



ПРОЕКТ «ДОСТУПНА ТА ЯКІСНА  
ПРАВОВА ДОПОМОГА В УКРАЇНІ»

*Відродження*  
міжнародний фонд  
INTERNATIONAL RENAISSANCE FOUNDATION

Canada 



ГО «ЄДНІСТЬ»

# АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ТЕСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТ- ПОРТАЛУ ЩОДО ЯКОСТІ ТА ДОСТУПНОСТІ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ ГРОМАДЯНАМ РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Громадська організація  
«Рівненська федерація малого та  
середнього бізнесу «Єдність»

*Проект  
«Наскільки  
доступною є  
безоплатна  
правова  
допомога  
громадянам?»*



ПРОЕКТ «ДОСТУПНА ТА ЯКІСНА  
ПРАВОВА ДОПОМОГА В УКРАЇНІ»



Canada



**АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ТЕСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТ- ПОРТАЛУ  
ЩОДО ЯКОСТІ ТА ДОСТУПНОСТІ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ  
ДОПОМОГИ ГРОМАДЯНАМ РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ ЗГІДНО  
ПРОЕКТУ "НАСКІЛЬКИ ДОСТУПНОЮ Є БЕЗОПЛАТНА  
ПРАВОВА ДОПОМОГА ГРОМАДЯНАМ?"**

**АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ**

**ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ**

**«РІВНЕНСЬКА ФЕДЕРАЦІЯ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ  
«ЄДНІСТЬ»**

Рівне, 2016

У даному звіті представлено аналіз результатів онлайн-тестування Інтернет-порталу [prozoro-bpd.rv.ua](http://prozoro-bpd.rv.ua) щодо рівня якості та доступності безоплатної правової допомоги громадянам Рівненської області. Опитування проводилось впродовж вересня 2016 року.

Дослідження проведено Громадською організацією «Рівненська федерація малого та середнього бізнесу «Єдність» в рамках проекту «Наскільки доступною є безоплатна правова допомога громадянам?» за підтримки Проекту «Доступна та якісна правова допомога в Україні», який впроваджується Канадським бюро міжнародної освіти за підтримки Уряду Канади та Програмної ініціативи «Права людини та правосуддя» Міжнародного фонду «Відродження»».



ПРОЕКТ «ДОСТУПНА ТА ЯКІСНА  
ПРАВОВА ДОПОМОГА В УКРАЇНІ»

Проект «Доступна та якісна правова допомога в Україні» – проект міжнародної технічної допомоги, що впроваджується протягом 2014 – 2018 рр. Проект фінансується Міністерством закордонних справ Канади, впроваджується Канадським бюро міжнародної освіти у партнерстві з Координаційним центром з надання правової допомоги.

Canada

Канадський Уряд



Міжнародний фонд «Відродження» є однією з найбільших благодійних фондів в Україні. Фонд засновано фінансистом і філантропом Джорджем Соросом.

Звіт призначений для місцевих органів державної влади та органів місцевого самоврядування, центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, громадських організацій та всіх громадян, зацікавлених у покращенні якості та підвищенні рівня доступності безоплатної правової допомоги громадянам.

Цей звіт здійснений за підтримки Проекту «Доступна та якісна правова допомога в Україні», який впроваджується Канадським бюро міжнародної освіти за підтримки Уряду Канади та Програмної ініціативи «Права людини та правосуддя» Міжнародного фонду «Відродження»».

Погляди, висловлені в цій публікації, належать виключно авторам і можуть не співпадати з позицією попередніх.

У даному звіті представлено аналіз результатів онлайн-тестування Інтернет – порталу [prozoro-bpd.rv.ua](http://prozoro-bpd.rv.ua) щодо рівня якості та доступності безоплатної правової допомоги громадянам Рівненської області.

Від імені всієї команди Громадської організації «Рівненська федерація малого та середнього бізнесу «Єдність» висловлюємо щиру подяку керівникам Проекту «Доступна та якісна правова допомога в Україні», який впроваджується Канадським бюро міжнародної освіти за підтримки Уряду Канади та Програмої ініціативи «Права людини та правосуддя» Міжнародного фонду «Відродження» за надану можливість реалізувати дане дослідження.

Висловлюємо подяку Рівненському місцевому центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, Дубенському місцевому центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги та Сарненському місцевому центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги за сприяння реалізації проекту «Наскільки доступною є безоплатна правова допомога громадянам?».

Особлива подяка усім громадянам, котрі взяли участь в тестуванні Інтернет – порталу та висловили свою думку щодо доступності безоплатної правової допомоги в Рівненській області, надали свої пропозиції, зауваження та рекомендації стосовно покращення надання таких послуг населенню.

З вдячністю також відзначаємо роботу інформаційних партнерів за медіа підтримку нашої діяльності в реалізації проекту «Наскільки доступною є безоплатна правова допомога громадянам?».

<b>ВСТУП.....</b>	<b>5</b>
<b>АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ТЕСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТ - ПОРТАЛУ ЩОДО ЯКОСТІ ТА ДОСТУПНОСТІ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ ГРОМАДЯНАМ РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ.....</b>	<b>11</b>
1. Загальна інформація про безоплатну правову допомогу.....	11
2. Оцінка якості та доступності безоплатної правової допомоги громадянам Рівненської області згідно результатів онлайн-тестування Інтернет-порталу...	12
2.1. Оцінка обізнаності громадян з поняттям безоплатної правової допомоги..	16
2.2. Оцінка громадської думки щодо доступності безоплатної правової допомоги у Рівненській області.....	17
2.3. Аналіз цільової аудиторії за територіальним розподілом респондентів.....	20
2.4. Аналіз проблем та труднощів, з якими громадяни зіштовхуються при отриманні свого права на безоплатну правову допомогу .....	23
2.5. Зауваження, пропозиції, рекомендації опитаних респондентів з питань, пов'язаних з безоплатною правовою допомогою .....	26
<b>ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ.....</b>	<b>27</b>

*Звіт містить результати онлайн-тестування Інтернет –порталу [prozorobrd.rv.ua](http://prozorobrd.rv.ua) щодо рівня якості та доступності безоплатної правової допомоги громадянам Рівненської області.*

*Тестування проведено Громадською організацією «Рівненська федерація малого та середнього бізнесу «Єдність» в рамках проекту «Наскільки доступною є безоплатна правова допомога громадянам?».*

*Мета даного проекту - сприяння органам державної влади та місцевого самоврядування, Центрам з надання безоплатної вторинної правової допомоги у впровадженні ефективного інструменту моніторингу якості надання безоплатної правової допомоги на місцевому та регіональному рівнях, що дозволить проводити найбільш ефективну оцінку доступності безоплатної правової допомоги, якості даних послуг населенню, рівня задоволеності потреб громадян.*

**Проблема, на вирішення якої спрямовано проект.** Сучасна світова практика показує, що забезпечення належного державного управління неможливо без дотримання принципу публічності як одного з основних умов демократичної правової держави.

Участь громадян у здійсненні контролю за діяльністю органів державної влади - це одна з форм реалізації конституційних прав громадян.

Згідно з частиною першою статті 59 Конституції України кожен має право на правову допомогу. Питання надання безоплатної правової допомоги на сьогодні врегульовано Законом України «Про безоплатну правову допомогу», який набрав чинності 9 липня 2011 року. Так, Законом передбачено надання безоплатної первинної та вторинної правової допомоги (окремим категоріям населення) органами державної влади, місцевого самоврядування та Центрами з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

У Рівненській області діють три місцеві Центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги населенню (Рівненський, Сарненський, Дубенський), робота яких охоплює всю Рівненську область.

Незважаючи на це багатьом громадянам залишається досі невідомою можливість отримання безоплатної первинної та вторинної правової допомоги.

Багато громадян навіть не знають свого законного права. Діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування щодо надання безоплатної правової допомоги, Центрив з надання безоплатної вторинної правової допомоги не є доступною широкому колу громадян, щодо неї не проводяться загально регіональні інформаційні кампанії. Про якість надання безоплатної правової допомоги, доступність безоплатної правової допомоги населенню можна лише здогадуватись. З Інтернет-сервісів даних Центрив є можливість прослідкувати лише окремі статистичні дані у вузькому діапазоні.

Прозорість системи управління Центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги реалізується тільки засобами внутрішнього контролю. Натомість відсутній контроль за діяльністю Центрів зі сторони громадськості, громадських організацій, тобто населення не має змоги прослідкувати чіткі результати діяльності місцевих Центрів, рівень доступності безоплатної правової допомоги та задоволення потреб населення в ній.

Тому і виникла необхідність моніторингу якості надання безоплатної правової допомоги громадянам, виявлення проблем у даній області, а надалі пошук шляхів вирішення цих проблем з метою покращення рівня надання таких послуг населенню. Надання якісної і оптимальної в часі безоплатної правової допомоги - це одна з основних вимог до ефективності державної влади.

**Передумови дослідження.** Одним з факторів забезпечення відкритості та прозорості налагодження діалогу між владою та громадськістю є різні форми інформаційних стратегій.

Діяльність в рамках проекту буде спрямована на досягнення ключової мети проекту - створення інформаційного порталу, який буде дієвим інструментом постійного моніторингу послуг місцевих органів влади та самоврядування щодо надання безоплатної правової допомоги.

Для досягнення даної мети діяльність в рамках проекту розділена на етапи:

1) **Модуль 1.** «Чи задоволені громадяни безоплатною правовою допомогою?» (березень-квітень 2016 року).

Даний модуль був спрямований на визначення показників, які будуть ілюструвати наскільки громадяни задоволені послугами державних органів влади та місцевого самоврядування, місцевих Центрів щодо надання безоплатної правової допомоги.

Ця мета була досягнута за допомогою опитування серед громадян Рівненської області. Командою ГО «Єдність» було проведено анкетування, в рамках якого респонденти дали відповідь на запитання, які розкривають рівень доступності безоплатної правової допомоги, якості надання таких послуг, а також проблеми та труднощі, які виникають у громадян в даній сфері. Всього в анкетуванні взяло участь 325 громадян Рівненської області.

На основі аналізу та обробки даних, зібраних в результаті анкетування, був складений аналітичний звіт «Оцінка рівня доступності безоплатної правової допомоги громадянам Рівненської області та рівня задоволеності населення в таких послугах», в якому було розкрито основні показники, що проілюстрували стан в досліджуваній сфері державної політики. Аналіз проводився за наступними критеріями:

1. Обізнаність громадян про існування безоплатної правової допомоги.
2. Обізнаність громадян щодо можливості отримання як первинної, так і вторинної безоплатної правової допомоги.

3. Джерела отримання інформації про безоплатну правову допомогу.
4. Обізнаність щодо питання, куди звертатися за безоплатною правовою допомогою.
5. Досвід звернень за наданням безоплатної правової допомоги.
6. Задоволеність якістю отриманих послуг.
7. Вид отриманої допомоги.
8. Труднощі, що виникли при зверненні з питань безоплатної правової допомоги.
9. Зручний формат отримання потрібної інформації щодо безоплатної правової допомоги.
10. Найбільш затребувані галузі права для отримання консультації по безоплатній правовій допомозі.
11. Доступність інформації про безоплатну правову допомогу.
12. Оцінка необхідності введення інструменту постійного моніторингу послуг влади щодо безоплатної правової допомоги зі сторони громадського сектору.
13. Наявність у населеному пункті місцевого центру з надання безоплатної правової допомоги.
14. Бажання бачити у своєму населеному пункті виїзні мобільні пункти з надання безоплатної правової допомоги.

За отриманими результатами опитування було зроблено наступні висновки та рекомендації (таблиця 1).

Таблиця 1

Висновки	Рекомендації
Населення Рівненської області недостатньо поінформоване щодо законного права громадян на отримання безоплатної правової допомоги.	Забезпечити достатнє інформування населення Рівненської області щодо безоплатної правової допомоги.
Більшість громадян дізнаються про безоплатну правову допомогу за допомогою мережі Інтернет та через знайомих, друзів, рекомендації інших осіб.	Проводити більше інформаційних кампаній щодо БПД в тому числі в мережі Інтернет, за допомогою соціальних мереж.
Більша половина респондентів не знають, куди звертатись за безоплатною правовою допомогою.	Давати більше реклами щодо безоплатної правової допомоги в ЗМІ, на зовнішніх рекламних носіях.
Показник частки громадян, які звертались БПД дає змогу зробити висновок щодо вкрай низького відсотка звернень населення за своїм законним правом.	Проводити моніторинг діяльності влади щодо надання БПД зі сторони громадськості.
Громадяни, котрі отримали безоплатну правову допомогу високо оцінили якість таких послуг, оскільки більшість респондентів залишились задоволені отриманою допомогою	Зі сторони влади надавати постійні підсумки та звіти про діяльність у сфері БПД.
Результати дослідження свідчать, що більша частина респондентів бажає отримувати безоплатну правову допомогу при особистому спілкуванні з спеціалістами даної галузі.	Організувати виїзні мобільні пункти з надання БПД, які охоплюють усю Рівненську область.
Велика частка опитаних громадян не знають про наявність місцевого центру з надання БПД в їхньому населеному пункті.	Організувати виїзні мобільні пункти з надання БПД, які будуть працювати для осіб з обмеженими фізичними можливостями.
Велика частка опитаних громадян не знають про наявність місцевого центру з надання БПД в їхньому населеному пункті.	Зі сторони ГО «Єдність» розробити та ввести у використання інформаційний портал, запропонований в Проекті «Наскільки доступною

	є безоплатна правова допомога громадянам?», оскільки він є актуальним та потрібним для нашого регіону.
Більшість респондентів бажають бачити в своєму населеному пункті виїзні мобільні пункти з надання БПД.	

Інформація про безоплатну правову допомогу не є доступною для громадян Рівненської області. Громадяни недостатньо поінформовані про своє законне право на отримання БПД.

Серед населення проводиться мало інформаційних кампаній, недостатньо поширюється реклама про безоплатну правову допомогу. Велика частка опитаних громадян про можливість отримання безоплатної правової допомоги навіть не чули.

Тому робимо загальний висновок: безоплатна правова допомога не є достатньо доступною громадянам Рівненської області. Адже незнання населення про можливість отримання БПД робить її просто недоступною для людей.

Майже всі опитані громадяни вважають, що необхідно зі сторони громадського сектору ввести інструмент постійного моніторингу послуг влади щодо безоплатної правової допомоги. Громадяни хочуть бачити результати роботи влади в сфері БПД.

2) **Модуль 2.** Проведення круглого столу на тему «Наскільки доступною є безоплатна правова допомога громадянам?» за участю представників державних органів влади та місцевого самоврядування, Центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, представників громадськості, ЗМІ, юристів, адвокатів з метою публічного оприлюднення результатів дослідження, обговорення ситуації, що склалася та плану подальших дій (травень 2016 року).

3) **Модуль 3.** Безпосередня активна розробка інформаційного порталу (його тестової версії), що представляє собою ефективний засіб моніторингу якості надання безоплатної правової допомоги органами влади, органами самоврядування, місцевими Центрами безоплатної правової допомоги громадянам, адже в режимі реального часу відбувається оцінка доступності безоплатної правової допомоги громадянам (червень-липень 2016 року).

ІТ-спеціалістом проекту було розроблено додаток WebPortalAnalyzer, [wpa.ngo.in.ua/client](http://wpa.ngo.in.ua/client) - програмний комплекс, призначений для допомоги у розвитку інформаційного порталу, шляхом аналізу інформації про користувачів та автоматичної перевірки доступності та якості порталу по ряду критеріїв.

Програмний комплекс не є візуальним додатком та розроблений у вигляді REST аплікації. Разом з програмним комплексом поставляється тонкий клієнт “WebPortlaAnalyzer client”, що є візуальним додатком до програмного комплексу. Візуальний додаток, на розсуд користувача, може бути використаний як повноцінний клієнт або як візуальний приклад користування програмним комплексом.

Можливості програмного комплексу:

- Перевірка посилань на порталі
- Збір та аналіз інформації про користувачів порталу
- Перевірка доступності мобільних додатків

- Перевірка доступності допомоги онлайн/офлайн
- Збір та аналіз безрезультатних пошукових запитів.
- Відповідно до можливостей та вимог до програмного комплексу функціональність розподілена по наступним модулям:

- Модуль перевірки посилань на порталі
- Модуль інформації про користувачів
- Модуль мобільних додатків
- Модуль допомоги
- Модуль пошукових запитів
- Модуль налаштувань.

Однією з частин розробленого програмного забезпечення є Інтернет-портал [prozoro-bpd.rv.ua](http://prozoro-bpd.rv.ua).

4) **Модуль 4.** Поєднав в собі паралельно два напрямки:

- експертні зустрічі: подання пропозицій та рекомендацій органам державної влади, місцевого самоврядування, місцевим Центрам з надання безоплатної вторинної правової допомоги щодо покращення надання безоплатної правової допомоги;

- проведення інформаційної кампанії: активне висвітлення в соціальних мережах інформації про поточну проектну діяльність, кроки щодо здійснення моніторингу діяльності органів влади, місцевого самоврядування у сфері надання БПД (серпень 2016 року).

5) **Модуль 5.** Безпосереднє онлайн-тестування Інтернет-порталу щодо доступності безоплатної правової допомоги громадськості (вересень 2016 року).

6) **Модуль 6.** Збір, обробка та аналіз даних за результатами проведеного тестування. Написання на основі систематизованих даних Аналітичного звіту. Проведення заключної конференції за участю представників державних органів влади та місцевого самоврядування, Центрив з надання безоплатної вторинної правової допомоги, представників громадськості, ЗМІ, юристів, адвокатів з метою публічного оприлюднення результатів роботи тестової версії Інтернет-порталу, представлення даного Аналітичного звіту та складання плану подальших дій в області надання безоплатної правової допомоги (жовтень 2016 року).

**Організація онлайн-тестування Інтернет –порталу.** На підготовчому етапі до он-лайн тестування Інтернет-порталу було проведено PR-кампанію направлену на інформування громадян щодо можливості взяти участь у даному тестуванні, а також налагоджено домовленості з інформаційними партнерами про поширення даної інформації.

Поширення інформації щодо он-лайн тестування Інтернет-порталу відбувалось двома способами:

- Посилання на портал <http://prozoro-bpd.rv.ua> було розміщено в інформаційних матеріалах, котрі поширювались через соціальні мережі, Інтернет-ЗМІ, інші інформаційні портали.

- Посилання на портал [prozoro-bpd.rv.ua](http://prozoro-bpd.rv.ua) разом із запрошенням взяти участь в оцінці доступності безоплатної правової допомоги надсилалось особисто повнолітнім громадянам Рівненської області через мережу Інтернет.

Всього в он-лайн тестуванні Інтернет-порталу в період з 1 вересня 2016 року по 30 вересня 2016 року взяло участь 917 громадян Рівненської області. Респонденти, скориставшись посиланням [prozoro-bpd.rv.ua](http://prozoro-bpd.rv.ua), анонімно відповіли на запитання анкети і тим самим дали власну оцінку рівня доступності та якості безоплатної правової допомоги у Рівненській області.

# АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ТЕСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТ- ПОРТАЛУ ЩОДО ЯКОСТІ ТА ДОСТУПНОСТІ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ ГРОМАДЯНАМ РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

---

## 1. Загальна інформація про безоплатну правову допомогу

---

**Безоплатна правова допомога (БПД)** – правова допомога, що гарантується державою та повністю або частково надається за рахунок коштів Державного бюджету України, місцевих бюджетів та інших джерел.

**У чому полягає надання безоплатної первинної та вторинної правової допомоги?** Безоплатна первинна правова допомога охоплює такі види правових послуг, як надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань, складання заяв, скарг та інших документів правового характеру (крім процесуальних), надання допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правової допомоги та медіації.

Вторинна безоплатна правова допомога включає захист від обвинувачення; здійснення представництва інтересів осіб в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами; складання документів процесуального характеру.

**Хто має право отримати ці види допомоги?** Безоплатна первинна правова допомога надається кожній особі, тобто громадянам України, іноземцям, особам без громадянства, в тому числі біженцям, які перебувають під юрисдикцією України.

Безоплатну вторинну правову допомогу можуть отримати:

- малозабезпечені особи, тобто особи, середньомісячний сукупний дохід сім'ї якої нижчий суми прожиткового мінімуму, розрахованого та затвердженого відповідно до Закону України «Про прожитковий мінімум» для осіб, які належать до основних соціальних і демографічних груп населення, а також інваліди, які отримують пенсію або допомогу, що призначається замість пенсії, у розмірі менше двох прожиткових мінімумів для непрацездатних осіб;

- діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, безпритульні діти, діти, які можуть стати або стали жертвами насильства в сім'ї;

- особи, до яких застосовано адміністративне затримання чи адміністративний арешт; підозрювані у вчиненні злочину особи, які затримані органами дізнання та слідства; особи, до яких як запобіжний захід обрано взяття під варту, та особи, у справах яких відповідно до положень Кримінально-процесуального кодексу України участь захисника є обов'язковою;

- особи, яким законами України вже закріплено право на безоплатну правову допомогу, а саме:

- особи, на яких поширюється дія Закону України "Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту" (до моменту прийняття рішення про надання статусу біженця та у разі, якщо особа оскаржує рішення щодо статусу біженця);

- ветерани війни та особи, на яких поширюється дія Закону України "Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту", особи, які мають особливі заслуги та особливі трудові заслуги перед Батьківщиною, особи, які належать до числа жертв нацистських переслідувань (стосовно питань, пов'язаних з їх соціальним захистом);

- особи, щодо яких суд розглядає справу про обмеження цивільної дієздатності фізичної особи, визнання фізичної особи недієздатною та поновлення цивільної дієздатності фізичної особи (протягом розгляду справи в суді);

- особи, щодо яких суд розглядає справу про надання психіатричної допомоги в примусовому порядку (протягом розгляду справи в суді);

- особи, реабілітовані відповідно до законодавства України (стосовно питань, пов'язаних з реабілітацією).

**Суб'єкти надання безоплатної первинної правової допомоги в Україні:**  
органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, фізичні та юридичні особи приватного права, спеціалізовані установи.

**Суб'єкти надання безоплатної вторинної правової допомоги в Україні:**  
центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги, адвокати, включені до Реєстру адвокатів, які надають безоплатну вторинну правову допомогу.

## **2. Оцінка якості та доступності безоплатної правової допомоги громадянам Рівненської області згідно результатів онлайн-тестування Інтернет-порталу**

---

Як зазначалось у вступній частині звіту, однією з частин розробленого програмного забезпечення є Інтернет-портал [prozoro-bpd.rv.ua](http://prozoro-bpd.rv.ua). Даний Інтернет-сервіс дозволяє виконувати збір інформації на основі відповідей користувачів, а також в режимі онлайн проводити аналіз та виведення на екран результатів – статистичної інформації щодо доступності безоплатної правової допомоги в Рівненській області, задоволеності потреб громадян в таких послугах.

У ході тестування Інтернет-порталу респонденти мали змогу дати відповідь на п'ять запитань анкети опитування, а також ознайомитись з уже наявними результатами опитування.

Оцінка якості та доступності безоплатної правової допомоги у Рівненській області здійснювалась за наступними запитаннями анкети:

- Чи достатньо, на Вашу думку, Ви ознайомленні з поняттям безоплатної правової допомоги? (так/ні)
- Чи є, на Вашу думку, доступною безоплатна правова допомога у Рівненській області? (так/ні)
- Вкажіть, будь ласка, ваше місто або район.
- З якими проблемами Ви зіштовхнулися при отриманні свого права на безоплатну правову допомогу?
- Ваші зауваження, пропозиції, рекомендації (рис.2.1).

The screenshot displays the user interface of the 'PROZORO-BPD' website. At the top, there are logos for the project 'ДОСТУПНА ТА ЯКІСНА ПРАВОВА ДОПОМОГА В УКРАЇНІ', the 'Відродження' (Revival) program, the Canadian government, and the 'ГО «ЄДНІСТЬ»' (GO 'UNITY') organization. The main heading is 'Інформація' (Information), followed by a brief introduction and two links for more information. The central part is a survey form titled 'Анкета опитування' (Survey Form) with the instruction: 'Просимо Вас оцінити якість та доступність безоплатної правової допомоги у Рівненській області (анонімне оцінювання):' (We ask you to evaluate the quality and accessibility of free legal aid in Rivne region (anonymous evaluation)). The form contains five questions with radio buttons for 'Так' (Yes) and 'Ні' (No), a dropdown menu for location, and two text input fields for comments. A 'Надіслати' (Send) button is at the bottom. Below the form, there is a link to 'Ознайомитися з оцінкою громадян якості та доступності безоплатної правової допомоги' (Learn more about citizens' evaluation of the quality and accessibility of free legal aid). At the bottom, there are navigation links for the main page, general evaluation, and detailed evaluation, along with the 'БЕЗОПЛАТНА ПРАВОВА ДОПОМОГА' logo and a copyright notice for 2016.

Рис.2.1. Інтерфейс Інтернет-порталу [prozoro-bpd.rv.ua](http://prozoro-bpd.rv.ua)

Після надання відповідей на запитання анкети та натискання кнопки «Надіслати» користувачеві на екран виводиться сторінка, на якій відображаються результати опитування. Цю ж саму дію можна виконати без заповнення анкети опитування, натиснувши на головній сторінці кнопку «Ознайомитися з оцінкою громадян якості та доступності безоплатної правової допомоги» (рис.2.2).

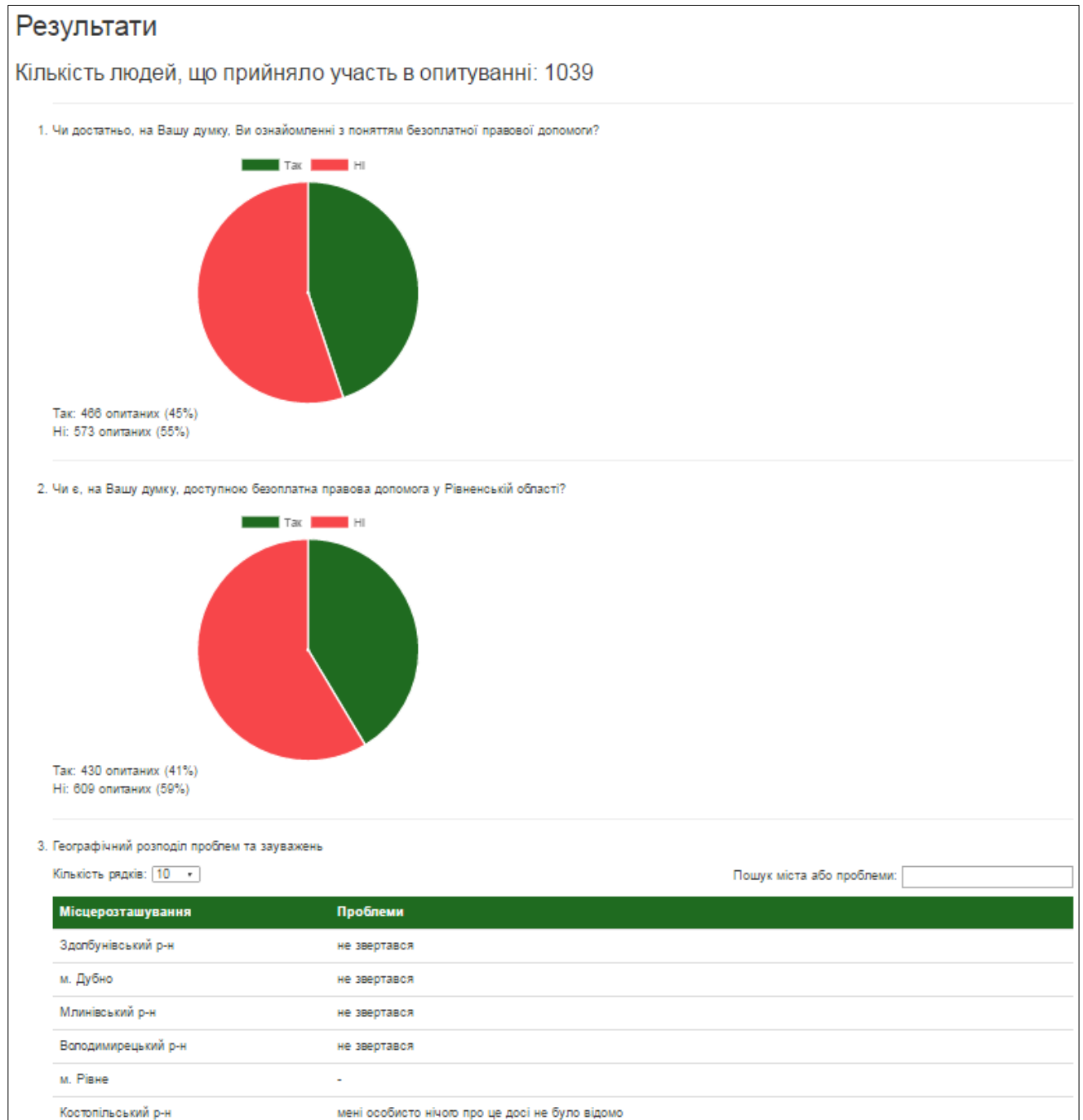


Рис.2.2. Сторінка результатів опитування станом на 12.10.2016 року

В користувачів також є можливість здійснити відбір результатів за проблемою чи географічною приналежністю.

Пропозиції громадян виводяться лише для авторизованих користувачів, таким чином майбутні користувачі системи (органи державної влади, місцевого самоврядування, центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги) зможуть прослідкувати зібрану інформацію і приймати рішення по тих чи інших пропозиціях громадян. Також авторизовані користувачі мають змогу відображати результати опитування за певний проміжок часу, обравши відповідні календарні рамки (рис.2.3).



Рис.2.3. Сторінка результатів опитування в режимі авторизації

## 2.1. Оцінка обізнаності громадян з поняттям безоплатної правової допомоги

Оцінка даної категорії проводилась за допомогою підрахунку відповідей «так», «ні» на запитання анкети «Чи достатньо, на Вашу думку, Ви ознайомленні з поняттям безоплатної правової допомоги?». Зведені дані представлено в таблиці 2.1.1.

Таблиця 2.1.1

Чи достатньо, на Вашу думку, Ви ознайомленні з поняттям безоплатної правової допомоги?		
Відповіді	Кількість респондентів	Відсоток
Так	393	43
Ні	524	57
<b>Всього</b>	<b>917</b>	<b>100</b>

Отже, як бачимо, 57% опитаних респондентів вважають, що вони недостатньо ознайомлені з поняттям безоплатної правової допомоги. Такі дані свідчать про те, що населення недостатньо поінформоване щодо свого законного права на отримання безоплатної правової допомоги.

Більш наглядне представлення оцінки обізнаності громадян з поняттям безоплатної правової допомоги зображене на рис.2.1.1.

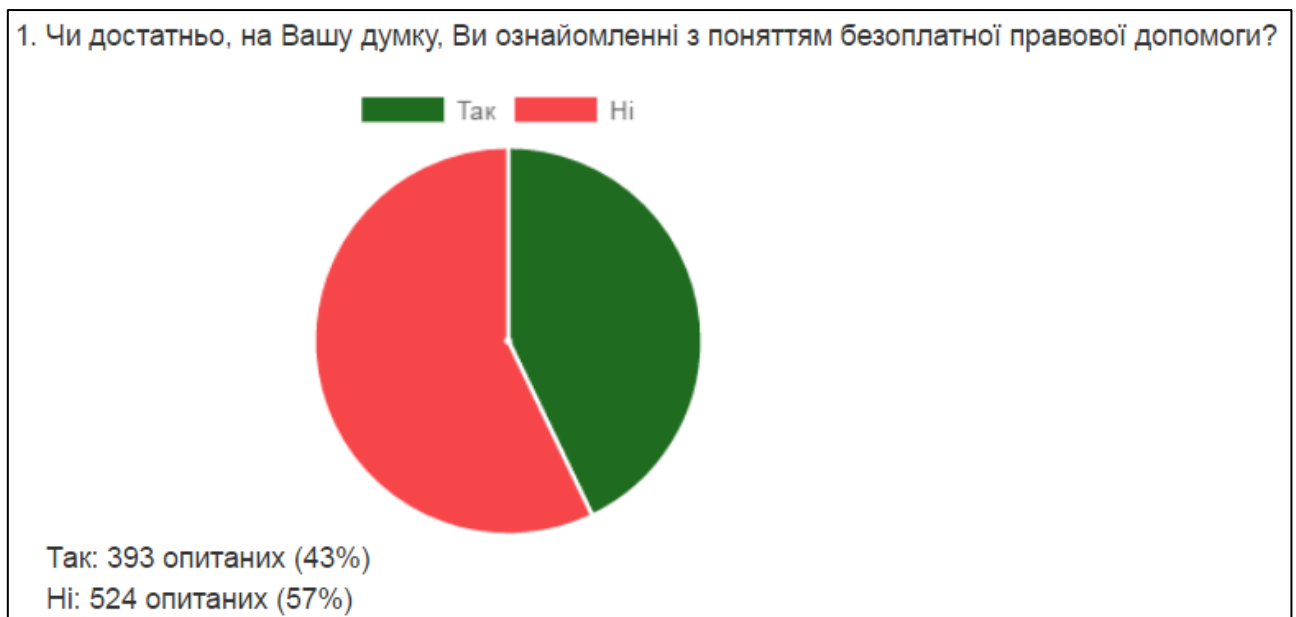


Рис. 2.1.1. Оцінка обізнаності громадян з поняттям безоплатної правової допомоги

Для порівняння розглянемо результати опитування громадян, проведеного в рамках проекту в березні-квітні 2016 року. Респонденти в ході опитування мали змогу дати відповідь «так» або «ні» на запитання анкети «Чи знайомі Ви з поняттям «безоплатної правової допомоги»?», а також свої додаткові коментарі (таблиця 2.1.2, рис. 2.1.2).

Таблиця 2.1.2

Чи знайомі Ви з поняттям «безоплатної правової допомоги»?		
Відповіді	Кількість респондентів	Відсоток
Так	187	57,54
Ні	135	41,54
Ні, за все треба платити	1	0,31
Ні, вперше про це чую	2	0,62
<b>Всього</b>	<b>325</b>	<b>100</b>

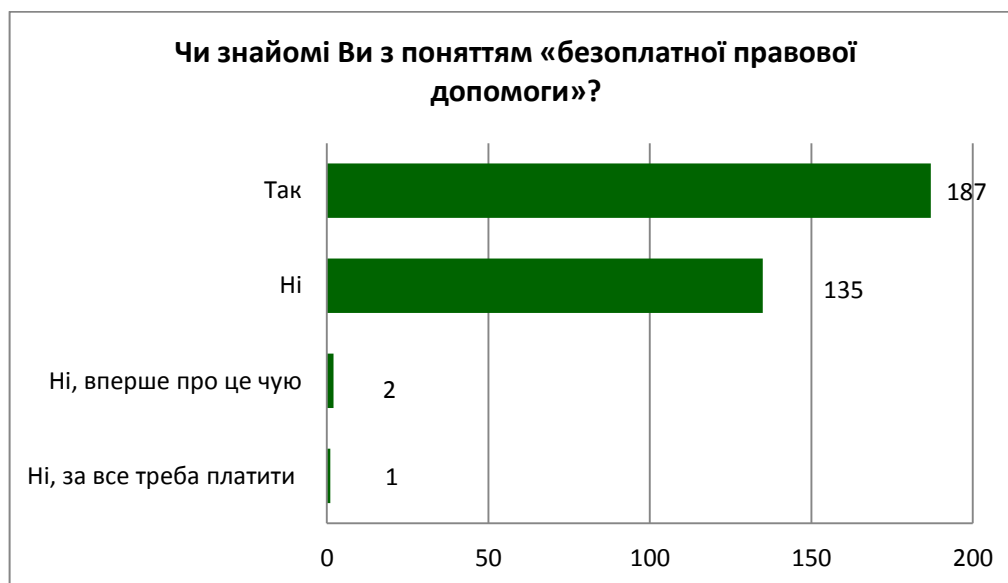


Рис. 2.1.2. Оцінка обізнаності громадян про поняття безоплатної правової допомоги (березень-квітень 2016 року)

Порівнявши результати обох досліджень, бачимо, що ситуація в досліджуваному питанні суттєво не змінилась. Тому можна зробити висновок про те, що населення потрібно більше ознайомлювати з поняттям безоплатної правової допомоги та особливостями її надання.

## 2.2. Оцінка громадської думки щодо доступності безоплатної правової допомоги у Рівненській області

Проведення опитування в даній категорії мало на меті визначити відповідь на одне з основних питань дослідження: чи є на думку громадян доступною безоплатна правова допомога у Рівненській області. Респонденти мали змогу обрати відповідь «Так» або «Ні» на запитання анкети «Чи є, на Вашу думку, доступною безоплатна правова допомога у Рівненській області?» (таблиця 2.2.1).

Результати, наведені в таблиці, свідчать про те, що більшість опитаних громадян не вважають доступною безоплатну правову допомогу у Рівненській області.

Таблиця 2.2.1

Чи є, на Вашу думку, доступною безоплатна правова допомога у Рівненській області?		
Відповіді	Кількість респондентів	Відсоток
Так	357	39
Ні	560	61
<b>Всього</b>	<b>917</b>	<b>100</b>

Графічне зображення громадської думки щодо доступності безоплатної правової допомоги у Рівненській області представлено на рис. 2.2.1.



Рис. 2.2.1. Оцінка громадської думки щодо доступності БПД у Рівненській області

Знову для порівняльного аналізу розглянемо результати опитування громадян, проведеного в рамках проекту в березні-квітні 2016 року. Для оцінки доступності БПД респонденти давали відповідь на запитання анкети «Чи є інформація про безоплатну правову допомогу достатньо доступною для громадян Рівненської області?», обираючи відповідь «Так», «Ні», або вказуючи власний варіант відповіді на дане запитання анкети. Результати анкетування представлені в таблиці 2.2.2.

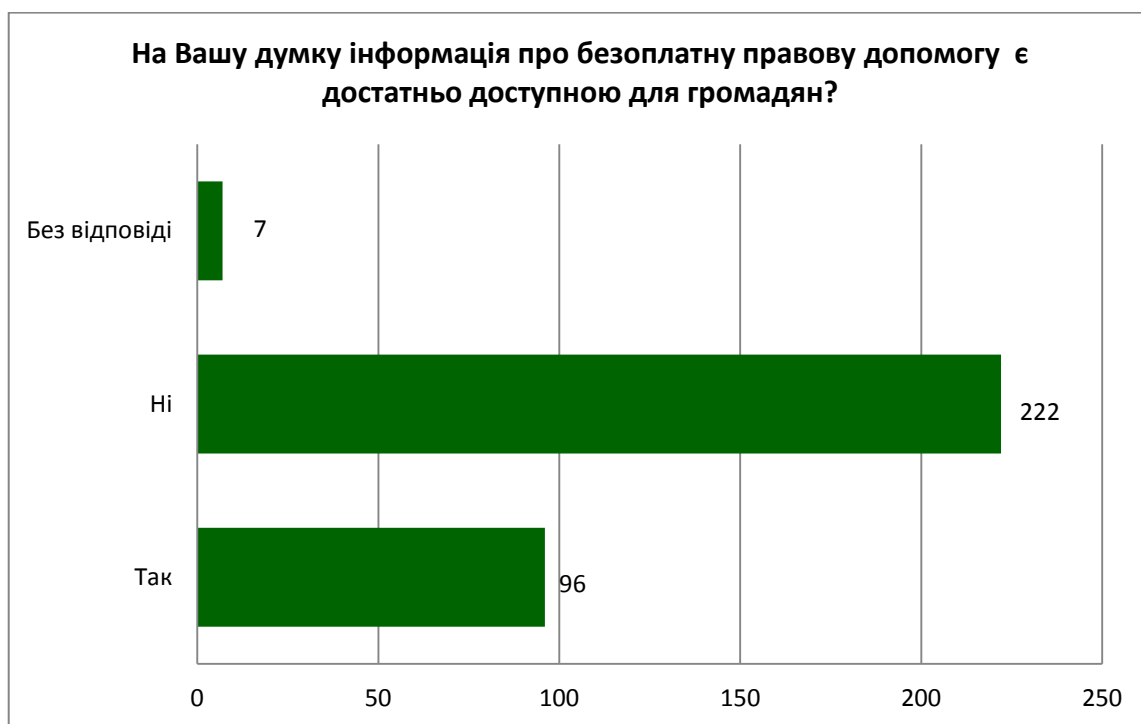
Таблиця 2.2.2

На Вашу думку інформація про безоплатну правову допомогу є достатньо доступною для громадян?		
Відповіді	Кількість респондентів	Відсоток
Без відповіді	7	2,15
Ні	187	57,54
Так	96	29,54

## Продовження таблиці 2.2.2

На Вашу думку інформація про безоплатну правову допомогу є достатньо доступною для громадян?		
Відповіді	Кількість респондентів	Відсоток
Ні. Замало інформації	6	1,85
Ні. Потрібно більше реклами	3	0,92
Ні. Більшість як і я нічого не знають	3	0,92
Ні. Потрібно більше інформувати громадян про таку можливість	3	0,92
Ні. Вперше про це чую	2	0,62
Ні. Дізнався про це завдяки даному опитуванню	1	0,31
Ні. На жаль, громадянам вона не доступна	1	0,31
Ні. Зовсім нічого не відомо	1	0,31
Ні. Не достатнім є висвітлення даної можливості	1	0,31
Ні. Крім Інтернету ніде не зустрічав	1	0,31
Ні. Потрібно розповсюджувати у поштові скриньки	1	0,31
Ні. Більше надавати інформацію через соц. мережі	1	0,31
Ні. Громадянам про БПД в Рівному невідомо абсолютно нічого	1	0,31
Ні. Про це тільки говориться, а не надається	1	0,31
Не враховані люди старшого віку, їм потрібно більше уваги, роз'яснень	1	0,31
Потрібна єдина гаряча лінія для юридично неосвічених осіб	1	0,31
Ні. Анонсування має відбуватись у доступній формі	1	0,31
Ні. Потрібно проводити більше інформаційних кампаній щодо БПД	1	0,31
Ні. люди знають лише поверхнево про неї	1	0,31
Ні. Люди мало інформовані	1	0,31
Ні. Можливо потрібно на всіх сайтах адвокатів почепити банер БПД.	1	0,31
Ні. Мало інформації, перелік осіб, які можуть отримати БПД є обмеженим	1	0,31
Ні. Така інформація ніде не надається, а якщо і є то, напевно, дуже довго	1	0,31
<b>Всього</b>	<b>325</b>	<b>100</b>

Як бачимо з таблиці, 222 особи з 325 опитаних респондентів зазначили, що інформація про безоплатну правову допомогу не є доступною для громадян. Порівняння з дослідженням вересня 2016 року показує не значні зміни і говорить про те, що більшість громадян і досі вважають безоплатну правову допомогу недостатньо доступною населенню. Рис.2.2.2 представляє результати опитування, проведеного в рамках проекту в березні-квітні 2016 року, в даній категорії в графічному форматі.



*Рис.2.2.2. Оцінка доступності інформації про безоплатну правову допомогу (березень-квітень 2016 року)*

### 2.3. Аналіз цільової аудиторії за територіальним розподілом респондентів

Аналіз цільової аудиторії за територіальним розподілом був здійснений на основі відповідей громадян щодо їхнього населеного пункту або району проживання. Результати опитування громадян щодо їх місця проживання представлені в таблиці 2.3.1.

*Таблиця 2.3.1.*

Вкажіть, будь ласка, ваше місто або район		
Відповіді	Кількість респондентів	Відсоток
м. Острог	25	2,7
м. Вараш (Кузнецовськ)	27	2,9
м. Дубно	65	7,1
м. Рівне	174	19,0
Сарненський р-н	60	6,6
Рокитнівський р-н	31	3,4
Радивилівський р-н	36	3,9
Острозький р-н	40	4,4
Млинівський р-н	49	5,3
Костопільський р-н	52	5,7
Корецький р-н	49	5,3

Продовження таблиці 2.3.1.

Вкажіть, будь ласка, ваше місто або район		
Відповіді	Кількість респондентів	Відсоток
Здолбунівський р-н	50	5,5
Зарічненський р-н	62	6,8
Дубровицький р-н	44	4,8
Демидівський р-н	37	4,0
Гощанський р-н	42	4,6
Володимирецький р-н	37	4,0
Березнівський р-н	37	4,0
<b>Всього</b>	<b>917</b>	<b>100</b>

З результатів опитування видно, що найбільша частка опитаних припала на місто Рівне. Більш зручне наглядне представлення результатів зображене на рис. 2.3.1.

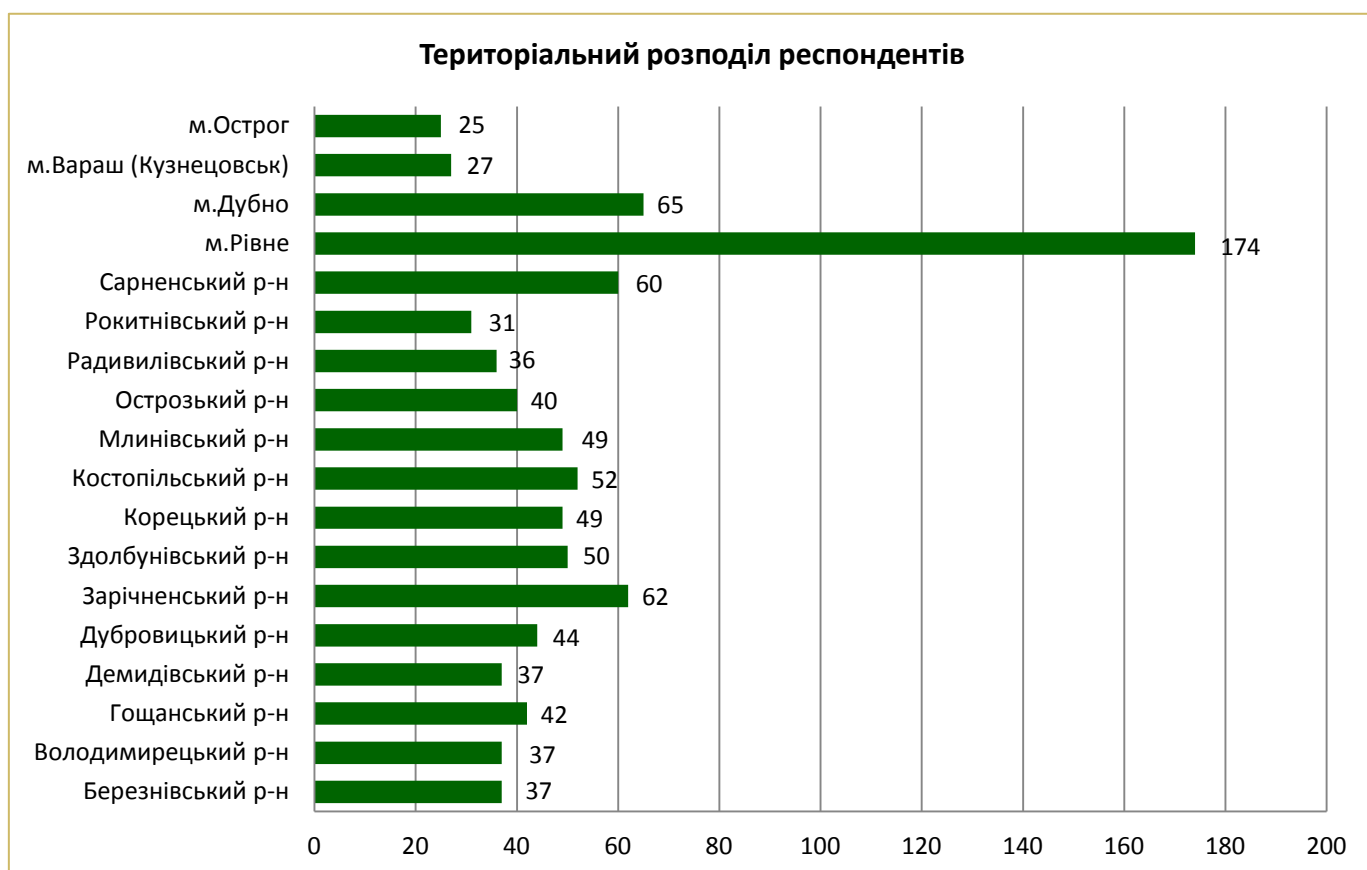


Рис.2.3.1. Аналіз цільової аудиторії за територіальним розподілом респондентів

Для порівняння аналізу цільової аудиторії за територіальним розподілом розглянемо результати опитування громадян, проведеного в рамках проекту в березні-квітні 2016 року (таблиця 2.3.2, рис. 2.3.2).

Таблиця 2.3.2.

Ваш населений пункт		
Відповіді	Кількість респондентів	Відсоток
м. Острого	13	4,00
м. Кузнецовськ	2	0,62
м. Дубно	27	8,31
м. Рівне	72	22,15
Сарненський р-н	34	10,46
Рокитнівський р-н	9	2,77
Рівненський р-н	18	5,54
Радивилівський р-н	13	4,00
Острозький р-н	5	1,54
Млинівський р-н	14	4,31
Костопільський р-н	13	4,00
Корецький р-н	12	3,69
Здолбунівський р-н	12	3,69
Зарічненський р-н	13	4,00
Дубровицький р-н	14	4,31
Дубенський р-н	8	2,46
Демидівський р-н	10	3,08
Гощанський р-н	14	4,31
Володимирецький р-н	9	2,77
Березнівський р-н	13	4,00
<b>Всього</b>	<b>325</b>	<b>100</b>

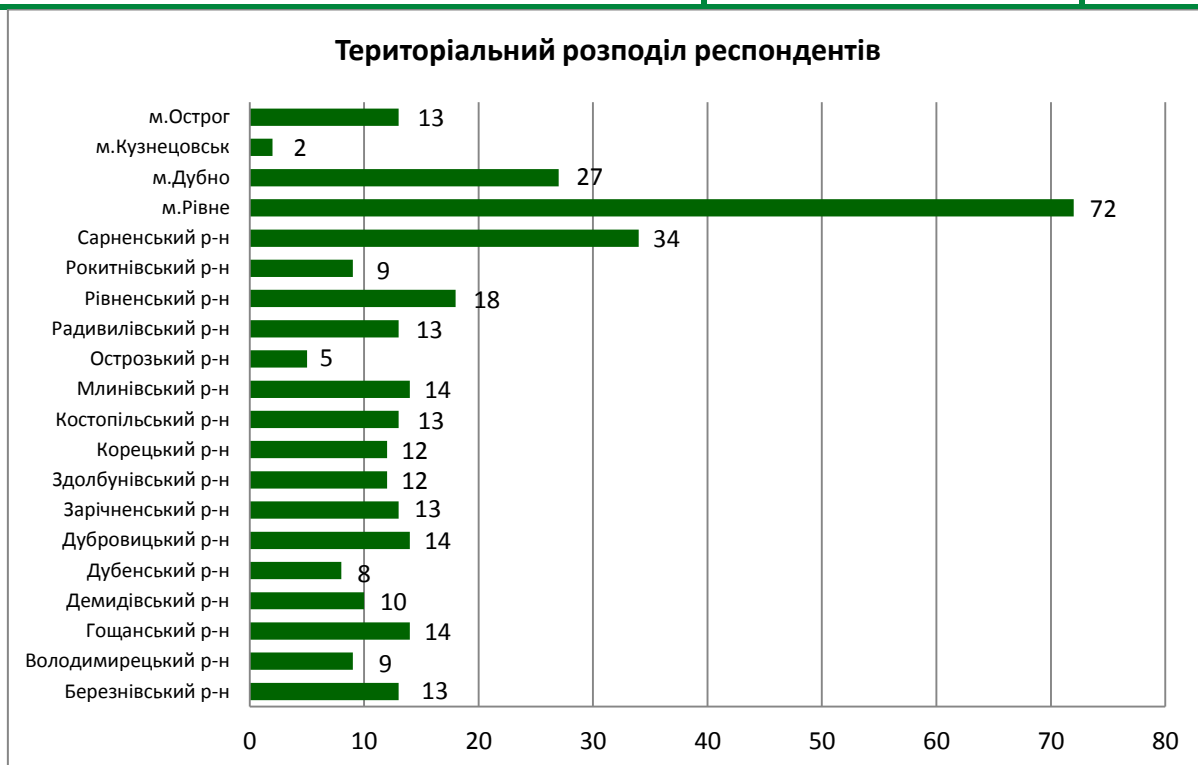


Рис.2.3.2. Аналіз цільової аудиторії за територіальним розподілом респондентів (березень-квітень 2016 року)

## 2.4. Аналіз проблем та труднощів, з якими громадяни зіштовхуються при отриманні свого права на безоплатну правову допомогу

Тестування Інтернет-порталу передбачало опитування респондентів щодо проблем та труднощів, що виникли при зверненні з питань безоплатної правової допомоги. Запитання «З якими проблемами Ви зіштовхнулися при отриманні свого права на безоплатну правову допомогу?» не передбачало варіантів відповіді. Респонденти мали самі описати ті проблеми, з якими вони зіштовхнулись при отриманні БПД. Відповіді громадян було систематизовано та згруповано за спільними ознаками. Зведені дані представлені в таблиці 2.4.1.

Таблиця 2.4.1

З якими проблемами Ви зіштовхнулися при отриманні свого права на безоплатну правову допомогу?		
Відповіді	Кількість респондентів	Відсоток
Без відповіді	750	81,8
Проблем не виникало	57	6,2
Не звертався(ась)	63	6,9
Власний варіант відповіді	47	5,1
<b>Всього</b>	<b>917</b>	<b>100</b>

Серед зазначених респондентами проблем можна виділити наступні:

- Низький рівень поінформованості населення.
- Особисто я вперше дізналась про такий вид допомоги.
- В нашій місцевості про цю допомогу мало хто і ознайомлений.
- В нашому регіоні мало хто про це чув.
- Більшість людей навіть не чула про таку допомогу.
- Щось я навіть не чув про таке своє право.
- Не зверталась, тому що не вірю. Я проста людина без великих коштів, а таким дороги закриті скрізь.
  - Дізнався про це з даного опитування
  - Незнання своїх прав щодо можливості отримання безкоштовної правової допомоги, некомпетентність в даній області.
    - Майже нічого не відомо про цю допомогу.
    - Тяжко розмірковувати про доступність чогось, коли зовсім нічого не чув про це.
    - Поки що мало відомо про дане право.
    - Про яку доступність можна говорити, коли і не відомо практично нічого про цю допомогу?
    - Потрібно більше інформації доносити до простих громадян про безоплатну правову допомогу.

- Я не зіштовхуюсь з подібними проблемами, оскільки працюю в правозахисній організації. Однак для жителів малих населених пунктів області кваліфікована правова допомога (в тому числі і платна) не є повністю доступною.
- Головна проблема - відсутність інформації, де її можна отримати.
- Я і не знав що вже на протязі такого довгого часу у місті функціонує центр правової безкоштовної допомоги.
- Про це дізналась з даного опитування
- Не знаю де її надають.
- Населення погано проінформоване.
- Недоступність такої послуги в селі.
- Звертався за допомогою, проте свого питання так і не вирішив.

Як бачимо з таблиці, відповідь на дане запитання дали 167 респондентів. З відповідей громадян видно, що населення погано поінформоване про можливість отримання безоплатної правової допомоги, особливо в малих населених пунктах. Це і є головною проблемою в сфері надання безоплатної правової допомоги. Графічне зображення аналізу проблем та труднощів, з якими громадяни зіштовхуються при отриманні свого права на безоплатну правову допомогу, представлено на рис. 2.4.1.

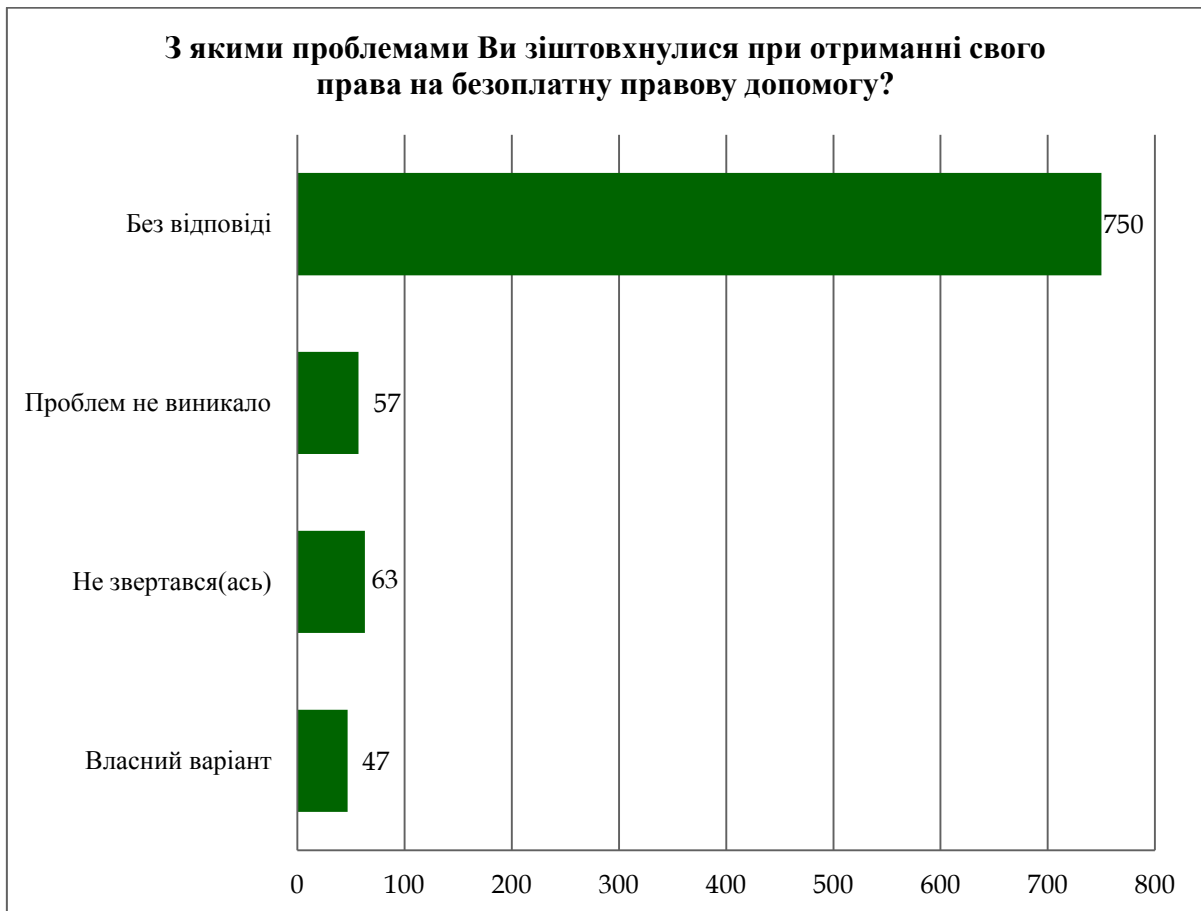


Рис.2.4.1. Аналіз проблем та труднощів, з якими громадяни зіштовхуються при отриманні свого права на безоплатну правову допомогу

Для порівняння розглянемо результати опитування громадян, проведеного в березні-квітні 2016 року (таблиця 2.4.2., рис.2.4.2).

Таблиця 2.4.2.

Які труднощі виникли у Вас при зверненні з питань безоплатної правової допомоги?		
Відповіді	Кількість респондентів	Відсоток
Без відповіді	275	84,61
Жодних	38	11,69
Явка персоналу	3	0,92
Наданий мені працівник не приклав зусиль на вирішення мого питання	1	0,31
Написання заяви	1	0,31
Куди звертатись, що писати?	1	0,31
Некомпетентність фахівців з права	1	0,31
Не знаю куди звертатись та за якими питаннями можна звертатись	1	0,31
Я з інвалідністю 1 групи, колясочник і мені дуже треба професійна юридична підтримка і я знаю, що вона мені має надаватись безкоштовно, але влада та інші інстанції мені відмовляють у допомозі.	1	0,31
Мало інформації	1	0,31
Безоплатне не завжди якісне. Брак знань і прав.	1	0,31
Було б добре, щоб необхідні довідки (пенсійний, податкова, інші) отримувались у електронному вигляді. Держава ніяк не хоче виходити з купи паперів за якими потрібно добряче побігати.	1	0,31
<b>Всього</b>	<b>325</b>	<b>100</b>

0

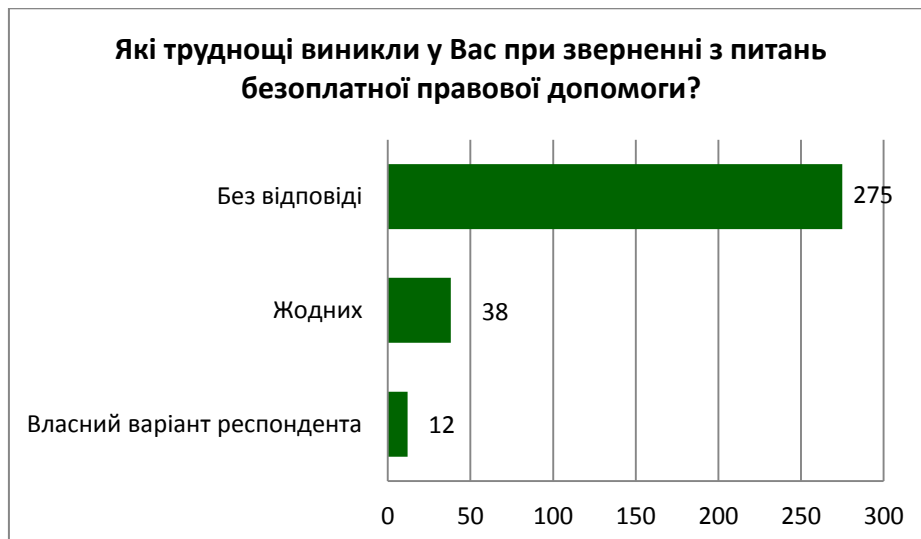


Рис.2.4.2. Аналіз труднощів, що виникли в громадян при зверненні з питань БПД (березень-квітень 2016 року)

Як бачимо, актуальною так і лишилась проблема недостатньої обізнаності населення про безоплатну правову допомогу, особливо у селах.

## 2.5. Зауваження, пропозиції, рекомендації опитаних респондентів з питань, пов'язаних з безоплатною правовою допомогою

Як уже зазначалося, громадяни під час опитування мали змогу залишити власні зауваження, пропозиції та рекомендації. Результати по даній категорії відображаються лише для авторизованого користувача Інтернет-порталу. Перелік зауважень, пропозицій та рекомендацій, залишених респондентами під час тестування Інтернет-порталу [prozogo-bpd.rv.ua](http://prozogo-bpd.rv.ua) в період з 1 вересня 2016 року по 30 вересня 2016 року наведений в таблиці 2.5.1.

Таблиця 2.5.1

Ваші зауваження, пропозиції, рекомендації:
Хотілося б більше дізнатись про такі послуги.
Створення єдиної бази організацій, які надають правову допомогу.
Висновки роботи з реальних даних роботи системи. Якось так.
Більше інформації.
Хотілось більше чути про це по радіо, тв.
Удосконалитись.
Пропозиція частіше приїжджати в місто і проводити прийом громадян.
Людям потрібно більше розповідати про дану допомогу.
Більше реклами.

З таблиці видно, що за місяць пропозицій та рекомендацій від респондентів надійшло небагато. Але навіть з них можна зробити висновок про те, що громадяни хочуть бачити більше інформаційних кампаній стосовно безоплатної правової допомоги, можливостей щодо її отримання.

## ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

---

На основі даних, отриманих під час онлайн-тестування Інтернет-порталу [prozoro-bpd.rv.ua](http://prozoro-bpd.rv.ua) щодо рівня якості та доступності безоплатної правової допомоги громадянам Рівненської області, можна зробити наступні висновки.

Населення Рівненської області досі залишається недостатньо поінформоване щодо законного права громадян на отримання безоплатної правової допомоги. Більшість опитаних респондентів (57 відсотків) визнали, що вони недостатньо ознайомлені з поняттям безоплатної правової допомоги. Серед населення проводиться мало інформаційних кампаній. Частина опитаних громадян про можливість отримання безоплатної правової допомоги навіть не чули, деякі з них про БПД дізнались завдяки тестуванню Інтернет-порталу.

61 відсоток опитаних громадян не вважають доступною безоплатну правову допомогу у Рівненській області. Основною проблемою в сфері надання безоплатної правової допомоги респонденти виділили недостатню поінформованість населення щодо можливостей її отримання, особливо в невеликих населених пунктах. Рекомендації та пропозиції опитаних громадян також стосуються більш ефективних рекламних кампаній щодо безоплатної правової допомоги серед населення.

### Рекомендації

---

1. Забезпечити достатнє інформування населення Рівненської області щодо безоплатної правової допомоги.

2. Проводити більше інформаційних кампаній щодо БПД в тому числі в мережі Інтернет, за допомогою соціальних мереж.

3. Давати більше реклами щодо безоплатної правової допомоги в ЗМІ, на зовнішніх рекламних носіях. Особливо це стосується невеликих населених пунктів.

4. Впровадити Інтернет-портал [prozoro-bpd.rv.ua](http://prozoro-bpd.rv.ua) в роботу Інтернет-сервісів державних органів влади, місцевого самоврядування, Центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги та забезпечити його функціонування, з метою постійного моніторингу задоволеності потреб населення Рівненської області в послугах з безоплатної правової допомоги.

Даний Інтернет-додаток допоможе відслідковувати рівень обізнаності населення щодо БПД, виявляти реальні проблеми громадян у даній сфері, а також брати до уваги рекомендації, пропозиції та зауваження громадськості.