

Резюме дослідження

Оцінка бар'єрів і потреб в отриманні правничих послуг дівчатами та жінками з інвалідністю



**Women's Peace &
Humanitarian Fund** ➤➤

A United Nations & Civil Society Partnership

**FIGHT
FOR
RIGHT**

 **UN
WOMEN** 

Оцінка бар'єрів і потреб в отриманні правничих послуг дівчатами та жінками з інвалідністю

Резюме дослідження

Авторка: **Ірина Федорович**

Редакторка: **Юлія Сачук**

Коректорка: **Анна Ліщинська**

Дизайн: **Макс Афанасьєв**



**Women's Peace &
Humanitarian Fund** 

A United Nations & Civil Society Partnership



Ця публікація підготовлена за фінансової підтримки Жіночого фонду миру та гуманітарної допомоги Організації Об'єднаних Націй (WRHF), але це не означає, що висловлені в ній погляди та вміст є офіційно схваленими або визнаними з боку Організації Об'єднаних Націй.

Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена в будь-якій формі або будь-якими засобами, електронними чи механічними без письмового дозволу ГО «Fight For Right».

Звернутися за підтримкою:
info@ffr.org.ua

Про діяльність «Fight For Right»
[Дізнатися більше](#)

Підтримати фінансово евакуацію людей з інвалідністю
[Задонатити](#)

Повномасштабне вторгнення російської федерації на територію України кардинально змінило життя мільйонів громадян та громадянок України. Права дівчат та жінок з інвалідністю, які завжди стикалися з перешкодами в їх реалізації, й надалі зазнають порушень та обмежень, до яких додалися ще й ті, що спричинила війна.

Правнича допомога – один з інструментів, який дозволяє людям з інвалідністю реалізовувати та відстоювати свої права. Правнича допомога для дівчини чи жінки з інвалідністю, яка стала внутрішньо переміщеною особою, пережила окупацію, отримала поранення, чиє житло зруйноване тощо – це першочергова потреба.

Однак лише наявність правничої допомоги на рівні створення системи надання цієї послуги в державі, її фінансування, наявність центрів надання такої допомоги – не завжди автоматично означає, власне, її доступність для будь-якої людини, включно з людьми з інвалідністю, які можуть зіткнутися з додатковими бар'єрами.

Головним акцентом цього дослідження є спроба оцінити доступність правничої допомоги, запропонованої державними та неурядовими надавачами правничої допомоги для людей з інвалідністю, а саме для дівчат та жінок. Визнаючи, що робота надавачів правничої допомоги в умовах війни вже є досягненням, авторки наголошують на існуванні значної кількості людей, які залишаються неохопленими правничою допомогою. Метою цього дослідження є виокремлення тих перешкод, які не дозволяють дівчатам та жінкам з інвалідністю отримати правничу допомогу на рівні з іншими та запропонувати рішення з подолання цих перешкод.

Дослідження побудовано на комбінації методів: кабінетна частина з аналізу чинного нормативно-правового регулювання, оцінка практичного застосування наявного НПА та бар'єрів, які заважають користуватися наявними правничими послугами, напівструктуровані інтерв'ю з фахівцями та фахівчинями надавачів правничих послуг – як державного, так і громадського секторів, а також фокус-групові дискусії з отримувачками правничих послуг – дівчатами та жінками з інвалідністю.

Дослідження складається з чотирьох розділів

Розділ 1. Законодавство про безоплатну правничу допомогу – у цьому розділі розглянуте чинне законодавство на предмет урахування в ньому питань інвалідності, акцент було зроблено на виокремлених прогалинах, які не дають дівчатам та жінкам повною мірою користуватися правничою допомогою. Як наслідок, рекомендації в цьому розділі сконцентровано на внесенні змін до чинних НПА.

Розділ 2. Можливості отримання правничої допомоги для дівчат та жінок з інвалідністю від держави – проаналізовано систему безоплатної правничої допомоги з точки зору людини з інвалідністю, яка потребує правничої допомоги й намагається її отримати. Фокус був насамперед на реальну змогу отримання первинної допомоги, що пов'язано з її безоплатністю для всіх громадян/-ок, незалежно від доходу та приналежності до певної категорії осіб. Окремою частиною розділу є результати інтерв'ювання представників та представниць державної системи БПД, які розповіли про досвід, напрямки й приклади роботи з надання первинних і вторинних правничих послуг особам з інвалідністю та про захист їхніх прав. Рекомендації до цього розділу стосуються покращення підходів до організації роботи, збору, аналізу та використання інформації для створення доступної правничої допомоги саме для дівчат та жінок з інвалідністю.

Розділ 3. Надання правничої допомоги дівчатам та жінкам з інвалідністю недержавними надавачами в період воєнного стану – проаналізовано результати напівструктурованих інтерв'ю з недержавними надавачами правничої допомоги для того, щоб виокремити бар'єри, з якими стикаються дівчата та жінки з інвалідністю, навести приклади позитивних практик та поради щодо необхідних змін задля покращення доступу людей з інвалідністю до правничих послуг. Важливими у цьому розділі є досвід роботи надавачів правничої допомоги в умовах воєнного стану та питання, з якими найчастіше звертаються дівчата та жінки з інвалідністю.

Розділ 4. Оцінка доступності правничої допомоги користувачками – досвід дівчат та жінок з інвалідністю. У цьому розділі узагальнено досвід дівчат та жінок з інвалідністю в отриманні правничої допомоги за період воєнного стану. Важливим елементом цього розділу є рекомендації дівчат та жінок для надавачів правничої допомоги.

До цих двох розділів рекомендації запропоновано у вигляді практичних порад з покращення надання правничої допомоги для державних та недержавних надавачів правничої допомоги, які можуть, з одного боку, краще проаналізувати досвід користувачок правничої допомоги та вибудувати послугу з урахуванням її множинних аспектів доступності – архітектурної, інформаційної, цифрової, зважаючи на питання ставлення і прийняття.

Прогалини чинного законодавства з точки зору доступності правничої допомоги:

1. існують дискримінаційні норми щодо надання правничої допомоги особам, які позбавлені дієздатності та дієздатність яких обмежена судом лише з окремих питань;
2. формати звернень за первинною правничою допомогою до різних надавачів є неоднаковими, що ускладнює отримання такої допомоги;
3. неоднозначним є розуміння того, які саме доходи людини з інвалідністю будуть рахуватися під час рішення про надання чи відмову в наданні вторинної допомоги;
4. залучення перекладачів та перекладачок жестової мови передбачено лише на етапі надання вторинної правничої допомоги;
5. залишається багато інших відкритих питань щодо надання правничої допомоги для людей з порушеннями слуху та щодо їхнього доступу до правосуддя;
6. бракує чітких вимог, які б гарантували створення умов архітектурної доступності у приміщеннях, де розміщуються центри з надання БПД;
7. бракує чітких критеріїв щодо різних доступних форматів створення та поширення інформації з правничих питань (для ресурсів БПД).

Стандартам якості надання правничої допомоги бракує норм щодо надання правничої допомоги безпосередньо людям з інтелектуальними та психічними порушеннями. Ці норми стають особливо важливими в контексті змін до законодавства щодо права осіб, які позбавлені недієздатності, та осіб, дієздатність яких обмежена, звертатися за окремими видами правничої допомоги. Такі зміни мають бути напрацьовані з урахуванням міжнародних стандартів та практичного досвіду надання правничої допомоги людям з інтелектуальними та психічними порушеннями, який потребує узагальнення.

Реалізація доступу до правничої допомоги від державних та недержавних надавачів на практиці

Державна система БПД і справді робить чимало для того, щоб наблизити правничу допомогу до людей, які через певні перешкоди можуть її не отримати. Можливість отримати правничу допомогу телефоном, через телеграм-месенджер, у консультаційних пунктах на об'єктах соціальної інфраструктури, вдома – це те, що наближає правничу допомогу та робить її доступнішою.

Оцінити реальну кількість отримувачок первинної правничої допомоги серед жінок з інвалідністю – дуже складно. Це пов'язано насамперед із тим, що для первинної допомоги зазвичай не потрібно надавати жодних документів, які б підтверджували відповідний статус.

Недоступність, яка особливо гостро відчувається під час війни, стає додатковою перешкодою в отриманні правничої допомоги. Однак опитані юристи та юристки з-поміж недержавних надавачів правничої допомоги в таких ситуаціях шукають вихід коштом власного часу та ресурсів. У багатьох з них є знання та досвід надання послуг людям із фізичними порушеннями, однак щодо надання послуг людям з порушеннями зору та слуху – такого розуміння значно менше, тому часто вони керуються своєю інтуїцією або консультуються з профільними організаціями. Правозахисники та правозахисниці мають також певний досвід надання правничої допомоги людям із психічними порушеннями. Проте він потребує узагальнення, а юристи та юристки – додаткового навчання, про що вони неодноразово говорили.

Є зауваження до готових роз'яснень з платформи WikiLegalAid. Важливо, що такі роз'яснення готуються та оприлюднюються. Кількість переглядів свідчить про їх затребуваність. Варто приділити увагу структурі роз'яснень, відмовитись від складної мови та цитування законодавства, а натомість зосередитися на, власне, поясненнях норма та зрозумілості викладу інформації.

Коли йдеться про надання правничої допомоги людям з інтелектуальними або психічними порушеннями чи людям з інвалідністю з комплексними порушеннями, варто враховувати, що ці люди часто не можуть самотійно звернутися за підтримкою, тому важливо шукати додаткові способи донести інформацію про наявність правничої допомоги та її доступність. Надання правничих послуг людині з інтелектуальними або психічними порушеннями потребує додаткових знань та навичок. Бракує відкритих узагальнених даних щодо досвіду БПД з надання правничої допомоги людям з інвалідністю, зокрема досвіду виїзних консультацій до інтернатних закладів, де перебувають люди з психічними та інтелектуальними порушеннями, або аналізу представництва інтересів людей позбавлених правоздатності в суді.

Забезпечення перекладом жестовою мовою під час надання правничої допомоги – виклик, який залишається не подоланим. Державна система БПД має орієнтуватися не на спроможність громадських організацій чи на те, що людина з порушеннями слуху самотійно залучить перекладача/-ку. Необхідно розв'язувати питання через пошук фахівців та фахівчинь, які будуть компетентними в правничих питаннях та надаватимуть послуги на постійній основі. Іншим шляхом системного вирішення є інвестування в розвиток навичок володіння жестовою мовою серед самих фахівців/-чинь системи БПД.

Запит від дівчат та жінок з інвалідністю на отримання правничої допомоги

Дівчата та жінки з інвалідністю не мають достатніх знань про те, що таке правнича допомога. Щобільше, вони не знають відмінностей між первинною та вторинною правничими допомогоюми, а отже, не знають, що кожна людина має право на отримання безоплатних консультацій та роз'яснень, а також й того, за яких умов можна отримати вторинну допомогу. За винятком кількох окремих випадків позитивного досвіду отримання правничої допомоги в період воєнного стану, опитані дівчата та жінки з інвалідністю загалом негативно відгукнулися про комунікацію з державою. Характерно, що дівчата та жінки з інвалідністю насамперед звертаються за допомогою до друзів, шукають роз'яснення з правничих питань в інтернеті, не завжди довіряючи сайтам органів влади, та за можливості оформляють послуги онлайн.

Дівчата та жінки з інвалідністю продовжують потребувати правничої допомоги з різноманітних приводів. До звичних питань щодо соціальних виплат, пільг, соціальних послуг, сімейного права, спадкових справ додалися й питання, пов'язані з війною: оформлення статусу ВПО, перетин кордону, встановлення інвалідності під час воєнного стану, мобілізація членів родин людей з інвалідністю, встановлення зв'язку інвалідності з пораненням, реабілітація та лікування для військових та цивільних тощо.

Перешкоди, з якими стикаються дівчата та жінки з інвалідністю, коли намагаються отримати послуги

- **По-перше**, це фізична недоступність приміщень, і в разі їх оренди розв'язати цю проблему фактично не можливо без зміни приміщень, або без капітальних вкладень.
- **По-друге**, це фізична недоступність навколишнього середовища, що ускладнює можливість дістатися до приміщень, де надається правнича допомога.
- **По-третє**, залишаються актуальними питання перекладу жестовою мовою під час отримання первинної та вторинної допомоги, розв'язання яких покладається переважно на самих користувачок чи громадські організації.
- **По-четверте**, інформація про правничу допомогу часто є недоступною для людей з порушеннями зору – від не завжди доступних сайтів до надання письмових відповідей у форматах, які не можуть відтворити зчитувачі екрану, та відсутності дублювання інфографіки текстом тощо.

- **По-п'яте** залишаються актуальними питання (не)готовності самих надавачів правничої допомоги (як державних, так і не державних) до навчання та зміни форматів надання правничої допомоги на запит самих користувачок з різними видами інвалідності – від питань швидкої адаптації до потреб та, власне, питань зміни ставлення до людей з інвалідністю.

Опитані під час фокус-групових дискусій учасниці з інвалідністю чули про державну систему БПД, однак часто особистого досвіду звернення не мають. Вони отримували послуги від органів влади та місцевого самоврядування за період воєнного стану. Такий досвід є різним – від відкритості та готовності всіляко допомогти до неможливості отримати потрібну допомогу. Характерно, що маючи попередній негативний досвід комунікації з державою та органами місцевого самоврядування, дівчата та жінки з інвалідністю у разі неможливості отримати послуги онлайн, просять рідних супроводжувати їх. Більш позитивні відгуки отримали неурядові організації. Це пов'язано і з наданням професійної допомоги, зі змогою звертатися онлайн, а також і з готовністю вислухати та підтримати.

Дівчата та жінки з інвалідністю мають власне бачення шляхів розв'язання наявних проблем із наданням правничої допомоги, тож їм потрібні:

- письмові роз'яснення, які готуються в різних доступних форматах;
- можливість швидкого отримання відповідей на запитання, які можна було б поставити через соціальні мережі;
- доступність перекладу жестовою мовою;
- персональний підхід до клієнтів/-ок;
- повнота наявних готових і доступних правничих роз'яснень.

Відсутність етики спілкування – це, напевне, найбільший біль дівчат та жінок з інвалідністю, про який вони говорили. Респондентки помічають певні позитивні зміни, зокрема швидкі темпи розвитку онлайн-послуг і певні позитивні практики комунікації з державою, однак говорити про доступність правничої допомоги для дівчат та жінок з інвалідністю з різними видами формами інвалідності – ще зарано.

Можливі шляхи розв'язання прогалин та ідентифікованих потреб

1. Потреба в змінах до НПА – рекомендації Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України, Міністерству Юстиції України та Координаційному центру з надання правничої допомоги

1.1. Верховній Раді України внести зміни до Закону України «Про безоплатну правничу допомогу»:

- статтю 4 доповнити ознаками «інвалідності» та «стану «здоров'я»;
- у частині третій статті 10 та частині п'ятій статті 18 передбачити можливість звертатися за усіма видами правничої допомоги для осіб, які визнані недієздатними, та для осіб, дієздатність яких обмежена;
- внести зміни до статті 10 із метою встановлення ідентичних вимог щодо розгляду звернень про первинну правничу допомогу для органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування, які передбачені у статті 11.1 для центрів з надання безоплатної правничої допомоги;
- внести зміни до пункту першого частини першої статті 14, де чітко зазначити, які саме доходи людини з інвалідністю будуть враховуватися під час ухвалення рішення про надання чи відмову в наданні вторинної правничої допомоги;
- доповнити частину першу статті 14 новим пунктом, яким передбачити можливість для людей з інвалідністю, незалежно від рівня доходу, отримати вторинну правничу допомогу з питань, що стосуються інвалідності.

1.2. Кабінету Міністрів України:

- розробити та затвердити чіткий та зрозумілий механізм залучення та оплати праці перекладачів та перекладачок жестової мови під час надання вторинної правничої допомоги;
- внести зміни до постанови КМУ від 06.06.2012 № 504 «Про утворення Координаційного центру з надання правничої допомоги та ліквідацію Центру правової реформи і законопроектних робіт при Міністерстві юстиції» щодо доповнення завданнями з оцінки доступності правничої допомоги для людей з інвалідністю та інших

вразливих груп, а також щодо здійснення моніторингу центрів з надання правничої допомоги з цих питань.

1.3. Міністерству юстиції України:

- передбачити можливість подання звернень про надання вторинної допомоги через електронні особисті кабінети, зокрема через сервіс «Дія»;

у Наказі від 02.07.2012 [№967/5](#) «Про затвердження Положення про центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги» передбачити норми, які б гарантували створення умов архітектурної доступності у приміщеннях центрів з надання БПД, залучення перекладачів/-ок жести мови для забезпечення усіх видів правничої допомоги, поширення інформації про послуги, які надаються центрами з надання БПД у різних доступних форматах;

з урахуванням міжнародних стандартів надання правничої допомоги людям з психічними та інтелектуальними порушеннями, розробити зміни до наказів Міністерства юстиції України від 25.02.2014 [№386/5](#) «Про затвердження стандартів якості надання безоплатної вторинної правової допомоги у кримінальному процесі» та від 21.12.2017 № [4125/5](#) «Про затвердження Стандартів якості надання безоплатної вторинної правової допомоги у цивільному, адміністративному процесах та представництва у кримінальному процесі».

1.4. Координаційному центру з надання правової допомоги:

- переглянути нормативно-правові акти в частині термінології, яка використовується, зокрема з метою відмови від використання терміну «обмежені фізичні можливості»;
- внести зміни до Наказів Координаційного центру з надання правової допомоги від 09.12.2021 [№156](#) «Про затвердження кваліфікаційних вимог до працівників структурних підрозділів місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги» та від 09.12.2021 [№155](#) «Про затвердження кваліфікаційних вимог до працівників структурних підрозділів регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги» в частині встановлення обов'язкового навчання для працівників і працівниць центрів БПД щодо надання правничої допомоги людям з інвалідністю;
- внести зміни до Наказу Координаційного центру з надання правової допомоги від 26.04.2017 [№145](#) «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо здійснення моніторингу діяльності місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги», де

передбачити оцінювання доступності надання правничої допомоги людям з інвалідністю;

- внести зміни до Наказу Координаційного центру з надання правової допомоги від 05.01.2023 №2 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо організації надання безоплатної правової допомоги місцевими центрами з надання безоплатної вторинної правової допомоги» щодо обов'язкового попереднього погодження участі третіх осіб під час надання правничої допомоги за місцем проживання або перебування особи;
- внести зміни до «Примірної анкети опитування клієнтів» місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правничої допомоги, доповнивши її підрозділом, який би могли заповнювати люди з інвалідністю. А також у ній варто поставити запитання щодо (не)доступності приміщення, залучення перекладача/-ки жестової мови, надання письмових консультацій у доступному форматі тощо. Передбачити й запитання щодо доступності правничої допомоги, яка надавалася через телефонну гарячу лінію та через електронні ресурси;
- з урахуванням міжнародних стандартів надання правничої допомоги людям з психічними та інтелектуальними порушеннями, розробити зміни до наказу Координаційного центру з надання БПД від 28.01.2019 №2 «Про затвердження Порядку надання безоплатної правової допомоги працівниками місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги».

2. Потреба у зміні підходів до організації роботи, збору та аналізу та використанню інформації для створення доступної правничої допомоги – рекомендації центральним органам виконавчої влади та Координаційному центру

2.1. Центральним органам виконавчої влади та Координаційному центру з надання БПД:

- розробити стандарти викладу роз'яснень із правничих питань з урахуванням: викладу інформації зрозумілою мовою, обов'язкової чіткої та логічної структури роз'яснення та критеріїв відповідності доступності інформації для людей з різними формами інвалідності;
- регулярно готувати та оприлюднювати роз'яснення з актуальних питань, зокрема після ухвалення нових законів чи НПА або внесення змін до них;

- регулярно проводити опитування осіб, які користуються роз'ясненнями з правничих питань щодо зрозумілості, доступності, актуальності та повноти інформації тощо;
- проаналізувати доступність сайтів та поширеної на них інформації для людей з різними видами інвалідності;
- за необхідності внести зміни та дотримуватися ДСТУ EN 301 549:2022 (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), IDT) «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ» під час поширення правничої інформації через сайти та соціальні мережі;
- розпочати підготовку й регулярну публікацію роз'яснень із правничих питань у форматі легкого читання.

2.2. Координаційному центру з надання БПД:

- регулярно оновлювати публічну інформацію щодо способів отримання БПД та їх доступності;
- підготувати роз'яснення для працівників та працівниць системи БПД щодо єдиного підходу до підрахунку доходу людини з інвалідністю для ухвалення рішення про надання або відмову в наданні вторинної допомоги;
- на телеграм-каналі «Безоплатна правова допомога» поширювати інформацію в доступних форматах, зокрема інформацію «карток» необхідно дублювати текстом;
- сторінку [«Безоплатна правова допомога без бар'єрів»](#) доповнити інформацією щодо можливості отримати правничу допомогу вдома, про виїзні консультаційні пункти, про фізичну доступність чи недоступність приміщень центрів з надання БПД, про можливість залучення перекладача/-ки жестової мови тощо;
- регулярно оновлювати довідково-інформаційну платформу правових консультацій [WikiLegalAid](#) роз'ясненнями з питань, зміни щодо яких активно впроваджуються останніми роками: інклюзивна освіта, соціальні послуги, права людей з інтелектуальними та психічними порушеннями тощо;
- проводити регулярно оцінювання доступності правничої допомоги для людей з інвалідністю, зокрема узагальнити досвід надання правничої допомоги людям із психічними та інтелектуальними порушеннями;
- підготувати рекомендації для працівників та працівниць системи БПД, адвокатів та адвокаток, які залучаються для надання вторин-

ної правничої допомоги з питань надання правничої допомоги людям із психічними та інтелектуальними порушеннями;

- проаналізувати ситуацію з наданням правничої допомоги із залученням перекладачів та перекладачок жестової мови. Зокрема, метою такого аналізу має стати напрацювання механізму забезпечення перекладом жестовою мовою усіх людей з порушеннями слуху, які звертаються до центрів надання БПД, а також механізму забезпечення фаховим перекладом коштом системи БПД, а не за допомогою ресурсів громадських об'єднань;
- в статистичній інформації виокремлювати не просто кількість людей з інвалідністю, які звернулися за БПД, а типи перешкод, з якими вони можуть стикатися під час отримання правничої допомоги, що дозволить відслідковувати результати діяльності з усунення перешкод;
- відображати в статистичних даних звернення за правничою допомогою, які стосуються безпосередньо питань інвалідності;
- на офіційному сайті БПД у підрозділі «Всі центри» інформацію про кожен центр доповнити даними про його архітектурну доступність чи недоступність для маломобільних груп населення.

3. Поради з покращення надання правничої допомоги для державних та недержавних надавачів правничої допомоги

3.1. Використання статистичної інформації для усунення перешкод

- Статистична інформація має окремо відображати дані щодо різних видів інвалідності, які мають клієнти/-ки БПД – це дозволить побачити, чи всі групи дівчат та жінок з інвалідністю насправді охоплені правничою допомогою. Важливо виокремлювати та аналізувати перешкоди, з якими стикаються дівчата та жінки з інвалідністю: фізичну недоступність приміщень, відсутність інформації в різних доступних форматах, відсутність перекладу жестовою мовою, відсутність навичок комунікації з людьми з інтелектуальними та психічними порушеннями.

3.2. Оцінка потреб та дизайн послуг

- Оцінку доступності правничої допомоги для дівчат та жінок із різними формами інвалідності можна робити, проводячи регулярні опитування з клієнтками.

- Оцінку фактичної доступності правничої допомоги, зокрема фізичної доступності приміщень, подання інформації у доступних форматах, навичок комунікації з людьми з інвалідністю тощо, можуть допомогти провести як опитування клієнтів/-ок, так і заміри в партнерстві з громадськими організаціями людей з інвалідністю.
- Громадським організаціям складно забезпечити інклюзивні умови для всіх категорій дівчат та жінок з інвалідністю одразу, однак важливо запитувати в самих отримувачок правничої допомоги про те, який спосіб отримання правничої допомоги для них є найдоступнішим, і намагатися це забезпечити.

3.3. Інформування про доступні правничі послуги та доступність наявної інформації

- Посилити доступне інформування про отримання безоплатної правничої допомоги, а саме: умови, порядок, категорії отримувачок тощо – адже проведене дослідження показує, що інформації все ще бракує.
- Як інформування, так і, власне, надання правничої допомоги – мають бути в доступних та різноманітних форматах, адже немає одного єдиного способу, який підійде всім дівчатам та жінкам з інвалідністю. Наприклад, надання правничої допомоги лише телефоном означає, що таку правничу допомогу не отримають дівчата та жінки з порушеннями слуху. Отже, мобільні додатки, чат-боти, гарячі лінії тощо – це різні формати, які часто мають існувати паралельно.
- Можливості надавати послуги за місцем проживання людини з інвалідністю, у зручному зовнішньому місці або онлайн – не звільняють надавачів правничої допомоги від обов'язку здійснювати свою діяльність у доступних приміщеннях. Люди з інвалідністю повинні мати вибір, як і де їм отримати правничу допомогу. В ідеалі – кожне приміщення має стати архітектурно доступним в Україні.
- Варто провести оцінювання доступності власних електронних ресурсів на відповідність Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 для того, щоб один раз внести зміни – й мати змогу надалі без вагань зазначати, що вебресурс є доступним.
- Оприлюднювати чи надавати роз'яснення з правничих питань потрібно зрозумілою мовою, з чіткою покроковою інструкцією для людини про те, що і як вона має зробити; які її дії в разі відмови чи в інших випадках – що означає усунення цитування НПА та загальних «відписок». Людина має отримати інформацію, яка розв'яже її питання. Крім того, потрібно регулярно оприлюднювати роз'яснення з правничих питань, які стосуються змін у законодавстві, що

можуть вплинути на права людини. Наприклад, роз'яснення про необхідність поновлювати документи, про умови припинення виплат, про процедури, які стосуються ВПО тощо. Інформація має бути доступною в різних форматах: інфографіки, текст, відео з перекладом жестовою мовою / субтитрами, аудіо тощо.

3.4. Підвищення знань та розвиток навичок надавачів правничої допомоги під час роботи з клієнтками з інвалідністю

- За підтримки активістів та активісток з-поміж людей з інвалідністю, а також громадських організацій, які працюють у сфері дотримання прав людей з інвалідністю, потрібно розробити та затвердити інклюзивні політики надання правничої допомоги. Такі політики мають передбачати заборону на оренду недоступних приміщень, критерії різних форматів доступної інформації, етичний кодекс та правила комунікації тощо.
- Проводити навчання для юристів та юристок щодо особливостей комунікації з людьми з різними формами інвалідності потрібно регулярно. Партнерами в цьому можуть стати як самі громадські організації, так і багато відкритих ресурсів для онлайн-навчання.
- Варто налагодити співпрацю з громадськими організаціями, які займаються захистом прав осіб із психічними та інтелектуальними порушеннями, з метою напрацювання досвіду надання правничої допомоги безпосередньо таким людям, а також з метою підготовки роз'яснень із правничих питань у форматі легкого читання.
- Проведення правопросвітніх заходів та правових консультацій для окремих груп людей з інвалідністю на базі громадських організацій чи соціальних установ є важливою складовою надання правничої допомоги, однак необхідно вживати заходів, щоб усі правопросвітні події надавачів правничої допомоги були інклюзивними, а люди з інвалідністю мали змогу обирати між окремими заходами для людей з інвалідністю та інклюзивними заходами.
- Розробити механізм супроводу під час надання правничої допомоги, який передбачатиме не лише одноразову консультацію, а можливість додатково звернутись у разі виникнення додаткових запитань, потреби написати скаргу в разі відмови чи уточнити якусь інформацію тощо. Відповіді на додаткові запитання мають надаватись оперативно.

3.5. Забезпечення окремих елементів доступності – важливе для негайного подолання перешкод

- Залучати фахових перекладачів та перекладачок жестової мови для надання послуг дівчатам та жінкам із порушеннями слуху. Головний принцип має полягати в тому, що не дівчина або жінка з порушеннями слуху має шукати такого фахівця чи фахівчиню, а перекладом має забезпечити надавач правничої допомоги. Крім того, розвиток, власне, навичок володіння базової жестової мови серед надавачів правничої допомоги дозволить порозумітися та покращити досвід нечуючих дівчат та жінок. Підготувати письмові роз'яснення щодо прав дівчат та жінок із порушеннями слуху в суді, зокрема щодо можливості висловити свою думку.
- Час вже почати системно інформувати людей з інвалідністю про ті умови доступності, які може наразі забезпечити громадська організація. Наприклад, написати, що організація розташована в доступному приміщенні, або зазначити, що переклад жестовою мовою гарантований раз на тиждень у день «Х» або що за відсутності доступного приміщення існує опція зустрічі в зручному для людини з інвалідністю місці, – це має стати частиною роботи «за замовчуванням».

3.6. Питання сприйняття та зміна ставлення – довгострокові зміни, які мають початися сьогодні

- Спілкуватися безпосередньо з людиною з інвалідністю, а не її супроводжуючим, а отже, напрацьовувати алгоритми роботи й правила, а також підвищувати знання та навички надавачів правничої допомоги.
- Сприймати дівчат та жінок з інвалідністю так, як і будь-яких інших людей, але за потреби створити умови, які дозволять отримати правничу допомогу нарівні з іншими. Зокрема, дівчата та жінки з інвалідністю можуть потребувати додаткового часу для отримання правничої допомоги.
- Запитувати в отримувачок правничої допомоги з інвалідністю про те, який спосіб отримання правничої допомоги для них є найдоступнішим та забезпечити такий спосіб. Залучати дівчат і жінок з інвалідністю до розробки нових послуг або до удосконалення наявних: саме спільнота людей з інвалідністю знає найкраще, як долати перешкоди та створювати доступні послуги.