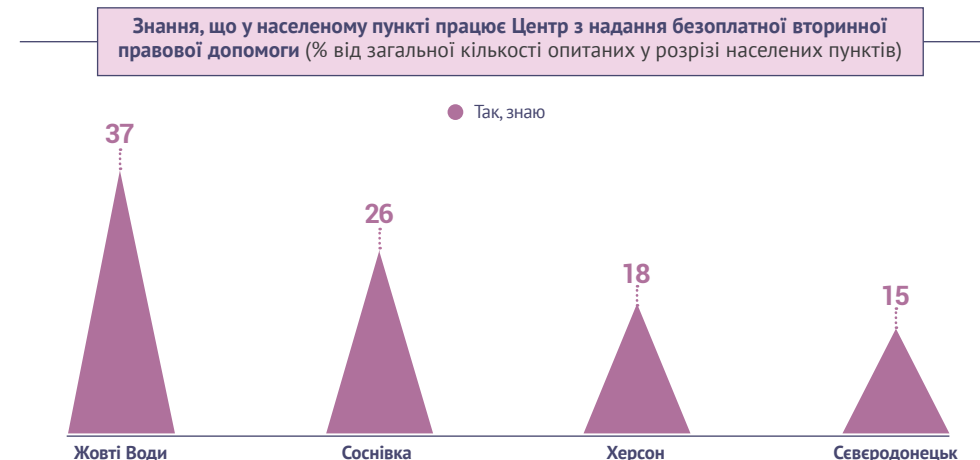
Не більше чверті (23%) опитаних знають про Центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – Центр) у своєму місті. Серед тих, хто знає про Центр, 16% туди коли-небудь зверталися.



Понад три чверті (77%) опитаних знають, що Центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги надає юридичні консультації. Окрім цього, 43% вважають, що він допомагає у складанні заяв, скарг. Про такий вид діяльності, як допомога у зборі та оформленні документів, обізнані 36% респондентів з тих, хто знає про Центр. Найменш відомими видами діяльності Центру є представництво інтересів у суді (19%), посередництво у вирішенні конфлікту у позасудовому порядку (12%) та представництво інтересів в органах державної влади (10%). Втім 18% з тих, хто відповідав на це питання, не знає, які послуги надає Центр.



Мешканці Жовтих Вод найкраще обізнані про наявність Центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги в їх місті (37%), на другому місці знаходиться Соснівка (26%), на третьому – Херсон і Сєвєродонецьк, що майже не відрізняються за цим показником (18% і 15% відповідно).

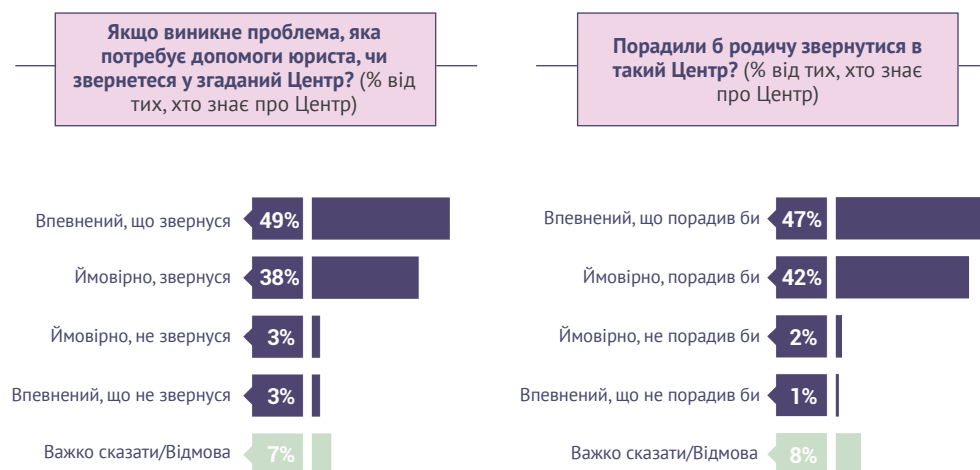


Найменше про наявність Центру знають люди похилого віку (15%) порівняно з іншими віковими категоріями (25%-26%).

Майже всі опитані (87%), які знають про Центр, звернулися б до нього за консультацією і допомогою, якщо виникла така необхідність. Тільки 6% мають протилежну думку і стільки ж не визначились із відповіддю.

Цілком впевнені у тому, що звернуться до Центру: 70% мешканців Соснівки, 45% мешканців Жовтих Вод, 39% – Херсону, 31% – Сєвєродонецьку. В останньому місті 8% впевнені, що не звернуться, тоді як в інших населених пунктах цей показник не перевищує 4%.

Також майже всі респонденти (89%) порадили б родичам звернутися до Центру, якщо у них виникла б така необхідність. Тільки 3% не порадили б цього робити, а 8% не визначились із відповіддю.



Деякі респонденти не стали б звертатися до Центру через невіру в те, що співробітники цієї організації зможуть допомогти (32% від тих, хто не звернеться в Центр за допомогою). Ще 28% відповіли, що мають перевірені способи вирішення проблем, а 26% вважають, що безкоштовна допомога не може бути якісною. 16% висловили очікування, що юристи Центру будуть неуважними до проблем або вимагатимуть щось сплатити за допомогу (12%).



НАЙБІЛЬШ ВРАЗЛИВІ КАТЕГОРІЇ НАСЕЛЕННЯ

Визначення вразливих груп, які є обмеженими в доступі до правової допомоги або мають більше правових проблем, аніж інші, зазвичай здійснюється способом експертної оцінки. Іншими словами, правові потреби та можливості доступу до юридичної допомоги оцінюються серед наперед визначених груп людей, які потенційно є більш вразливими в цих аспектах: малозабезпечених, осіб літнього віку, осіб з інвалідністю, дітей-сиріт, сільських мешканців, етнічних меншин тощо.

Якщо підсумувати інформацію, отриману у попередніх дослідженнях, до вразливих груп з точки зору більшої потреби/обмеженого доступу до допомоги можна віднести наступні категорії населення:

- Малозабезпечені (зокрема ті, чий сімейний дохід ненабагато перевищує прожитковий мінімум);
- Особи з інвалідністю;
- Люди літнього віку, особливо працюючі (щодо порушення трудових прав);
- Роми;
- Люди, що живуть з ВІЛ;
- Жінки та діти, що зазнають сімейного насильства;
- Внутрішньо переміщені особи;
- Затримані та засуджені;
- Мешканці сільської місцевості.

У відкритому доступі не вдалося знайти дослідження, які б доводили підвищену потребу у правовій допомозі наступних груп, але можна припустити, що вона має місце:

- Учасники АТО, операції Об'єднаних сил (від 30 квітня 2018 року - операція Об'єднаних сил);
- Мешканці непідконтрольних Україні територій;
- Мешканці прифронтових регіонів;
- Безпритульні.

Загальнонаціональні опитування також свідчать про великий ризик дискримінації для таких груп, окрім вищеназваних: жінки в цілому, представники ЛГБТ-спільноти, мігранти, носії певних політичних поглядів.

У рамках цього дослідження було вирішено піти від протилежного: спершу виокремити критерії вразливості в контексті потреби/доступу до правової допомоги, а тоді порівняти більш та менш вразливі групи за різними соціально-демографічними характеристиками.

Для аналізу були відібрані наступні критерії вразливості:

- Кількість проблем правового характеру, які турбували респондента протягом останніх 3 років: жодної, одна, дві та більше. З одного боку, факт виникнення деяких проблем часто не залежить від людини та її соціального статусу: наприклад, неправильне нарахування суми за комунальні послуги може трапитися як у більш, так і у менш соціально захищених осіб. З іншого боку, людина у гіршому життєвому становищі з більшою ймовірністю категоризує ситуацію, що виникла, як проблему.
- Наявність проблем середньої та високої серйозності за останні три роки.
- Наявність проблем середньої та високої серйозності, що не були вирішені або їх результат не задовольняє людину.
- Наявність проблем середньої та високої серйозності, котрі навіть не намагалися вирішувати (що може вказувати на брак матеріальних, моральних, інших ресурсів).

Серед усіх опитаних в ході дослідження 51% не мав жодної проблеми, 38% мали одну, 11% - дві та більше. У 42% була принаймні одна проблема середньої або високої серйозності, у 35% вона не вирішилася або вирішилися незадовільно для респондента, а 15% респондентів принаймні одну таку проблему не намагалися вирішувати.

Соціально-демографічні характеристики, за якими порівнювалися групи осіб, виокремлені за вищенаведеними критеріями вразливості:

- Стать;
- Вік;
- Розмір міста;
- Наявність вищої освіти;
- Статус зайнятості;
- Наявність дітей;
- Самооцінка фінансового становища;
- Середньомісячний дохід на особу в домогосподарстві;
- Факт отримання виплат чи пільг від держави;
- Приналежність до вразливих категорій: багатодітні родини, учасники АТО, особи з інвалідністю, малозабезпечені тощо.

Усього серед опитаних: 45% чоловіків та 55% жінок.
Віковий розподіл наступний: 18% респондентів належать до вікової групи 18-29 років, 31% – 30-45 років, 24% – 46-59 років, а 27% виповнилося 60 та більше років.

Мають неповнолітніх дітей: 35% мешканців 4 міст.
За родом занять респонденти розподілилися таким чином: 15% є керівниками, кваліфікованими спеціалістами або підприємцями/самозайнятими, 13% – технічними спеціалістами чи службовцями, 20% – робітниками чи працівниками сфери торгівлі та послуг, 18% не працюють (безробітні, ведуть домашнє господарство, перебувають у декретній відпустці, навчаються), 32% перебувають на пенсії, ще 2% не назвали свій статус зайнятості.

Вища освіта є у 33% опитаних.
Що стосується фінансового становища домогосподарства, то 20% респондентів змушені економити на харчуванні, 38% вистачає тільки на харчування, такий же кількості вистачає на харчування, одяг, взуття, і тільки 4% можуть купувати більш коштовні речі. Дохід 23% сімей не перевищує 4000 грн на місяць, 36% отримують 4001-8000 грн, 17% – більше 8000 грн. Ще 1% опитаних не має доходу, а 23% відмовилися відповідати.

Більшість (58%) респондентів отримує від держави певні пільги чи соціальні виплати (включно з пенсією та субсидією на оплату житлово-комунальних послуг). Належать до вразливих категорій 11% опитаних: серед них 5% – це особи з інвалідністю, 2% – з багатодітних родин і по 1% внутрішньо переміщених осіб, учасників АТО, малозабезпечених тощо. На жаль, мала наповненість цих категорій у вибірці не дозволяє аналізувати їх окремо.

Перевірити вплив приналежності до національних меншин виявилось неможливим, оскільки менш ніж 1% опитаних повідомили, що вони є представниками інших етносів, окрім українців та росіян.

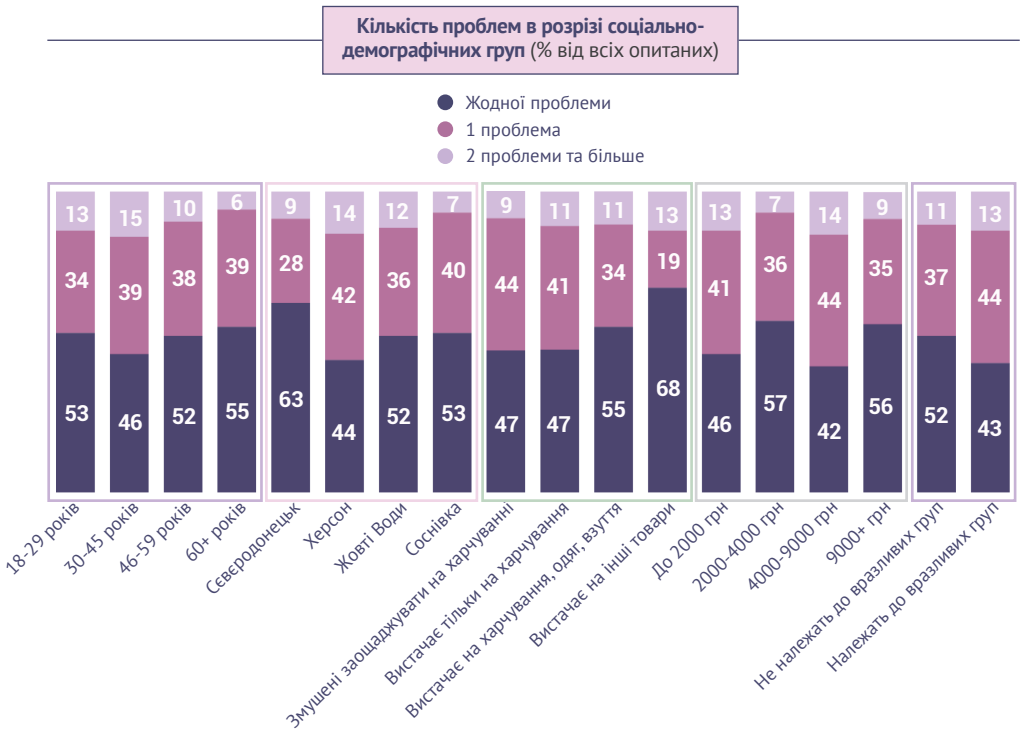
Відтак, зібрані дані дозволяють порівняти між собою широкі верстви населення, проте виокремити вузькі специфічні групи (наприклад, ромів, внутрішньо переміщених осіб, учасників АТО тощо) не є можливим через їх малу представленість у вибірці.

Наявність та кількість проблем правового характеру у розрізі соціально-демографічних груп

Порівнюючи різні категорії населення за критерієм наявності та кількості проблем правового характеру протягом останніх 3 років, можна виявити такі відмінності між різними категоріями:

- Люди літнього віку рідше мають дві та більше проблеми (6% від усіх опитаних у цій віковій групі) порівняно з молодшими респондентами (від 10% до 15% в інших вікових групах). Серед мешканців Херсону більша частка має принаймні 1 проблему (56%), особливо у порівнянні з Северодонецьком (37%).
- Люди, що оцінюють своє матеріальне становище як таке, що дозволяє їм купувати їжу, одяг, взуття та інші дорожчі речі, частіше відповідають, що не мали жодної проблеми (68%) порівняно з менш заможними респондентами (47%-55%).
- Втім, порівняння респондентів за середньомісячним доходом їх домогосподарства вказує на відсутність лінійної залежності між доходом та наявністю правових проблем. Про проблеми частіше повідомляли люди, чиї сім'ї отримують до 2000 грн на місяць (54%) та в діапазоні від 4000 до 9000 грн (58%), порівняно з тими, чиє домогосподарство живе на 2000-4000 грн або має дохід, що перевищує 9000 грн (43%-44%).
- Ті респонденти, що належать до вразливих груп, трохи частіше повідомляли про проблеми (57%) порівняно з рештою (48%).

Знайдені відмінності є невеликими і не дозволяють виокремити групу, що є особливо вразливою з точки зору схильності до появи правових проблем.



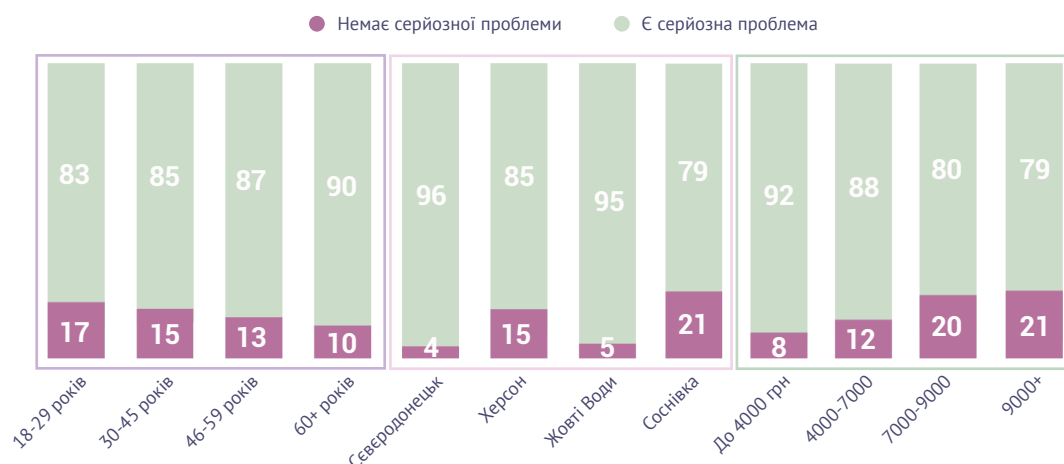
Наявність серйозних проблем правового характеру у розрізі соціально-демографічних груп

Порівняння різних категорій населення щодо наявності проблем середньої та високої серйозності серед тих, хто мав принаймні одну, виявило лише декілька відмінностей:

- Про серйозні проблеми трохи частіше повідомляють мешканці Сєвєродонецька (96%) та Жовтих Вод (95%) порівняно з Херсоном (85%) та Соснівкою (79%).
- Від молодших до старших вікових груп поступово зростає частка тих, у кого є серйозні проблеми: від 83% у людей віком від 18 до 29 років до 90% у осіб, котрим вже виповнилось 60 років.
- Натомість зі збільшенням середньомісячного доходу домогосподарства ймовірність мати серйозну проблему знижується: серед родин з доходом до 7000 грн близько 90% мають такі проблеми, а серед більш заможних – приблизно 80%. Інші відмінності дуже незначні.

Зростання частки тих, хто має серйозні проблеми, серед менш заможних та старших людей може пояснюватися тим, що ці групи мають менше ресурсів, щоб справлятися з такими ситуаціями, а тому оцінюють їх як більш проблематичні.

Наявність серйозних проблем в розрізі соціально-демографічних груп (% від тих опитаних, хто має хоча б одну проблему)

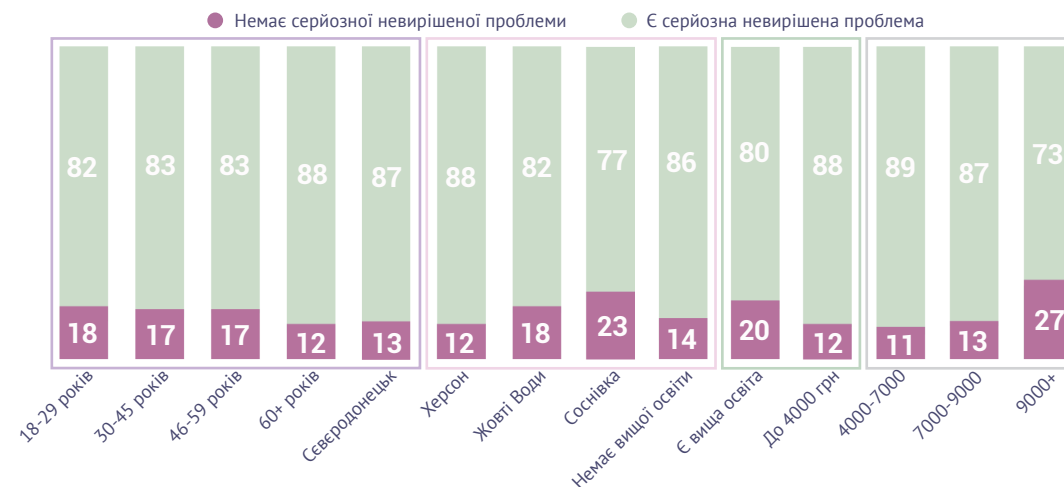


Наявність серйозних невіршених проблем правового характеру у розрізі соціально-демографічних груп

Порівняння різних категорій населення, що мали хоча б одну серйозну проблему, щодо її статусу та спроб вирішити, виявило наступні закономірності. Проблема частіше залишається невіршеною у наступних категорій населення:

- У людей старшого віку (88%) порівняно з молодшими віковими групами (82-83%).
- У мешканців Сєвєродонецька (87%) та Херсона (88%) порівняно з Жовтими Водами (82%) та Соснівкою (77%).
- У людей без вищої освіти (86%) порівняно з тими, хто її має (80%).
- У тих, чий сімейний дохід нижчий за 9000 грн (87-89%) порівняно з тими, хто отримує більше (73%).

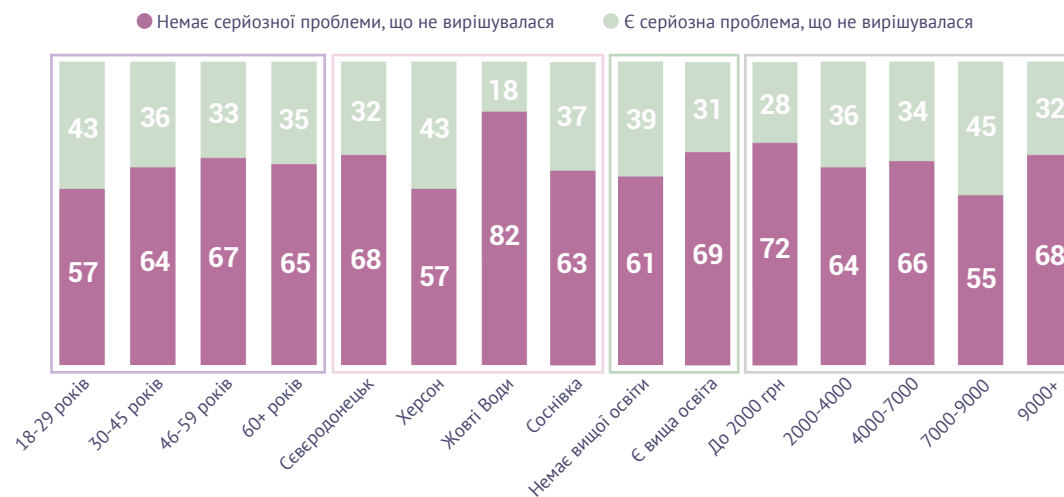
Наявність невіршених серйозних проблем в розрізі соціально-демографічних груп (% від тих опитаних, хто має хоча б одну серйозну проблему)



Серйозну проблему частіше не намагаються вирішити:

- Представники молодшої вікової категорії (43%) порівняно зі старшими віковими групами (33-36%).
- Мешканці Херсону (43%) порівняно з Сєвєродонецьком (32%) та Жовтими Водами (18%).
- Люди без вищої освіти (39%) порівняно з тими, хто її має (31%).
- Кваліфіковані робітники та працівники сфери торгівлі та послуг (50%) порівняно з іншими групами за статусом зайнятості (28%-41%).
- Люди з середньомісячним доходом домогосподарства від 7000 грн до 9000 грн (45%) порівняно з найбільш бідними (28%).

Наявність серйозних проблем, що не вирішувалися, в розрізі соціально-демографічних груп (% від тих опитаних, хто має хоча б одну серйозну проблему)



Знайдені відмінності підтвердили деякі очікування і спростували інші. З одного боку, люди старшого віку з більшою ймовірністю матимуть серйозні та невіршені проблеми, проте кількість проблем у них дещо менша, а готовність вирішувати не нижча, ніж у молодших людей.

Особи без вищої освіти частіше залишаються пасивними щодо серйозної проблеми і, як наслідок, вона залишається невирішеною, але вони не відрізняються від інших в аспекті наявності проблем.

Сімейний дохід, що перевищує 9000 грн, знижує шанси мати правову проблему (будь-яку, а також серйозну чи невирішену), але при цьому залежність доходу та вразливості/пасивності щодо проблем не є лінійною. Більш вразливими виявилися мешканці Херсону, хоча в обласному центрі теоретично має бути більше можливостей отримати допомогу. У підсумку, приналежність до вразливих груп впливає лише на ймовірність мати проблему правового характеру, проте не на інші показники.

Слід підкреслити, що більшість знайдених відмінностей є досить незначними. Тому виокремлення найбільш вразливих груп на основі емпіричних даних потребує подальших досліджень, зокрема, серед малочисельних категорій населення, що не потрапляють у достатній кількості в опитування широкої громадськості.

Бар'єри, що заважають вирішувати проблеми правового характеру, у розрізі соціально-демографічних груп

Наостанок була перевірена гіпотеза, що існує зв'язок між соціально-демографічними характеристиками та причинами, які перешкоджають людям намагатися вирішувати правові проблеми.

Невіра у можливість домогтися справедливості більш притаманна:

- Жінкам (68%) порівняно з чоловіками (60%);
- Особам від 30 років і старше (64-68%) порівняно з наймолодшою віковою групою (52%);
- Мешканцям Херсону (72%) та Сєвєродонецька (68%) порівняно з Жовтими Водами (61%) та Соснівкою (46%);
- Особам без вищої освіти (67%) порівняно з тими, хто її має (56%);
- Тим, хто не отримує виплат і не має пільг (72%) порівняно з тими, хто їх отримує (57%).

Фінансовий бар'єр частіше перешкоджає:

- Мешканцям Херсону (38%) порівняно з іншими містами (до 16%);
- Найбіднішим домогосподарствам з доходом до 2000 грн (42%) та тим, хто отримує 7000-9000 грн (48%) порівняно з рештою (19-29%);
- Тим, хто не належить до вразливих груп (29%) і хто не отримує виплати і пільги (32%) порівняно з тими, хто належить (12%) і хто отримує (23%).

Незнання про джерела допомоги частіше було перешкодою для:

- Людей старше 60 років (27%) порівняно з молодшими (16-23%);
- Мешканців Сєвєродонецька (24%) та Соснівки (27%) порівняно з Жовтими Водами (20%) та Херсоном (17%);
- Тих, хто не має вищої освіти (24%) порівняно з тими, хто має (14%);
- Представників вразливих груп (26%) порівняно з тими, хто до них не належить (20%).

Знову ж таки, розбіжності у більшості випадків доволі незначні.

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Інструментарій опитування був розроблений експертною групою на основі досліджень, що вже проводилися в Україні, та найновіших закордонних напрацюваннях у сфері вимірювання правових потреб. Анкета складалася з декількох змістовних частин і включала:

- вступне запитання щодо сфер, у яких особа мала проблеми та спори протягом останніх 3-х років;
- блоки запитань, що деталізували останню проблему в кожній сфері;
- блок запитань щодо шляхів вирішення проблеми, яка випадковим чином обиралася з переліку тих, що вирішувалися;
- блок запитань щодо джерел інформації про правову допомогу та знання надавачів допомоги;
- демографічна інформація.

Анкета була спроектована для використання в опитуванні за допомогою мобільного пристрою, проте вона придатна також для застосування у друкованому вигляді (зі зміненням алгоритмом випадкового відбору проблеми для деталізації шляхів її вирішення). В подальших опитуваннях анкета може використовуватися як в повному об'ємі, так і частково, в залежності від завдань та наявних ресурсів. Також використовувалися візуальні стимули у вигляді карток з переліком варіантів відповідей на окремі запитання.

Перед основною частиною опитування був проведений претест. Усього протягом претесту було проведено 104 інтерв'ю: 25 – у Сєвєродонецьку, 27 – у Херсоні та по 26 – у Жовтих Водах і Соснівці. 80 інтерв'ю (по 20 у кожному з міст) проводилися за стандартною процедурою опитування, аналогічною до тієї, що відбувається під час польового етапу дослідження. Ще 24 особи (від 5 до 7 у місті) були опитані за алгоритмом, що включав елементи когнітивного інтерв'ю.

І звичайні, і когнітивні інтерв'ю проводилися методом особистого (face-to-face) опитування за допомогою планшета. В обох випадках анкета заповнювалася цілком. Відмінності між цими двома методиками полягали в наступному:

- Процедура когнітивного інтерв'ю включала додаткові запитання, спрямовані на перевірку того, як респондент розуміє ключові питання анкети і про що думає, коли шукає на них відповідь. Респондента заохочували висловлювати вголос можливі труднощі чи нерозуміння, а також відповідати на питання своїми словами та розгорнуто. Інтерв'юер мав право відступати від анкети, якщо виникала потреба в додаткових уточненнях. Якщо узагальнити, алгоритм когнітивного претесту поєднував у собі елементи стандартизованого та глибинного інтерв'ю і дозволяв виявляти неочевидні проблеми, як-то неправильне розуміння респондентом запитання, втрата інформації, отримання нерелевантних відповідей;
- Когнітивні інтерв'ю тривали довше порівняно зі звичайними, за участь у них передбачалася невелика грошова винагорода;
- Когнітивні інтерв'ю, на відміну від звичайних, записувалися на диктофон. На етапі аналізу результатів претесту запис ще раз слухався, а виявлені проблеми фіксувалися та кодувалися. Натомість результатом звичайних пілотних інтерв'ю були звіти інтерв'юерів, що містили перелік виявлених у процесі опитування труднощів та рекомендації до їх усунення;
- Інтерв'ю за стандартною процедурою виконувалися досвідченими інтерв'юерами, що проживають у відповідній області. Когнітивні інтерв'ю проводилися двома підготовленими співробітниками з центрального офісу Київського міжнародного інституту соціології, що брали участь у розробці анкети та/або її програмуванні для планшетів;

- Звичайні інтерв'ю відбувалися за місцем проживання респондента, когнітивні – у наперед визначеному місці (у готелі, у Центрі з надання безоплатної вторинної правової допомоги).

Відбір респондентів під час претесту відбувався за квотною вибіркою для забезпечення представленості людей різної статі, віку, рівня освіти, статусу зайнятості.

За результатами претесту було визначено очікувану тривалість інтерв'ю, були виявлені проблеми з формулюванням запитань та альтернатив відповідей тощо.

Польовий етап опитування тривав з січня до березня 2018 року. Він здійснювався методом особистого інтерв'ю за місцем проживання респондента. Для зачитування питань та фіксації відповідей застосовувався планшет.

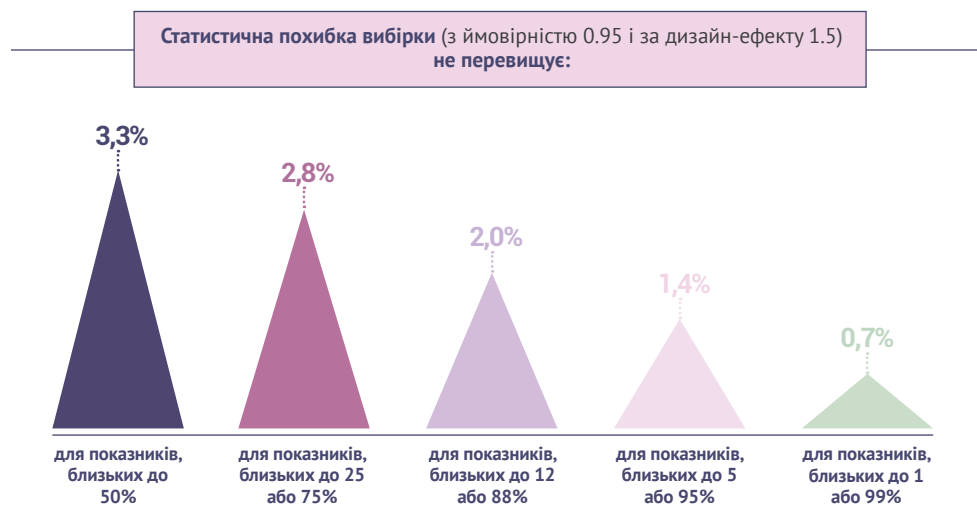
Для проведення опитування була розроблена стратифікована, триступенева випадкова вибірка, випадкова на кожному ступені. Вибірка репрезентативна для дорослого населення, яке постійно проживає у Херсоні, Жовтих Водах, Сєвєродонецьку та Соснівці, не проходить військову службу і не перебуває у місцях ув'язнення або медичних закладах (лікарнях, медичних інтернатах).

Спочатку в межах кожного населеного пункту відбиралися виборчі дільниці, де мало проходити опитування. У кожному місті було відібрано близько 70 територіальних одиниць. Якщо кількість виборчих дільниць була меншою, вони розбивалися на менші ділянки (квартали, вулиці, частини вулиць) і з цього оновленого переліку територіальних одиниць відбувався відбір. В одній територіальній одиниці проводилося в середньому 8 інтерв'ю.

На другому етапі для кожної виборчої дільниці (або її частини) випадковим чином відбиралася початкова адреса – вулиця, номер будинку та, у випадку багатоповерхових будинків, номер квартири, з якої інтерв'юери розпочинали опитування.

На третьому етапі відбувався відбір і опитування респондентів методом модифікованої маршрутної вибірки. Починаючи з початкової адреси, інтерв'юер відвідував кожне наступне домогосподарство, складаючи при цьому перелік всіх мешканців цих домівок та упорядковуючи його за віком та статтю окремо у кожній сім'ї. Кожна третя особа у переліку підлягала опитуванню. Якщо її не було вдома на момент візиту, інтерв'юер мусив повернутися до цього домогосподарства повторно, коли потрібна людина буде вдома.

Загалом в рамках дослідження було проведено 2053 інтерв'ю: 510 у Сєвєродонецьку, 522 у Херсоні, 510 у Жовтих Водах, 511 у Соснівці.



Для отриманих даних був розрахований пост-стратифікаційний коефіцієнт, щоб привести статеву-вікову структуру вибірки у відповідність до генеральної сукупності. Окрім того, враховувалася чисельність населення України, що проживає у селищах міського типу та містах з населенням до 20 тисяч мешканців, у містах з населенням від 20 до 49 тисяч, у містах з населенням від 50 до 199 тисяч та у містах з населенням понад 200 тисяч (не враховуючи мільйонник). Перший тип населених пунктів був представлений Соснівкою, другий – Жовтими Водами, третій – Сєвєродонецьком, а четвертий – Херсоном. Відповідно дані були зважені таким чином, щоб пропорція респондентів з кожного міста у вибірці відповідала пропорції кожного типу міст у сукупному міському населенні України.

Дослідження включало також контроль якості виконаної роботи: перевірку даних на логічні помилки та телефонний контроль 22% інтерв'ю.

Процес проведення опитування та аналізу отриманих даних виявив як сильні сторони використаного інструментарію та методології, так і певні обмеження та застереження, які слід враховувати у подальшому:

- Анкета, використана для опитування, дозволяє зібрати велику кількість фактичних даних про проблеми правового характеру за певний період часу. Сильною стороною цього підходу є можливість аналізувати дані в різних розрізах: в огляду на сфери, в яких виникали проблеми, з урахуванням їх поточного статусу вирішення та багатьох інших характеристик як проблем, так і тих осіб, що про них повідомили. Використання фактичних даних замість оціночних суджень від респондентів поглиблює аналіз та дозволяє спиратися на дійсні характеристики проблем замість узагальненого та переосмисленого досвіду опитаних. З іншого боку, цей підхід передбачає, що респондент в змозі згадати події за останні декілька років та більш-менш вірно їх описати. Насправді люди часто забувають навіть нещодавнє минуле. Внаслідок цієї особливості людської пам'яті є ймовірність отримати у підсумку менше правових проблем, ніж опитані мали насправді. В іншому випадку - зібрати дані про проблеми, що є більш серйозними і відтак краще запам'ятовуються. Часто це можна компенсувати шляхом надання респонденту візуальних стимулів для згадування (наприклад, карток з переліком проблем) чи зачитування переліків проблем вголос. Тим не менш, до отриманих даних потрібно ставитися з деякою пересторогою і враховувати проблеми згадування під час інтерпретації даних опитування;
- Крім проблем зі згадуванням, що виникають мимоволі, можливо також, що респондент не бажає витратити багато часу на опитування чи йому не подобається інтерв'юер або сама ситуація інтерв'ю, тому він свідомо не заглиблюється у власний досвід і дає неповні відповіді. Отже, контекст опитування і мотивація респондента є дуже важливими для повноти отриманих даних. Наприклад, стандартне опитування за місцем проживання професійним інтерв'юером відрізняється від опитування представником громадської організації чи надавачем правової допомоги в офісі, куди респондент прийшов за власним бажанням. У другому випадку є більше підстав очікувати, що особа поставиться до анкетування добросовісно та приділить згадуванню достатньо уваги. Слід враховувати, що якщо два дослідження були проведені за однією анкетною, проте контекст відрізнявся, виявлені відмінності у результатах можуть бути пояснені саме різницею контексту, а не об'єктивно існуючими розбіжностями. Окрім того, у наведеному прикладі відрізняється також метод відбору респондентів та, ймовірно, цільова група, що також прямо впливає на ключові показники;

- Дослідження є доволі вимогливим до підготовки інтерв'юера, мотивації та когнітивних здібностей респондента. Якщо друге в основному лежить поза сферою контролю дослідника, перше є важливою складовою підготовки до проведення опитування. Підготовка має проходити за стандартизованим сценарієм та включати в себе пояснення методології відбору респондентів, основних принципів проведення інтерв'ю для мінімізації впливу на зміст відповідей респондентів, а також уважне знайомство з анкетною, зокрема, з переліками правових проблем. Інтерв'юер повинен вміти правильно закодувати будь-яку проблему, в тому числі, якщо респондент описує її власними словами, а не обирає з заданого переліку. У випадку, якщо дослідження буде відтворюватися неодноразово у подальшому, варто розробити уніфіковану інструкцію для виконавців опитування;
- Порівняння з даними інших опитувань щодо правових проблем демонструє, що хоча основні висновки в цілому збігаються, конкретні показники дуже відрізняються від одного дослідження до іншого. Ми припускаємо, що це відбувається через різне формулювання запитань, часовий проміжок, контекст опитування, використання як джерела даних суджень респондента замість його спогадів про події. Усе це ще раз підкреслює важливість уніфікованої методології для реплікації дослідження і порівняння результатів.

Нижче наведені більш детальні рекомендації щодо окремих запитань в анкеті, які потребують особливої уваги з боку дослідників:

- Найбільш важливим питанням в анкеті є наступне: *«Зараз я покажу Вам картку з переліком сфер, в яких у людей подекуди трапляються проблеми та спори у повсякденному житті. Будь ласка, вкажіть для кожної сфери, чи доводилося Вам зазнавати таких проблем протягом останніх 3 років, починаючи з 2015 року? Нас цікавлять вирішені і невирішені проблеми, яких зазнавали особисто Ви, а не Ваші близькі, знайомі, Ваш бізнес чи працедавець. Вони могли початися у 2015 році чи раніше, але тривати протягом деякого часу впродовж останніх 3-х років»*. Попри те, що питання дещо складне для сприйняття, всі його складові є важливими і повинні бути донесені до респондента. Слід підкреслити часовий проміжок, якого стосується питання, особистий стосунок людини до проблеми, необхідність вказувати як вирішені, так і невирішені проблеми. Після того, як людина обрала одну чи декілька відповідей, доцільно перепитати її, чи всі проблеми, які відповідають вищевказаним характеристикам, вона назвала.

Для полегшення відповіді респонденту пропонується картка з переліком сфер та прикладами проблем у кожній сфері. Необхідно підкреслити, що перелік прикладів невичерпний, і що людина може назвати щось своє. Для подальших досліджень рекомендується розробити стандартизовану картку, яка була би візуально привабливою, зрозумілою та привертала б увагу респондента. Доцільно також переглянути назви категорій проблем, зробивши їх якомога більш простими, чіткими, але водночас такими, що пояснюють респонденту, що йдеться про спори та порушення прав, а не життєві складнощі загалом. Наприклад, категорії «права споживача», «трудові відносини», «взаємини з органами державної влади або органами місцевого самоврядування» імпліцитно містять посилання на права або на іншу сторону конфлікту. Категорії «грошові кошти», «освіта», «медичне обслуговування» є досить широкими і тому дають більше простору для відповідей, що не мають стосунку до правових проблем.

Також інтерв'юер мусить самостійно відсіювати проблеми, нерелевантні до даного дослідження. Наприклад, нестача грошей не є проблемою зі сфери «грошові кошти», а проблеми зі здоров'ям – зі сфери «медичне обслуговування», хіба що до цього призвели неправомірні дії третіх осіб;

- Важливо також підкреслити, що у першому питанні обираються всі сфери, у яких траплялися проблеми протягом останніх 3-х років. Водночас, у подальших уточнюючих питаннях для кожної сфери йдеться тільки про одну ситуацію, що хронологічно турбувала людину останньою. Наприклад, хоча питання *«Згадайте, будь ласка, останню проблему чи конфлікт за останні 3 роки, коли були порушені Ваші права як споживача – що з цього списку найкраще описує цю проблему/конфлікт?»* допускає вибір декількох варіантів відповідей, не слід вказувати одночасно всі проблеми у сфері прав споживача, що траплялися за три роки. Натомість потрібно описати тільки останню ситуацію, що стосується цієї категорії;
- Наступним ключовим питанням є *«Чи зверталися Ви чи хтось від Вашого імені за допомогою чи інформацією про проблему до наступних людей чи організацій?»*. Слід підкреслити для респондента, що йдеться не тільки про дієву допомогу, але й про консультацію. Для цього питання з довгим переліком альтернатив також рекомендується розробити візуально привабливу картку з підказками. Інтерв'юер має правильно закодувати відповідь, якщо йдеться про знайомого юриста, що консультував безкоштовно;
- Питання *«Чи можете Ви зазначити, що з наведеного на цій картці відбувалося в процесі вирішення проблеми?»* є важливим для змістовного аналізу, проте респонденти можуть пропускати деякі релевантні відповіді з різних причин. Рішенням цієї проблеми може бути зачитування кожної альтернативи вголос, а також прохання коротко описати своїми словами, що відбувалося у процесі вирішення проблеми, з подальшим кодуванням відповідей;
- У питанні *«Давайте спробуємо підрахувати, скільки Ви витратили, намагаючись вирішити Вашу проблему. Точно підрахувати ми не зможемо, але спробуйте визначити інтервал. Отже, підсумовуючи різні статті видатків, пов'язані з вирішенням Вашої проблеми, яких витрат Ви зазнали?»* слід чітко розрізняти варіанти відповідей «Безкоштовно» та «Не було таких витрат». Перший варіант означає, що респондент виконував певні дії, отримував послуги тощо, проте йому це обійшлося безкоштовно. Другий передбачає, що респондент взагалі не виконував ці дії чи не отримував відповідну послугу.

Ми перелічили тільки окремі моменти, на які слід звертати увагу в анкеті. Інструкція має містити більш повну деталізацію та реальні приклади.

Наостанок, рекомендується також розробити стандартизовану методологію аналізу даних опитування та їх представлення для забезпечення однакового розрахунку ключових показників всіма виконавцями та можливості порівнювати результати різних досліджень за запропонованою методологією.

