



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



Результати моніторингу місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги

Звіт

Публікацію підготовлено Українською Гельсінською спілкою з прав людини в рамках проекту «Моніторинг місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги в цивільних та адміністративних справах», який здійснюється за підтримки американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя».

Публікація описує ключові елементи та основні показники діяльності системи надання безоплатної правової допомоги з точки зору доступності, зручності та ефективності отримання правової допомоги для клієнтів БПД.

Звіт підготовлений експертною групою щодо розробки методології моніторингу та аналізу його результатів у складі: Позняк Олександр, Галай Андрій, Матвійчук Олена, Ключко Людмила, Тополевська Лідія. За участі керівника мережі приймалень УГСПЛ Щербатюка Максима, координатора мережі приймалень УГСПЛ Козаренко Наталії.

Ця публікація була здійснена завдяки підтримці американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя».

Погляди автора(-ів), представлені у цій публікації, не обов'язково відображають погляди USAID або Уряду США. Відповідальність за вміст публікації несуть виключно автори та УГСПЛ.

Зміст

Вступ	4
Розділ 1. Зовнішній моніторинг системи надання БПД	5
Розділ 2. Методологія проведення моніторингу.....	6
Розділ 3. Безоплатна вторинна правова допомога (БВПД) у цивільних та адміністративних справах.	9
Розділ 4. Аналіз статистичної інформації роботи місцевих центрів БВПД.....	11
4.1. Кількість звернень до місцевих центрів.....	11
4.2. Аналіз статистичної інформації про розподіл наданих усних та письмових консультацій.	14
4.3 Взаємодія МЦ БВПД з установами, організаціями щодо перенаправлення клієнтів, що звертаються за правової допомогою.....	16
4.4 Аналіз розподілу навантаження по справам між юристами центрів та адвокатами.	18
4.5. Аналіз статистичної інформації по скаргам, які надійшли в 2016 році	21
4.6 Висновки щодо аналізу статистичної інформації роботи місцевих центрів БВПД.....	22
Розділ 5 Аналіз даних, отриманих моніторами під час спостереження за роботою центрів, експерименту «таємний клієнт» та спілкування з представниками влади, ЗМІ, громадських організацій, адвокатського середовища.....	24
5.1. Наявність та доступність місцевих центрів	24
5.2 Зручність та комфортність надання послуг місцевими центрами	31
5.3 Повнота та ясність інформації, яка надається населенню при наданні послуг місцевими центрами.	35
5.4. Правоосвітня діяльність місцевих центрів	38
5.5 Експертна оцінка роботи місцевих центрів місцевими партнерами.	39
5.6 Загальна оцінка роботи місцевих центрів за сукупністю усіх напрямків моніторингу.	43
Додаток 1	47
Додаток 2.....	49
Додаток 3	52
Додаток 4	53

Вступ

Забезпечення доступу до безоплатної правової допомоги є важливою гарантією реалізації права на справедливий суд, закріпленого у Статті 6 Європейської Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод.

У Резолюції 1466 (2005) Парламентської Асамблеї Ради Європи «Про виконання обов'язків та зобов'язань Україною» було закріплено зобов'язання покращити доступ до правосуддя шляхом запровадження системи безоплатної правової допомоги у відповідності до стандартів Ради Європи та практики Європейського Суду з прав людини.

Державна система надання безоплатної правової допомоги в Україні була створена лише в 2011 після прийняття Закону «Про безоплатну правову допомогу». Закон впроваджувався поетапно: з моменту набрання ним чинності (8 липня 2011 року) усі особи, які перебувають під юрисдикцією України (включно з іноземцями та особами без громадянства), отримали можливість реалізувати право на безоплатну первинну правову допомогу, з 1 січня 2013 року доступ до безоплатної вторинної правової допомоги отримали затримані, арештовані, підозрювані та обвинувачені, а з 1 липня 2015 року безоплатна правова допомога (БПД) надається в цивільних та адміністративних справах.

З початку роботи системи безоплатної правової допомоги (БПД) неодноразово проводився моніторинг її діяльності. Але вперше дослідження направлено на вивчення доступності та зручності роботи системи для тих, хто звертається в місцеві центри БПД за допомогою в цивільних та адміністративних справах. Ми спробували оцінити, як сприймають роботу місцевих центрів по всій Україні самі громадяни, для чого запровадили експеримент «таємний клієнт», опитали представників державних установ, ЗМІ, громадських організацій та адвокатського середовища.

Своїм дослідженням ми хочемо дати поштовх до початку публічних обговорень та запровадженню системи постійної зовнішньої незалежної (громадської) оцінки діяльності системи БПД, яка б була направлена на своєчасне реагування на виклики, які постають перед нею, і перш за все, з врахуванням потреб отримувачів безоплатної правової допомоги.

Цей моніторинг направлений, передусім, на те, щоб зробити питання доступу та довіри до безоплатної правової допомоги темою важливої суспільної дискусії, залучити до участі в дискусії державні органи, органи адвокатського самоврядування, юридичні корпорації, громадські організації, підвищити авторитет системи в юридичних колах, підняти якість та ефективність безоплатної правової допомоги, не допустити зайвої бюрократизації системи.

Розділ 1. Зовнішній моніторинг системи надання БПД

2014 року була створена Відкрита громадська платформа розвитку української системи безоплатної правової допомоги (Громадська платформа). Громадська платформа об'єднала широке коло представників неурядових організацій, включаючи Центр політико-правових реформ (ЦППР), ініціативу «Євромайдан-SOS», Міжнародний Фонд «Відродження», Українську Гельсінську спілку з прав людини (УГСПЛ), Українську фундацію правової допомоги (УФПД), проект ПРООН «Без кордонів» та незалежних адвокатів. Однією з цілей Громадської платформи є громадський контроль за функціонуванням системи надання БПД.

Перший незалежний аналіз функціонування системи БВПД було здійснено 2013 року низкою громадських організацій (УФПД, УГСПЛ та ЦППР) за підтримки Міжнародного Фонду «Відродження» та частковому фінансуванні МАТРА.¹ Оцінювання передбачало експертний аналіз відповідного законодавства та опитування різних зацікавлених сторін, у тому числі: громадськості про право на БПД, фокус-групові дослідження з адвокатами, залученими до надання БВПД та приватними адвокатами, що не залучені до надання БВПД, а також інтерв'ю з клієнтами системи БВПД.

У 2015 році був опублікований Огляд системи БВПД в Україні, підготовлений Проектом «Доступна та якісна правова допомога в Україні» у співпраці з Координаційним центром.² У ньому було представлено ключові елементи та основні результати діяльності системи БВПД станом на 01.01.2015, систематизовано інформацію щодо трьох напрямів: спроможність людських ресурсів, системи та комунікація й інформування.

У рамках проекту Ради Європи «Подальша підтримка реформи кримінальної юстиції в Україні» 2016 року проведене незалежне комплексне оцінювання функціонування системи БВПД в Україні у кримінальних провадженнях, а також у випадках адміністративного затримання й арешту. В результаті аналізу були зроблені висновки та надані рекомендації щодо подальшого підвищення якості та доступності правової допомоги. Аналізувалися питання доступу до правової допомоги, порядок призначення та заміни адвокатів, забезпечення якості й відповідні контрольні механізми, оплата послуг адвокатів, незалежність органів, відповідальних за надання БПД тощо.

Існують також інші дотичні звіти, які мають значення для системи надання БПД, наприклад, моніторинговий звіт ЦППР щодо реалізації КПК, звіт

¹ <http://legalaid.gov.ua/ua/kontrol-za-diialnistiu-systemy-bpd/kontrol-za-diialnistiu-systemy-bpd-zi-storony-hromadskyykh-tablahodiinykh-orhanizatsii>

² <http://legalaid.gov.ua/ua/kontrol-za-diialnistiu-systemy-bpd/kontrol-za-diialnistiu-systemy-bpd-zi-storony-inozemnykh-imizhnarodnykh-orhanizatsii>

Ради Європи щодо подій на Майдані, звіт ООН щодо прав людини в Україні, звіти Омбудсмана (НПМ) тощо.

Слід зазначити, що більшість попередніх аналізів системи БПД проводилися на рівні законодавства і принципів, яким має відповідати така система, і меншою мірою було охоплено регіональний контекст, а саме ефективність реалізації покладених завдань на місцях і оцінювання цієї діяльності населенням та зовнішніми зацікавленими сторонами.

Розділ 2. Методологія проведення моніторингу.

Регіональний моніторинг місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги здійснювався через аналіз функціонування роботи центрів в наступних напрямках:

- наявність та доступність місцевих центрів;
- зручність та комфортність надання послуг місцевими центрами;
- повнота та ясність інформації, яка надається населенню місцевими центрами і дотримання термінів надання послуг населенням місцевими центрами;
- правоосвітня діяльність місцевого центру;
- експертна оцінка роботи місцевих центрів місцевими партнерами (ЗМІ, громадськими організаціями, органами державної влади та адвокатським середовищем).

Мета регіонального моніторингу - забезпечення високих стандартів якості у діяльності місцевих центрів в Україні.

Зазначена мета досягалася через такі завдання:

- надання експертних рекомендацій щодо удосконалення діяльності місцевих центрів;
- вивчення і поширення кращих практик діяльності місцевих центрів;
- створення інструменту незалежного зовнішнього моніторингу системи безоплатної правової допомоги.

Методи здійснення регіонального моніторингу:

- попередній аналіз інформації про роботу місцевих центрів, в тому числі звернень до приймалень УГСПЛ та інших громадських організацій, які надають БПД;
- огляд умов діяльності місцевого центру;
- спостереження за звичайною роботою місцевого центру;
- експертне опитування регіональних партнерів місцевого центру.
- експеримент через організацію змодельованих прийомів клієнтів місцевими центрами.

Етапи здійснення моніторингу:

- 1) попереднє оприлюднення методики моніторингу для самооцінювання, узгодження часу моніторингу;
- 2) проведення опробування методики моніторингу у пілотних регіонах;
- 3) заповнення анкети з основними показниками роботи МЦ і безпосереднє проведення регіонального моніторингу діяльності МЦ;
- 4) визначення результатів регіонального моніторингу, оприлюднення та публічне обговорення результатів моніторингу.

Перший етап включав наступні послідовні дії:

- 1) оприлюднення методики моніторингу у відкритих ресурсах, а також направлення основним зацікавленим сторонам з метою отримання від них зауважень та рекомендацій;
- 2) узгодження часу моніторингу, складу регіональних моніторів, які були залучені до моніторингу, а також відбір спеціалістів з моніторингу. Під час цього етапу відбувалося інформування Координаційного центру у тому числі з метою уникнення конфлікту інтересів спеціалістів з моніторингу і відповідного місцевого центру БВПД.

Другий етап передбачав опробування методики регіонального моніторингу з метою врахування у ній практичних аспектів дослідження. Для апробації були обрані різні за масштабом регіони що дозволило побачити різні аспекти, які можуть виникнути при проведенні регіонального моніторингу місцевих центрів БВПД. Важливим моментом цього моніторингу було залучення до апробації членів експертної групи, що дозволило експертам більш практично оцінити основні аспекти проведення дослідження.

Третій етап це безпосередньо моніторинг діяльності місцевого центру, який включатиме, серед іншого:

- здійснення попереднього аналізу інформації про роботу місцевого центру БВПД і заповнення відповідної анкети;
- проведення безпосереднього огляду місцевого центру БВПД ;
- спостереження за функціонуванням місцевого центру БВПД;
- здійснення експертного опитування регіональних партнерів місцевого центру БВПД;
- проведення експерименту через організацію змодельованих прийомів клієнтів місцевими центрами БВПД.

Під час застосування кожного методу монітор перевіряв чи відповідає діяльність місцевого центру критеріям оцінювання. Керівник місцевого центру під час проведення моніторингу місцевого центру мав можливість роз'яснити особливості у діяльності місцевого центру і надати рекомендації щодо покращення роботи. Ці рекомендації оформлювалися в спеціальному документі «інтерв'ю з директором МЦ».

Окремо викладалися враження спеціаліста з моніторингу щодо відвідування МЦ та роботи центру з визначенням можливих шляхів вдосконалення роботи МЦ.

Четвертий етап включав аналіз отриманих результатів моніторингу. При формуванні оцінки діяльності місцевого центру використовувалися критерії та показники моніторингу. Оцінка базувалася на підтверджених даних, відсутність підтвердження означала відсутність показника.

Наявність критерія/показника оцінюється в 1 бал, відсутність – 0 балів. В окремих випадках оцінка здійснюється із бази 2 балів із врахуванням наявності часткових характеристик критерія/показника.

Критерії оцінювання об'єднані у групи на основі основних напрямів моніторингу місцевих центрів. Зведення набраних балів формувало оцінний показник МЦ. Набрані бали диференціювалися за напрямами, кожний з яких сукупно складає 100%.

Також, до четвертого етапу відноситься оприлюднення та публічне обговорення результатів моніторингу, яке відбувається через публікацію рекомендацій експертної групи, які будуть підготовлені на основі аналізу даних, наданих регіональними моніторами. Також передбачається проведення відкритого обговорення з керівництвом Міністерства юстиції України та Координаційного центру з надання правової допомоги та усіх зацікавлених партнерів.

Рекомендації оприлюднюються у відкритих мережах.

Розділ 3. Безоплатна вторинна правова допомога (БВПД) у цивільних та адміністративних справах.

Надання БВПД у цивільних та адміністративних справах почалося з 1 липня 2015 року. За даним звіту «Суб'єкти права на БВПД у цивільних та адміністративних справах (з липня 2015 р.)»³ БВПД у цивільних та адміністративних справах надається вразливим верствам населення України, чисельність яких оцінюється в 8,6 млн. осіб (тобто приблизно 20,2 % від загальної чисельності населення України). Перелік категорій осіб (відповідно до Закону «Про безоплатну правову допомогу»), які мають право на БВПД у цивільних та адміністративних справах, а також приблизна кількість осіб кожної категорії наведені у таблиці.

Категорія суб'єктів права	Приблизна кількість осіб у категорії
Особи, які перебувають під юрисдикцією України, якщо їхній середньомісячний дохід не перевищує двох розмірів прожиткового мінімуму (станом на березень 2017 р. 3200 грн. або менше на місяць) Особи з обмеженими можливостями / інваліди, які отримують пенсію або допомогу, що призначається замість пенсії, у розмірі менше двох прожиткових мінімумів для непрацездатних осіб (станом на березень 2017 р. 2494 грн. або менше на місяць)	5 700 000
Діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, діти, які перебувають у складних життєвих обставинах, діти, які постраждали внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів	100 000
Особи, на яких поширюється дія Закону України «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту»	3 000
Ветерани війни та особи, на яких поширюється дія Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» (у тому числі учасники проведення антитерористичної операції на сході України), особи, які мають особливі заслуги та особливі трудові заслуги перед Батьківщиною, особи, які належать до числа жертв нацистських переслідувань	1 080 000
Особи, щодо яких суд розглядає справу про обмеження цивільної дієздатності фізичної особи, визнання фізичної особи недієздатною та поновлення цивільної дієздатності фізичної особи	6 000
Особи, щодо яких суд розглядає справу про надання психіатричної допомоги в примусовому порядку	5 000
Особи, реабілітовані відповідно до законодавства України	1 100
Особи, які претендують на отримання статусу учасника АТО	100 000
Внутрішньо переміщені особи, а також особи, які претендують на отримання цього статусу	1 600 000
Разом	8 595 100

Станом на 01.11.2017 року в Україні працює 96 місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, які забезпечують організацію надання безоплатної вторинної правової допомоги у цивільних та адміністративних справах з 1 липня 2015 року.

³ http://qala.org.ua/wp-content/uploads/2016/04/BAR_FINAL_23_10.pdf

Варто відмітити, що у населення є потреба на отримання правової допомоги у цивільних і адміністративних справах, яка постійно збільшується і роль місцевих центрів у задоволенні цієї потреби, відповідно також весь час зростає. Тому ефективне функціонування місцевих центрів є одним із ключових аспектів розвитку системи безоплатної правової допомоги в цивільних та адміністративних справах в Україні.

У цьому контексті дуже важливо зробити акцент саме на оцінці роботи місцевих центрів на регіональному рівні. Це необхідно, оскільки саме від того як працюють ці центри в різних областях України залежить робота всієї системи надання безоплатної допомоги в цивільних та адміністративних справах. Важливо зробити оцінку роботи місцевих центрів не тільки на процедурних показниках роботи місцевих центрів, але також на показниках, які відображають фактичні (матеріальні) результати їх діяльності.

Водночас, важливість проведення регіонального моніторингу місцевих центрів підкреслюється активним розвитком системи БПД у цивільних та адміністративних справах, створенням Бюро правової допомоги (як структурних одиниць районного рівня, що перебувають у складі Місцевих центрів), значним розширенням функцій, які виконуються системою БПД. Моніторинг дозволить визначити, які аспекти роботи системи БПД у цивільних та адміністративних справах потребують більшої уваги і визначити рекомендації для вдосконалення їх роботи.

Крім того, оскільки діяльність системи направлена саме на забезпечення доступу до правосуддя найбільш незахищеним категоріям населення (люди з низьким доходом, внутрішньо переміщені особи, учасники бойових дій тощо), то недержавний моніторинг цієї системи є одним із необхідних елементів забезпечення прав цих вразливих категорій людей.

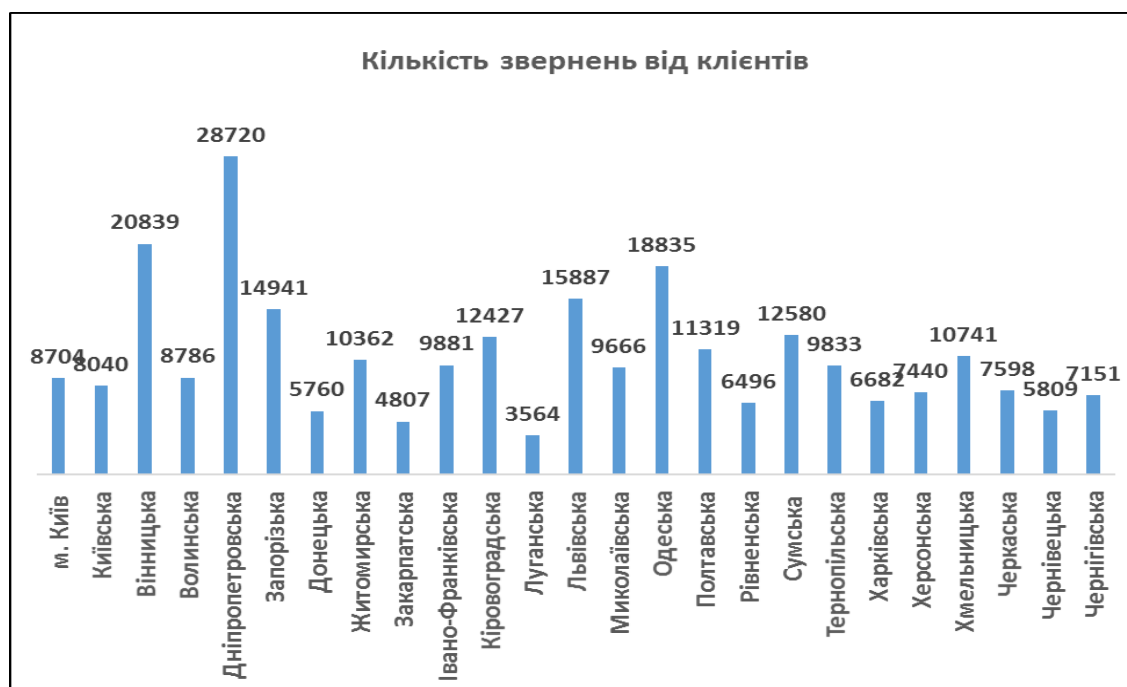
Розділ 4. Аналіз статистичної інформації роботи місцевих центрів БВПД.

Аналіз проводився за п'ятьма напрямками:

- звернення до місцевих центрів БВПД;
- надані працівниками центрів персональні роз'яснення, консультації. Розподіл усних та письмових консультацій;
- спрямування клієнтів, які звернулися до МЦ до установ та організацій, з якими центром організовано співпрацю;
- співвідношення прийнятих центрами письмових звернень про надання БВПД, прийнятих рішень про надання БВПД, виданих центрами наказів працівникам відділу БВПД та доручень про призначення адвоката;
- скарги, які надійшли на діяльність МЦ, результати їх розгляду.

4.1. Кількість звернень до місцевих центрів

У результаті аналізу було отримано наступні показники загальної кількості звернень від клієнтів із розподілом по регіонам в **2016** році.



У цілому по Україні в 2016 році до МЦ БВПД звернулися 275 039 людей.

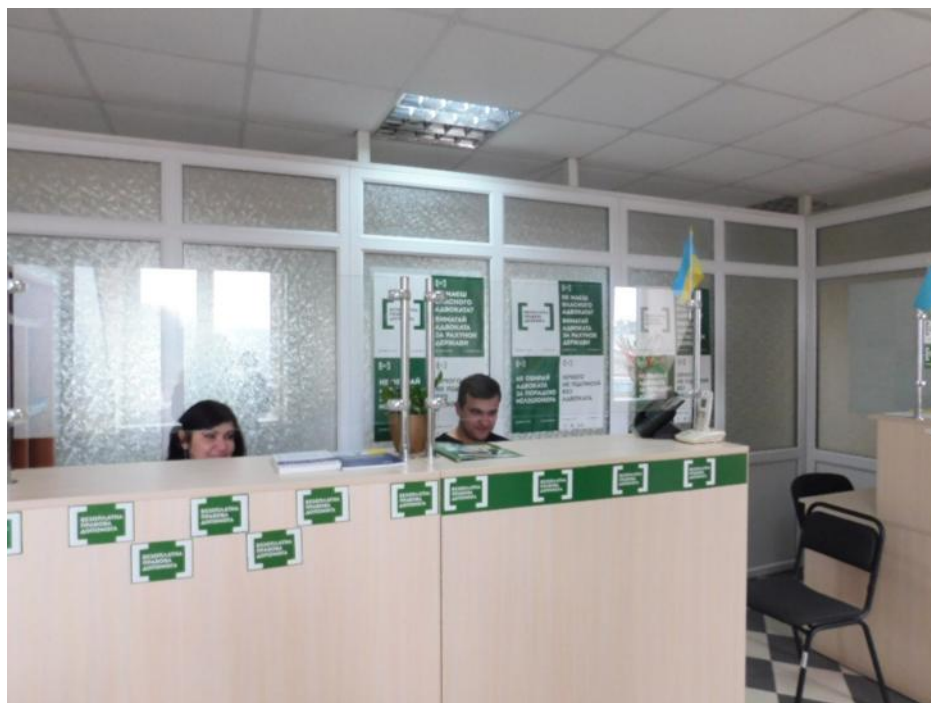
239 164 отримали правові консультації. Найбільша кількість людей звернулася в Дніпропетровській області - 28 720 осіб, найменша (за виключенням Луганської області) – в Закарпатській – 4807 осіб.

З урахуванням загальної кількості населення в цих областях цей показник складає 0,89% по Дніпропетровській області (3 254 884) і 0,39% - по Закарпатській (1 259 158).

Ці цифри ілюструють різницю в навантаженні на працівників центрів в різних областях.

Так як кількість населення України, яке може, відповідно до законодавства, отримувати безоплатну правову допомогу, складає 20.2% (8,6 млн), то при плануванні розвитку системи важливо виходити з умов великого суспільного запиту на БПД і очікувати зростання кількості звернень.

Водночас потрібно зазначити, що багато спеціалістів з моніторингу, які спостерігали за роботою центрів, вказували на той факт, що відвідувачів під час моніторингу в центрах практично не було. А керівники центрів зазначали в інтерв'ю, що необхідності записуватися в чергу (по телефону або на сайті) для отримання правової допомоги не має сенсу – всі можуть звертатися, черг практично не буває.



Тернопільській МЦ



Роздільнянський МЦ Одеська обл

Під час порівняння інформації, яка знаходиться на сайті координаційного центру⁴ і даних, отриманих в МЦ від керівників центрів, розбіжності виявилися незначними (не більше 10 одиниць), що не може суттєво вплинути на статистичну картину.

За нормативними документами Координаційного центру, Комплексна інформаційно-аналітична система (далі - КІАС) є тим інструментом, який повинен забезпечити високу аналітичну спроможність системи БПД для оперативного реагування на виявлені потреби клієнтів, проблеми та диспропорції розвитку системи.

Статистика звернень та її детальний аналіз повинні стати інструментом визначення потреб в правовій допомозі і, відповідно, визначати стратегію розвитку системи БПД. Саме система БПД є єдиною державною інституцією, яка може визначати системні соціальні правові проблеми на стадії їх виникнення та набуття відповідного масштабного розповсюдження в будь-якій галузі. Між тим, статистична робота саме в цьому напрямку не завжди простежується, системні правові проблеми часто не виявляються.

В інтерв'ю керівники центрів розказали про проблеми застосування системи КІАС в цивільних та адміністративних справах:

«У мене зауваження щодо стандартів оцінювання, стандартів підходів статистичних, стандартів роботи кожних відділів. Немає чітко прописаних критеріїв обробки інформації, надання інформації, збору інформації. У нас, на жаль, за 2,5 роки так і не виробилося єдиної системи

⁴ <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1A2-TxvYjBvTvfTsvtHloRSZqo1pftVvwwcSC4orqW4U/edit#gid=904525845>

стандартів роботи в самій системі. Ну тобто, щоб ви зрозуміли, - купа центрів по свій Україні: одні працюють так, інші – по-іншому».

«Я за стало вироблені критерії, є критерії оцінки і всі розуміють як це оцінюється, а ті дані, що я дивлюсь статистику, у мене викликають подив, тому що я знаю як вони збираються, бо немає жодних критеріїв адекватних, усі подають як подають. А як в регіонах? Там же ніхто не контролює. Насправді, це дуже важливо, що у нас зовні такі партнери як ви прийшли оцінювати. Можливо навіть щось підкажете, можливо нас почують».

«Нема єдиних підходів в роботі. Наприклад деякі центри вважають, що представництво інтересів і складання процесуальних документів в одній і тій ж справі це дві різні дії, тому люди пишуть два звернення про надання БВПД, а звідси і статистика. Одні центри вважають, що якщо людина приходить з новим питанням по своїй проблемі або з іншою проблемою – то це нове звернення. Інші – що ні, оскільки це той же клієнт, то й звернення не нове»

4.2. Аналіз статистичної інформації про розподіл наданих усних та письмових консультацій.

Аналіз статистичних даних щодо розподілу консультацій на усні та письмові показав, що така статистика або взагалі відсутня, або консультації надаються тільки усно (в цілому по Україні відсоток письмових консультацій – менше 1%).

Водночас, слід відзначити винятки, зокрема, в Чернівецькій області всі три МЦ надають письмові консультації (16% - письмові). Луцький МЦ – 70% консультацій – письмові, Мукачівський МЦ- 39%.

В цілому ж по Україні – надання первинної письмової консультації – це скоріше, виняток, ніж правило. Водночас, експерти відзначають, що існує велика актуальність саме письмової консультації особливо у випадках, якщо особа після неї звертається до іншого органу державної влади.

У результаті моніторингу було визначено, що у 2016 році був наступний розподіл кількості наданих персональних роз'яснень, консультацій працівниками центрів клієнтам.



Таким чином, незважаючи на значні цифрові показники, реальний результат такої діяльності не завжди помітний. Також і якість такої роботи важко перевірити. При цьому у співробітників центрів та бюро існує орієнтація на задоволеність кожного клієнта, яким приділяється достатньо уваги. Однак, враховуючи, що під час таких консультувань клієнти намагаються вирішувати правові проблеми, в яких вони не достатньо обізнані, і часто звертаються в подальшому до інших державних органів то найбільш ефективним на думку експертів моніторингу було б збільшення частки письмового консультування.

По-перше, це дозволяє більш повноцінно оцінити таку роботу, що виглядає розумним, оскільки згідно статистичних даних така діяльність є основною і вона здійснюється спеціально створеною для цього державною установою. По-друге, це робить таку діяльність значно ефективнішою, оскільки ряд клієнтів, вважаючи на їх вік, соціальний стан, стан здоров'я та ін. не завжди можуть ефективно реалізовувати отриману усну консультацію. Для підвищення авторитету системи БПД у суспільстві, в тому числі в правовому середовищі, системі важливо було б приділити більшу увагу саме письмовому консультуванню.

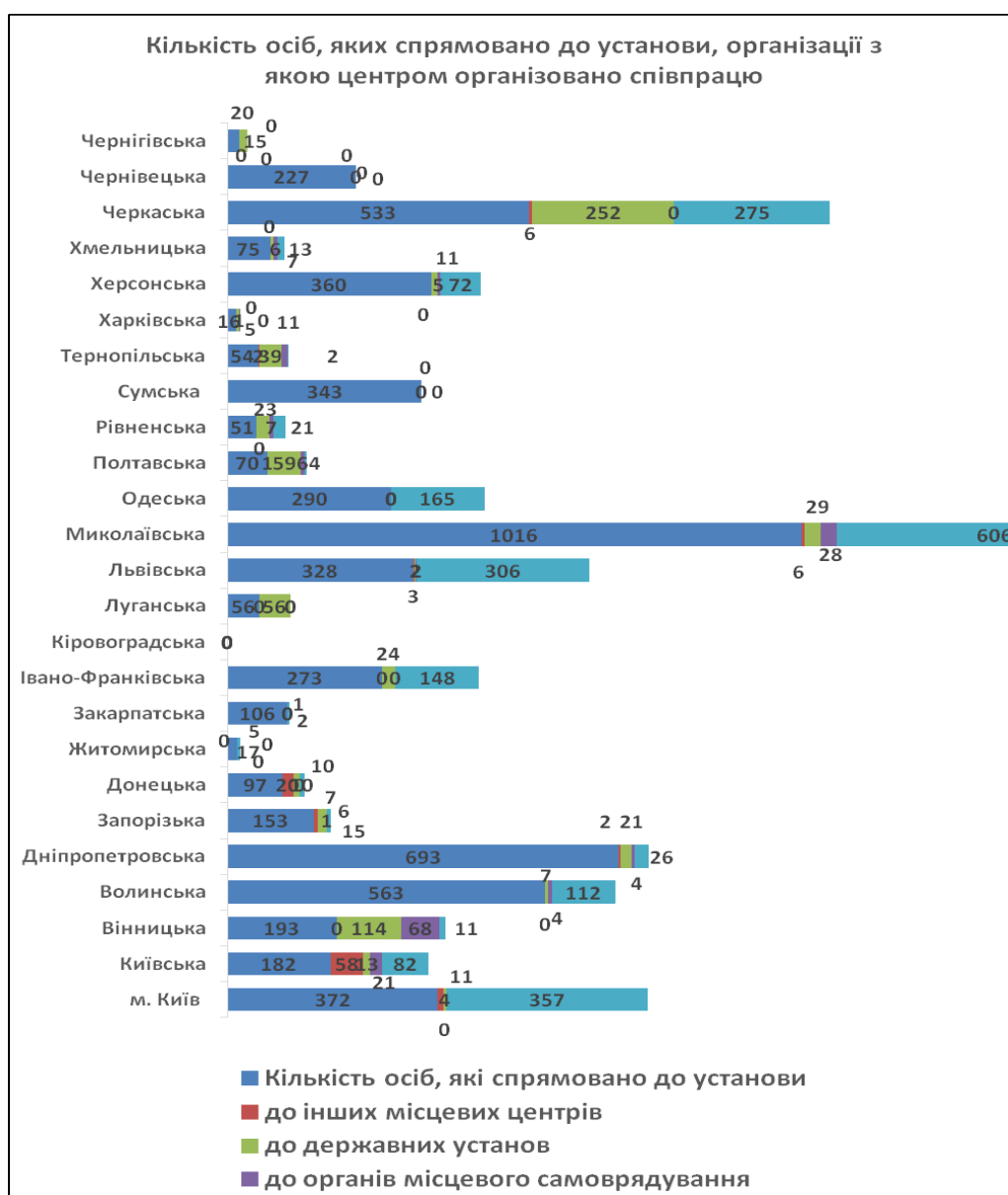
Як свідчать статистичні дані, необхідний для цього людський та технічний ресурс в Місцевих центрах та бюро є в наявності. За отриманими даними по кількості звернень в середньому за робочий день може надаватись від

однієї до трьох консультацій чи роз'яснень в окремому Місцевому центрі та бюро.

4.3 Взаємодія МЦ БВПД з установами, організаціями щодо перенаправлення клієнтів, що звертаються за правової допомогою.

За даними звіту «Доступ до безоплатної правової допомоги - 2016», опублікованого на сайті Координаційного центру в 2016 році⁵ 6 699 осіб отримали допомогу від партнерських установ та організацій, тобто були перенаправлені МЦ та Бюро. Ця цифра дещо відрізняється від тих даних, які наші монітори отримали в ході спілкування в самих центрах, а саме 6 088 у 2016 році.

У результаті проведення моніторингу було визначено, що у 2016 році були такі напрямки *перенаправлення* клієнтів.



⁵ http://www.legalaid.gov.ua/images/docs/infogtaf_2016_final.pdf

Слід зазначити, що у 2016 році, коли до повноважень місцевих центрів не входило надання первинних правових консультацій, місцеві центри активно залучали до співпраці громадські організації, які надають безоплатну правову допомогу і перенаправляли до них людей.

На жаль, точної інформації по цьому питанню в ході моніторингу ми не змогли отримати – така статистика найчастіше відсутня в МЦ, бо не було передбачено проведення аналізу цих даних. Більшість інформації, отриманої нашими моніторами, це приблизні дані, які керівники центрів змогли назвати по пам'яті. Відсутність такої інформації може говорити про те, що в разі перенаправлення людини, що звернулася до центру, офіційного рішення по її справі (надати допомогу чи відмовити) центром не приймалося. На думку експертів, термін «перенаправлення» може бути застосований в більшості у разі, якщо в центрі не має спеціалістів потрібного профілю, наприклад, у випадку необхідності підготовки заяви до Європейського суду тощо. В іншому випадку центр мав би надати консультацію людині щодо її прав, обґрунтувавши і можливості оскарження у разі відмови. Такі правові роз'яснення центрів можуть стати орієнтиром для тих структур, куди буде звертатися особа.

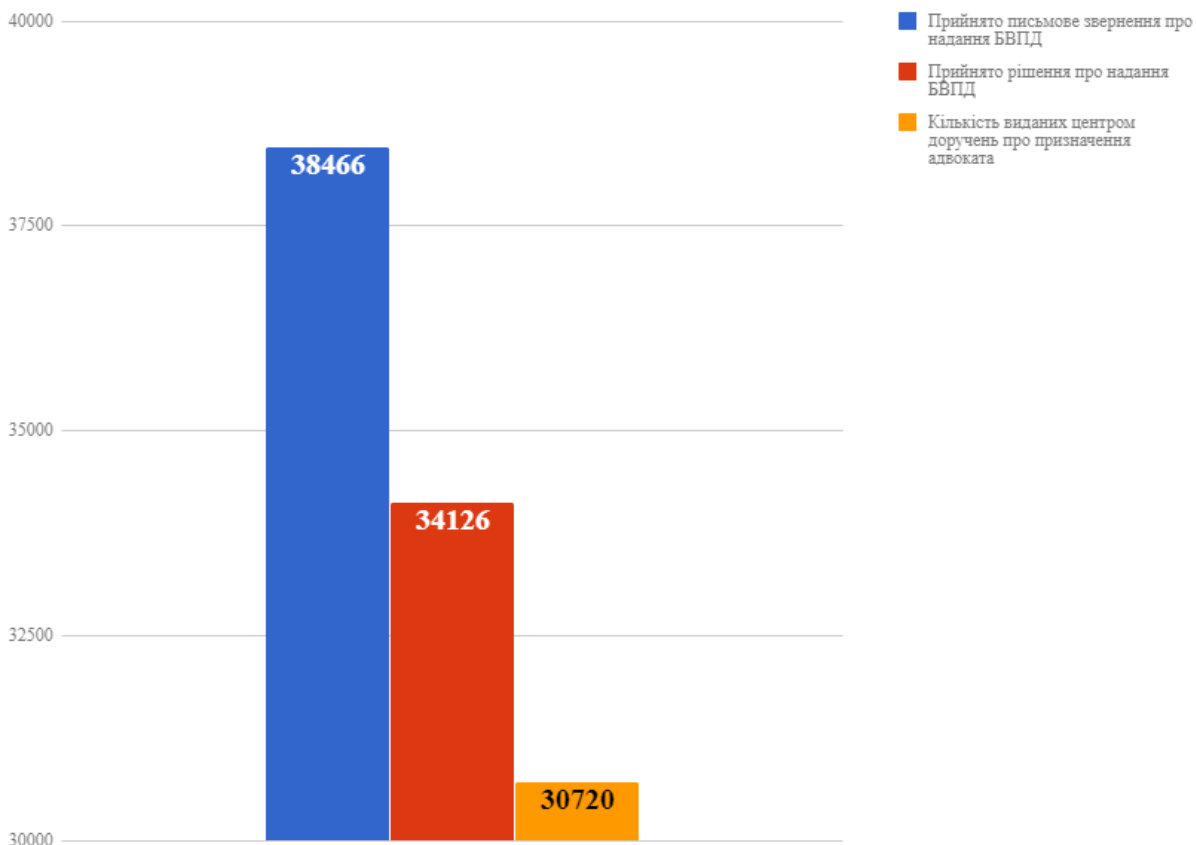
Перенаправлення без розгляду правової ситуації клієнта може створювати незручності для людей, які звертаються до МЦ за допомогою і ставати підставою для збільшення недовіри людей до державної системи надання безоплатної правової допомоги. І знову ж таки слід ще раз зазначити про важливість в багатьох ситуаціях надання саме письмових консультацій та роз'яснень.

У квітні 2016 року Українська Гельсінська спілка з прав людини та Координаційний центр з надання правової допомоги підписали Меморандум про співпрацю з метою об'єднання зусиль у досягненні позитивних змін у сфері дотримання прав людини в Україні. Меморандум передбачає реагування на факти порушення вимог Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод. Передбачалося, зокрема, що основною формою співпраці стане спільний відбір та робота у стратегічних справах з найбільш серйозними порушеннями прав людини. Зазначалося, що адвокати, які надають БВПД, можуть подати заявку на підтримку справи його клієнта в якості стратегічної. Визначалось, що УГСПЛ здійснюватиме попередню перевірку заявки на відповідність пріоритетним напрямам. Далі Координаційний центр та УГСПЛ спільно ухвалюватимуть рішення про підтримку справи в якості стратегічної. У підтриманих справах УГСПЛ розроблятиме стратегію ведення справи та узгоджуватиме її з адвокатом та клієнтом. Крім того, після вичерпання національних засобів правового захисту сторони вирішуватимуть питання про використання здобутих результатів для підготовки проектів змін до нормативно-правових актів.

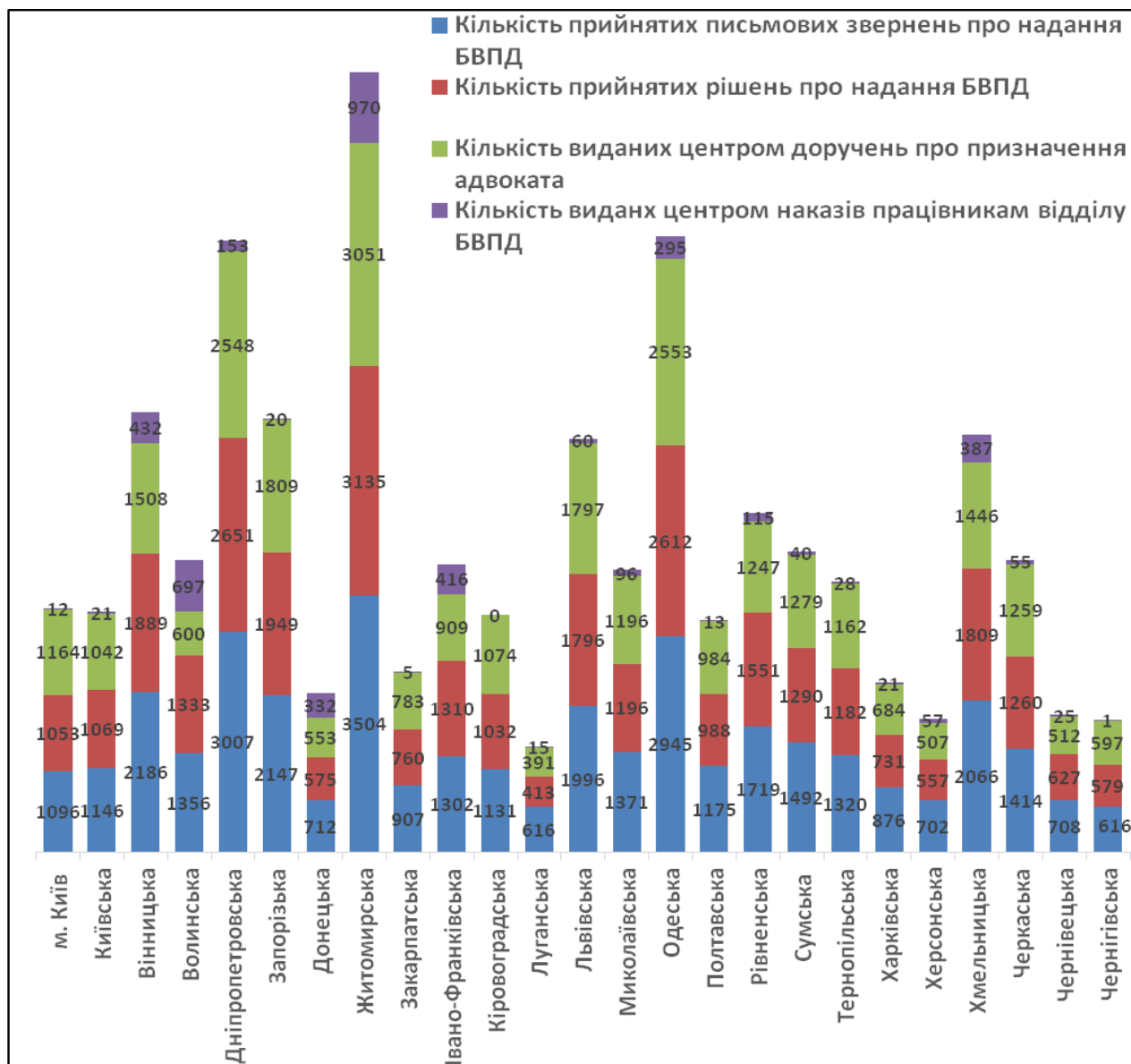
У ході бесід з керівниками МЦ в регіонах, жоден з них не згадав про цей меморандум і про співпрацю з УГСПЛ саме в такому напрямку. В певній степені це могло бути зумовлено необізнаністю працівників місцевих центрів про такі можливості. Слід зазначити, що по цій процедурі жодної стратегічної справи не було відібрано протягом 2016- 2017 років.

4.4 Аналіз розподілу навантаження по справам між юристами центрів та адвокатами.

Кількість письмових звернень клієнтів, прийнятих рішень про надання БВПД та виданих доручень



* Дані 2016 року



* Дані 2016 року

Аналізуючи статистичну інформацію, можна зробити такі висновки:

У 2016 році 38 466 осіб звернулись із заявою про надання їм правової допомоги в суді, тобто БВПД (розуміємо, що по цивільним та адміністративним справам).

34 126 — директорами видано наказів про надання БВПД — це підстава для видання доручення адвокату або працівнику центра/бюро.

У 4 340 ситуаціях (38 466 — 34 126) - прийнято рішення директорами центрів про відмову в наданні БВПД (означає, що звернулись не суб'єкти отримання або особи не підтвердили статус та ін.). Враховуючи той факт, що бланки заяв про надання вторинної правової допомоги можна отримати тільки під час особистого звернення до МЦ (їх досі не має на сайті Координаційного центру), це дуже велика кількість відмов. І хоча такий наказ підлягає оскарженню, таких оскаржень в 2016 році були одиниці.

3 406 – це кількість справ (34 126 — 30 720), по яким були видані доручення працівнику центру/бюро на представництво в суді (в деяких випадках, доручення може й не видаватись, коли просто особі складено позов і вона сама буде себе представляти (не захоче видавати довіреність) або особа заявляє після роботи з нею, що не буде сплачувати судовий збір і т.п.) В будь-якому разі ця цифра — це, коли судовою справою займався не адвокат, а працівник центру, бюро.

Під час інтерв'ю з керівниками МЦ, адвокатами, які співпрацюють з системою БПД обговорювалося питання навантаження на адвокатів та працівників центрів. Проблеми, які піднімалися – це збільшення кількості звернень до МЦ, зменшення кількості адвокатів, які співпрацюють з МЦ (особливо це характерно для великих міст).

В різних регіонах керівники МЦ мають різне бачення, як можна вирішити проблеми – вносилися пропозиції введення «штатного» адвоката (який би не мав права відмовитися від клієнта), збільшити кількість штатних юристів, або ж навпаки, не навантажувати працівників, які не мають адвокатського посвідчення.

«У нас є відділ представництв. І працівники цього відділу можуть представляти людей. Але я не бачу в цьому необхідності. В нас вистачає адвокатів, які можуть надавати кваліфіковану юридичну допомогу. Адвокати захищені законом, правилами адвокатської етики. Коли він йде в процес, його там знають, він може вказати клієнту на конфлікт інтересів. Є певні правила гри. Тому ми видаємо дуже мало доручень нашим юристам і бюро вторинної правової допомоги. З іншого боку, між центрами існує конкуренція. Центри показують в статистичних даних велику кількість надання вторинної правової допомоги відділами представництв. Я думаю, що це неправильно. Головне - це якісні послуги»

«Ми налагодили співпрацю із адвокатськими об'єднаннями і колегіями, щодо обміну інформації проведенням спільних право-просвітницьких заходів, але центр відчуває нехватку адвокатів цивілістів, через переизвантажень адвокатів яких ще контрактували у 2015 році. Загалом бракує 5 адвокатів. Адвокати звичайно скаржаться на завантаження, але ще жодний адвокат не відмовився від співпраці із центром (каже, грошей завжди буде мало), тому є багато тих, хто чекає нового конкурсу для добору адвокатів і планує подаватися»

«У нас не вистачає адвокатів. Треба зробити роботу в системі БПД для адвокатів більш цікавою, престижною. Це дозволить залучити молодих адвокатів. Справи, від яких відмовляються адвокати, змушені брати наші працівники. Навантаження в середньому – 30-40 справ. Ми не можемо відмовити, якщо людини за законом має право на отримання безоплатної допомоги. А люди цим користаються – у нас є клієнт, у якого 18 справ. Треба вводити обмеження».

4.5. Аналіз статистичної інформації по скаргам, які надійшли в 2016 році



Загалом у 2016 році на діяльність МЦ надійшла 81 скарга. У порівнянні з кількістю людей, які звернулися до МЦ (275 039) це дуже не значні цифри. Жодна скарга не визнана обґрунтованою. Це – цифри, які наші монітори отримали під час візитів до центрів.

Практично всі «таємні клієнти», які зверталися до центрів, поставили максимально позитивні оцінки якості обслуговування в центрах. Позитивно оцінювали роботу співробітників центрів і ті клієнти, з якими змогли поспілкуватися монітори.

Але спостереження за роботою центрів, яке проводилося в ході моніторингу, спілкування з керівниками центрів, адвокатами, дозволяє зробити висновки, що статистичні дані щодо скарг можуть не відповідати реальній ситуації. В деяких центрах, в ході особистого спілкування

моніторів, від працівників МЦ була отримана інформація, що скарги були, але їх не реєстрували і намагалися вирішити на місці. Багато скарг від адвокатів та працівників МЦ наші монітори отримали про «важких клієнтів», «психічно хворих клієнтів», «скаржників», «клієнтів, які вимагають самі не знають що».



Скринька для скарг
Чернігівський МЦ



Скринька для скарг
Рівненський МЦ

Вивчення ситуації з наявністю (або відсутністю) скриньок для скарг в приміщеннях МЦ дозволяє зробити висновки, що це ніяк не впливає на результати збільшення або зменшення таких скарг. Більшість скарг або направлялися письмово, або реєструвалися через «гарячу лінію» Мінюсту. У Харківській та Дніпропетровській областях в окремих МЦ за власної ініціативи ввели окрему реєстрацію скарг від громадян, тому там зафіксовані найвищі показники - 35 та 46 скарг відповідно. Хоча на нашу думку – це скоріше, позитив, бо показує, яка цифра більш реальна для МЦ, якщо всі скарги реєструвати.

У 2016 році скарги, які надходили на урядову лінію, в першу чергу потрапляли до Координаційного центру. Центр скеровував скаргу до регіонального центру. РЦ реєстрував і надавав відповідь з урахуванням пояснень. МЦ напряму відповідей на скарги не надавали.

Тому на думку експертів проекту це питання ще потребує додаткового вивчення. Бажано встановити єдину процедуру для реєстрації і розгляду скарг, використовуючи скаргу, як інструмент покращення роботи як окремого МЦ, так і системи БПД в цілому.

4.6 Висновки щодо аналізу статистичної інформації роботи місцевих центрів БПД

- Аналізуючи статистичні дані роботи системи БПД можна відзначити, що система розвивається і в цілому доводить свою спроможність надавати безоплатну правову допомогу.
- На даний час вже пройшов етап становлення і саме зараз дуже важливо, щоб система не стала бюрократичним додатком. Треба пам'ятати, що основне, для чого створювалася система – це забезпечення доступу до правосуддя вразливим групам населення і надання їм в реалізації цього права якісних послуг.
- Статистика звернень до системи БПД повинна стати інструментом вивчення та виявлення системних правових соціальних проблем, що вимагає послідовних заходів для доведення цих проблем до відповідних компетентних державних інституцій для попередження їх розповсюдження.
- Доступність та комфортність надання послуг повинні залишатись одними з основних критеріїв оцінки діяльності системи БПД, але не єдиними.
- При наданні правових послуг необхідно підвищувати частку письмових консультувань та роз'яснень з метою підвищення авторитету системи та її відповідальності за якість послуг, особливо в тих випадках коли ця консультація стає основною для звернення людини до державних органів.

Розділ 5 Аналіз даних, отриманих моніторами під час спостереження за роботою центрів, експерименту «таємний клієнт» та спілкування з представниками влади, ЗМІ, громадських організацій, адвокатського середовища.

Оцінка надання послуг проводилася за п'ятьма напрямками:

- наявність та доступність місцевих центрів;
- зручність та комфортність надання послуг місцевими центрами;
- повнота та ясність інформації, яка надається населенню при наданні послуг місцевими центрами;
- правоосвітня діяльність місцевого центру;
- експертна оцінка роботи місцевих центрів місцевими партнерами

Також визначалася загальна оцінка, яка базувалася на показниках отриманих МЦ по кожному із напрямків моніторингу.

Безпосередній моніторинг місцевих центрів БВПД проводився моніторами протягом жовтня-листопада 2017 року

5.1. Наявність та доступність місцевих центрів

Моніторинг наявності та доступності МЦ дозволив побачити з якими труднощами стикається система БПД при забезпеченні доступності послуг для населення. Слід відзначити, що середній показник цього напрямку є найнижчим серед інших п'яти напрямків моніторингу, зокрема наявність та доступність місцевих центрів отримав оцінку – 81,7%.



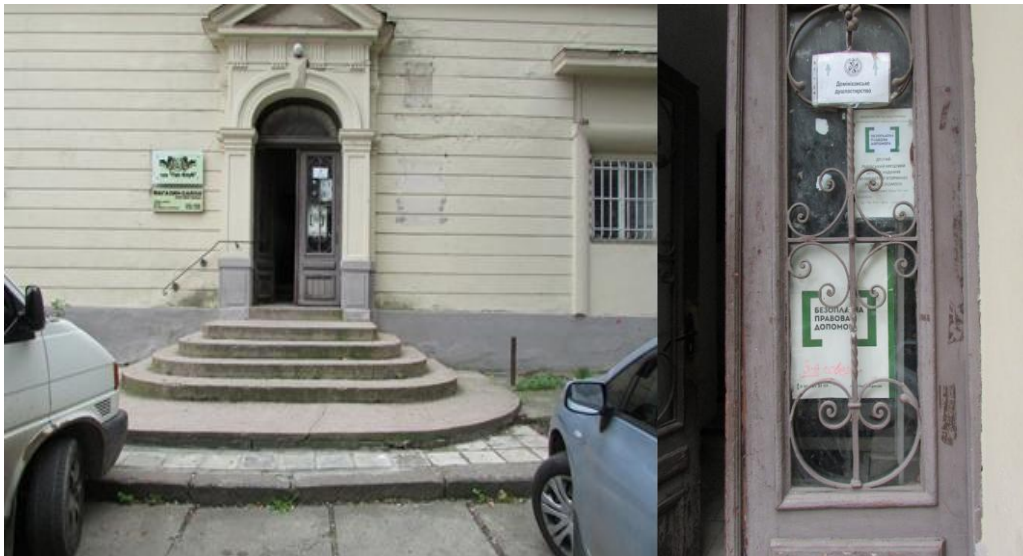
Цей напрямок оцінювався за 11 критеріями:

- наявність інформації про місце розташування, графік прийому МЦ;
- наявність МЦ за оголошеною адресою;
- розміщення МЦ у зручному місці для обслуговування населення відповідного регіону, зручність добирання до МЦ;
- розміщення інформації безпосередньо на будівлі приміщення МЦ;
- розміщення інформації про графік роботи безпосередньо у приміщенні МЦ;
- наявність місць для паркування та під'їзних шляхів;
- доступність приміщення МЦ для мало-мобільних груп населення та людей з інвалідністю;
- можливість забезпечення виїзду до особи, яка не може пересуватися (за станом здоров'я або перебуває у місцях обмеження пересування);
- зручність графіку прийому МЦ (цей критерій передбачав, що місцевий центр повинен працювати не менше 40 годин на тиждень, без перерви на обід та не менше одного дня на тиждень - до двадцятої години);
- доступність звернення до МЦ шляхом телефонного дзвінка;
- доступність Інтернет звернення до МЦ.

У першу чергу потрібно зазначити, що спеціалісти з моніторингу в регіонах підтвердили наявність МЦ за адресами, які зазначені у доступних публічних джерелах інформації, зокрема на сайті Координаційного центру. Водночас відзначаємо два виключення коли МЦ знаходився за іншою адресою, ніж це зазначалося на сайті Координаційного центру (МЦ с.м.т Мілове (Луганська обл.) та МЦ м. Гайсин (Вінницька обл.))

Моніторам вдалося знайти ці МЦ при здійсненні оглядового візиту, але відзначаємо необхідність більш оперативного внесення змін до інформації щодо місця розташування та графіків роботи місцевих центрів та бюро, яка розміщується на сайті Координаційного центру.

Під час моніторингу спеціалісти з моніторингу також оцінювали наскільки легко та швидко можуть знайти приміщення місцевих центрів БПД не місцеві жителі. Варто зазначити, що майже на всіх фасадах будівель, у яких розміщено МЦ, присутні стандартні вивіски. Виключення – Другий Львівський МЦ. За словами директора центру, на будівлі, яка є пам'яткою архітектури, взагалі заборонено розмішувати будь-які вивіски. Можливо, у цьому випадку є сенс окремо розглянути це питання спільно з місцевою владою.



Другий Львівський МЦ. Вивіска на фасаді – відсутня, пандус, кнопка виклику – також. За склом дверей – така непомітна маленька інформаційна листівка.

Але те, що «впадає в око» - в кожному МЦ керівництво по різному поставилося до питання зручності та видимості інформації про Центри. Хтось зробив додаткові вивіски, так щоб громадяни могли здалеку побачити і зорієнтуватися, а хтось віднісся дуже формально – просто розмістив стандартну вивіску, не дуже переймаючись, що на фоні інших її практично не видно. У цьому контексті важливо відмітити що, формальний підхід не може застосовуватися в організації роботи офісів БПД взагалі, а зручність та видимість інформації про роботу МЦ повинні розглядатися в кожному окремому випадку, і використовувати різні форми візуалізації інформації.



Негативний і позитивний приклад вивіски МЦ можна побачити на цих двох фото. Зліва на фото - вхід до Кременецького МЦ, Тернопільська обл. Через те, що місцевий центр знаходиться в торговому центрі, побачити вивіску дуже складно. Справа – фото фасаду Рівненського МЦ – вивіску видно здалеку.

Під час моніторингу досліджувалось питання графіку роботи центрів. Зокрема, було визначено, що розклад МЦ затверджений Координаційним

центром, тому всі центри працюють за єдиним графіком, який не враховує інтереси людей, які працюють і не можуть потрапити в МЦ у робочий час. Фактично жоден із МЦ не передбачає офіційної можливості отримати послугу після 18.00.

Водночас є декілька центрів, зокрема, Чернігівський та Стрийський МЦ, де години прийому встановлені з 8.00 до 17.00 за погодженням з Координаційним центром. Як пояснила монітору директор одного з цих центрів, так працюють органи місцевого самоврядування та державні органи в цьому місті. Тобто, зміна графіку роботи була спричинена в більшій степені підлаштуванням до роботи різноманітних органів, а не потребою громади, для яких і була створена система.



Також є приклади коли МЦ зачиняються на обідню перерву з 13-00 до 14-00, хоча жодні зміни до графіку роботи не внесені (МЦ у Арцизькому і Житомирському МЦ).

Але це, все ж таки виключення. На думку експертів є можливість все ж таки забезпечити роботу МЦ хоча б один день на тиждень до 20.00.

Найнижча оцінка серед усіх параметрів цього напрямку і загалом щодо по усіх інших напрямків моніторингу отримав показник доступності МЦ для людей з інвалідністю та маломобільних груп населення.

Монітори порівнювали критерії доступності МЦ з ознаками доступності, базованих на основі державних будівельних норм та державних стандартів, зокрема: ДБН В.2.2-17:2006, ДСТУ-Н Б В.2.2-31:2011 та ДСТУ Б ISO 21542:2013. Опис характеристик доступності МЦ для маломобільних груп та людей з інвалідністю можна знайти у **Додатку 2**.

Важко зрозуміти, чому у більшості відремонтованих приміщень місцевих центрів, де мало б бути враховано необхідність мінімізації перешкод для доступу маломобільних груп населення, відсутнє належне облаштування

необхідних елементів доступності та врахування усіх передбачених ДБН та ДСТУ ознак.

У багатьох випадках відсутні навіть базові елементи доступності для людей з інвалідністю, для прикладу – пандусу, не кажучи про більш глибокий підхід у забезпечення доступності МЦ.



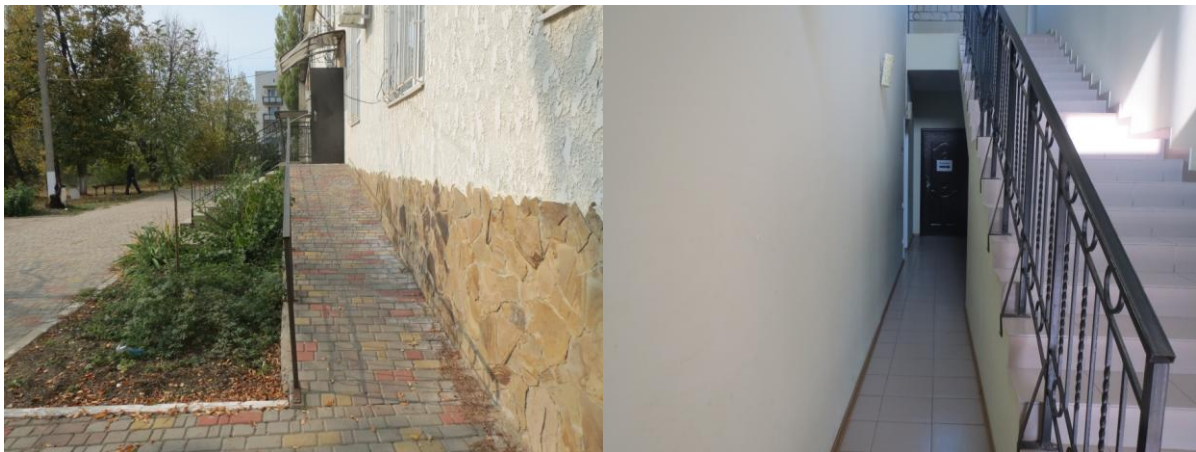
Кам'янський МЦ



Луцький МЦ

Обладнання пандусами громадських будівель, які б відповідали усім необхідним параметрам, взагалі болуче питання як для України загалом так і для МЦ. І результати цього моніторингу підтверджують це.

Досить часто монітори бачили таку ситуацію – із зовні начебто враховані інтереси людей з інвалідністю, а в самому приміщенні – ні.



Арцизький МЦ, Одеська область. Зліва – фото входу до будівлі, справа – вхід до МЦ в середині.

Така ситуація може бути викликана, зокрема через те, що досі не розроблений єдиний документ, в якому були б викладені всі вимоги до обладнання приміщень місцевих центрів, з урахуванням міжнародних

стандартів доступності та зручних умов для відвідувачів центрів. Водночас необхідно й посилити відповідальність за неврахування підрядниками, що здійснюють ремонт приміщень місцевих центрів, державних будівельних норм та державних стандартів.

Слід відмітити також наявність позитивних прикладів щодо доступності МЦ для людей з інвалідністю.



Шепетівський МЦ, Хмельницька область – в наявності всі ознаки доступності входу в приміщення – зручний пандус, кнопка виклику, широкі вхідні двері.

Під час спілкування з керівниками центрів, практично всі вони сказали, що відсутність пандусу чи кнопки виклику не є проблемою для отримання безоплатної правової допомоги. У разі потреби працівники центрів виїжджають на домашню адресу до людини, яка не може самостійно прийти в центр. Але статистика таких виїздів в центрах часто не ведеться, а цифри називалися від 2 до 10 виїздів за рік. Інформація про можливий виїзд працівників за місцем проживання ніде в статистиці МЦ не міститься.

Із інтерв'ю з керівником центру: *«Ми не маємо пандусів. У нас є кнопка виклику, але ми її знімаємо, тому що її постійно крадуть. Наразі ми плануємо встановити домофон, попросили на це кошти. Але якщо людина з інвалідністю не може приїхати до нас, якщо для неї це незручно, ми можемо виїхати до неї додому. Ось недавно наші працівники Сергій Юрійович та Сергій Романович виїздили додому до одного інваліда. Він інвалід по зору. Ми повинні надавати адресну допомогу, але порядок її надання нам ніхто не прописав. Буквально вчора надійшла скарга на Другий центр БПД, пов'язана як раз з випадком, коли працівники центру надавали правову допомогу інваліду на дому. Особисто я вважаю, що це дуже небезпечно - їздити додому до незнайомих людей. Пам'ятаю, як вперше, разом зі своєю начальницею відділу, прийшла надавати адресну правову допомогу додому до матері та доньки. Ми прийшли, начальник*

відділу сіла на стіл, я на диван, клієнти почали показувати нам документи, ми їх ретельно роздивлялися. У якийсь момент клієнтка говорить: «А де моя довідка, яку я вам тільки що дала? Куди ви її поділи?» Отже, необхідно визначити порядок надання таких послуг.

Цікавою є ситуація в Мелітопольському МЦ, де не має пандусу (є тільки кнопка виклику). Але там спеціалісту з моніторингу повідомили успішну історію цього центру, якраз пов'язану з пандусом:

«Останнього разу ми виїжджали до жінки з інвалідністю Тетяни. Вона параолімпійський чемпіон з пауерліфтингу і пересувається на візку. У неї були проблеми з банком. У відділенні, де вона обслуговувалася, не було пандусу. Потрапити до приміщення банку їй, людині на візку, було вкрай важко. Ми виїхали до неї додому, поспілкувалися та призначили адвоката, який виграв суд з банком. Пандус відбудували, та ще й суд зобов'язав банк компенсувати їй моральну шкоду. Київські ЗМІ зняли відео сюжет за її участю. Скоро вийде соціальний відеоролик, в якому вона розповість свою історію. Це маленька, але перемога».

На жаль, проблема доступу маломобільних груп населення до приміщень місцевих центрів залишається серйозним викликом. Це зумовлено: по-перше, непристосованістю орендованих місцевими центрами приміщень, відсутності критерію безперешкодного доступу серед основних оціночних критеріїв до підходящих приміщень; по-друге, неврахування стандартів безперешкодного доступу, викладених у ДБН та ДСТУ під час проведення капітальних ремонтів зазначених приміщень, у тому числі через неналежну відповідальність та контроль за дотриманням норм; по-третє, здійснення альтернативних шляхів доступу до БПД для людей з інвалідністю не враховує необхідність інформування про можливість виїзних прийомів та не підкріплено порядком взаємодії із клієнтом за місцем проживання / перебування.

Навіть за наявності доступного входу до приміщення, доступ всередині приміщень центрів не можна вважати безперешкодним. Йдеться як і про місця очікування, столи реєстрації, так і про відсутні умови для користування туалетом для осіб з фізичними порушеннями, що використовують допоміжні засоби.

Щодо питання зручності добирання до МЦ, то в цілому ситуація досить добра, більшість центрів розташована у зручному для добирання місці. Водночас є негативний приклад, коли добирання до МЦ є утруднене. Можна навести приклад МЦ в смт. Мілове, Донецької області. Щодо цього центру є наступний коментар спеціаліста з моніторингу, який стосується не тільки питання транспортної зручності:

До смт. Мілове майже неможливо добратися на транспорті загального користування, так автобуси, що курсують між селами припиняють свій рух о 13 годині. Центр перебуває не за адресою, вказаною на офіційному

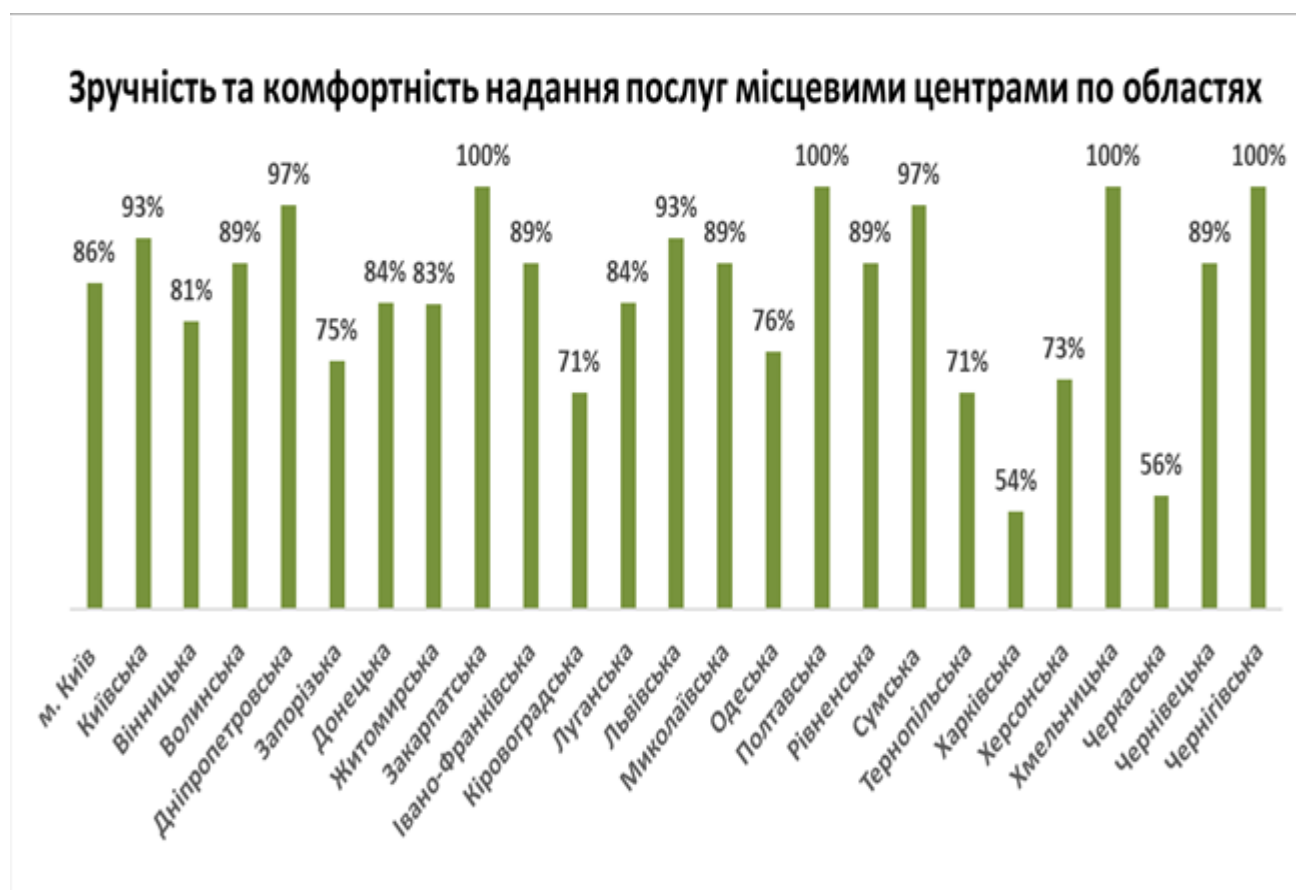
сайті. Місцевий центр з 17 листопада 2017 року працює без керівника. Тимчасово виконуючий обов'язки не призначався. Директор центру, зі слів працівників, перебуває на лікарняному. Місцеві органи влади категорично відмовляються працювати за будь-якими програмами з центром БПД. З центром працює лише один адвокат. Інколи залучається ще один адвокат з іншого населеного пункту.

5.2 Зручність та комфортність надання послуг місцевими центрами

Напрямок оцінювався за п'ятьма критеріями:

- пристосованість приміщення для одночасної роботи різних функціональних відділів МЦ,
- можливість забезпечення конфіденційності здійснення прийому клієнтів,
- можливості МЦ щодо надання послуг із використанням комп'ютерної техніки,
- наявність місця для очікування та оформлення документів,
- наявність доступу клієнтів до туалетів.

Загалом, досить високий середній показник по Україні – 88% . Найнижчий відсоток – 54% в Харківській та 56% - в Черкаській областях.



В цілому, приміщення центрів відремонтовані, обладнані оргтехнікою та меблями. Приміщення МЦ в більшості пристосовані для одночасної роботи різних функціональних відділів, а також є можливість забезпечення конфіденційності здійснення прийому клієнтів МЦ. Є

достатньо місць для очікування. Єдиний стандарт оформлення приміщень сприяє впізнаваності.

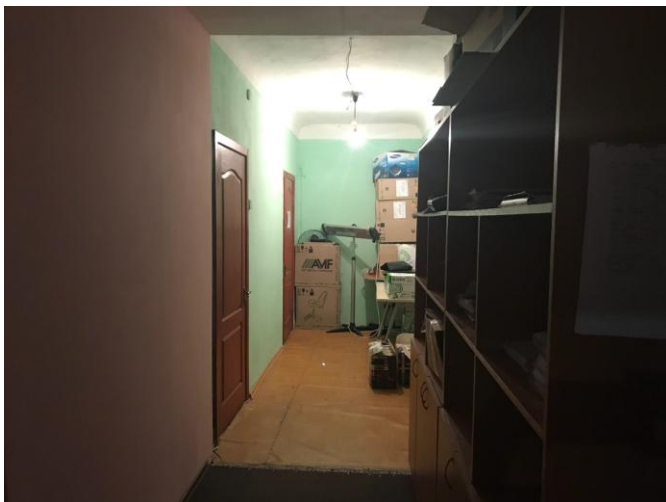


Ковельський МЦ, Волинська обл

І хоча ситуація в цілому була високо оцінена моніторами та експертами, є виключення: в деяких МЦ наші монітори спостерігали ситуацію, коли в центрах зроблено хороші, якісні ремонти, для співробітників встановлені зручні меблі, а відвідувачам дістаються пластикові табуретки або дерев'яні лавки.



Кам'янський МЦ, Дніпропетровська обл.



Краматорський МЦ



На фото зліва – 1-й Миколаївський МЦ. Приміщення для прийому адвокатом: пластикова табуретка для відвідувача, м'який стілець – для адвоката. На фото справа лавка для відвідувачів - Стрийський МЦ, Львівська обл.

Із коментаря монітора: «у приміщенні центру зроблено капітальний ремонт, все облаштовано для зручної праці та комфорту працівників. Центр має залу для тренінгів своїх працівників. Однак, загальні місця для чекання більш ніж однієї особи обладнані з меншим комфортом. І це не тільки у цьому центрі. Старі меблі, незручні лавки, відсутність нормального освітлення у місцях загального користування. Сумно... Особливо це впадає в око, коли заходиш у приміщення з новим якісним ремонтом і купою сучасної техніки».

Щодо можливості доступу до туалетів у приміщенні МЦ спеціалісти з моніторингу спостерігали різну ситуацію. У багатьох МЦ вхід до туалету у вільному доступі, обладнаний відповідними табличками або є повідомлення про те, що за необхідності туалетом можна скористатись.

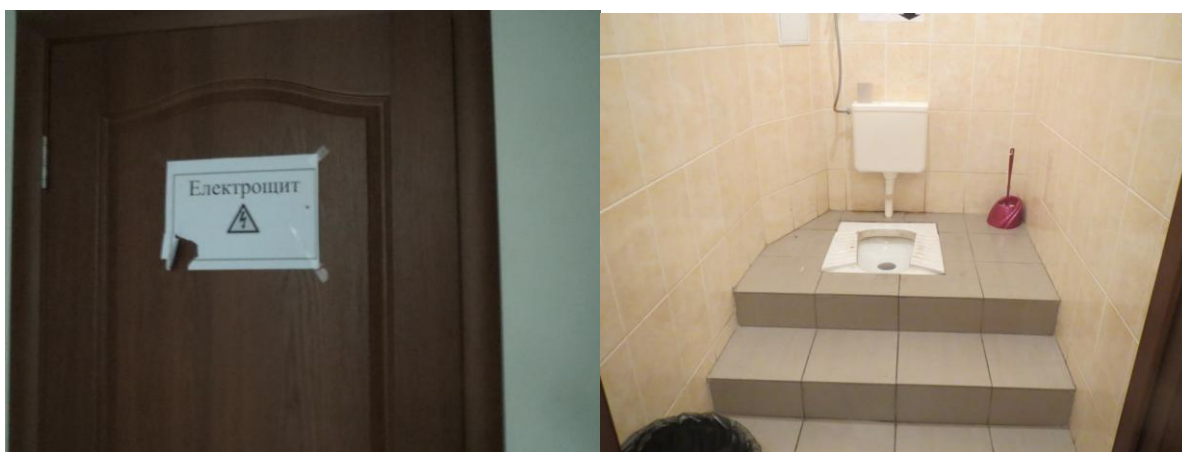


Рівненський МЦ



Ковельський МЦ, Волинської обл.

Але також монітори фіксували випадки коли не було жодних табличок про туалет або були таблички, які приховували наявність туалету в МЦ. Крім того жоден із туалетів в повній мірі не пристосовані для потреб людей з інвалідністю.



Арцизький МЦ, Одеська обл. Зліва – фото дверей до туалету. Справа - фото зсередини. Ремонт в приміщенні робився нещодавно.

Доброю практикою, яку відмітили спеціалісти з моніторингу є влаштування у приміщенні МЦ дитячого куточка.



Сумський МЦ

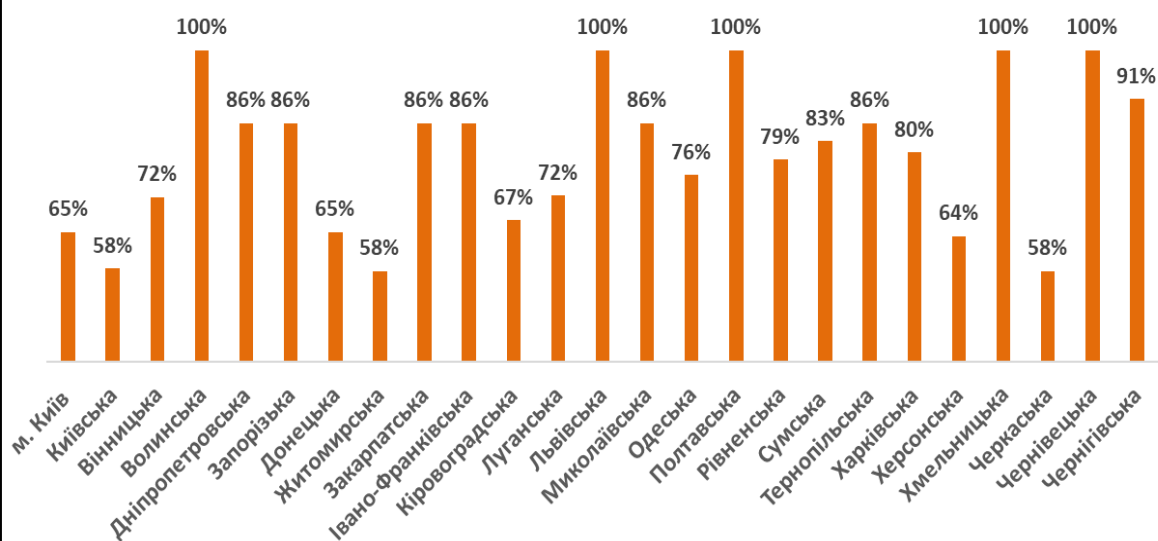
5.3 Повнота та ясність інформації, яка надається населенню при наданні послуг місцевими центрами.

Напрямок оцінювався по семи критеріям:

- можливість попередньої реєстрації на отримання послуг МЦ,
- наявність інформації на стендах МЦ щодо зразків документів та іншої необхідної для отримання послуги інформації,
- наявність розміщених на веб-сайті бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення в МЦ,
- час очікування на прийом/консультацію в МЦ,
- готовність персоналу МЦ допомогти із оформленням документів,
- забезпечення принципу не дискримінації в МЦ при здійсненні прийому,
- можливість оскарження дій/бездіяльності працівників МЦ.

В оцінці цього напрямку було отримано досить високий показник в цілому по Україні – 86%. Як вже зауважувалось, більшість «таємних клієнтів» говорили про доброзичливість та бажання допомогти з боку персоналу МЦ. Основна причина, чому монітори ставили низький бал по даному напрямку – відсутність переліку документів для отримання БВПД. Затвердженого переліку немає. Є застарілі методичні рекомендації, але їх не можливо вивісити, бо там немає усіх категорій з урахуванням внесених змін до закону та наявні деякі документи, які скасовані.

Повнота та ясність інформації, яка надається населенню МЦ по областях

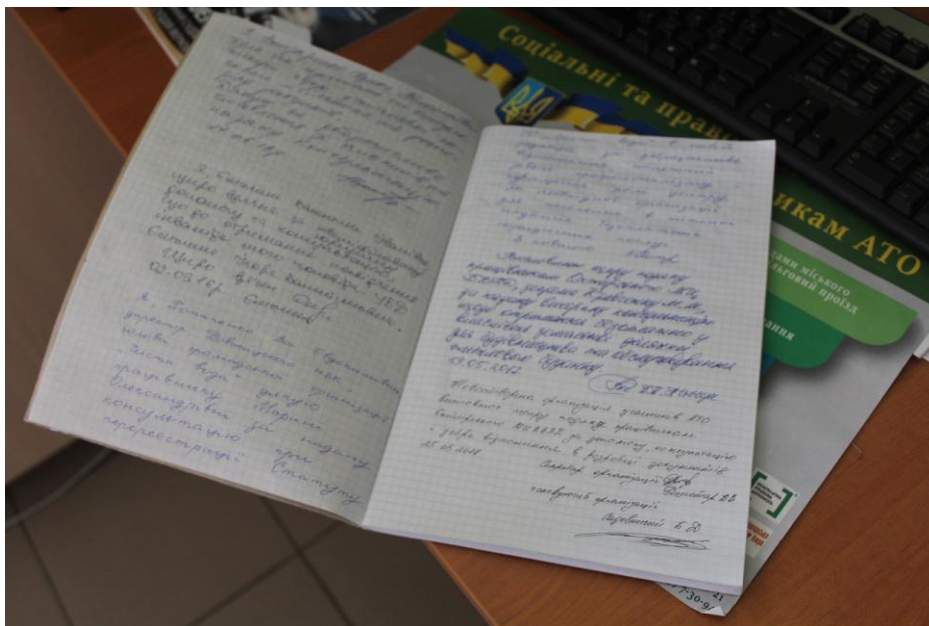


Під час моніторингу сайтів регіональних та координаційного центрів, експерти висловили зауваження: на головній сторінці регіонального сайту знаходиться рубрика “Важливо” в якій зазначено порядок звернення до місцевого центру: суб’єкти права на БВПД та перелік необхідних документів. Перейшовши за посиланням можна знайти лише перелік осіб, які мають право на безоплатну вторинну правову допомогу та порядок подання звернень про надання безоплатної вторинної правової допомоги. Перелік необхідних документів та бланки заяв, необхідних для звернення за послугою в МЦ відсутні. Проте при проведенні експерименту “Тасмний клієнт” було встановлено, що такі бланки надаються безкоштовно та є у вільному доступі на інформаційних стендах у всіх МЦ.



Шепетівський МЦ, Хмельницька обл. Інформаційний стенд.

Аналізуючи питання – чи може людина, яка звернулася до МЦ, самостійно, без допомоги працівників центру отримати інформацію як можна подати скаргу, наші монітори звертали увагу на наявність такої інформації на стендах, наявність скриньок для скарг, доступність Журналів для скарг та пропозицій. Ми побачили, що у всіх МЦ є скриньки для скарг (дуже різні по оформленню), для відвідувачів доступні Журнали скарг та пропозицій. Але під час збору інформації щодо кількості скарг, які надійшли в 2016 році, з'ясувалося, що місцеві центри в переважній більшості не вели такий облік.



Журнал для скарг Охтирський МЦ, Сумська обл.

5.4. Правоосвітня діяльність місцевих центрів

У цілому, проведення інформаційно-просвітницьких заходів місцевими центрами враховує потреби населення. І середній бал, який був отриманий МЦ становить дуже високий 89%.



Заходи різноманітні по тематиці та формату проведення. Часто їх проводять на прохання установ та організацій, які знаходяться в регіоні. Як позитив, монітори відзначили, що часто інтегратори МЦ використовують роздаткові матеріали громадських організацій, проводять заходи спільно з правозахисними організаціями. Також можна відмітити позитивну практику проведення виїзних колективних консультацій з залученням фахівців різних державних установ, які надають послуги населенню, у віддалені райони областей.

Для проведення навчальних заходів – семінарів, тренінгів, було б доцільно залучати фахівців з громадських організацій, які займаються наданням правової допомоги та правопросвітницькою діяльністю. Такі партнерські відносини з організаціями, особливо з тими, чия підтримка направлена на певні групи населення (ветерани АТО, ВПО, люди з інвалідністю, педагоги, медики тощо) дозволить проводити більш якісні та цікаві інформаційно-просвітницькі заходи.

Під час інтерв'ю з керівниками МЦ, серед проблемних питань часто озвучувалося, що через те, що комунальні друковані видання переходять на комерційні відносини, публікувати матеріали безкоштовно не можливо. У деяких регіонах це питання вирішили шляхом прийняття програм

підтримки діяльності системи БПД – місцева влада виділяє кошти на публікацію в пресі матеріалів БПД.

Зі звіту монітора: «Досить складною темою для всіх проаналізованих МЦ є робота зі ЗМІ – директори і працівники часто не вважають за потрібне проявляти ініціативу для створення позитивного інформаційного поля. При анкетуванні та розмові з представниками ЗМІ сказано, що вся отримана від МЦ інформація – це переважно соціальна реклама і звіти про діяльність, останнім часом і це дедалі рідше. При розмові з директором він запевняв, що вони роблять усе можливе, щоб залучити журналістів до співпраці. Але навіть ті, хто раніше радо ішов на контакт – тепер не можуть надати газетні шпальти чи ефірний час так часто, як би хотілося.»

Всі представники ЗМІ, опитані в ході дослідження, підтвердили, що про систему БПД знають і готові співпрацювати. Хоча багато з них говорили про те, що матеріали, які надаються МЦ не цікаві для читачів, хотілося б бачити цікаві успішні історії, роз'яснення алгоритмів дій в тій чи іншій ситуації з урахуванням місцевої специфіки. У Івано-Франківську під час розмови з головним редактором місцевої газети він зазначив, що зараз реалізують спільний проект – серію публікацій, де беруть коментарі в адвокатів і клієнтів МЦ.

Всі місцеві центри мають сторінки в фейсбуці, на яких розміщують інформацію про проведені заходи, успішні історії, публікації матеріалів, наданих Координаційним центром. Але кількість читачів цих сторінок дуже низька.

Відкритими залишаються й питання донесення інформації про функціонування місцевих центрів та можливість скористатись їх послугами до різних категорій клієнтів. На жаль, інформування про місцеві центри практично не охоплені стаціонарні заклади соціального захисту – будинки-інтернати, геріатричні пансіонати, психоневрологічні інтернати. Крім того, наявність інформації про центри була б вкрай важливою для пацієнтів психіатричних лікарень.

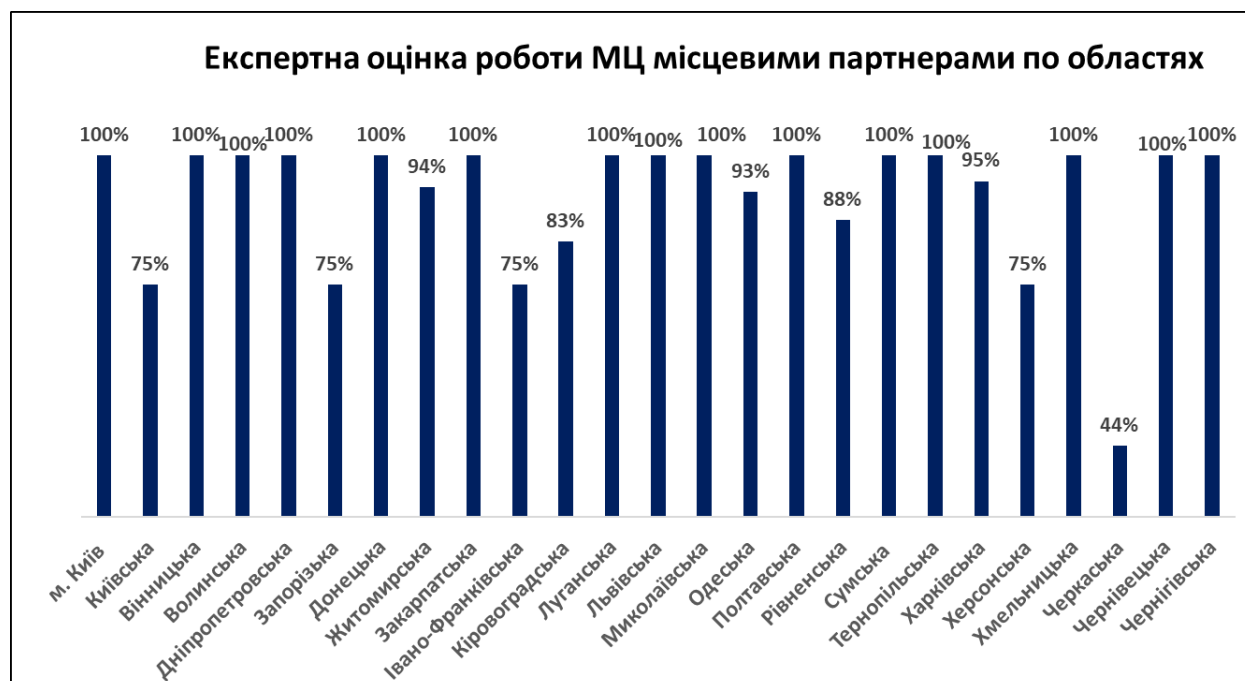
5.5 Експертна оцінка роботи місцевих центрів місцевими партнерами.

Система БПД співпрацює в тій чи іншій мірі з великою кількістю зацікавлених сторін, які можуть впливати на рівень доступу до безоплатної правової допомоги, на рівень довіри суспільства до цієї системи загалом.

Для вимірювання експертного рівня роботи місцевих центрів було опитано 194 адвокати, які співпрацюють з системою БПД і 148 адвокатів, які не співпрацюють.

Отримано відповіді від 162 лідерів громадських організацій, які надають безоплатну правову допомогу або перенаправляють до центрів своїх

клієнтів. Також були опитані 205 представників державних та місцевих органів влади, державних установ та представники 138 регіональних ЗМІ (інтернет-видання, друковані, радіо).



Як видно із результатів опитувань партнерів системи БПД загалом експерти високо оцінили рівень співпраці з місцевими центрами БПД.

На думку багатьох опитаних адвокатів, які співпрацюють з системою БПД «система сама по собі не погана» і працює добре. Всі адвокати зазначали, що вони не стикалися з випадками втручання в їх діяльність з боку керівництва центрів. Більшість пропозицій та зауважень (особливо від адвокатів, які живуть та працюють в обласних містах) стосувалися збільшення оплати та відшкодування вартості пального під час виїздів по справі.

Зокрема одним із адвокатів зазначалось, *«що оскільки категорія клієнтів досить специфічна, сварлива так би мовити, то і оплата праці повинна бути вища. Оплата праці не відповідає. Є дуже складні справи, на які витрачається набагато більше часу, але на оплаті це ніяк не відображається. Також хотілося б, щоб адвокату компенсували вартість пального за використання свого авто. Зараз оплачують лише проїзд в громадському транспорті, але коли в день по 4 засідання, то на громадському транспорті всюди встигнути не можливо».*

Також часто адвокати озвучувати проблеми зловживання клієнтами своїми правами, коли «адвокат стає заручником, адже позиція адвоката не може суперечити позиції клієнта».

Серед пропозицій - «удосконалення процедури розподілу справ місцевим центром, адже адвокати по цивільним та адміністративним справам імперативно призначаються посадовими особами, а не обираються іншим шляхом; процедура тарифікації роботи адвоката має бути приведена у відповідність і співрозмірність з затраченим ресурсом адвоката».

Під час спілкування адвокатів з моніторами часто обговорювалося питання сплати клієнтами БПД додаткових витрат – судові збори та витрати на проведення експертизи. Суди не завжди задовольняють клопотання адвокатів БПД, а звільнення від сплати за проведення експертизи взагалі не передбачено законодавством. Відсутність коштів у клієнта стає перешкодою у зверненні до суду.

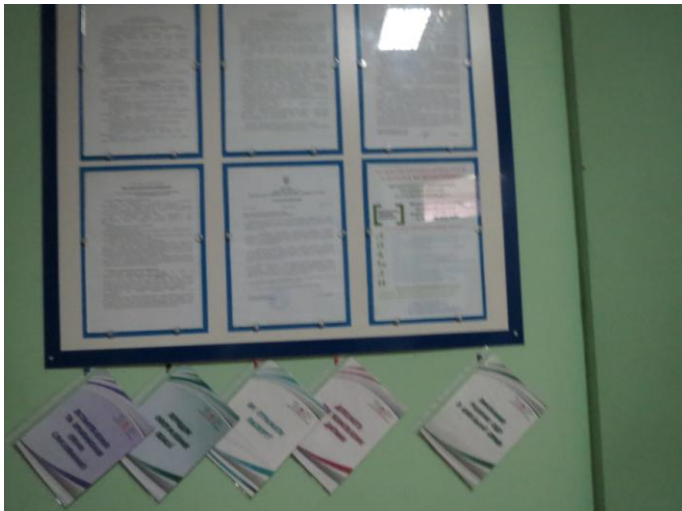
Адвокати, які не співпрацюють з системою БПД серед причин через які вони не хочуть співпрацювати з БПД вказували на відсутність інтересу через навантаження, низька оплата роботи, бюрократичні процедури.

Найвищі оцінки взаємодії з БПД були дані представниками органів влади. Як приклади співпраці наводилися спільні інформаційно-просвітницькі заходи, а також перенаправлення клієнтів. Інформаційні стенди БПД розміщені в будівлях органів влади, судах, поліції.

Хоча іноді, коли монітор приходив до установ, де інформація про БПД за словами співробітників центрів розміщена, її там не було. На нашу думку ця інформація може говорити про те, що є випадки коли інтегратори центрів, розмістивши цю інформацію один раз, після цього не в достатній кількості поповнювали її, або загалом більше до цих установ не навідувалися і не цікавилися наявністю цієї інформації.



Хол Ізмаїльського Центру зайнятості.



Стенд в приміщенні Подільської райадміністрації. Одеська обл.

По іншому бачить рівень співпраці з органами влади керівництво місцевих центрів. Часто в інтерв'ю вони зазначали, що є проблеми – *«влада робить вигляд, що є співпраця, але реально нічого не робиться»*.

«Влада не підтримує ініціативи центру щодо надання можливості розміщувати соціальну рекламу в районі (лдайт борди, біг борди)»

«Взаємодія з владою. Влада особливо не допомагає, гальмує деякі рішення, начебто і не відмовляє, але не поспішає виконувати, представники державної влади беруть участь у заходах, на цьому і все».

«Є проблема на рівні співпраці з міським головою одного із міст. Цей конфлікт особистісний, так як директор центру для того щоб мати змогу отримати приміщення для центру в адекватному місці та стані змушена була балотуватись у мери разом з діючим мером. У 2015 р. приміщення, яке виділили центру знаходилось у промисловій зоні міста до якого не було під'їздів авто та щоб дійти до приміщення потрібно було перетнути 4 необладнані переходами колії. На момент виборів було знайдено приміщення понад 200м², яке мало б мати і власні зали для тренінгів. Однак, після виборів, мер одразу відмовився його надати. Було знайдено альтернативне приміщення, значно менше та непристосоване. І тільки до середини 2016 р. вдалось закінчити ремонт та розпочати повноцінну роботу. Однак, конфлікт з мером не вичерпується. Клієнти, які приходять зі скаргами на бездіяльність та прийняття неправомірних рішень ОМС, отримують юридичну допомогу та оскаржують дії чиновників, що супроводжується наступним загостренням конфлікту. Тому замість співпраці та допомоги – керівник центру отримує лише додаткові проблеми на рівні міста».

Організація співпраці з громадськими організаціями (ГО), в тому числі правозахисними, поки що найбільш проблемна для місцевих центрів. І

основна причина цього – відсутність громадської організації або низька активність в регіонах. Якщо в обласних центрах є активні, професійні представники третього сектору, то в регіонах це в основному організації, які надають соціальну допомогу. У районних містах та містечках під час опитування лідерів громадських організацій ми отримали досить одностайні відповіді, що співпраця з МЦ - влаштовує, зміни не потрібні, наданими послугами задоволені. Хоча, на думку деяких моніторів, це може говорити про поверхневий погляд на співпрацю з боку як ГО, так і МЦ. Так, під час інтерв'ю директор одного з МЦ зазначив, що вони плідно співпрацюють з громадськими організаціями (107 ГО є партнерами МЦ, підписано 47 меморандумів про співпрацю), однак назвати хоча б одну організацію, з якою вони співпрацюють і в чому полягає така співпраця керівництво не змогло. В подальшій розмові з'ясувалося, що ГО, які тим чи іншим чином співпрацюють з МЦ - це «Спілка учасників АТО» та «Рада ветеранів району», однак будь-яким чином зв'язатись з представниками цих організацій для анкетування не вдалось.

У деяких районних центрах директори центрів та інтегратори самостійно зв'язуються з всеукраїнськими правозахисними організаціями.

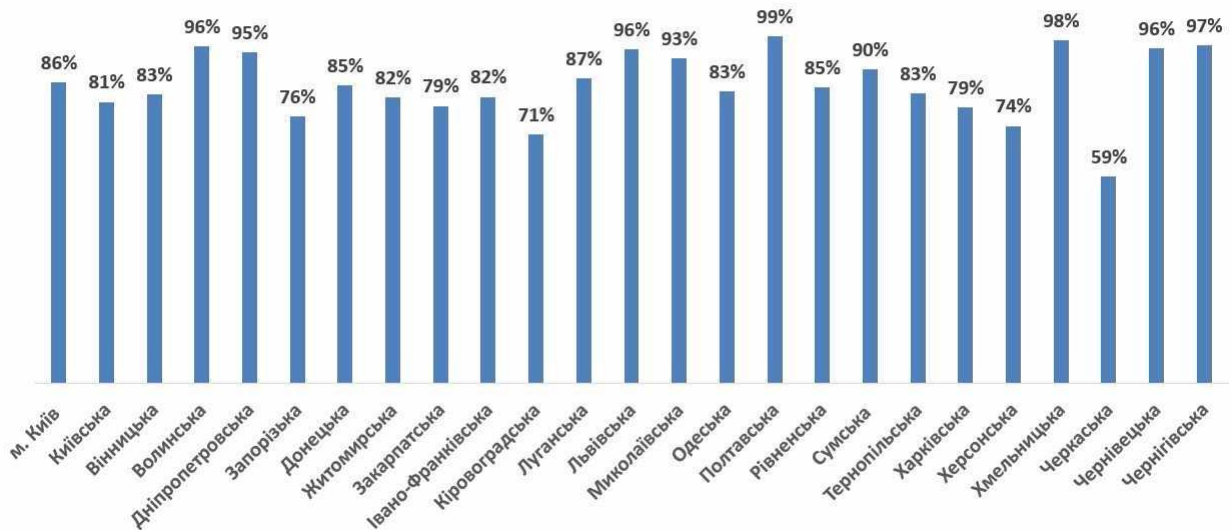
У цілому можна сказати, що МЦ налаштовані співпрацювати з громадськими організаціями – в рамках проведення спільних інформаційних заходів, використання матеріалів, розроблених ГО, розповсюдження інформації про діяльність системи БПД.

Більш критично оцінюють співпрацю з МЦ організації, які надають вже не один рік безоплатну правову допомогу незахищеним верствам населення. Від керівництва БПД вони очікували більше системної роботи над порушеннями, більш активної співпраці на захист суспільних інтересів. Також досить багато нарікань на якість надання БПД «люди часто приходять із скаргами, що їм відмовили, або дали неякісну консультацію чи іншу послугу. Іноді до нас люди приходили з такими позовами і апеляційними скаргами від них, що нам доводилось переробляти їх з нуля».

Серед пропозицій, наданих лідерами ГО - більше проектів, в рамках яких можна було б більше спілкуватись з працівниками центрів. Це можуть бути якісь міні-тренінги або взаємне інформування щодо новел судової практики чи законодавства в сфері захисту прав людини.

5.6 Загальна оцінка роботи місцевих центрів за сукупністю усіх напрямків моніторингу.

Загальна оцінка щодо надання послуг місцевими центрами безоплатної правової допомоги



Загальна оцінка щодо надання послуг місцевими центрами безоплатної правової допомоги в цілому по Україні досить висока – 86 %. На нашу думку, це говорить про те, що в цілому система надання безоплатної правової допомоги працює з врахуванням інтересів своїх клієнтів і має для цього фінансові, технічні та кадрові можливості. Крім того, має потенціал надавати більший обсяг послуг для людей і робити це більш ефективно.

Водночас регіональним моніторингом виявлено ряд слабких сторін і недоліків роботи системи, які можуть привести до зменшення ефективності роботи системи БПД, а також нести загрози для доступності цієї допомоги людям, які найбільше її потребують. З метою реагування на ці проблеми сформовано список рекомендацій, які, на нашу думку, будуть сприяти роботі системи БПД і підвищувати її авторитет серед населення.

Рекомендації:

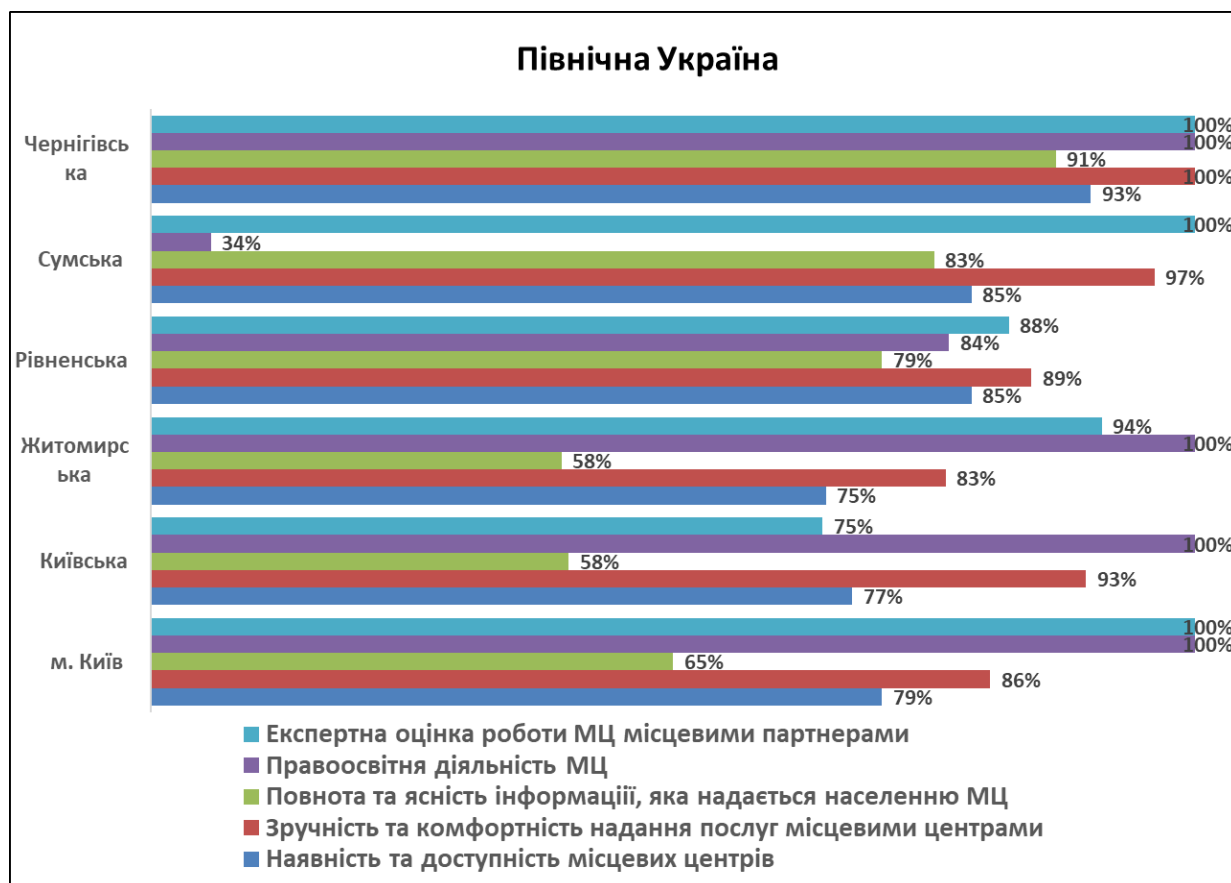
- Запровадити проведення регулярного (щорічного) зовнішнього (громадського) моніторингу доступності та ефективності діяльності системи безоплатної правової допомоги.
- Розробити єдині зрозумілі стандарти внесення до статистичної бази системи даних (в цивільних та адміністративних справах), виключити можливості спотворення даних, встановити ясну мету для збору того чи іншого показника, уникаючи зайвої завантаженості неефективними показниками, які призводять до логічних помилок.
- Рекомендувати створити таку систему надання первинних консультацій, коли б їх значна частина надавалася письмово, з

посиланням на особу, яка це роз'яснення надала. Розробити чіткі критерії підстав для відмови в наданні вторинної правової допомоги клієнтам, які зловживають правом на звернення, звертаються з надуманих причин та у разі відсутності судової перспективи.

- Перенаправлення клієнтів до інших установ та організацій намагатися робити письмово, з посиланням на причини перенаправлення. Ввести статистику перенаправлень з чіткими вказівками, в яку структуру особа була перенаправлена і за чийм рішенням.
- Розглянути можливість отримання он-лайн довідок з пенсійного фонду та інших установ працівникам центру при розгляді заяв.
- Проводити регулярний (щорічний) конкурс адвокатів. Сприяти тому, щоб робота в системі БПД ставала для адвокатів престижною та цікавою. Налагодити роботу з вищими навчальними закладами, які готують профільних фахівців, щодо співпраці з БПД.
- Розробити систему онлайн-навчання для адвокатів та юристів, які працюють в системі БПД з залученням експертів від правозахисних організацій.
- Розробити та прийняти єдиний документ вимог до облаштування приміщення місцевого центру (бюро) з урахуванням потреб відвідувачів центрів, в тому числі і маломобільних груп населення. Включити до вимог до приміщень центрів та бюро із надання правової допомоги, місцевих центрів надання БВПД їх відповідність ДБН В.2.2-17:2006, ДСТУ-Н Б В.2.2-31:2011 та ДСТУ Б ISO 21542:2013. Рекомендувати приміщення центрів, які не відповідають цим критеріям, переобладнати у відповідності із ДБН В.2.2-17:2006, ДСТУ-Н Б В.2.2-31:2011 та ДСТУ Б ISO 21542:2013.
- Невідкладно вносити зміни до інформації щодо місця розташування та графіків роботи місцевих центрів, яка розміщується на сайті Координаційного центру. Встановити терміни та відповідальну особу.
- Розробити навчальний модуль для працівників місцевих центрів та бюро «Робота зі складним клієнтом». Рекомендувати провести таке навчання в усіх центрах.
- До інформації про місце знаходження/ розташування та графік роботи центрів додати відомості про можливість проведення виїзної консультації та телефон, за яким можна домовитись про виїзд за місцем перебування особи, яка через фізичні порушення не може самостійно звернутися до центру або бюро БПД.
- Внести зміни до графіків роботи місцевих центрів, враховуючи зручність роботи для людей, які звертаються до МЦ - не менше 40 годин на тиждень, без перерви на обід та не менше одного дня на тиждень - до двадцятої години. Виключити практику припинення роботи центрів під час обідньої перерви, запропонувати центрам ввести для співробітників «плаваючий графік».

- Розмістити інформацію про роботу місцевих центрів в приміщеннях залізничних та автовокзалів, відділеннях Укрпошти.
- Координаційному центру спільно із Міністерством соціальної політики, Міністерством охорони здоров'я забезпечити інформування підопічних стаціонарних закладів соціальних послуг, пацієнтів закладів охорони здоров'я, в тому числі закладів надання психіатричної допомоги про доступ до безоплатної вторинної правової допомоги та розташування центрів із графіком прийому. Зазначену інформацію та заходи з інформування слід проводити безпосередньо у закладах.

Дані моніторингу по усіх МЦ із розбивкою на регіони і напрямки



Східна Україна



Південна Україна



Характеристики доступності МЦ для мало-мобільних груп та людей з інвалідністю

Установа вважається доступною, якщо:

1. Безперешкодний рух прилеглою територією.
 - тротуари шириною не менше 1,50м - 1,80м;
 - На тротуарі не повинно бути сходів, вибоїн, а щілини між тротуарними плитами чи у різного виду решітках повинні бути не більше 1,5 x 1,5 см;
 - Висоту бордюрів по краях пішохідних шляхів на ділянці рекомендується приймати 2.5 см. і не більше 4 см;
 - На прилеглій території, в усіх місцях перетину пішохідних шляхів/тротуарів з проїздами проходи мають бути по усій ширині тротуару, без бордюрів, з плавними ухилами 1:12;
 - Контрастне та тактильне покриття - У просторі перед сходами слід передбачати попереджувальне маркування рельєфним іншоструктурним покриттям, глибина якого повинна бути 450-500 мм, а ширина відповідати ширині сходинки; зовнішній край цього покриття має прилягати до основи сходинки і контрастувати з нею. Першу та останню сходинки в приміщеннях і ззовні будинку слід фарбувати яскраво жовтою фарбою та наносити на них гумове або абразивне покриття.
 - шляхи/тротуари не повинні виступати кущі зелених насаджень та звисати гілки дерев, вивіски чи інші предмети нижче
2. Місця для паркування автомобілів осіб з інвалідністю.
 - На відкритих індивідуальних автостоянках біля закладів обслуговування слід виділяти не менше 10 % місць (але не менше одного місця) для транспорту інвалідів. Ці місця повинні позначатися знаками, прийнятими в міжнародній практиці.
 - Місце для паркування автотранспорту людей з інвалідністю повинно бути розташоване якнайближче до входу у будинки/споруди громадського призначення, але не далі як 50 м.
 - Шлях від місця стоянки до будівлі/споруди повинен бути без бар'єрів. Тому необхідно облаштовувати пандуси для виїзду візком зі стоянки на тротуар.

Розміри:

- мін. ширина місця для автомобіля інваліда – 3,50 м
- для проїзду інвалідним візком між автомобілями на стоянці має бути інтервал щонайменше від 1.00 м. до 1,50 м

- Місця для стоянок автомобілів людей з інвалідністю повинні бути означені знаками, прийнятими в міжнародній практиці.

3. Доступний шлях до приміщення, сходи\пандус.

При потребі входи у приміщення необхідно облаштувати пандусом чи іншим пристроєм, що забезпечує підйом осіб з інвалідністю на рівень входу в будинок, а відтак до рівня 1-го поверху чи ліфтового холу. В ідеальному варіанті пандус повинен примикати до сходів головного входу.

Пандуси

Рекомендовані ухили пандусів:

фронтальний – 1:12

бічні – 1:10

Висота бордюрного каменя в найнижчому місці 2,5-4,5 см.

Пропускна ширина пандуса, як правило має бути 1,20 м, але не менше 90 см.

Типи пандусів:

Стандартний - з'їзд врізано у тротуар з трьома сторонами, що забезпечують проїзд у трьох напрямках (фронтальному і бічних).

На початку і в кінці кожного підйому пандуса необхідно влаштування горизонтальних площадок шириною не менше ширини маршруту пандуса і довжиною не менше 1,5 м.

- Кнопка виклику використовується за умови недоступності приміщення, встановлюється поруч з вхідними дверима найближче до пандусу, на висоті 90 – 120 см. Кнопка виклику не вважається елементом доступності.
- При зміні напрямку пандуса ширина горизонтальної площадки повинна забезпечити можливість повороту крісла-візка.
- Розміри такої площадки повинні бути не менше 1,5 x 1,5 м.

Відстань між поруччям пандусу і стіною рекомендується не менше 4,5 см.

Поручні на сходах та пандусах.

Уздовж обох боків усіх сходів і пандусів, а також біля всіх перепадів висот більше 0,45 м необхідно встановлювати огорожу з поручнями. Поручні пандусів слід розташовувати на висоті 0,7 і 0,9 м, сходів - на висоті 0,9 м. Поручень перил з внутрішнього боку сходів повинен бути безперервним по всій їх висоті. Завершальні частини поручня повинні бути довші маршруту або похилої частини пандуса на 0,3 м (ДБН В.2.2-17:2006, пункти 6.2.6; 6.1.2)

4. Входи / виходи, двері.

- Кожна будівля чи споруда повинна мати як мінімум один вхід, доступний для людей з інвалідністю.

- Вхідні двері повинні забезпечити безпроблемний прохід людям з важкими ураженнями опорно-рухового апарату та проїзд інвалідним візком.

- Ширина дверей – min 85-90 см

Багато облаштувати двері спеціальними пристосуваннями для фіксації дверних полотн в положенні „зачинено” і „відчинено”.

Висота порогів – max 2,5 см . При висоті понад 4 см повинні бути похилі скоси

- Решітка чи щітка для витирання ніг перед входом в будівлю чи в тамбурі вхідних дверей не повинна створювати перешкоди.

5. Доступність всередині будинку

В будівлях та спорудах в місцях перепаду рівнів горизонтальних ділянок підлоги, в тому числі на сходах від вестибюлю головного входу до ліфтового холу, необхідно передбачати влаштування пандусів

На коридорах слід маркувати простори біля кабінетів та поворотів на бічні коридори, сходів, інших приміщень.

6. Доступ до інших поверхів.

Внутрішні та зовнішні сходи повинні бути з поручнями висотою 90 см

Поруччя подовжене і вгору і вниз на 30 см по горизонталі повинно закінчуватися плавними заокругленнями, їх кінці потрібно надійно закріплювати до підлоги, стіни чи до стійок. Слід передбачати контрастне маркування на сходах (ребра 1-ї і останньої сходинки).

7. В усіх закладах громадського, адміністративного чи виробничого призначення при розрахунковій чисельності відвідувачів 50 осіб або тривалості перебування відвідувача більше 1 години необхідно передбачати туалети загального користування. При цьому має бути не менше однієї універсальної kabіни, доступної для всіх категорій громадян, облаштованої допоміжними пристроями.



УГСПЛ – неприбуткова, неполітична та незалежна громадська організація, є найбільшою асоціацією правозахисних організацій України, яка об'єднує 27 правозахисних недержавних організацій з метою захисту прав людини. УГСПЛ вважає себе частиною гельсінського руху і продовжувачем традицій та діяльності Української Гельсінської групи сприяння виконанню Гельсінських угод 1975 року.

МІСІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ:

Спілка сприяє розвитку гуманного суспільства, що базується на повазі до людського життя, гідності та гармонійних стосунків між людиною, державою і природою через створення платформи для співпраці між членами Спілки та іншими учасниками правозахисного руху.

НАПРЯМИ ДІЯЛЬНОСТІ:

- захист прав людини та основоположних свобод у судах, органах державної влади та місцевого самоврядування;
- надання правової допомоги особам у захисті своїх прав і свобод;
- здійснення постійного моніторингу дотримання прав людини та основоположних свобод в Україні й інформування про факти порушень прав і свобод;
- здійснення досліджень з прав людини та основоположних свобод, у тому числі, постійний моніторинг проектів законів та інших правових актів, протидія прийняттю нормативних актів, що погіршують забезпеченість прав і свобод, громадське обговорення проектів нормативних актів, підготовка власних пропозицій;
- навчання правам людини: проведення освітніх заходів і кампаній, семінарів, тренінгів, конференцій, шкіл тощо;
- розвиток і підтримка мережі правозахисних організацій.

Надання правової допомоги як один з основних напрямків діяльності:

Мережа громадських приймалень об'єднує ресурси багатьох організацій – членів УГСПЛ. Наразі вона налічує 29 приймалень у 20 областях та спрямована на допомогу людям у захисті їх прав та досягненні позитивних змін у галузі прав людини в Україні. Особлива увага приділяється справам, де порушуються права людини у відносинах із різними іпостасями держави: від Пенсійного фонду чи органів соціального захисту до Уряду. Саме в цих справах людина часто зустрічає найбільше перешкод у захисті своїх прав і залишається один на один із проблемою. На сьогодні мережа відіграє ключову роль у наданні безоплатної правової допомоги населенню України. Часто звернення до приймалень є фактично єдиною можливістю для людини (незалежно від її статусу чи професії) отримати фахову правову допомогу.

УГСПЛ плідно співпрацює з Координаційним центром з надання правової допомоги. Зокрема юристи Центру стратегічних справ УГСПЛ спільно готують статті та замітки до Інформаційного дайджесту системи безоплатної правової допомоги в Україні за назвою «Європейська практика правового захисту». Усі ці статті публікуються на сайтах: legaid.gov.ua та precedent.in.ua.

Громадська спілка «Українська Гельсінська спілка з прав людини»

вул. Фролівська, 3/34, 3 поверх
Київ, Україна, 04071, а/с 100
тел./факс: +38(044) 485-1792,
office@helsinki.org.ua
www.helsinki.org.ua



ПРОГРАМА «НОВЕ ПРАВОСУДДЯ»

Програма реформування сектора юстиції «Нове правосуддя» Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) працює в Україні з жовтня 2016 року. Мета програми — надання підтримки судовій владі, Уряду, Парламенту, адвокатській спільноті, правничим школам, громадянському суспільству, ЗМІ та громадянам у створенні умов для функціонування незалежної, підзвітної, прозорої та ефективної системи правосуддя, яка забезпечує верховенство права, та у боротьбі з корупцією.

Програма USAID «Нове правосуддя» ґрунтує свою діяльність на здобутках попередніх проектів USAID «Україна: верховенство права» й «Справедливе правосуддя» та використовує їх досягнення для координації тісної співпраці з українськими партнерами, проектами USAID та Уряду США й іншими проектами міжнародних донорських організацій в Україні.

Програма зосереджує роботу на п'яти основних завданнях:

- Зміцнення суддівської незалежності та самоврядування;
- Підвищення підзвітності та прозорості судової влади;
- Сприяння удосконаленню судового адміністрування;
- Підвищення якості правничої освіти з метою покращення професійної підготовки кадрів для судової системи;
- Розширення можливості доступу до правосуддя та захисту прав людини.

Програма активно співпрацює з Адміністрацією Президента України, Конституційною Комісією, Радою з питань судової реформи, Верховною Радою України, Верховним Судом, Вищою радою правосуддя, Радою суддів України, Державною судовою адміністрацією України, Вищою кваліфікаційною комісією суддів України, Національною школою суддів України, Громадською радою доброчесності при Вищій кваліфікаційній комісії суддів України, Міністерством юстиції України, Міністерством освіти і науки України, Національним агентством із запобігання корупції, Національною асоціацією адвокатів України, юридичними школами, неурядовими організаціями і засобами масової інформації, що висвітлюють хід судової реформи та проводять журналістські розслідування.

НАПРЯМИ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОГРАМИ

Зміцнення суддівської незалежності та самоврядування шляхом:

- надання консультацій судовій владі щодо: інституційного розвитку Вищої ради правосуддя; реструктуризації місцевих та апеляційних судів; створення нових судів; та функціонування Громадської ради доброчесності при Вищій кваліфікаційній комісії суддів України;
- організації програм обміну – навчальних візитів українських суддів до США та ЄС з метою отримання досвіду від закордонних колег щодо зміцнення суддівської незалежності та доброчесності;
- надання підтримки Вищій раді правосуддя у налагодженні діяльності у сфері дисциплінарної практики щодо суддів;
- надання експертної допомоги в організації та проведенні конкурсного добору суддів та працівників суду, зокрема допомога у виробленні критеріїв добору та рекрутингу;
- підвищення підзвітності та прозорості через різнопланову допомогу судовій владі у впровадженні ефективної системи звітності, забезпеченні захисту державних службовців, які інформують про недоліки, покращенні координації роботи з антикорупційними органами та у підвищенні контролю з боку громадянського суспільства та незалежних ЗМІ;

- сприяння посиленню інституційної спроможності Державної судової адміністрації у розробці бюджетних запитів та управлінні бюджетом судової системи для забезпечення процесу реформування судочинства відповідними ресурсами;
- подальшої підтримки зміцнення спроможності Національної школи суддів у підготовці нових суддів та поглибленні професійних знань діючих суддів.

Підвищення підзвітності та прозорості судової влади шляхом:

- підвищення рівня обізнаності населення щодо змісту судової реформи;
- експертної допомоги Парламенту України у налагодженні ефективного парламентського контролю за діяльністю судової гілки влади;
- підтримки громадянського суспільства та ЗМІ у здійсненні ретельного моніторингу діяльності судової системи;
- сприяння покращенню співпраці між судовою владою та антикорупційними органами щодо перевірки та попередження випадків корупції в середині судової системи;
- підвищення спроможності представників судової влади у проведенні освітньо-просвітницької роботи серед громадян та ЗМІ щодо реформ;
- підтримки процесу впровадження системи відкритого електронного декларування майна, доходів, витрат та зобов'язань фінансового характеру суддями і працівниками апарату суду.

Сприяння удосконаленню судового адміністрування через:

- забезпечення зворотнього зв'язку між судами і громадами шляхом використання карток громадянського звітування з метою покращення якості судових послуг для громадян;
- підвищення ефективності документообігу та управління рухом справ в суді шляхом використання ІТ та систем електронного правосуддя;
- підвищення професійних стандартів та вдосконалення саморегуляції правничої професії;
- покращення доступу громадян до медіації та арбітражу як додаткових можливостей вирішення їхніх правових спорів у позасудовому порядку.

Підвищення якості правничої освіти заради покращення професійної підготовки кадрів для судової системи:

- підтримка процесу вироблення Національної стратегії реформування процесу підготовки правників, стандартів правничої освіти і вдосконалення вимог акредитації;
- вдосконалення навичок викладачів права у покращенні якості викладання та навчання;
- сприяння переорієнтації правничих шкіл на формування у студентів необхідних для практики вмій та навичок.

Розширення можливості доступу до правосуддя та захисту прав людини:

- сприяння підвищенню доступності судів для малозабезпечених громадян, внутрішньо переміщених осіб, ветеранів війни, ЛГБТІ, людей з інвалідністю, представників етнічних меншин та інших вразливих верств населення;
- підвищення якості захисту судами порушених прав людини стосовно вразливих груп населення.

Американський народ, через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) надає економічну та гуманітарну допомогу по всьому світу 55 років. Починаючи з 1992 року, внесок USAID до справи економічного та соціального розвитку України складає близько 2 млрд. доларів США. В Україні допомога USAID надається у таких сферах, як: економічний розвиток, демократія та управління, охорона здоров'я і соціальний сектор. Додаткові відомості про програми USAID можна отримати у Відділі інформації та зв'язків з громадськістю USAID за телефоном +38 (044) 521-5741, на Інтернет-сторінці <http://ukraine.usaid.gov> або у соціальній мережі Facebook <https://www.facebook.com/USAIDUkraine>.

Програма USAID «Нове правосуддя»

вул. Івана Франка, 36, 3 поверх
Київ, Україна, 01030
тел./факс +38(044) 581-3303
office@new-justice.com
www.newjustice.org.ua