

Аналітичний звіт
за результатами 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
OF
RIGHT**

 **UN
WOMEN** 

**Оцінка бар'єрів і потреб в отриманні правничих послуг
дівчатами та жінками з інвалідністю**
Аналітичний звіт за результатами дослідження

Авторка: **Людмила Фурсова**
Редакторка: **Ірина Федорович**
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](#)

Скорочення

- БПВД** – безоплатна правова / правнича вторинна допомога;
- БПД** – безоплатна правова / правнича допомога;
- ВЛК** – військово-лікарська комісія;
- ВРУ** – Верховна Рада України;
- ВПО** – внутрішньо переміщена особа;
- ГО** – громадська організація;
- ЗУ** – Закон України;
- ІПР** – індивідуальна програма реабілітації особи / дитини з інвалідністю;
- ІРЦ** – інклюзивно-ресурсний центр;
- КМУ** – Кабінет Міністрів України;
- ЛКК** – лікарсько-консультаційна комісія;
- Мінсоцполітики** – Міністерство соціальної політики України;
- МОН** – Міністерство освіти і науки України;
- Мін'юст** – Міністерство юстиції України;
- МСЕК** – медико-соціальна експертна комісія;
- НПА** – нормативно-правовий акт;
- УТОГ** – Українське товариство глухих;
- ФГД** – фокус-групове дослідження.

Методологія оцінки бар'єрів та потреб в отриманні правничих послуг дівчатами та жінками з інвалідністю	6
Обґрунтування	6
Інструменти дослідження	8
Терміни, що використовуються в дослідженні	10
Розділ 1. Законодавство про безоплатну правничу допомогу	12
Безоплатна первинна правнича допомога	13
Безоплатна вторинна правнича допомога	15
Вторинна допомога для осіб із порушеннями слуху	18
Структура БПД	21
Стандарти якості	24
Замість висновків	26
Рекомендації	27
Розділ 2. Аналіз доступу до отримання правничої допомоги на практиці	30
Первинна правнича допомога від органів центральної влади	31
Можливості для отримання правничої допомоги від системи БПД	35
Консультаційні пункти та онлайн-консультування	38
Якість роз'яснень із правничих питань	39
Порядок забезпечення осіб з інвалідністю і дітей з інвалідністю слуховими апаратами, іншими медичними виробами та засобами	40
Порядок забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації осіб з інвалідністю	40
Яка інформація про інвалідність потрапляє до звітності БПД	41
Правнича допомога людям з інвалідністю: бачення фахівців та фахівчинь системи БПД	43
Замість висновків	47
Рекомендації	49
Розділ 3. Надання правничої допомоги дівчатам та жінкам з інвалідністю недержавними надавачами в період воєнного стану	51
Правнича допомога дівчатам та жінкам з інвалідністю, збирання статистичної інформації	52
Доступність правничої допомоги	53
Потреби надавачів правничої допомоги	58
Питання, з якими звертаються дівчата та жінки з інвалідністю, починаючи з 24 лютого 2022 року	61

Первинна допомога	61
Вторинна допомога	63
Історії успіху	65
Вплив доступності правничої допомоги на бажання захищати свої права	66
Замість висновків	67
Поради для державних та недержавних надавачів правничої допомоги – частина перша	69
Розділ 4. Правнича допомога – досвід дівчат та жінок з інвалідністю	71
Що знають респондентки про правничу допомогу	72
Способи отримання правничої допомоги в період воєнного стану	73
Державна система БПД та досвід звернення до неї	75
Звернення до органів влади та органів місцевого самоврядування	76
Правнича допомога від громадських організацій	77
Перешкоди в отриманні БПД	78
Бажані доступні способи отримання правничої допомоги	79
Питання, з яких дівчатам та жінкам потрібна правнича допомога	80
Захист своїх прав в суді	81
Рекомендації для надавачів БПД від учасниць ФГД	82
Замість висновків	85
Поради для державних та недержавних надавачів правничої допомоги – частина друга	86
Додаток №1 – перелік проаналізованих у межах дослідження законів та нормативно-правових актів	89
Додаток №2 – звернення до центральних органів виконавчої влади щодо отримання первинної правничої допомоги	92
Додаток №3 – текст запиту до системи БПД	94
Додаток №4 – питання ФГД для дівчат та жінок з інвалідністю	95
Додаток №5 – перелік надавачів правничої допомоги, які взяли участь в напівструктурованому інтерв'ю	97
Додаток №6 – питання до напівструктурованого інтерв'ю	
Додаток №7 – питання для ВГО «Коаліція захисту прав осіб з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень»	98
Додаток №8 – питання для Координаційного центру з надання БПД	99

Методологія оцінки бар'єрів та потреб в отриманні правничих послуг дівчатами та жінками з інвалідністю

ОБҐРУНТУВАННЯ

Повномасштабне вторгнення російської федерації на територію України кардинально змінило життя мільйонів громадян та громадянок України. Для людей з інвалідністю, які завжди стикалися з перешкодами в реалізації своїх прав, і надалі відчутні їх порушення, а до попередніх труднощів додалися ще й ті, що спричинила війна.

Правнича допомога – це один з інструментів, який дозволяє людям з інвалідністю реалізовувати та відстоювати свої права. Правнича допомога для людини з інвалідністю, яка стала внутрішньо переміщеною особою, яка пережила окупацію, житло якої зруйновано, яка отримала поранення або відчула інший вплив війни – це першочергова потреба.

Наявність правничої допомоги в державі на рівні створення системи надання цієї послуги, зокрема й фінансування її, не завжди автоматично означає її доступність для будь-якої людини, включно з людьми з інвалідністю, які мають додаткові бар'єри. Головним акцентом цього дослідження є спроба оцінити доступність правничої допомоги, яку пропонують державні та неурядові надавачі правничої допомоги для людей з інвалідністю, а саме для дівчат та жінок.

Визнаючи, що робота надавачів правничої допомоги в умовах війни вже є досягненням, варто наголосити на наявності значної кількості людей, які можуть залишатися неохопленими такою допомогою. Метою цього дослідження є виокремлення тих бар'єрів, які не дозволяють дівчатам та жінкам з інвалідністю отримати правничу допомогу на рівні з іншими.

Бар'єри, про які йтиметься в цьому дослідженні, характерні не лише для періоду воєнного стану, однак війна посилює їхній вплив на можливості людей з інвалідністю. Другим важливим елементом цього дослідження є оцінка потреб дівчат та жінок з інвалідністю у правничій допомозі. Умови, в яких опинилися дівчата та жінки з інвалідністю, диктують свої вимоги, тому важливо бути готовими до усунення бар'єрів та розвитку інклюзивних підходів до надання правничої допомоги людям з інвалідністю – як з-поміж цивільних, так і військових.

Мета: ідентифікувати перешкоди, з якими стикаються жінки та дівчата з інвалідністю* в отриманні правничої допомоги, та оцінити потреби в цій сфері, шляхом проведення дослідження доступності

послуг правничої допомоги, які пропонують державні інститути та неурядові організації.

Завдання:

- дослідити бар'єри, з якими стикаються в доступі до правничих послуг дівчата та жінки з інвалідністю;
- оцінити потреби дівчат та жінок з інвалідністю в межах можливості отримання ними правничих послуг.

Методи:

- кабінетне дослідження (аналіз чинного законодавства та інформації, отриманої у відповідь на запити);
- моделювання ситуації – запити про надання правничої допомоги;
- напівструктуровані експертні інтерв'ю з представниками та представницями державних органів та громадським сектором;
- опитування отримувачок правничої допомоги (жінки та дівчата з інвалідністю, мами дітей з інвалідністю; жінки, що здійснюють догляд за особами з інвалідністю).

Досліджувана група:

- жінки та дівчата з інвалідністю, мами дітей з інвалідністю; жінки, що здійснюють догляд за особами з інвалідністю;
- без вікових обмежень;
- додатково до фокус-групових дискусій було запрошено дівчат та жінок які мають фізичну, сенсорну та психо-соціальну інвалідності.

* У межах цього дослідження фокус перебував на специфічних перешкодах для дівчат та жінок з інвалідністю, адже визнаючи існування спільних бар'єрів для жінок та чоловіків, автори/-ки висунули гіпотезу про те, що стать є додатковим чинником дискримінації, тож мали за мету дослідити саме жіночий досвід.

Аналіз чинного законодавства – проведено аналіз чинних законів та нормативно-правових актів (Додаток № 1) з метою оцінки можливості отримання правничих послуг дівчатами та жінками з інвалідністю на рівні з іншими, зокрема:

- наявність чи відсутність дискримінаційних норм щодо людей з інвалідністю;

- вимоги щодо доступності приміщень, де надається правнича допомога;
- доступність інформації під час отримання правничих послуг;
- кваліфікаційні вимоги до надавачів послуг тощо.

Опрацювання оприлюдненої БПД інформації

- Проаналізовано звіти державної системи БПД за 2020–2022 роки: метою опрацювання був пошук інформації щодо надання правової допомоги саме людям з інвалідністю, зокрема даних щодо фізичної доступності центрів БПД; залучення перекладачів/-ок жестової мови для надання правових послуг; функціонування консультаційних пунктів в об'єктах соціальної інфраструктури; використання доступних форматів для надання інформації тощо.

Проаналізовано інформацію зі сторінки [«Безоплатна правова допомога без бар'єрів»](#), зокрема щодо інформування про надання правничої допомоги людям з інвалідністю в різних форматах та їх доступність.

Проаналізовано [дві правничі консультації](#) щодо прав людей з інвалідністю зі сторінки довідково-інформаційної платформи правових консультацій [Wikilegalaid](#), зокрема щодо: актуальності інформації (чи враховані в роз'ясненні останні зміни до відповідного НПА); повноти викладу інформації (наявність зразків заяв, оскарження відмови, терміни розгляду звернень тощо); викладу інформації (чи в роз'ясненні дослівно цитуються норми НПА, чи текст максимально спрощено для розуміння людьми без необхідного правничого досвіду).

ІНСТРУМЕНТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Інформаційні запити: з метою перевірки можливості отримати безоплатну первинну правову допомогу від центральних органів виконавчої влади надіслано відповідні запити до шести міністерств (Додаток № 2). Окрім перевірки надання відповідних правових консультацій, з'ясовано, чи надається інформація у доступному форматі, як-от, зокрема, за допомогою Word. Під час підготовки текстів звернень обрано такі питання, які можуть бути важливими для різних категорій людей з інвалідністю.

Моделювання ситуації: з метою перевірки можливості отримання безоплатної первинної правової допомоги та її якості від [системи надання безоплатної правничої допомоги](#) (надалі – БПД) направлено однакові запити щодо надання безоплатної первинної правової допомоги (Додаток № 3) до усіх запропонованих каналів БПД¹. Для звернення обрано запи-

¹ Канали БПД – 0800213103; мобільний застосунок «Безоплатна правова допомога»; мобільний застосунок «Твоє право»; телеграм-месенджер (<http://legalaid.gov.ua/telegram.html>) та вайбер (<http://legalaid.gov.ua/viber.html>); електронна адреса: info@legalaid.gov.ua.

тання, яке можна трактувати неоднозначно: «Який вид доходу людини з інвалідністю враховується під час визначення права людини з інвалідністю на вторинну правничу допомогу?».

Опитування дівчат та жінок з інвалідністю: початково планувалося проведення трьох фокус-групових досліджень (надалі – ФГД), до участі в яких мали залучити по десять дівчат та жінок з інвалідністю (до кожного). До категорії дівчат та жінок з інвалідністю зараховувалися й жінки, які виховують дітей з інвалідністю або здійснюють постійний догляд за родичем/-кою з інвалідністю. До участі у фокус-групових дослідженнях вдалося залучити окремо жінок з інвалідністю по зору та з фізичними порушеннями. Серед дівчат та жінок з фізичними порушеннями – усі також є внутрішньо переміщеними особами. Дівчата та жінки з порушеннями слуху відповідали письмово на пропонований перелік питань. Метою опитування було з'ясувати в дівчат та жінок з інвалідністю інформацію щодо відомих їм способів отримання правової допомоги, досвіду долаття перешкод в отриманні такої допомоги, а також їхню оцінку власних потреб у правових послугах (Додаток № 4).

Інтерв'ювання фахівців/-чинь, які надають правничу допомогу: у напівструктурованих інтерв'ю взяли участь надавачі правничої допомоги системи БПД, неурядових організацій, юридичних клінік, які працюють як на національному рівні, так і на місцевому. Зокрема, вдалося долучити юристів та юристок з деокупованих територій та територій, де тривають воєнні дії (Донецька, Херсонська, Сумська, Харківська області (Додаток № 5)). В учасників та учасниць опитування були з'ясовані питання збору статистичної інформації, категорії отримувачок правничої допомоги, перешкоди в отриманні послуг, потреби надавачів правничих послуг, умови надання вторинної допомоги, позитивні практики тощо (Додаток № 6).

Під час інтерв'ювання фахівці/-чині говорили не лише про позитивні практики, а й про недоліки та недоопрацювання держави щодо надання правничої допомоги, особливо в умовах воєнного стану. Під час опрацювання результатів інтерв'ю з недержавними надавачами правничої допомоги, уся інформація була максимально узагальнена, що не дає змоги ідентифікувати громадську організацію чи надавачів послуг, які ділилися своїм досвідом та думками. Опитані юристи та юристки мають різний досвід у сфері правничої допомоги людям з інвалідністю, різні можливості та різні бачення майбутнього розвитку своїх організацій. Для цього дослідження важливим є не акцентування уваги на досвіді конкретної громадської організації, а можливість на основі отриманих даних проаналізувати окремо наявні бар'єри й потреби, а також напрацювати рекомендації для покращення ситуації як з усуненням бар'єрів, так і заходами із задоволення реальних потреб в отриманні правничої допомоги дівчатами та жінками з інвалідністю.

Питання для ВГО «Коаліція захисту прав осіб з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень»: для цієї організації підготовлено окре-

мий перелік питань, оскільки для цього дослідження не вдалося знайти дівчат та жінок з інтелектуальними порушеннями, які б мали досвід особистого звернення за правничою допомогою (Додаток № 7). Метою опитування громадської організації, яка займається захистом прав осіб з інтелектуальними порушеннями, є вивчення поточної ситуації для виявлення можливих рішень усунення наявних бар'єрів.

Питання для Координаційного центру з надання БПД: Координаційний центр безпосередньо не займається наданням правничої допомоги, тому запитання для надавачів правничої допомоги були частково змінені, а також було додано кілька запитань, сформованих під час опрацювання інформації про роботу системи БПД (Додаток № 8).

ТЕРМІНИ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ В ДОСЛІДЖЕННІ

У методології використані терміни відповідно до [Закону України «Про безоплатну правничу допомогу»](#) (з 3 серпня 2023 року набула чинності нова редакція Закону, де слово «правова» замінено на «правнича»). В цьому дослідженні використовується обидва терміни, які вважаються рівнозначними).

Безоплатна правнича допомога – правнича допомога, що гарантується державою та повністю або частково надається за рахунок коштів Державного бюджету України, місцевих бюджетів та інших джерел.

Правнича допомога – надання правничих послуг, спрямованих на забезпечення реалізації прав і свобод людини та громадянина, захисту цих прав і свобод, їх відновлення в разі порушення.

Правничі послуги – надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань; складання заяв, скарг, процесуальних та інших документів правового характеру; здійснення представництва інтересів особи в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами; забезпечення захисту особи від обвинувачення; надання особі допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правничої допомоги та медіації.

Безоплатна первинна правнича допомога – вид державної гарантії, що полягає в інформуванні особи про її права і свободи та обов'язки; порядок їх реалізації та виконання; відновлення прав у разі їх порушення та порядок оскарження рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб. Безоплатна первинна правнича допомога охоплює такі види правничих послуг:

1. надання правової інформації;
2. надання консультацій і роз'яснень з правових питань;

3. складання заяв, скарг та інших документів правового характеру (крім документів процесуального характеру);
4. надання допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правничої допомоги та медіації.

Безоплатна вторинна правнича допомога – вид державної гарантії, що полягає у створенні рівних можливостей для доступу осіб до правосуддя. Безоплатна вторинна правнича допомога охоплює такі види правничих послуг:

1. захист;
2. здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правничу допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами;
3. складання документів процесуального характеру.

Розділ

1.

Законодавство про безоплатну правничу допомогу

Аналіз законодавства щодо надання правничої допомоги був і є предметом не одного дослідження на цю тематику, що наявні у відкритому доступі². У цій оцінці фокус наведений лише на ті норми, які можуть мати вплив на отримання правничих послуг дівчатами та жінками з інвалідністю або бар'єрах, що цьому перешкоджають.

Законодавство про безоплатну правничу допомогу (надалі – БПД) регулюється Конституцією України, [Законом України «Про безоплатну правничу допомогу»](#) (надалі – Закон), іншими законами та нормативно-правовими актами.

Закон містить визначення основних понять, перелік суб'єктів надання правничих послуг, перелік суб'єктів, які мають право на безоплатну правничу допомогу тощо. Відповідно до Закону, існує первинна та вторинна правнича допомога.

БЕЗОПЛАТНА ПЕРВИННА ПРАВНИЧА ДОПОМОГА

Законом гарантовано право на таку допомогу усім особам, які перебувають під юрисдикцією України, що містить такі види правничих послуг:

- надання правової інформації;
- надання консультацій і роз'яснень з правових питань;
- складення заяв, скарг та інших документів правового характеру (крім документів процесуального характеру);
- надання допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правничої допомоги та медіації.

Стаття 4 Закону забороняє обмеження чи привілеї при реалізації права на правничу допомогу. Перелік ознак, за якими заборонена дискримінація не відповідає переліку, зазначеному в [Законі України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»](#). Серед переліку ознак відсутні ознаки інвалідності та стану здоров'я, однак перелік є відкритим.

Встановлення обмежень щодо надання первинної допомоги лише з окремих питань для осіб, позбавлених дієздатності та осіб, дієздатність яких обмежена судом, є дискримінаційною нормою та відповідно не дозволяє багатьом дівчатам та жінкам з інвалідністю самотійно, без схвалення опікунів/-ок, звертатися за правничою допомогою. З 3 серпня 2023 року набули чинності зміни до частини 3 статті 10 Закону, де передбачено: «Особи, які визнані судом недієздатними чи дієздатність яких обмежена, можуть звертатися за отриманням безоплатної первинної

² Доступність правової допомоги в контексті воєнного стану. Комплексне дослідження // <https://legalaid.gov.ua/wp-content/uploads/2023/02/dostupnist-pravovoyi-dopomogy-v-konteksti-voyennogo-stanu.pdf> Надання правових послуг в Україні та можливості їх цифровізації. Результати дослідження // https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/ua/report_dig.tools-for-legal-services_UKR.pdf

правничої допомоги особисто лише щодо питань, звернення до суду з яких їм дозволено». Така законодавча норма врегулювала питання надання первинної допомоги у випадках звернення відповідної категорії осіб до суду, однак особи, позбавлені дієздатності та особи, дієздатність яких обмежена, можуть потребувати роз'яснень та консультацій і з інших питань, а права на особисте звернення – й досі не мають.

На рівні Закону визначено шість суб'єктів для надання первинної допомоги:

1. органи виконавчої влади;
2. органи місцевого самоврядування;
3. центри з надання безоплатної правничої допомоги;
4. спеціалізовані установи з надання безоплатної первинної правничої допомоги, утворені органами місцевого самоврядування з урахуванням потреб територіальної громади;
5. юридичні особи приватного права, які мають право надавати правничу допомогу, залучені органами місцевого самоврядування у встановленому законом порядку;
6. адвокати та інші фахівці/-чині у відповідній галузі права, залучені органами місцевого самоврядування у встановленому законом порядку.

Формати звернень за первинною допомогою та термін їх розгляду для всіх цих надавачів – різні.

У серпні цього року набула чинності нова стаття Закону 11.1, яка передбачає можливість усного (під час прийому або за допомогою телефону) та письмового (зокрема, електронного) звернення за первинною допомогою до центрів з надання БПД. Таке звернення має бути розглянуте невідкладно, але не пізніше трьох робочих днів з дня надходження (у разі складності звернення, термін розгляду може бути збільшено, але не більше десяти робочих днів).

Така деталізація стосовно різних способів подачі звернень відсутня у випадках звернення за первинною допомогою до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. Термін надання ними первинної допомоги може тривати до 30 календарних днів з дня надходження звернення, а якщо у зверненні особи міститься лише прохання про надання відповідної правової інформації – не пізніше п'ятнадцятиденного терміну.

Органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування зобов'язані проводити особистий прийом осіб, які потребують первинної допомоги, з питань, що належать до їх компетенції. Такі прийоми громадян/-ок мають проводитися постійно в установлені дні та години. Графік повинен бути доведений до відома отримувачів правничої допомоги (більш детально про можливість отримати первинну допомогу від органів влади – див. Розділ 2).

БЕЗОПЛАТНА ВТОРИННА ПРАВНИЧА ДОПОМОГА

Вторинна правнича допомога – вид державної гарантії, що полягає у створенні рівних можливостей для доступу осіб до правосуддя. Вона охоплює:

- захист;
- здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правничу допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами;
- складання документів процесуального характеру.

На відміну від первинної допомоги, отримання якої гарантовано кожному чи кожній, вторинна допомога надається лише окремим категоріям населення. Належність до таких категорій визначається рівнем доходу людини або певним статусом. До серпня 2023 року люди з інвалідністю могли отримати всі види вторинної допомоги у разі, якщо їхня пенсія або державна соціальна допомога не перевищували двох прожиткових мінімумів для непрацездатної особи (у 2023 році – це 4204 гривні).

З третього серпня 2023 року набула чинності нова редакція статті 14 Закону. Цього разу йдеться про прожитковий мінімум для працездатної особи (у 2023 році ця сума становить 5368 гривень). Чинне формулювання не зазнало змін й відповідно викликає запитання стосовно врахування чи неврахування інших доходів. Бувають випадки, коли людина з інвалідністю отримує державну соціальну допомогу і пенсію одночасно, а також вона може отримувати заробітну плату чи дохід від підприємницької діяльності. Відкритим залишається запитання: чи зможе вона в такому разі отримати безоплатну вторинну допомогу?

Люди з інвалідністю можуть входити до інших категорій населення, яким надається вторинна допомога або окремі її види, без прив'язки до рівня доходів. Зокрема, це діти; внутрішньо переміщені особи; ветерани війни та члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни; члени сімей загиблих (померлих) захисників і захисниць України; особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною; особи, щодо яких суд розглядає справи про обмеження чи поновлення цивільної дієздатності фізичної особи, визнання фізичної особи недієздатною, звільнення від повноважень опікунів чи піклувальників таких осіб; особи, стосовно яких суд розглядає справи про надання психіатричної допомоги у примусовому порядку; інші категорії населення.

Законом передбачено 29 категорій осіб, які зможуть отримати вторинну допомогу за умови певних обставин в житті, наприклад у певних кримінальних провадженнях, а також у разі належності до певних груп. Наприклад, особи, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі, можуть отримати правничі послуги, передбачені пунктами 2 і 3 частини другої статті 13 Закону, з питань, пов'язаних із

захистом їхніх прав, визначених Законами України [«Про запобігання та протидію домашньому насильству»](#) і [«Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»](#).

У попередньому абзаці процитовано норму про надання правничої допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та насильства за ознакою статі. Схоже формулювання варто розробити й до надання правничої допомоги людям з інвалідністю, адже значна кількість звернень насправді стосується винятково питань, пов'язаних з інвалідністю, зокрема:

- оскарження в судовому порядку відмови у встановленні інвалідності чи оскарження групи інвалідності;
- оскарження дискримінаційного ставлення, яке людина зазнає через свою інвалідність, зокрема відмова в розумному пристосуванні;
- оскарження відмови в отриманні засобів реабілітації або засобів медичного призначення;
- оскарження дій чи бездіяльності щодо недоступності тощо.

Розуміючи необхідність встановлення вимог до певного рівня доходу для отримання вторинної допомоги, варто, однак, передбачити винятки, коли допомога буде надана безоплатно, як-от у пов'язаних з інвалідністю людини. Про них зазначено в попередньому абзаці. Загалом підхід до розрахунку вартості граничного доходу та можливості отримання людиною безоплатної правничої допомоги потребує вдосконалення: такий механізм має містити чіткі критерії, бути прозорим та прогнозованим – як для людини, так і для забезпечення його однакового використання всіма надавачами безоплатної правничої допомоги.

Попри швидкі темпи розвитку електронних технологій, лише з серпня 2023 року передбачено можливість подавати електронне звернення як щодо надання вторинної допомоги, так і отримання копій документів.

[Порядком](#) подання електронного звернення про надання безоплатної вторинної правничої допомоги та копій документів, що підтверджують належність особи до однієї з категорій осіб, передбачених частиною першою статті 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу», засобами електронного зв'язку³ передбачено, що підписане за допомогою електронного підпису, який базується на кваліфікованому сертифікаті, електронне звернення разом із документами надсилається на електронну адресу місцевого центру з надання БПД. Виняток (особистий підпис на сканованих документах) передбачено лише для осіб, які

3 Наказ Міністерства юстиції України від 18.08.2023 № 2994/5 «Про затвердження Порядку подання електронного звернення про надання безоплатної вторинної правничої допомоги та копій документів, що підтверджують належність особи до однієї з категорій осіб, передбачених частиною першою статті 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу», засобами електронного зв'язку» // <https://ips.ligazakon.net/document/RE40515?an=27&hide=true>

проживають на тимчасово окупованих територіях або територіях, де ведуться бойові дії.

Не заперечуючи різні варіанти подання звернення та документів, зокрема й через електронну пошту, має бути передбачена й можливість подавати заяву через сервіс «Дія» або через інші електронні особисті кабінети. Подавання документів через електронні сервіси зазвичай передбачає заповнення заяви, чіткий перелік документів, наявність яких перевіряється автоматично, а також автоматичну відповідь з номером заяви в разі успішного подання.

На сайті БПД [надано роз'яснення](#) щодо можливості подати звернення онлайн. Є посилання на сервіс «Дія» з інструкціями про те, як створити цифровий підпис і як підписати документи. Є посилання на документ зі зразком заяви, а також наявні посилання на адреси усіх центрів з надання БПД, де можна знайти й електронні адреси.

Залишається можливим і спосіб подання письмових звернень поштою або особисто до місцевих центрів з надання БПД за місцем фактичного проживання осіб, які потребують такої допомоги.

Рішення про надання / відмову в наданні вторинної допомоги приймається центром з надання БПД впродовж десяти робочих днів. У разі надходження судового рішення про залучення адвоката для осіб, стосовно яких приймаються рішення щодо дієздатності, опікунства, надання психіатричної допомоги у примусовому порядку, то центр з надання БПД зобов'язаний невідкладно схвалити рішення про призначення адвоката та про надання вторинної допомоги.

Позитивно, що в таких справах адвокат/-ка залучається невідкладно, проте вже в іншій статті Закону зазначено, що для здійснення представництва інтересів осіб, які мають право на вторинну допомогу, у суді, зокрема щодо «представництва малолітніх чи неповнолітніх осіб та осіб, які визнані судом недієздатними чи дієздатність яких обмежена», центр з надання БПД може уповноважити свого працівника/-цю. Питання тут не лише в тому, що інтереси особи, визнаної недієздатною буде представляти не адвокат/-ка, а працівник/-ця центру з надання БПД, а в тому, що ні до адвокатів/-ок, ні до працівників/-ць центрів з надання БПД^{4,5} не встановлюються [вимоги щодо наявності знань та досвіду](#), який би дозволив представляти інтереси саме людини, яка точно не зможе самотійно захистити свої права. Можливо, не повинно йтися саме про внесення змін до кваліфікаційних вимог, проте додаткове нав-

4 Наказ 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» // <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0156419-21#n58>

5 Наказ Координаційного центру з надання правової допомоги від 09.12.2021 № 155 «Про затвердження кваліфікаційних вимог до працівників структурних підрозділів регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги» // <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0155419-21#Text>

чання має бути обов'язковим. На сайті правового клубу «[PRAVOKATOR](#)» є [посібник](#) 2019 року, розроблений у співпраці з громадською організацією «[Паросток](#)», щодо рекомендацій для взаємодії з людьми з інвалідністю для адвокатів/-ок та співробітників/-ць системи БПД. У посібнику надані дуже узагальнені рекомендації щодо комунікації з різними людьми з інвалідністю, які актуальні не лише для правової сфери. Відповідних рекомендацій насправді дуже багато у відкритому доступі й вони постійно оновлюються, а от конкретних рекомендацій щодо надання саме правничої допомоги людям з інвалідністю – знайти майже неможливо. І тут важливо говорити не лише про загальні правила взаємодії, а зібрати та описати практику надання правничої допомоги людям з інвалідністю, яка є і в системі БПД і у недержавних надавачів, та акцентувати на розробці стандартів надання правничої допомоги особам, позбавленим дієздатності.

ВТОРИННА ДОПОМОГА ДЛЯ ОСІБ ІЗ ПОРУШЕННЯМИ СЛУХУ

В Законі наявна лише одна норма стосовно створення додаткових умов для надання послуг людям з інвалідністю, і, до речі, ця норма також з'явилася лише в останній редакції Закону від третього серпня 2023 року. У разі, якщо суб'єкт права на вторинну допомогу має порушення слуху, центр з надання БПД має залучити перекладача/-ку жестової мови коштом державного бюджету.

На рівні [нормативного акту](#) не передбачена можливість залучення перекладача/-ки жестової мови для усіх категорій отримувачів вторинної допомоги. Регіональні центри з надання БПД залучають перекладача жестової мови для суб'єктів, визначених у пунктах 3–7 частини першої та частиною другою статті 14 Закону, місцеві центри з надання БПД залучають перекладачів суб'єктам, визначеним пунктами 1– 2–4, 8–16 частини першої та частиною другою статті 14 Закону. У частині першій статті 14 визначено 29 категорій отримувачів вторинної допомоги.

Незрозуміло, яким чином буде залучатися перекладач/-ка жестової мови, наприклад для:

- ветеранів з порушеннями слуху (підпункт 17);
- для осіб, які постраждали від торгівлі людьми (підпункт 21);
- для осіб, які постраждали від домашнього насильства (підпункт 22);
- для інших категорій.

Є надія, що, все ж таки, перекладачі/-ки жестової мови залучаються для усіх категорій осіб з порушеннями слуху, які визначені у статті 14 Закону, і така ситуація пов'язана із невчасними змінами до нормативно-правових актів, однак це питання має бути врегульоване. Крім того, з аналізу

чинних нормативно-правових актів не вдалося встановити розмір винагороди перекладача/-ки, а також, чи наявна компенсація витрат на їхній проїзд. У 2016 році урядом прийнято постанову, де було зазначено, що «до законодавчого врегулювання відповідних питань» центрам з надання БПД дозволено залучати перекладачів/-ок (сурдоперекладачів/-ок) та укладати з ними договори про надання послуг з перекладу. Питання оплати послуг перекладачів/-ок (сурдоперекладачів/-ок) прописані двома підпунктами у [Постанові КМУ](#), яка стосується використання бюджетних коштів для оплати послуг та витрат адвокатів/-ок.

В цій Постанові детально розписано, як розраховується винагорода адвокатів/-ок та медіаторів/-ок, яким чином враховуються їхні витрати на проїзд, однак питання оплати послуг перекладачів/-ок визначено лише дуже узагальнено: оплата здійснюється центрами БПД на підставі укладених договорів щодо надання послуг перекладу. За інформацією Координаційного центру, наданою під час інтерв'ювання, станом на середину вересня 2023 року, нормативно-правовий акт щодо залучення перекладачів/-ок жестової мови та врахування зазначених організаційних питань вже розроблено і наразі відбувається процес його погодження.

Вище було описано гарантії законодавства щодо залучення перекладачів/-ок жестової мови на рівні вторинної допомоги. Під час отримання первинної допомоги – не існує жодних законодавчих гарантій щодо надання такої підтримки. За даними державної системи БПД, які будуть наведені у Розділі 2, перекладачі/-ки жестової мови залучаються для надання і первинної, і вторинної допомоги людям з порушеннями слуху. На рівні первинної допомоги це питання здебільшого вирішується шляхом співпраці з громадськими організаціями.

Жестомовні особи повинні отримати законодавчі гарантії наявності послуг з перекладу в разі потреби в правничій допомозі – як на рівні первинної, так і вторинної допомоги. У наступних розділах буде йтися про те, що часто люди з порушеннями слуху звертаються за правничою допомогою, самотійно залучивши перекладача/-ку жестової мови. Вважаємо, що тягар пошуку перекладача/-ки жестової мови для отримання правничої допомоги точно не повинен лягати на людину з порушеннями слуху.

Не всі жестомовні особи, справи за участі яких розглядаються в судовому порядку, мають право на безоплатну вторинну правничу допомогу. Процесуальне законодавство містить окремі норми стосовно залучення перекладачів/-ок жестової мови. У цьому дослідженні немає окремого акценту на питання доступу до правосуддя людей з інвалідністю, проте оцінюючи можливості людей з порушеннями слуху отримати доступну правову допомогу, неможливо оминати увагою наявні норми.

[Цивільний](#) (стаття 75), [Господарський](#) (абзац 2 статті 72) процесуальні Кодекси та Кодекс [адміністративного](#) судочинства (частина 2, абзац 2

статті 71) визначають, що участь перекладача/-ки, що володіє технікою спілкування з глухими, німими чи глухоніми, є обов'язковою під час розгляду справи, одним з учасників/-ць якої є особа з порушенням слуху. У [кримінальних провадженнях](#) – у разі необхідності перекладу пояснень, показань або документів – сторони кримінального провадження або слідчий суддя чи суд залучають відповідного перекладача/-ку (сурдоперекладача/-ку), що має право одержати винагороду за виконаний переклад та відшкодування витрат, пов'язаних із його / її залученням до кримінального провадження (стаття 68).

З інших статей [Кодексу](#) можна встановити, що витрати на переклад забезпечуються коштом державного бюджету. У Кодексі України про адміністративні правопорушення немає деталізації щодо перекладача/-ки жестової мови, проте зазначено, що перекладач/-ка призначається органом (посадовою особою), в провадженні якого перебуває справа про адміністративне правопорушення. Питання оплати послуг перекладача/-ки врегульовані окремою [Постановою КМУ](#) для кримінальних проваджень та справ щодо адміністративних правопорушень. Розмір винагороди перекладача/-ки, якщо виконана робота не є його / її службовим обов'язком, за годину надання послуг з усного перекладу складає 15 відсотків прожиткового мінімуму для працездатних осіб. До розміру винагороди додатково застосовуються регіональні коефіцієнти, але загальний розмір виплати не може перевищувати трикратного розміру прожиткового мінімуму для працездатних осіб. Передбачені й компенсації витрат на проїзд в інший населений пункт та на оренду житла.

Вітаючи прагнення держави зробити правосуддя більш доступним для людей з порушеннями слуху, неможливо не звернути увагу на іншу проблему – недостатню кількість перекладачів/-ок жестової мови. На офіційній сторінці Державної судової адміністрації України надано [посилання](#) на [реєстри](#) перекладачів/-ок жестової мови Українського товариства глухих та Всеукраїнської асоціації перекладачів жестової мови та людей з інвалідністю. На сторінці УТОГ зазначено: «Лише окремим перекладачам жестової мови надано право перекладу в юридичній сфері. Це перекладачі жестової мови, які є посадовими особами УТОГ та несуть відповідальність за свої дії». Більш детальної інформації щодо інших критеріїв, наприклад проходження відповідних курсів щодо використання юридичної термінології, не було знайдено. Станом на 10.05.2023 р. в цьому реєстрі 79 перекладачів/-ок не мають право надавати юридичні послуги, а 126 – мають. У реєстрі перекладачів/-ок жестової мови наявна інформація про 42 перекладачі/-ки – без уточнення про можливості роботи у правовій сфері. Така кількість осіб, особливо враховуючи, що ці перекладачі/-ки працюють у різних сферах, є недостатньою.

На сьогодні залучення перекладачів/-ок жестової мови, які працюють в громадських організаціях, є єдиним способом зробити правосуддя доступним для людей із порушеннями слуху. Таке рішення навряд чи можна назвати правильним, але необхідно провести окреме дослідження щодо тієї ситуації, яка складається зараз. Наприклад, як мінімум, прове-

сти опитування з-поміж тих перекладачів/-ок, які зараз надають допомогу у правовій сфері, та тих осіб з порушеннями слуху, які отримували правові послуги за допомогою перекладача/-ки жестової мови. За результатами такої оцінки можуть бути ухвалені різні рішення, наприклад щодо підвищення спроможності тих перекладачів/-ок, які вже надають послуги, або щодо наявності відповідних фахівців/-чинь у штаті системи БПД та правосуддя.

СТРУКТУРА БПД

Суб'єктами надання безоплатної вторинної правничої допомоги є центри з надання безоплатної правничої допомоги та адвокати, що входять до Реєстру адвокатів, які надають таку допомогу.

Координаційний центр з надання правової допомоги [утворено](#) з метою формування та забезпечення функціонування ефективної системи безоплатної правової допомоги, забезпечення її доступності та якості. У положенні «Про Координаційний центр» не виокремлено функцій щодо оцінки доступності правничих послуг для людей з інвалідністю чи інших вразливих категорій населення.

Центри з надання БПД [надають](#) як первинну, так і вторинну допомогу на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Завдань у центрів з надання БПД – чимало, і окрім надання первинної та вторинної допомоги, існує й завдання щодо проведення просвітницьких заходів, розповсюдження правової інформації тощо.

Регіональні та місцеві центри з надання БПД мають забезпечувати вивчення потреб та рівня задоволеності осіб, які звертаються щодо надання вторинної допомоги. Ця діяльність провадиться через заповнення клієнтами/-ками типової анкети після відвідування центру, де немає питань про, власне, потреби клієнтів/-ок у правничій допомозі.

[Типовому положенню](#) бракує норм, які б гарантували створення умов доступності у приміщеннях, де розміщуються центри з надання БПД, залучення перекладачів/-ок жестової мови для надання усіх видів правничої допомоги, поширення інформації про послуги, які надаються центрами з надання БПД у різних доступних форматах. Моніторинг діяльності місцевих центрів з надання БПД не передбачає оцінювання доступності надання правничої допомоги людям з інвалідністю.

Регіональні центри, юрисдикція яких поширюється на території понад двох областей, а також Автономної Республіки Крим, міст Києва, Севастополя та на місцеві центри з надання БПД, мають забезпечувати роботу консультаційних пунктів доступу до БПД, а також «забезпечують відвідування осіб, зокрема одиноких, старшого віку, з обмеженими фізичними можливостями, за місцем їх перебування, а також осіб, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі, на базі загальних та спеціальних служб підтримки постраждалих осіб».

За адресною БПД (за місцем проживання / перебування людини) можна звернутися усно, зокрема й через єдиний телефонний номер системи надання БПД (0-800-213-103) або письмово. Адресна допомога може надаватися самотнім особам, особам старшого віку, особам з інвалідністю за місцем їхнього проживання чи перебування. Після отримання звернення, з клієнтом/-ою попередньо узгоджується місце, дата та час надання йому або їй такої допомоги. Незрозуміло для чого, але працівникам/-цям БПД за згоди [рекомендується](#) залучити до відвідування клієнта/-ки представника/-цю органу місцевого самоврядування (ОТГ), соціальної служби або дільничного офіцера/-ку поліції. В такому разі в [Методичних рекомендаціях](#) варто вказати, що участь третіх осіб під час надання БПД за місцем проживання чи перебування особи має попередньо узгоджуватися з клієнтом/-кою, а в разі, якщо клієнт/-ка не погоджується на участь третіх осіб, вони не залучаються до зустрічі.

Попри те, що у [Порядку надання правової допомоги](#) немає додаткових вимог щодо надання правничої допомоги людям з інвалідністю, в межах використання задекларованих норм на практиці, така допомога може бути доступною для людей з інвалідністю.

Наприклад, під час надання первинної допомоги:

- працівник/-ця Центру з надання БПД з'ясовує, у якій формі та в який спосіб клієнту/-ці зручно отримати БПД (усно або письмово);
- потрібно надавати інформацію, консультації та роз'яснення у простій, доступній і зрозумілій формі;
- письмова консультація має відповідати чіткій структурі⁶;
- працівник/-ця БПД інформує (пропонує) клієнту/-ці оцінити якість за допомогою заповнення анкети / опитування.

У «[Примірній анкеті опитування](#)» є загальні питання щодо зручності. Цю анкету варто доповнити підрозділом, який би могли заповнювати люди з інвалідністю, де варто поставити запитання щодо (не)доступності приміщення, залучення перекладача/-ки жестової мови, надання письмових консультацій у доступному форматі тощо.

Останніми роками система БПД приділяє значну увагу наданню первинної допомоги у телефонному режимі та онлайн (через телеграм). Опитування клієнтів/-ок, які отримали правничу допомогу за допомогою сучасних комунікаційних технологій, також мало б включати запитання, пов'язані із доступністю чи недоступністю наданих послуг.

6 8) Консультації/роз'яснення з правових питань надає клієнту у письмовій формі протягом 10 днів з моменту звернення та дотримується такої структури: суть питання, з яким звертається клієнт; посилання на акти законодавства; судову практику (аналіз практики та узагальнення органів судової влади у разі їх наявності); роз'яснення уповноважених державних органів (за необхідності); зразки документів, цивільно-правових договорів тощо (за необхідності); пропозиції щодо можливих варіантів вирішення питання, з яким звернувся клієнт, у тому числі альтернативних способів (за наявності); висновок/рекомендацію для вирішення правового питання // Наказ Координаційного центру з надання правової допомоги від 28.01.2019 № 2.

Відповідно до [Методичних рекомендацій](#) для працівників/-ць місцевих центрів, заява про надання вторинної допомоги складається клієнтом / представником клієнта/-ки, однак якщо клієнт / представник клієнта не може скласти заяву про надання вторинної допомоги самостійно, то працівник/-ця відділу має допомогти йому у складенні такої заяви. Тут складно зрозуміти, що мається на увазі під формулюванням «якщо клієнт / представник клієнта не може скласти заяву самостійно». Рекомендується зазначити, що допомога може надаватися не лише у складанні, а й у написанні заяви для клієнтів/-ок, які з певних причин не можуть зробити це самостійно.

[Правила етичної поведінки](#) працівників/-ць системи БПД не містять додаткових рекомендацій щодо спілкування у випадках, коли клієнтом/-кою є людина з інвалідністю. Йдеться не про необхідність затвердження окремих правил етичної поведінки, а втім, надати певну кількість рекомендацій все ж таки варто. По-перше, щодо правил комунікації безпосередньо з людиною, а не її супроводжуючим; по-друге, щодо заборони торкатися людини чи її допоміжних засобів без дозволу такої людини, а по-третє, щодо способів комунікації у разі неможливості використовувати звичні способи тощо.

Одним з кроків наближення БПД до людей, які з тих чи інших причин не можуть отримати правничу допомогу в центрах з надання БПД, є організація роботи консультаційних пунктів з надання БПД. Такі пункти [організуються](#) «для вразливих категорій осіб, зокрема осіб з інвалідністю, людей похилого віку або з обмеженими фізичними можливостями, одиноких осіб, осіб, які перебувають в місцях несвободи, ветеранів війни, осіб, які постраждали від домашнього насильства та насильства за ознакою статі, дітей, внутрішньо переміщених осіб, осіб, які проживають або перебувають у віддалених населених пунктах, у тому числі сільській, гірській місцевостях, віддалених районах міст тощо».

Робота консультаційних пунктів забезпечується в приміщеннях органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ (організацій, закладів), громадських та волонтерських організацій тощо. Консультаційний пункт, відповідно до потреби осіб в отриманні БПД, може діяти на постійній або тимчасовій основі. Важливим є те, що на постійній основі робота консультаційних пунктів має забезпечуватися в приміщеннях:

- геріатричних пансіонатів;
- будинків-інтернатів для громадян/-ок похилого віку та осіб з інвалідністю; територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг);
- центрів надання адміністративних послуг;
- управлінь праці та соціального захисту населення;
- територіальних органів Пенсійного фонду України тощо.

До самого Порядку складно надати якість додаткові зауваження чи пропозиції, оскільки все достатньо чітко прописано і щодо вивчення потреби в правничій допомозі, і щодо інформування про роботу консультаційних пунктів. Проте важливо зрозуміти, наскільки ця робота реалізується на практиці, особливо у віддалених населених пунктах та інтернатних закладах (це питання не досліджувалося в межах цієї роботи).

СТАНДАРТИ ЯКОСТІ

Стандарт якості надання вторинної допомоги у кримінальному процесі не містить жодних додаткових інструкцій для адвокатів/-ок, у разі коли вони надають правничу допомогу людині з інвалідністю. Важливо було б передбачити дії адвоката/-ки у випадках, коли людина з психічними або інтелектуальними порушеннями не може повною мірою усвідомлювати стандартні роз'яснення адвокатів/-ок.

Стандарт якості надання вторинної допомоги у цивільному, адміністративному процесах та в умовах представництва у кримінальному процесі містить деякі вимоги, що стосуються людей з інвалідністю. Зокрема у разі, якщо клієнт/-ка не має можливості самотійно пересуватися (особи з інвалідністю), конфіденційне побачення з адвокатом/-кою відбувається у зручному для клієнта/-ки приміщенні. До цього пункту варто додати, що у такому разі зустрічі з адвокатом/-кою можуть відбуватися за допомогою відеозв'язку, а також адвокат/-ка, за згоди клієнта/-ки, має клопотати про проведення судових засідань у відеорежимі. Стандартом передбачено, що адвокат/-ка має інформувати Центр про необхідність залучення перекладача/-ки. Додатково, у разі якщо адвокат/-ка встановив/ла, що законний представник/-ця діє всупереч інтересам клієнта/-ки, визнаного/ї недієздатним/ою або дієздатність якого/ї обмежена, адвокат/-ка вживає всіх доступних заходів для захисту законних прав та інтересів клієнта/-ки, зокрема повідомляє органи опіки та піклування, правоохоронні органи тощо.

Оскільки чинне законодавство вже передбачає можливість особи, яку позбавлено дієздатності, звертатися до суду щодо поновлення дієздатності, а також щодо залучення адвокатів/-ок системи БПД у разі судового розгляду примусової госпіталізації до закладу з надання психіатричної допомоги та судових справах щодо дієздатності, то варто, з урахуванням міжнародних стандартів, доопрацювати стандарти якості надання правничої допомоги в частині вимог до адвокатів/-ок, які надають правничу допомогу людям з інтелектуальними та психічними порушеннями.

Вищеназвані вимоги стандарту якості щодо людей з інвалідністю такі ж самі й для працівників/-ць місцевих центрів з надання БПД під час надання вторинної допомоги. Надані вище рекомендації щодо удосконалення стандартів надання вторинної правничої допомоги адвокатами/-ками також актуальні й для надання правничої допомоги працівниками/-цями місцевих центрів з надання БПД.

Моніторинг дотримання адвокатами/-ками [стандартів якості](#) надання вторинної допомоги передбачає спостереження за роботою адвоката/-ки в суді, інтерв'ювання суб'єкта права на вторинну допомогу та перевірки актів адвокатів/-ок. Вбачається, що обов'язковій перевірці підлягають адвокати/-ки, які надають вторинну допомогу особам, «які через свої фізичні або психічні вади не можуть самі реалізувати своє право на захист або не володіють мовою, якою ведеться кримінальне провадження»⁷. Такі перевірки входять до річного плану та здійснюються шляхом перевірки достовірності інформації, наданої адвокатами/-ками.

Проведення обов'язкової перевірки, коли учасниками/-цями процесу є зазначені категорії людей, є важливим, проте незрозуміло, чому ця норма передбачена тільки для окремих справ. Вищеназвані категорії людей можуть бути учасниками/-цями цивільного та адміністративного процесу, тому достовірність інформації від адвокатів/-ок має перевірятися у всіх процесах.

У [формах](#) для опитування отримувачів/-ок вторинної допомоги необхідно передбачити додаткові питання для людей з інвалідністю, зокрема щодо присутності перекладача/-ки жестової мови на всіх зустрічах з адвокатом/-ою; щодо коректної комунікації адвоката/-ки з людиною з інвалідністю; щодо того, чи адвокат/-ка спілкувався/лася безпосередньо з людиною з інвалідністю чи з її супроводжуючим/-ою; чи вживав/ла адвокат/-ка заходи щодо створення умов для людей з інвалідністю: перенесення судових засідань в доступні приміщення, проведення суду в режимі відеоконференції тощо.

Щодо моніторингу надання правничої допомоги працівниками/-цями центрів з надання БПД, у відкритому доступі знайдено лише [методичні рекомендації моніторингу місцевих центрів з надання БПД](#). Такий моніторинг здійснюється регіональним Центром з надання БПД. Як йшлося раніше, відповідно до Закону, для здійснення представництва інтересів осіб, які мають право на вторинну допомогу, у суді, зокрема щодо «представництва малолітніх чи неповнолітніх осіб та осіб, які визнані судом недієздатними чи дієздатність яких обмежена», Центр з надання БПД може уповноважити свого працівника/-цю. Якщо працівники/-ці місцевих центрів з надання БПД представляють інтереси людей з інвалідністю, для перевірки їхньої діяльності мають використовуватися додаткові критерії. Тож при доопрацюванні відповідних нормативно-правових актів необхідно передбачити додаткові критерії оцінювання.

І насамкінець, варто переглянути нормативно-правові акти в частині термінології, зокрема відмовившись від терміну «особа з обмеженими фізичними можливостями», який досі можна побачити в окремих нормативно-правових актах.

⁷ У частині 2 статті 52 Кримінального процесуального кодексу України зазначено, що обов'язкова участь захисника забезпечується у кримінальному провадженні щодо осіб, які внаслідок психічних чи фізичних вад (німі, глухі, сліпі тощо) не здатні повною мірою реалізувати свої права – з моменту встановлення цих вад, а також щодо осіб, які не володіють мовою, якою ведеться кримінальне провадження, – з моменту встановлення цього факту.

ЗАМІСТЬ ВИСНОВКІВ

Національне законодавство про правничу допомогу містить окремі норми щодо створення умов для надання правничої допомоги людям з інвалідністю. Державна система БПД за останні роки зробила низку кроків, які наближають правничу допомогу для людей з інвалідністю. В такому випадку мова йде про прийняття НПА, які регулюють роботу консультаційних пунктів доступу до БПД, можливість надавати правничу допомогу за місцем проживання / перебування людини, а також функціонування різних каналів доступу до БПД (телефон, телеграм-месенджер).

Не залишилися поза увагою й останні зміни щодо збільшення фінансового порогу для вторинної допомоги людям з інвалідністю, можливість звертатися особам, які визнані недієздатними або дієздатність яких обмежена за окремими видами правничої допомоги, залучення перекладачів/-ок жестової мови для надання вторинної правничої допомоги людям з порушеннями слуху, можливість подавати електронне звернення про вторинну допомогу тощо.

Однак попри поступові зміни, законодавство не усуває усіх перешкод, які можуть завадити дівчатам та жінкам з інвалідністю отримати правничу допомогу на рівні з іншими:

- існують дискримінаційні норми щодо надання правничої допомоги лише з окремих питань особам, які позбавлені дієздатності та дієздатність яких обмежена судом;
- залучення перекладачів та перекладачок жестової мови передбачено лише на етапі надання вторинної правничої допомоги;
- формати звернень за первинною правничою допомогою до різних надавачів є неоднаковими, що ускладнює отримання такої допомоги;
- неоднозначним є розуміння того, які саме доходи людини з інвалідністю будуть враховуватися під час прийняття рішення про надання чи відмову у наданні вторинної допомоги;
- залишається багато відкритих питань щодо надання правничої допомоги для людей з порушеннями слуху та їхнього доступу до правосуддя.

Нормативно-правовим актам, які регулюють діяльність Координаційного центру з надання правової допомоги та центрів з надання БПД, бракує: чітких вимог, які б гарантували створення умов архітектурної доступності у приміщеннях, де розміщуються центри з надання БПД; залучення перекладачів/-ок жестової мови для надання усіх видів правничої допомоги; поширення інформації про послуги, які надаються центрами з надання БПД у різних доступних форматах.

Державній системі БПД варто надавати більше уваги питанням оцінки потреб та фактичної доступності правничої допомоги для людей з ін-

валідністю. Найкращим варіантом буде доповнити наявні оцінювальні форми (анкети, опитувальники) запитаннями, які можуть дати відповіді щодо доступності чи недоступності правничої допомоги для різних груп населення, як-от про доступність приміщень, переклад жестовою мовою, коректне спілкування, різні способи надання інформації тощо.

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 дієздатності, 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 необхідно узагальнити.



РЕКОМЕНДАЦІЇ

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 з метою встановлення ідентичних вимог щодо розгляду звернень про первинну правничу допомогу для органів виконавчої влади та 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 прийняття рішення про надання чи відмову у наданні вторинної правничої допомоги;
- доповнити частину першу статті 14 новим пунктом, що передбачить для людей з інвалідністю змогу отримати, незалежно від рівня доходу, вторинну правничу допомогу з питань, що стосуються інвалідності.

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 правової допомоги та ліквідацію Центру правової реформи й 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 із надання правничої допомоги з цих питань.

Міністерству юстиції України:

- передбачити можливість подання звернень про надання вторинної допомоги через електронні особисті кабінети, зокрема через сервіс «Дія»;
- в 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 доступності у приміщеннях, де розміщуються центри з надання БПД, залучення перекладачів/-ок жестової мови для надання 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 із 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».

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 пра-

цівників структурних підрозділів регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги» в частині встановлення обов'язкового навчання для працівників та 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 / перебування особи;
- внести зміни до «Примірної анкети опитування клієнтів місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги» (Наказ Координаційного центру з надання БПД від 26.04.2017 № 145), доповнивши її підрозділом, який би могли заповнювати люди з інвалідністю, де також варто поставити запитання щодо (не)доступності приміщення, залучення перекладача/-ки жестової мови, надання письмових консультацій у доступному форматі тощо. Передбачити питання щодо доступності правничої допомоги, яка б надавалася через телефонну гарячу лінію та 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».

Координаційний центр з надання правової допомоги, державна судова адміністрація України, інші зацікавлені сторони:

- проаналізувати практику залучення перекладачів і перекладачок жестової мови під час надання правничої допомоги та під час участі людей з порушеннями слуху в судових справах. Підготувати рекомендації для покращення ситуації.

Розділ

2.

Аналіз доступу до отримання правничої допомоги на практиці

ПЕРВИННА ПРАВНИЧА ДОПОМОГА ВІД ОРГАНІВ ЦЕНТРАЛЬНОЇ ВЛАДИ

Згідно з Законом первинну правничу допомогу мають надавати, зокрема, центральні органи виконавчої влади. У межах дослідження щодо можливості отримання первинної допомоги проаналізована інформація з сайтів чотирьох Міністерств та направлено запити про надання безоплатної первинної правової допомоги до шести Міністерств з питань, пов'язаних з інвалідністю. У запитах були поставлені запитання відповідно до компетенції кожного з шести Міністерств.

Значна кількість бар'єрів, а саме недоступність інфраструктури та приміщень, недоступність інформації, відсутність можливості спілкуватися жестовою чи спрощеною мовою – можуть не дозволити людям з інвалідністю отримати правничу допомогу від органів влади, тому в цьому дослідженні ціллю було не лише перевірити відповідну роботу Міністерств, а й те, чи існує можливість направити звернення на електронну адресу (або через форму для електронного звернення на сайті), що для багатьох людей з інвалідністю є значно зручнішим та доступнішим варіантом.

У зверненнях було окремо наголошено на проханні надіслати відповідь у форматі Word, що також мало стати частиною перевірки доступності інформації. Всі шість відповідей надійшли у форматі PDF, з прочитанням якого можуть виникнути труднощі у користувачів та користувачок програм екранного доступу. Варто також звернути увагу, що часто у PDF-форматі надсилали фото документів, які взагалі не можливо прочитати за допомогою програм екранного доступу. Терміни відповідей були дуже різними – від 3 до 30 днів.

Міністерство соціальної політики України у розділі [«Безоплатна правова допомога»](#) вказує електронну пошту та адресу Міністерства, куди можна надсилати запити на отримання первинної допомоги. Повідомляється про призупинення передбаченого особистого прийому громадян/-ок ще з 2020 року з причини поширення COVID-19. Інформація про відновлення особистого прийому громадян/-ок із питань надання первинної допомоги відсутня, хоча на сайті Мінсоцполітики наявна [інформація про ведення особистого прийому](#) громадян/-ок Міністеркою та заступниками/-цями у 2023 році. До Мінсоцполітики направлено звернення з проханням надати роз'яснення та консультацію з питання отримання соціальної послуги супроводу під час інклюзивного навчання. Отримана від Нацсоцслужби відповідь⁸ (наше звернення за первинною допомогою Мінсоцполітики перенаправило до Національної соціальної сервісної служби України) навряд чи може вважатися повноцінним роз'ясненням із питань організації соціальної послуги. Майже на чотирьох сторінках тексту процитовані норми з законів та нормативно-правових актів. Окрім роз'яснення про те, хто може бути асистентом/-кою дитини, на інші

питання чіткої та зрозумілої відповіді, з якої б людина могла побудувати, власне, алгоритм дій, – отримано не було.

Міністерство охорони здоров'я України ще у 2011 році затвердило [Порядок надання безоплатної первинної правової допомоги у МОЗ України](#), до якого з 2011 року жодного разу не вносилося змін. Цим Порядком передбачена змога надсилання або подання звернень до МОЗ України, а також організація особистого прийому громадян/-ок для надання первинної допомоги. На офіційному сайті наявна [інформація](#) про електронну та звичайну адресу, куди можна надсилати звернення, а особистий прийом Міністерство обіцяє поновити після закінчення карантинних заходів, пов'язаних з COVID-19.

До МОЗ України направлено звернення з проханням надати роз'яснення та консультації стосовно медичних протипоказань, за наявності яких особа з інвалідністю по слуху не може бути допущена до керування транспортними засобами. Окрім оперативності відповіді⁹, варто відзначити зрозумілість та повноту наданої інформації. Міністерство також цитує норми НПА, але лише ті, які безпосередньо стосуються предмета звернення. Після опису документів є посилання на їхню повну електронну версію, наприкінці відповіді – надано інформацію про можливості отримати правничу допомогу від системи БПД.

Міністерство юстиції України на сторінці [«Безоплатна правова допомога»](#) надає детальну інформацію про систему безоплатної правничої допомоги в Україні, а також повідомляє адреси (електронну та звичайну) для надсилання звернень до Міністерства. Мін'юст – єдине з проаналізованих міністерств, де є [форма електронного звернення](#), що передбачає змогу обрати тип звернення щодо отримання первинної допомоги. До цього Міністерства направлено звернення з проханням надати консультації та роз'яснення з питання реєстрації громадської організації людей з інвалідністю. Мін'юст надав роз'яснення¹⁰ із зазначеного питання. На прикладі відповіді Мін'юсту можна відслідкувати проблему відсутності стандартів надання роз'яснень з правничих питань: в одній частині листа роз'яснюється різниця між громадським об'єднанням та громадською спілкою, а в іншій – зазначено, що перелік документів для реєстрації визначено у такій-то статті такого-то закону, і цей перелік необхідно знайти самостійно.

Міністерство освіти і науки України обмежилось [загальним інформуванням](#) про надання правничої допомоги без інформації про адреси, куди можна надсилати звернення про надання первинної допомоги. На сторінці є посилання на [графік](#) особистого прийому громадян/-ок, також надана дуже узагальнена інформація про правила проведення прийому громадян/-ок. Доклавши зусиль, у розділі «Контакти» можна знайти

9 Лист Міністерства охорони здоров'я України від 19.09.2023 № 25-04/19/44657/0/1-23//9234-зв

10 Лист Міністерства юстиції України від 04.10.2023 № 129875/X-31272/19.2

електронну адресу Міністерства, на яку, теоретично, можна надіслати звернення про надання первинної допомоги.

До МОН України було направлено звернення з проханням надати роз'яснення та консультацію з питання організації інклюзивного навчання для дітей з інвалідністю по зору. Відповідь МОН України¹¹ є неповною. Є сумніви щодо достатності отриманої інформації у разі, якщо батьки дитини хочуть зрозуміти алгоритм дій для отримання доступу до інклюзивного навчання своєї дитини. У зверненні не було поставлено запитань щодо ролі інклюзивно-ресурсних центрів (надалі – ІРЦ) в організації інклюзивної освіти, однак, по суті, роль цих центрів є визначальною. Жодного слова про необхідність звернутися до ІРЦ у відповіді МОН України немає. Серед документів, які необхідно подати, зазначений висновок про комплексну (чи повторну) психолого-педагогічну оцінку розвитку особи, проте де цей висновок отримати – Міністерство не повідомляє. На запитання щодо тих умов, які мають бути створені для навчання дитини з інвалідністю по зору, Міністерство відповіді не надало. Щодо цього питання Міністерство мало б повідомити, що, напрями, рівень та обсяг підтримки дитини з особливими освітніми потребами в освітньому процесі, включно з обсягом психолого-педагогічних та корекційно-розвиткових послуг, визначається ІРЦ за результатами комплексної оцінки.

МОН України викладає на своєму сайті готові роз'яснення з різних питань. Наприклад, на сайті є підрозділ [«Інклюзивне навчання»](#), де зібрана різноманітна інформація про навчання дітей з особливими освітніми потребами. Важливо, що публікується інформація у форматі «питання – відповіді». Більшість інформації викладено в текстовому форматі, що дозволить з нею ознайомитися різним користувачам/-кам. З іншого боку, підрозділ [«Просто про інклюзивну освіту»](#) має матеріали у форматі малюнків, що не дозволяє користувачам/-кам програм екранного доступу зчитати їх. Є певні сумніви щодо регулярного оновлення інформації. Наприклад, на сторінці [«Вступ осіб з ООП до закладів вищої освіти»](#) надається інформація про додаткові умови для складання зовнішнього незалежного оцінювання, проте не зрозуміло, чи ця інформація є актуальною для літа 2023 року, коли тестування відбувалося у форматі національного мультипредметного тесту.

Вітаючи прагнення Міністерства надавати роз'яснення з різноманітних питань, що можуть виникати, наприклад, у батьків дітей з інвалідністю, в абітурієнтів/-ок з інвалідністю або інших категорій громадян/-ок, варто, втім, звернути увагу на декілька моментів:

- по-перше, необхідно оновлювати відповідну інформацію;
- по-друге, дотримуватися стандартів доступності інформації, що дозволить безперешкодно ознайомлюватися з нею різним категоріям людей з інвалідністю;

- по-третє, не вистачає більш розгорнутих роз'яснень, а отже, людині доведеться особисто звертатися за додатковою інформацією до органів влади або шукати її на інших ресурсах. Для цього важливо надавати не лише загальні пояснення, а й більш детальні дані: зразок заяви, термін розгляду заяви, перелік документів, які необхідно подати; куди і як оскаржувати відмови тощо.

У Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України попросили роз'яснень щодо можливих дій громадянина, який виявив, що у його населеному пункті відкрито недоступний для людей з інвалідністю об'єкт. Міністерство у своїй відповіді¹² не надало запитуваних роз'яснень. Окрім цитування норм законів та державних будівельних норм, у відповіді Міністерства нічого немає. Людина з інвалідністю, яка б звернулася з проханням роз'яснити можливість оскарження будівництва недоступного об'єкту, змушена буде шукати відповіді на свої питання деінде.

Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України отримало звернення щодо надання роз'яснень та консультацій щодо порядку отримання тимчасового житла для осіб з інвалідністю з-поміж ВПО, яке є доступним для осіб з інвалідністю, які пересуваються на кріслах колісних. Жодного слова у відповіді не було про доступне житло для осіб з інвалідністю, що пересуваються на кріслах колісних. У відповіді Міністерства¹³ були загальні посилання на різні нормативно-правові акти про права ВПО щодо отримання тимчасового житла. «До заяви додаються документи, визначені пунктом 12 Порядку формування фондів житла, призначеного для тимчасового проживання...» – це частина цитати з відповіді, а отже, навіть перелік документів необхідно знайти самостійно у відповідній постанові КМУ. Відповідь цього міністерства абсолютно не відповідає змісту звернення та не містить жодної інформації про доступне житло для ВПО з інвалідністю, тоді як проведення напівструктуровані інтерв'ю з надавачами правничої допомоги показали, що звернень саме від ВПО наразі дуже багато, зокрема й від ВПО з інвалідністю із запитом про доступне житло.

Експеримент, проведений у межах цього дослідження, показав, що отримати якісну первинну правничу допомогу від міністерств, надіславши ці запити на наявні електронні адреси, дуже складно. Зроблені у цьому дослідженні висновки щодо змісту відповідей на звернення про надання первинної правничої допомоги, звісно, можна піддати сумніву. Кожна людина має різний досвід обробки отриманої інформації. Можна припустити, що для людини, яка має досвід захисту своїх прав, цілком достатньо посилань на нормативно-правові акти. Швидше за все, якщо людина звернулася до міністерства за роз'ясненням, вона не має доступу до законодавства, або мова законодавства є незрозумілою для неї.

¹² Лист Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України від 10.10.2023 № 6504/30/ЗВГ-23

¹³ Лист Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 15.09.2023 № 22/Х-18257-4.3-9939

В цьому контексті центральним органам виконавчої влади важливо працювати над підготовкою роз'яснень з правових питань та розміщувати їх у відкритому доступі, незалежно від наявності чи відсутності запитів. Наприклад, якщо затверджено новий стандарт соціальної послуги, варто максимально поширити цю інформацію; залишити її в розділі на сайті, де її буде легко знайти; підготувати цю інформацію у різних форматах; вносити зміни в роз'яснення, якщо відбулися зміни в законодавстві.

Крім того, важливо розробити стандарт публікації роз'яснень з правових питань, який би дозволив зрозумілою мовою донести інформацію до отримувачів та отримувачок правничої допомоги. Зворотний зв'язок під роз'ясненнями на сайтах міг би показати, наскільки вже наявні роз'яснення є зрозумілими для людей, які їх шукають. Щобільше, держава має хоча б почати працювати над викладом інформації у форматі легкого читання, який потрібен людям з інтелектуальними порушеннями.

МОЖЛИВОСТІ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ ВІД СИСТЕМИ БПД

За [інформацією](#) Міністерства юстиції України на липень 2023 року, система БПД складається з:

- Координаційного центру з надання правової допомоги;
- 16 регіональних центрів з надання безоплатної вторинної допомоги;
- 62 місцевих центрів з надання безоплатної вторинної допомоги;
- 504 бюро правової допомоги;
- 5 правових клубів «Pravokator».

Правову допомогу клієнтам/-кам надають понад 1,1 тис. штатних юристів/-ок системи надання БПД; Реєстр адвокатів охоплює 8664 адвокати/-ки. [Мін'юст повідомляє](#), що з 24 лютого 2022 року центри з надання БПД не припиняли своєї роботи, й до 1 липня 2023 року зареєстровано понад 742,6 тис. звернень; з них – у понад 679,9 тис. випадків було надано первинну допомогу, а у понад 62,6 тис. – вторинну.

Слід віддати належне державній системі БПД, яка постійно розвивається і на сьогодні пропонує кілька різних способів отримання правничої допомоги:

- зателефонувати на єдиний контактний телефонний номер, зокрема й через телеграм¹⁴;

¹⁴ Для дзвінків з України – можна зателефонувати до контактного центру системи БПД за номером: 0 800 213 103 (дзвінки безкоштовні); для дзвінків з-за кордону: +38 (044) 363 10 41 (вартість дзвінка з-за кордону за тарифами оператора зв'язку); зателефонувати в телеграмі: <https://t.me/+380677213103>.

- письмові звернення¹⁵;
- прочитати готові консультації¹⁶;
- звернутися в найближче бюро з надання БПД¹⁷;
- відвідати виїзний консультаційний пункт доступу¹⁸;
- отримати допомогу вдома в рамках надання адресної правничої допомоги¹⁹.

У першому розділі було проаналізовано брак розрахунку доходів людини з інвалідністю: людина може мати інший дохід, окрім державної соціальної допомоги чи пенсії, наприклад заробітну плату або дохід від підприємницької діяльності, а також може одночасно отримувати й державну соціальну допомогу та пенсію. За роз'ясненням з цього питання ми звернулися до системи БПД за допомогою різних каналів.

Із встановленням мобільних застосунків «Безоплатна правова допомога» та «Твоє право» у авторок цього дослідження виникли певні труднощі, тому звернутись до БПД через ці канали зв'язку не вдалось. Посилання на вайбер зі сторінки Мін'юсту видає помилку. На сторінці в фейсбуці пропонують перейти в телеграм або зателефонувати на гарячу лінію. Тут варто наголосити на необхідності Мін'юсту регулярно оновлювати інформацію щодо можливостей отримання БПД, оскільки інформацію про змогу отримати БПД через вайбер та мобільні застосунки взято з сайту Міністерства юстиції у розділі [«напрями діяльності»](#).

Консультацію з вищеназваного питання отримано через чат-бот та дзвінок в телеграмі, а також з електронної адреси info@legalaid.gov.ua.

Відповіді виявились різними:

- Під час усного консультування, юристка БПД повідомила, що враховуються всі доходи, зафіксовані Державною податковою службою України.
- В чат-боті було надано іншу інформацію: «Якщо ви отримуєте допомогу, то ця сума враховуватися не буде при вирішенні питання про надання вам безоплатної правничої допомоги. Враховуватиметься тільки ваша пенсія та зарплата (офіційна), які в сукупності не повинні перевищувати 5368 грн».

15 Написати юристу в телеграмі: <https://t.me/LegalAidUkraineBot> (кнопка «Написати юристу»).

16 На довідково-інформаційній платформі правових консультацій WikiLegalAid (<https://wiki.legalaid.gov.ua/>).

17 Звернутися до найближчого бюро правової допомоги (https://bit.ly/bpd_buro).

18 Відвідати виїзний консультаційний пункт (графік роботи консультаційного пункту можна дізнатися в найближчому бюро (https://bit.ly/bpd_buro)).

19 Вдома – отримати адресну правову допомогу. Це послуга тільки для людей, які через стан здоров'я або життєві обставини не можуть звернутися іншими способами. Залишити заявку на отримання послуги можна за телефоном: 0 800 213 103.

- Координаційний центр дав дуже детальну відповідь²⁰ на поставлене запитання на електронну адресу: «З аналізу зазначеної норми, вбачається, що при прийнятті рішення про надання або відмову у наданні БВПД має враховуватись саме розмір пенсії або відповідної державної соціальної допомоги, а не сукупний дохід такої особи водночас не врегульоване питання щодо одночасного отримання особами з інвалідністю пенсії, зокрема, пенсії про втрату годувальника, та відповідної державної соціальної допомоги». Також зазначено, що під час прийняття рішення про надання або відмову у наданні БВПД особам з інвалідністю, центри з надання БВПД можуть брати до уваги тільки ті виплати, які призначені та виплачуються таким особам у зв'язку з їхнім статусом. На думку Координаційного центру, розмір заробітної плати під час обчислення доходів не враховується.

Отже, за допомогою телеграм-месенджера вдалося отримати правничу допомогу. Консультації були надані швидко. Важливо, що є дві опції – спілкування голосом і можливість написати. Відповідь від Координаційного центру отримано за 17 днів, однак письмова відповідь була детальною, були отримані відповіді на всі запитання.

Вважаємо, що різні відповіді від системи БПД на одне й те ж питання свідчать про необхідність це врегулювати – як мінімум на рівні стандартизації відповідей від провайдерів БПД, можливо, через зміни нормативного регулювання. Це дозволить і людям з інвалідністю отримати однозначну відповідь, і фахівці та фахівчині системи БПД будуть застосовувати єдиний підхід.

На каналі БПД в телеграмі публікується інформація щодо оновлень в законодавстві. Ця інформація викладається у форматах, які є недоступними для людей з порушеннями зору. Наприклад: «Розширено підстави для звільнення з військової служби. Детальніше – в картках». Інформація, по суті, розміщена на малюнках, які не відтворюються програмами екранного доступу. Необхідно переглянути стандарти викладу інформації. Хочеться звернути увагу, що вимога поширювати інформацію у доступних форматах є частиною національного законодавства, адже дотримання ДСТУ EN 301 549:2022 (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), IDT) «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ» [є обов'язковим](#).

На сторінці [«Безоплатна правова допомога без бар'єрів»](#) є кілька вкладок, зокрема вкладка «Людам з інвалідністю», де надано узагальнену інформацію щодо рівня доходу для отримання вторинної допомоги людьми з інвалідністю, а також надано орієнтовний перелік питань, з якими можна звернутися. Після натискання на посилання «Отримати правову допомогу» з'являється номер гарячої лінії системи БПД, посилання на

перехід в телеграм та «у бюро». За останнім посиланням відкривається інтерактивна карта, інформацію з якої неможливо отримати тим, хто використовує програми екранного доступу. Контактна інформація про центри з надання БПД, їхні графіки роботи мають бути викладені у доступних форматах, зокрема у формі тексту.

На цій сторінці мала б бути й інша, не менш важлива інформація:

- щодо можливості отримати правничу допомогу вдома;
- про консультаційні пункти;
- про фізичну доступність чи недоступність приміщень центрів з надання БПД;
- про можливість залучення перекладача/-ки жестової мови тощо.

КОНСУЛЬТАЦІЙНІ ПУНКТИ ТА ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ

На сайті БПД розміщена актуальна інформація щодо роботи [консультаційних пунктів](#) на території України. Коротко проглянувши наявні графіки, в них дійсно можна знайти заплановані консультації, зокрема й у закладах стаціонарного догляду. Оприлюднення відповідної інформації на офіційному сайті БПД є лише першим кроком, щоб цю інформацію отримали потенційні отримувачі/-ки правничих послуг. Однак, необхідно, окрім оприлюднення цієї інформації у форматі PDF, викладати ці дані у текстовому форматі.

За [інформацією Мін'юсту](#), впродовж 2022 року частина консультаційних пунктів припинила свою роботу через воєнні дії, однак відкривалися нові пункти – особливо там, де було багато переселенців/-ок: у гуманітарних штабах, гуртожитках, приміщеннях шкіл та дитячих садочків – навіть на залізничному вокзалі в місті Ужгород працював такий пункт. У [2021 році](#) 62 847 клієнтів/-ок звернулися до консультаційних пунктів – було організовано 20 209 виїзних та онлайн-консультувань. У 2022 році самих консультувань було менше (18 965), проте вдалось охопити більшу кількість клієнтів/-ок (71 597).

Якщо упродовж 2016–2021 років система БПД зосереджувала увагу на розбудові розгалуженої мережі бюро правової допомоги, то після повномасштабного вторгнення акцент змістився на надання дистанційних правових консультацій. За 2022 рік Контактним центром БПД було опрацьовано 313 705 телефонних дзвінків.

ЯКІСТЬ РОЗ'ЯСНЕНЬ ІЗ ПРАВНИЧИХ ПИТАНЬ

В цьому підрозділі оцінено доступність, зрозумілість, актуальність оприлюднених роз'яснень з правових питань щодо інвалідності з платформи WikiLegalAid. Наявність підготовлених роз'яснень спрощує доступ до БПД для людей, які з тих, чи інших причин не можуть безпосередньо звернутися до надавачів БПД, або для людей, яким простіше опрацювати письмову інформацію. На додаток, наявність чітких та зрозумілих роз'яснень з правових питань зменшує навантаження на працівників та працівниць системи БПД.

Довідково-інформаційну платформу правових консультацій WikiLegalAid створено Координаційним центром з надання БПД з метою підвищення правової свідомості та освіченості населення. Сторінки WikiLegalAid за 2020 рік переглянуто 5 684 881 раз, у 2021 році – 14 963 077 раз, у 2022 році – 29 675 800 раз.

Попитом серед населення користувалися правові консультації щодо інвалідності та наступних питань:

- оформлення постійного догляду за особами, які його потребують, – 58 586 переглядів у 2020 році, 100 009 – у 2021;
- інвалідність та порядок її встановлення – 41 045 переглядів за 2020 рік, 94 307 – у 2021;
- у 2022 році вищеназвані теми не потрапили до правових консультацій, які переглядалися найчастіше, проте серед лідерів присутня тема звільнення з військової служби за станом здоров'я.

Перше, що привертає увагу у розділі «Особи з інвалідністю», – це недостатня кількість роз'яснень з питань, де активно відбуваються та впроваджуються зміни. Це питання соціальних послуг, інклюзивної освіти, оформлення інвалідності внаслідок отриманих травм для військових та цивільних тощо. Більшість роз'яснень стосується соціальних виплат, пільг та інших соціальних гарантій. Дівчата та жінки з інвалідністю під час опитування багато говорили про неможливість отримати вичерпну та зрозумілу інформацію щодо згаданих вище питань, тому потреба у таких роз'ясненнях є високою (детальніше про потреби дівчат та жінок з інвалідністю у правничій допомозі – у четвертому розділі).

Крім того, цей розділ варто доповнити інформацією про права осіб, що мають психічні та інтелектуальні порушення, зокрема щодо питань цивільної дієздатності та можливостей її поновлення, примусового лікування, надання психіатричної допомоги тощо. Ці питання частково можна віднайти системою пошуку, проте для зручності їх варто відображати в розділі щодо людей з інвалідністю. До речі, саме з адаптації таких матеріалів можна започаткувати практику оприлюднення матеріалів у форматі легкого читання.

ПОРЯДОК ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ І ДІТЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ СЛУХОВИМИ АПАРАТАМИ, ІНШИМИ МЕДИЧНИМИ ВИРОБАМИ ТА ЗАСОБАМИ

Щодо повноти [інформації](#) існує кілька зауважень.

По-перше, щоб з'ясувати весь перелік засобів медичного призначення, необхідно перейти за посиланням у сам [нормативно-правовий акт](#), оскільки написано лише про частину цих засобів.

По-друге, вказуючи на перелік осіб, які мають право на безоплатне забезпечення, у правовій консультації зроблено посилання на Закон України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні» (там йдеться про ветеранів/-ок різних категорій), що є доволі не зручним, бо для встановлення фактично найважливішої інформації необхідно переглянути відповідний закон.

По-третє, відсутня інформація щодо терміну забезпечення засобами медичного призначення; куди і як звернутися у разі відмови в забезпеченні; як оскаржувати рішення ЛКК, МСЕК, ВЛК у випадках відмови визначення потреби в засобах медичного призначення. Справді, ці питання не розкриті у відповідній [Постанови КМУ](#), однак через їхню відсутність правовій консультації бракує завершеності.

Частина нерозкритих питань відображена в інших нормативних документах, наприклад щодо оскарження рішень МСЕК. Цілком можна було б зазначити, що Порядком не передбачено термін забезпечення засобами медичного призначення, проте у разі відсутності необхідного типу (виду) медичного виробу, людина забезпечується у порядку черговості. Саме в цьому роз'ясненні мала б бути інформація про зміни в діяльності МСЕК у зв'язку із воєнним станом.

ПОРЯДОК ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТЕХНІЧНИМИ ТА ІНШИМИ ЗАСОБАМИ РЕАБІЛІТАЦІЇ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ

Цей [Порядок](#) є достатньо складним документом та охоплює широкий перелік питань, а отже, без відповідної підготовки та знань розібратися з нормами [Порядку](#) самотійно буде дуже непросто. Детальне роз'яснення з цього питання є дуже важливим для людей з інвалідністю, але навряд чи людині буде достатньо підготовленої правової консультації. Текст роз'яснення складається з окремих цитат з Порядку без відмови від складної термінології та великих речень. Якщо цю правову консультацію буде вивчати людина з порушеннями зору чи слуху, яка має право на компенсацію за самотійно придбані засоби реабілітації та може не мати доступу до індивідуальної програми реабілітації особи з інвалідністю, то такій людині доведеться по шматочках вишукувати інформацію серед великого за об'ємом тексту.

Відповідна Постанова також містить інформацію щодо особливостей забезпечення протезно-ортопедичними виробами, та, наприклад, інформацію про терміни виготовлення протезів, однак у правовій консультації цих роз'яснень немає. Нічого не подано ні про ремонт, ні про технічне обслуговування засобів реабілітації. У вигляді рекомендації можна порадити розбити цю правову консультацію на кілька консультацій щодо різних окремих питань, пов'язаних із забезпеченням засобами реабілітації та їх технічним обслуговуванням. До речі, під правовою консультацією розміщене посилання [на сторінку](#) Міністерства соціальної політики, де лише частина інформації поширена у текстовому форматі, а решта – подана на інфографіках, які є недоступними для користувачів/-ок програм екранного доступу.

ЯКА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ІНВАЛІДНІСТЬ ПОТРАПЛЯЄ ДО ЗВІТНОСТІ БПД

У цьому підрозділі проаналізовано інформацію із щорічних звітів БПД за останні три роки. Є розуміння того, що до щорічних публічних звітів потрапляє лише незначна частина роботи, тому зроблені висновки та рекомендації стосуються виключно того, що варто було б відображати у щорічних звітах у майбутньому.

Наявна у звітах інформація про надання БПД людям з інвалідністю здебільшого відображена у цифрах, які не дозволяють побачити змін, що відбулись за звітний рік. Зі звітів неможливо зрозуміти, наскільки оприлюднені дані закривають існуючий запит на правничі послуги.

У звіті за 2020 рік вказано, що у штаті Правобережного київського місцевого центру працює перекладач-дактилолог, який надає послуги перекладу жестовою мовою. Є інформація, що й інші особи з порушеннями слуху можуть скористатися перекладом жестовою мовою за умови попереднього запису. З цієї інформації у звіті неможливо зробити висновків, оскільки немає жодного слова про потребу в перекладі жестовою мовою. До речі, у звітах за 2021 та 2022 роки інформації про залучення перекладачів/-ок жестової мови для надання правничої допомоги – немає взагалі.

У [2020 році](#) 8167 (13,9 %) звернень щодо вторинної допомоги надійшло від осіб з інвалідністю. Найчастіше особи з інвалідністю зверталися щодо оскарження рішень державних органів, розірвання шлюбу та поділу спільного майна, вирішення житлових спорів, стягнення аліментів, відшкодування моральної та матеріальної шкоди, встановлення факту каліцтва чи факту перебування на утриманні для призначення пенсії у зв'язку з втратою годувальника/-ці, укладання та розірвання договорів тощо. Такої деталізації щодо звернень людей з інвалідністю у наступні роки вже немає. Є тільки загальна кількість людей з інвалідністю, які

звернулися до місцевих центрів з надання БПД. Це 9733 людини у 2021 році та 5498 – за [2022 рік](#).

Вищевказана кількість отримувачів правничої допомоги з-поміж людей з інвалідністю сама по собі не є показовою, адже певна кількість осіб, маючи фактичну інвалідність, не відчуватиме перешкод в отриманні правничих послуг, а люди, які через перешкоди не отримують правничих послуг, звісно, не потраплятимуть до жодних статистичних даних. Для оцінки перешкод в отриманні правничої допомоги необхідно відображати у звітах дані щодо можливих типів перешкод:

- фізичні бар'єри;
- недоступність інформації;
- комунікаційні бар'єри тощо.

Важливо було б у щорічних звітах показувати тих осіб, які звертаються за правничою допомогою із питань, пов'язаних з інвалідністю (встановлення інвалідності, реабілітація, засоби реабілітації тощо). Це принаймні дозволить побачити тих людей, які потребують правничих послуг саме з питань інвалідності: особливо це буде актуально в найближчі роки у зв'язку зі збільшенням кількості відповідних звернень через поранення та захворювання цивільних та військових.

Система БПД робить чимало для того, щоб наблизити правничу допомогу до людей, які через певні перешкоди можуть її не отримати. Важливо було б відображати ці заходи у звітах. Наприклад, в останні роки консультаційні пункти БПД можуть організовуватись у різних закладах стаціонарного піклування. Це справді важливий крок наближення правничої допомоги до тих, хто сам не може за нею звернутися. Зрозуміло, що якщо співробітники/-ці центрів БПД надають саме клієнтам/-кам цих інтернатів правничу допомогу, то вони потребують певної підготовки, особливо у разі надання правничої допомоги людям з інтелектуальними та психічними порушеннями. Було б добре побачити кількість інтернатних закладів у області, в яких організовано консультаційні пункти. Якщо така динаміка зберігатиметься впродовж кількох років, можна буде відстежити, чи збільшується охоплення правничою допомогою резидентів/-ок інтернатів. Важливо виявити та проаналізувати також ті труднощі, які виникають під час надання правничої допомоги людям з психічними та інтелектуальними порушеннями, а також шукати шляхи для їх вирішення.

ПРАВНИЧА ДОПОМОГА ЛЮДЯМ З ІНВАЛІДНІСТЮ: БАЧЕННЯ ФАХІВЦІВ ТА ФАХІВЧИНЬ СИСТЕМИ БПД

Вище викладено інформацію, яку вдалося зібрати шляхом опрацювання матеріалів у відкритому доступі, а також описано результати звернень за правничою допомогою. Звісно, в такий спосіб складно дати об'єктивну оцінку доступності правничої допомоги для людей з інвалідністю. Було проведено експертні напівструктуровані інтерв'ю з керівництвом системи БПД (див. Додаток 5). Опитані дуже детально розповіли про свою роботу, однак частина цієї діяльності вже була описана вище, тому з інтерв'ю взято лише те, що потребувало деталізації, або те, що залишилося поза увагою. Ми усвідомлюємо, що інтерв'ю з трьома фахівцями/-чинями не може відобразити усіх досягнень держави у наданні правничої допомоги. Однак у відкритому доступі є багато матеріалів щодо роботи державної системи БПД, які були використані для цього дослідження, а метою інтерв'ювання є необхідність уточнити окремі питання, побачити систему БПД очима фахівців та фахівчинь, почути про те, що залишилось поза увагою авторок цього дослідження. До уваги також були взяті коментарі від БПД до першої чернетки цього звіту.

Вище зазначено про необхідність відображати у статистиці більш детальну інформацію про отримувачів/-ок правничої допомоги з-поміж людей з інвалідністю. Представниці Координаційного центру зазначають, що під час звернення за вторинною допомогою люди з інвалідністю мають подати документи, які підтверджують відповідний статус, тому в статистичну інформацію потрапляє повна та чітка інформація про інвалідність людини. Натомість для надання первинної допомоги законодавство не передбачає отримання від людини будь-яких документів, тому якщо інвалідність є невидимою або людина самотійно не повідомила про такий статус, то первинну допомогу їй нададуть, проте до статистики правничої допомоги людям з інвалідністю ця людина не потрапить.

Координаційний центр з масиву своїх даних може виокремити інформацію щодо типу порушень прав людини. А також про три види інвалідності: зір, слух / мовлення, фізичні порушення. Крім цього, існує змога виокремити зі статистичних даних інформацію щодо звернень із питань окремого виду порушень прав людини – дискримінації за ознакою інвалідності.

Люди з інвалідністю потрапляють у першу п'ятірку серед категорій, що отримують правничу допомогу в центрах з надання БПД. На рівні вторинної допомоги ця категорія складає понад 11 % в останні декілька років. Щодо питань, з якими звертаються люди з інвалідністю за останні півтора року, експертам/-кам складно виокремити певні блоки питань, проте багато звернень було щодо оформлення пенсій та інших соціальних виплат, оформлення інвалідності в умовах воєнного стану, надання соціальних послуг, підтвердження стажу роботи, розірвання шлюбу, алі-

менти на дітей з інвалідністю тощо. Керівниці Координаційного центру говорять про велику кількість правопросвітницьких заходів для людей з інвалідністю. Також розповідають про постійний аналіз звернень, і якщо бачать, що їх кількість збільшується саме з якогось конкретного питання, то готують та розміщують у відкритому доступі відповідні роз'яснення.

Державна система БПД регулярно збирає та оновлює інформацію про фізичну доступність приміщень. Однак у відкритому доступі аналізу цієї інформації чи даних скільки приміщень є архітектурно доступними – немає. Представниці Координаційного центру запевняють, що за останні роки до них не надходять скарги щодо недоступності приміщень: «З останнього єдине, що я пригадала, це коли людина зверталася до нас зі скаргою, що в неї вдома старий телефон і вона не може через голосове наше меню обрати опцію, яка допоможе з'єднати з юристом. І ми зараз думаємо, як це вирішити. Це такі виключні випадки, дуже поодинокі. Якщо раніше, там у 2016–2017 роках, до нас надходила якась інформація, скарги чи звернення, які стосувалися недоступності, ми дуже детально аналізували і наразі таких звернень навіть і не надходить».

Керівник Правобережного київського місцевого центру з надання БПВД говорить про фізичну доступність їхнього головного офісу. Додатково, він наголошує, що вони не вимагають документального підтвердження про якусь складну форму інвалідності, аби надати правничу допомогу в людини вдома. З його слів, достатньо просто повідомити про складнощі з тим, щоб дістатися до центру з надання БПВД, і фахівці чи фахівчині зустрінуться з людиною там, де їй буде зручно.

В останні роки відбулися певні зміни в опрацюванні звернень, які роблять правничу допомогу доступнішою. Після першого звернення на гарячу лінію, людині перетелефонують з бюро правової допомоги, наближеного до місця проживання особи. Потім вирішується можливий спосіб надання правничої допомоги, зокрема можливе й відвідування людини за місцем її проживання. Також інтерв'юювані розповіли про виїзну роботу в органах соціального захисту, на базі громадських організацій та інших об'єктах, де перебуває багато людей, про що неодноразово згадувалося вище. Керівник Правобережного київського місцевого центру з надання БПВД пропонує звертатися до центрів з надання БПД: якщо потрібно організувати консультування для певної кількості людей, вони обов'язково приїдуть.

Державна система БПД шукає способи залучення нових клієнтів та клієнток. Почали активно працювати, зокрема, з Секретаріатом Уповноваженого ВРУ з прав людини – для напрацювання системи перенаправлення. Якщо, наприклад, на гарячій лінії Секретаріату розуміють, що людина, яка звернулася, потребує правничої допомоги, то, за її згодою, її контакти передають у БПД. І до цієї людини вже перетелефонують із БПД, щоб надати правничу допомогу. Фахівці/-чині Координаційного центру вважають, що такий досвід, коли вони будуть отримувати контак-

ти тих, хто потребує правничої допомоги, від державних органів та органів місцевого самоврядування, дозволить цю допомогу зробити більш доступною.

Координаційний центр активно співпрацює з громадськими організаціями, які працюють в інтересах людей із порушеннями слуху, зокрема УТОГ. Часто на базі цих організацій проводять інформаційні заходи та консультування безпосередньо для людей із порушеннями слуху. Також кажуть, що останнім часом здебільшого нечуючі вже приходять зі своїми гаджетами, самостійно залучивши перекладача/-ку жестової мови. Більш практичним досвідом поділився керівник Правобережного київського місцевого центру з надання БПВД: «У людей з порушеннями слуху є певна спільнота. Вона дуже закрита. І інколи вони навіть не хотіли у присутності перекладача розповідати про свою проблему. У них були перестороги, що перекладач може розповісти іншим. А один з принципів надання правової допомоги – це конфіденційність. У нас були неодноразово такі випадки, коли нам особа каже: “Ні, ні, ні, я хочу написати”. Зараз вони часто приходять зі своїми планшетами, де підключений перекладач, і ми так спілкуємось. Іноді приходять зі своїми перекладачами. Був період, коли ми шукали перекладача. Це теж було непросто. Багато хто відмовлявся, бо кажуть, що юридична мова – це досить не проста мова. Питання перекладачів жестової мови з юридичними знаннями – це дуже складно». До речі, саме у Правобережному київському місцевому центрі з надання БПВД певний час на постійній основі працювала перекладачка жестової мови.

Останніми роками, про що йшлося вище, збільшилася кількість консультацій телефоном та через онлайн-ресурси, тому й активно відбувається навчання щодо навичок спілкування в телефонному режимі. У Координаційного центру є очікування збільшення кількості захисників та захисниць України, які будуть звертатися за БПД, з-поміж яких певна частина може мати ПТСР. Отже, юристи та юристки, що надають консультації, мають бути готовими до роботи з різними клієнтами та клієнтками. Фахівці/-чині державної системи БПД перебувають у постійному пошуці додаткових ресурсів на підвищення спроможності юристів/-ок з актуальних питань: наприклад, наразі є потреба у навчанні з питань захисту прав людей, які постраждали внаслідок війни. Існує також запит на розвиток цифрових ресурсів, зокрема щодо запровадження оцінювання якості правничих послуг, наданих через електронні ресурси.

Керівник Правобережного київського місцевого центру з надання БПВД пригадує багатьох клієнтів/-ок з інвалідністю по зору, по слуху та людей з фізичними порушеннями. Нещодавно надавалася правнича допомога жінці з психічними порушеннями: «Останній мій кейс – це людина з інвалідністю, яка мала ментальні порушення. Її звинуватили в домашньому насильстві. Поліцейські склали відносно неї адміністративний протокол, та передали протокол до суду. Суддя, не викликавши мою клієнтку, без жодних доказів та експертизи визнав її неосудною, і закрив справу.

Ми подали апеляційну скаргу, щоб довести, що вона якраз осудною була і не вчиняла жодного домашнього насильства, тому що ментальні порушення автоматично не означають, що людина є неадекватною і вона може вчиняти правопорушення. Буквально на тому тижні ми довели в суді, що вона є осудною, адекватною, цивілізованою, і вона не вчиняла домашнього насильства. Мою клієнтку визнали невинною».

Керівник Правобережного київського місцевого центру з надання БПВД розмірковує й про інші проблеми із доступом до правничої допомоги, на які вплинути вкрай складно: «Є пряма норма в ЦПК. Коли відбувається примусова госпіталізація до закладу надання психіатричної допомоги, така справа судом розглядається обов'язково за участі адвоката. Я, до речі, спілкувався з колегами з інших регіонів, наприклад з Чернігова. Там надходять від суду ухвали – один раз на тиждень по десять ухвал. Київ – місто-мільйонник. Ми жодного разу не отримували ухвали. Ось тільки що до мене підійшла колега і каже, що телефонують з Подільського суду, і хочуть залучити адвоката для примусової госпіталізації до психіатричного закладу». На уточнювальне запитання щодо причин невиконання прямої норми, фахівець зазначив: «Це питання до суддів. У нас є принцип незалежності суддів, і ніхто не може втручатися в їхню діяльність. Тут важлива роль громадянського суспільства, яке може співпрацювати з суддівським корпусом, щоб вони дотримувалися норм в частині захисту прав людей з ментальними порушеннями на правничу допомогу під час розгляду питань про примусову госпіталізацію».

Фахівець бачить й інші недоліки законодавства. Він вважає, що необхідно врегулювати питання залучення адвокатів/-ок у випадках, коли людина перебуває у вразливому стані та не може сама звернутися за допомогою. Він наводить приклад: в реанімації перебуває людина, яка не може здійснити волевиявлення. Ця людина є жертвою злочину, і поліція хоче залучити адвоката/-ку. По факту, це зробити неможливо. В цій конкретній ситуації намагаються залучити органи опіки й піклування, але це все тримається на ініціативі окремих людей. Важливо на рівні законодавства врегулювати питання надання допомоги людям, які перебувають у таких ситуаціях.

Щодо вторинної допомоги, фахівці/-чині Координаційного центру говорять про те, що у разі, коли людині не можна надати вторинну правничу допомогу через її дохід, то вони, завдяки співпраці з партнерами, можуть залучити фахівців або фахівчинь Pro Bono. На додаток, пролунала думка, що навіть якщо є розуміння, що дохід перевищує встановлений поріг, краще все одно звертатися, бо багато питань можна вирішити у межах первинної допомоги, яку може отримати будь-яка людина безоплатно. Керівник Правобережного київського місцевого центру з надання БПВД розуміє, що існують люди з інвалідністю, які справді потребують вторинної допомоги, однак не можуть її отримати через трохи вищий дохід. Він пропонує спосіб, у який це можна було б вирішити: «Було б дуже добре, якби надати можливість суду, коли він бачить в судовому

процесі, що людина внаслідок наявної інвалідності потребує безоплатної правової допомоги, щоб така правнича допомога надавалася за ухвалою суду. Бо за сьогоднішнім принципом, який відображений в Законі України «Про безоплатну правничу допомогу», повинно бути виключно особисте звернення до центрів з надання БПД. Сьогодні лише в кримінальному процесі суд має залучити адвоката з системи БПД».

Він також акцентує на недосконалості законодавства про правничу допомогу. Родичі людей з інвалідністю не сплачують судовий збір та не оплачують психіатричну експертизу у випадках, коли вони звертаються до суду щодо позбавлення людини з інвалідністю дієздатності. Проте надання їм безоплатної вторинної правничої допомоги буде залежати від рівня їхнього доходу. Він вважає, що такі категорії людей мають отримати вторинну допомогу незалежно від доходу. Інша проблема, на його думку, це необхідність ходити за довідками про доходи для отримання вторинної допомоги. За його словами, наразі Мін'юст працює над створенням можливості отримувати відповідну інформацію з реєстрів в автоматичному режимі.

Завдяки інтерв'ю з Керівником Правобережного київського місцевого центру з надання БПД, який щоденно працює з клієнтами та клієнтками, можна побачити й проблеми з недосконалістю роботи державних органів, які тільки нарощують кількість звернень: «Я кожен день читаю рішення Пенсійного фонду, коли ми запитуємо про одне, а вони нам відповідають щось інше. Ми подаємо в серпні заяву про призначення пенсії, а нам кажуть, що ми прийняли вашу заяву, і надсилають відмову, яка прийнята ще в липні. І все... Крапка і підпис. А що ж із серпнем? А дістатися до виконавця в Пенсійному фонді просто неможливо. Або, для прикладу, ось була ситуація з людиною з інвалідністю. Ми написали заяву про призначення пенсії, і подали через електронний кабінет. Там напис: «Відмовлено». І все, лише одне слово. Дзвонимо в Пенсійний фонд і нам кажуть: «Ну це вам написали, що відмовлено, але ми ще перевіряємо ваші документи, і через місяць ми, може, передумаємо». Якщо написано слово «відмовлено», то як це тлумачити? Зрозуміло, що це відмовлено, і людина починає шукати, як це вирішити. Там не зазначено «станом на зараз ми не можемо прийняти рішення, оскільки ваші документи на перевірці». На мою особисту думку, відповідь «відмовлено» є некоректною. Для юристів – це некоректно, а для людини, яка не має юридичної освіти, – то їй ще складніше зрозуміти, що від неї хочуть».

ЗАМІСТЬ ВИСНОВКІВ

Шість міністерств у межах експерименту отримали звернення на електронні адреси про надання безоплатної первинної допомоги з питань, які можуть бути актуальними для людей з інвалідністю. Якщо докласти певних зусиль, то відповіді можна отримати, однак жодна відповідь не надійшла у форматі Word, прохання про що зазначалося у зверненні

для того, аби відповідь була доступною для дівчат та жінок з порушеннями зору. Оцінка змісту наданих міністерствами роз'яснень може бути суб'єктивною, однак мова законодавства є складною для розуміння пересічною людиною, тому лише цитування норм законів та НПА у відповідь на запит про роз'яснення – навряд чи може вважатися повноцінним роз'ясненням, тож відповідно не узгоджується з критерієм доступності викладення інформації.

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 базі об'єктів соціальної інфраструктури, вдома – це те, що наближає правничу допомогу та робить її доступнішою.

Отримати первинну правничу допомогу від державної системи БПД можна швидко та в різні способи, проте однозначної відповіді на запитання, як розраховується дохід людини з інвалідністю для надання чи відмови у наданні вторинної правничої допомоги, так і не було отримано.

До готових роз'яснень на платформі WikiLegalAid є також багато рекомендацій. Важливо, що такі роз'яснення готуються та оприлюднюються. Кількість переглядів свідчить про їх затребуваність. Важливо було б надати увагу структурі роз'яснень, відмовитися від складної мови та переважного цитування законодавства, а натомість зосередитися на, власне, поясненнях норм законів та зрозумілості викладу інформації.

Зробити однозначні висновки про здатність державної системи БПД надавати правничу допомогу людям з інтелектуальними або психічними порушеннями дуже складно. 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 – це теж виклик, який, на нашу думку, залишається неподоланим. Вважаємо, що державна система БПД має орієнтуватися не на спроможність громадських організацій, чи те, що людина з порушеннями слуху самотійно залучить перекладача чи перекладачку. Необхідно розв'язувати питання через пошук фахівців та фахівчинь, які будуть компетентними у правничих питаннях та надаватимуть послуги на постійній основі. Іншим шляхом системного вирішення є інвестування в розвиток навичок володіння жестовою мовою для самих фахівців/-чинь системи БПД.



РЕКОМЕНДАЦІЇ

Центральним органам виконавчої влади та Координаційному центру з надання БПД:

- розробити стандарти викладу роз'яснень з 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 з правничих питань у форматі легкого читання.

Координаційному центру з надання БПД:

- регулярно оновлювати 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 прийняття рішення про надання або відмову в наданні вторинної допомоги;
- на телеграм-каналі «Безоплатна правова допомога» – поширювати інформацію у 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 із 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;
- регулярно проводити 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 вторинної правничої допомоги людям з 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 (включно з напрацюванням механізму забезпечення фаховим перекладом коштом ресурсів системи БПД, а не громадських об'єднань);
- для оприлюднення статистичної інформації виокремлювати не просто кількість людей з інвалідністю, які звернулись за БПД, а типи перешкод, з якими вони можуть стикатися під час отримання правничої допомоги: це дозволить відслідковувати результати діяльності з усунення перешкод;
- відображати у 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 щодо його доступності чи недоступності для маломобільних груп населення.

Розділ

3.

Надання правничої
допомоги дівчатам та
жінкам з інвалідністю
недержавними
надавачами в період
воєнного стану

ПРАВНИЧА ДОПОМОГА ДІВЧАТАМ ТА ЖІНКАМ З ІНВАЛІДНІСТЮ, ЗБИРАННЯ СТАТИСТИЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Зі збором дезагрегованих даних щодо інвалідності виникають певні труднощі. Недержавні надавачі правничої допомоги на рівні первинної правничої допомоги часто не вимагають від клієнтів та клієнток детальної інформації про них. Здебільшого йдеться про виокремлення в статистиці таких даних: стать, вік регіон, тема звернення, наявність інвалідності, статусу ВПО тощо. «На рівні консультування з правничих питань найважливішим є охоплення якомога більшої кількості людей, які потребують такого консультування, тому часто від юристів та юристок не вимагається внесення детальної інформації про людину, що дозволяє заощадити час», – позиція, висловлена однією з опитаних юристок.

«*Я не запитую, щоб, можливо, не спричиняти зайвий раз людині якийсь біль. Так, якщо я бачу, я записала. Якщо я не бачу, мені краще не питати, чи є інвалідність. До чого я це веду? Що якщо ми обліковуємо цю категорію вразливості, вона не завжди є дійсною. Не кожній людині буде зручно говорити про свою інвалідність. Вважаю, що не дуже коректно питати про наявність інвалідності у людини»,* – розповіла інша юристка щодо причин неможливості отримати об'єктивні статистичні дані.

Кілька учасниць звернули увагу на те, що для них важлива не просто кількість людей з інвалідністю, які звернулися за допомогою до них, а важливо було б бачити інформацію про людей в тих випадках, коли людина з інвалідністю потребує створення додаткових умов, або ж тоді, коли йдеться саме про питання, пов'язані з інвалідністю людини, зокрема й щодо дискримінації.

Дві неурядові організації назвали приблизний відсоток звернень від дівчат та жінок з інвалідністю. У першому випадку – це близько 60 % від загальної кількості звернень, а в другому – 65 %.

Опитані юристи та юристки передусім згадували отримувачок правничої допомоги серед жінок з інвалідністю з порушеннями слуху, зору та фізичними порушеннями, а також звернення від родичів та опікунів людей з інвалідністю. Впродовж інтерв'ювання зринали й окремі випадки надання правничої допомоги людям з психосоціальною інвалідністю. Ситуації, коли б правнича допомога надавалася безпосередньо дівчині або жінці з інтелектуальними порушеннями, учасникам та учасницям, – не відомі.

В контексті збору статистичної інформації, корисним може бути досвід однієї з громадських організацій, де юрист/-ка займається винятково наданням правничої допомоги, а всю інформацію про людину та її потреби збирають консультантки гарячої лінії, які перенаправляють людину до юриста/-ки. Ця організація зі свого масиву даних може виокремити

інформацію щодо виду інвалідності людини, яка звернулася за правничою допомогою.

«*З лютого до червня 2022 року ми зіштовхнулися з відсутністю інформації, яка була б зібрана та узагальнена. Тобто державні органи якось в той період більш розгублено виглядали, ніж громадські організації. Люди знали наші контакти й звертались до нас щодо евакуації. І ми взялись за евакуацію»,* – розповів один з юристів про специфіку роботи в умовах воєнного стану.

Є ще один важливий аспект, про який говорили майже всі юристи та юристки з громадських організацій. У період воєнного стану до них часто звертаються з питаннями, які зовсім не пов'язані з наданням правничої допомоги. Наприклад, звернення за благодійною допомогою, прохання допомогти з евакуацією, з питаннями щодо пошуку житла, надання засобів реабілітації тощо. Тому юристи та юристки громадських організацій останнім часом надають не лише правничу допомогу, а й шукають та поширюють інформацію про роботу благодійних фондів, міжнародних організацій, волонтерських ініціатив, тобто беруть на себе іншу соціальну роботу.

ДОСТУПНІСТЬ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ

Як описувалося вище, юристи та юристки сьогодні виконують функції, наприклад, соціального супроводу, адже розуміють, що через відсутність таких послуг, людина не зможе розв'язати свої питання. «Особисто я здійснювала супровід. У людини була не оформлена інвалідність, але у неї були деякі ментальні проблеми. Жінка постійно забувала, що їй треба зробити. Вона не розуміла алгоритм своїх дій. Це переселенка. Ми здійснили фізичний супровід. Ми її відвозили на машині, і я особисто з нею підходила до усіх спеціалістів. І ми вирішували всі проблеми. Ми розблокували пенсійний рахунок і уникнули маніпуляції в “Ощадбанку”, бо їй хотіли нав'язати і кредитну картку, і страховку. Страховку їй хотіли нав'язати, бо зрозуміли, що жінка не дуже розуміється на тому, що відбувається, і казали, що це обов'язкова опція. Це була наша особиста ініціатива супроводжувати цю клієнтку. Якщо до нас звертається людина, наприклад, похилого віку, і вона не дуже розуміє, куди йти і що їй робити. Ми прописуємо алгоритми: зараз поїдете такою-то маршрутною туди-то... А тут я зрозуміла, що цього буде недостатньо», – такий досвід супроводу в однієї з опитаних юристок.

Учасники та учасниці опитування одностайні в тому, що певні перешкоди в отриманні правничих послуг все ще існують. Важливо, що вони самі вказували на певний перелік перешкод, з якими самотійно не вдається впоратися.

- **По-перше**, це фізична недоступність приміщень і в разі їх оренди розв'язати цю проблему – фактично неможливо.

- **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.
- **По-четверте**, інформація про правничу допомогу може залишитися недоступною для людей з порушеннями зору.

Усі опитані стверджують, що, попри перешкоди, жодна людина, яка звернулась до них, не залишилася без допомоги. Під час воєнного стану знадобився й досвід, здобутий в період поширення COVID-19. Саме в цей період змістився акцент з надання правничої допомоги у приміщеннях до роботи в телефонному режимі та онлайн.

Опитані юристи та юристки надають правничу допомогу в різні способи. Це прийом людей у визначений час у визначених приміщеннях, консультування телефоном та через онлайн-сервіси: зокрема, запити на правничу допомогу можуть приймати через соціальні мережі та електронну пошту. За потреби – про що згадували фактично всі опитані – можливі прийоми в зручному для отримувача місці, наприклад за місцем проживання або перебування людини.

Надавачі правничої допомоги за останні півтора року через воєнні дії опинилися в дуже різних ситуаціях. Для них головним стали кризове реагування та надання правничої допомоги в умовах сьогодення. Розробку довгострокових рішень, зокрема й стандартів надання послуг різним категоріям населення, відклали на невизначений період – як мінімум, до того часу, коли з'явиться змога відновити повноцінну роботу. Одна учасниця опитування розповідає, що організувати надання правничої допомоги останніми роками – вкрай складно. Вона з жалем говорить про влучання та руйнування приміщень.

Одна з громадських організацій ще до 2014 року ухвалила стандарти роботи громадських приймалень. У стандартах були вимоги щодо безбар'єрності приміщень. У керівництва організації є розуміння, що в теперішніх умовах дотримуватися цих стандартів дуже важко. Але є вимоги до юристів та юристок: виїзди на консультації до самих клієнтів/-ок додому; зустрічі там, де зручно клієнтам/-кам. Наразі громадське об'єднання працює над оновленням стандартів роботи.

Інша організація орендує недоступне приміщення. Здебільшого вони надають правничу допомогу в телефонному режимі. У разі потреби, зустрічі організовуються в доступних закладах харчування. Траплялися й випадки надання послуг в автомобілі клієнта чи клієнтки з фізичними порушеннями.

До іншої організації люди з порушеннями слуху приходять зі своєю перекладачкою, проте коли такої можливості немає, спілкування відбувається письмово. Їхній юрист вивчив кілька фраз жестовою мовою, і це

одразу налаштовує людей на комунікацію. Інша організація має налагоджену багаторічну співпрацю з УТОГ і завдяки цьому надає правничу допомогу людям з порушеннями слуху. Під час воєнного стану ця співпраця не припинилася.

Щодо доступності правничої допомоги для людей з порушеннями зору опитані юристи та юристки насамперед згадували про труднощі для незрячих діставатися до місць, де надається правнича допомога. Одна з юристок не була впевненою щодо оголошень про правничу допомогу, розміщених у соціальних мережах та на стендах, а саме, що вони є доступними для людей з порушеннями зору. Інша юристка розповіла про досвід надання послуг людям із порушеннями зору, яких до неї пере-направляє громадська організація. На її думку, немає якихось особливостей надання правничої допомоги таким людям. Якщо потрібно підготувати певний документ, громадська організація повністю займається такою підготовкою, навіть незалежно від того, чи має клієнт або клієнтка інвалідність. І людині залишається лише поставити підпис, подати чи надіслати цей документ. Організації не повідомляли про перевірку її електронних ресурсів на доступність, однак від кількох людей прозвучала думка, що цьому питанню варто було б надавати більше уваги.

Непроста ситуація і з правничою допомогою на деокупованих територіях та у прифронтовій зоні. За даними однієї з юристок, з причин неможливості забезпечити безпеку відвідувачів та відвідувачок, консультації здебільшого надаються телефоном, письмово або ж організовуються в межах виїздів. Під час одного з обстрілів, пошкоджено приміщення та обладнання громадської приймальні. Юристка говорить, що частина надавачів правничої допомоги припинили свою роботу через виїзд із небезпечних територій. З цієї ж причини громадська організація наразі не має постійного/ї перекладача/-ки жестової мови для співпраці в останні роки.



Я їжджу по селах. Я надаю правничу допомогу в тих місцях, куди людям зручно прийти. Дуже багато там зруйнованих приміщень. Я можу надавати правову допомогу на зупинці або це може бути просто на вулиці, де люди збираються для отримання гуманітарної допомоги. Наприклад, ті самі бабусі, у яких також є інвалідність, вони не можуть доїхати до населених пунктів, де надається правнича допомога. Навіть вони не завжди можуть прийти на те місце дислокації, де я надаю правничу допомогу. Тому я можу навіть під'їхати додому до цієї людини», – поділилася одна з учасниць власним досвідом роботи на деокупованих територіях.

Питання безпеки для життя людей, недостатньої кількості фахівців/-чинь або їхньої відсутності, труднощів із діставанням до сільської місцевості, а також зі зв'язком, часткової роботи органів влади, зруйнованості інфраструктури – це лише частина додаткових проблем, характерних для багатьох регіонів. Ці проблеми мають прямий вплив на можливості отримання правничої допомоги. Попри те, що з цих областей виїхало ба-

гато людей, зокрема й дівчат та жінок з інвалідністю, попит на правничу допомогу у таких регіонах лише розширюється: йдеться про питання руйнування житла, отримання поранень цивільним населенням, відновлення втрачених документів, поновлення соціальних виплат після деокупації тощо. Один з юристів розповідає, що в місті, де він працює, залишилось багато самотніх людей з інвалідністю, допомогу яким раніше надавали їхні рідні, які виїхали. Такі люди зараз активно звертаються за допомогою в отриманні соціальних послуг, яких вони раніше не потребували.

«*Буквально вчора я надавала допомогу жінці. Вона з ... – це окупована територія. Ця жінка побувала в полоні. І я бачу, що в неї розлади психічного здоров'я. Мені потім вже підтвердила це соціальна працівниця. Але ця жінка мені сказала: “Ви перша Людина, яка мене вислухала і не сказала: «Ой, що ви ото розказуєте»”. Я намагалася говорити з нею тією мовою, яку вона хотіла почути, а не тією юридичною мовою, якою у нас люблять говорити», – так одна з юристок розповідає про досвід роботи з людиною з психічними порушеннями.*

Практичної інформації про правничу допомогу для людей з психічними та інтелектуальними порушеннями, особливо про людей, які перебувають в інтернатних закладах, вдалося зібрати дуже мало.

Одна з громадських організацій має значний досвід надання правничої допомоги людям з психічними порушеннями, зокрема згадувались і справи з допомогою у відновленні дієздатності. Їхній досвід щодо надання правничої допомоги людям із психічними порушеннями варто було б узагальнити. Можливо, за результатами такого практичного досвіду вдалося б підготувати рекомендації, які б могли знадобитися надавачам правничої допомоги.

«*У мене було два клієнти, і вони були дуже різні. У обох була шизофренія. Перший приходив і цілком адекватно розмовляв, але попереджав, що у нього може початись складний період, коли він просто зникне на певний час. А інша жінка приходила і розповідала, що “в неї знімуть шкіру, бо її можна вигідно продати”. В обох випадках були питання відновлення трудових прав. Я не впевнена, що якась би підготовка мені допомогла в таких ситуаціях. Я не знаю... точно має бути емпатія. Для мене найскладніше питання, що з названих фактів відповідає дійсності, а що – ні. Юрист буде стратегію захисту на тому, що йому каже людина і на документах», – на таких труднощах надання правничої допомоги людям із психічними порушеннями акцентувала одна з юристок.*

Схожа позиція й в іншого юриста, адже вкрай складно надати правничу допомогу, коли неможливо зрозуміти «що відбулось насправді, а що – лише в голові у людини». Але він одразу додав, що, на його думку, це свідчить про недостатній комунікаційний досвід його як юриста і що з часом він навчиться більш ефективно працювати у таких ситуаціях.

« Вони знаходять мій телефон, і телефонують мені. Їздив в один інтернат, бо там жінка не хотіла виходити зі своєї кімнати, щоб у неї зробили ремонт. Вона була категорично проти, бо її потім в цю кімнату не заселять. Я її вислухав, потім з нею поспілкувавсядесь хвилин 10. Я гарантував, що її поселять в цю кімнату через 3 дні. Наразі в кімнаті зробили ремонт, її знову заселили. Це все в ручному режимі вирішується. Системності я в цьому не бачу. І, мабуть, її ще довго не буде в нашому суспільстві. За цим має спостерігати не лише громадськість. Державні установи повинні за цим дивитися та спілкуватися з людьми. Влада, я так розумію, не заслуговує на довіру, тому люди до неї не звертаються за якоюсь допомогою. Не вірять вони, що влада може їхні права поновити», – розповів один з опитаних правозахисників.

« В усіх інтернатах є інформаційна дошка з контактами, куди можна звернутись у разі чогось. Якщо в інтернатах, особливо психоневрологічних та геріатричних, дізнаються, що хтось із підопічних звернувся до юриста, або до громадської організації, чи до журналістів за допомогою, то, як правило, людину відправляють у психушку або закривають її в ізоляторі. У людини відбирається телефон, інші гаджети, вимикається інтернет, щоб людина не мала зв'язку із зовнішнім світом», – вважає одна опитана фахівчиня.

Щодо інтернатів, на думку одного з юристів, найбільшою проблемою є ставлення персоналу та органів з перевірки до самих мешканців та мешканок інтернату. Він вважає, що з людьми мало говорять про їхні проблеми, про їхні потреби, про те, що їх турбує. Тому часто люди телефонують не з метою захисту своїх прав, а для того, щоб їх хоч хтось вислухав. Ще однією проблемою, на думку правозахисника, є те, що у мешканців та мешканок інтернатів взагалі немає досвіду захисту своїх прав, тому в таких випадках отримана консультація жодним чином не розв'язує наявних проблем. Якщо людина зателефонує на одну з гарячих ліній, інформація про які розміщується в кожному інтернаті, їй, у кращому разі, нададуть узагальнені роз'яснення, якими людина самотійно не зможе скористатися. Потрібно впроваджувати повноцінний соціальний та правовий супровід людини з інтелектуальними чи психічними порушеннями – вважає правозахисник.

Згадуючи наявність інформаційних дошок в інтернатах, одна з правозахисниць уточнила, що багато мешканців/-ок інтернатів взагалі не вміють читати та писати, тому для них такі дошки не мають жодного сенсу. Про велику кількість людей, які не можуть читати та писати, згадувала й інша експертка.

Одній із правозахисниць, що розповідала про власний досвід поїздки до інтернатів та комунікацію з мешканцями/-ками інтернатів, нічого не відомо про випадки надання правничої допомоги в інтернатах за період з початку воєнного стану. Жінка згадує, що до геріатричних інтернатів правозахисникам та правозахисницям потрапити значно легше, ніж до

психоневрологічних інтернатів. Вона вважає, що навіть якщо громадськість готова була б надавати правничу допомогу людям в психоневрологічних інтернатах, вони туди не зможуть потрапити, бо ці заклади, на її думку, є закритими для громадськості.

«*Якщо є випадки згвалтування дівчат або хлопців, а такі випадки є, то вони дзвонять знайомим, яких знають, наприклад мені. Мені дзвонять і, наприклад, кажуть: «Мене побив санітар». І я кажу: «Будемо вирішувати». І тільки після цього ми вирішуємо це питання. Вони знають, що їм не повірять, навіть якщо це будуть юристи. Чому? Тому що в нашій системі – я зараз говорю про психоневрологічні інтернати – їм малюють діагнози. І хто їм повірить?», – так коментує складнощі звернення за допомогою одна з громадських активісток.*

Одна з опитаних вважає, що для жінок з інтелектуальними порушеннями, так само як і для чоловіків, надавачі правничої допомоги є інформаційно недоступними. Вона зазначає, що люди з інтелектуальними порушеннями часто не знають до кого і з якими питаннями можна звертатися. Часто на інтернет-запит про безоплатну правову допомогу, на її думку, пошуковик на початку видає посилання на структури зі схожими назвами, проте із платними послугами. Правникам/-цям буде важко зрозуміти людину з інтелектуальними порушеннями, якщо вона не має супроводу або персонального помічника чи помічниці.

ПОТРЕБИ НАДАВАЧІВ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ

Фактично всі опитані назвали низку потреб, які б дозволили покращити доступність правничої допомоги для дівчат та жінок з інвалідністю. Серед основних потреб – ресурси для створення умов доступності; навчання з різних питань, зокрема й щодо доступності та особливостей надання послуг людям з інвалідністю; ресурси для надання вторинної правничої допомоги тощо.

«*Першим кроком має бути зріз того, що в нас є. Ми маємо зрозуміти, які особливості надання правничої допомоги людям з інвалідністю дистанційно і вживу. Коли ми випускаємо правопросвітні матеріали, ми намагаємося зробити їх доступними. Наприклад, супроводжувати звуковим описом, або навпаки – візуалізувати для людей, які мають порушення слуху. Але я думаю, що для нас другою потребою є профільне навчання від тих, хто дуже добре тямить у цих питаннях. В нас є вебсайт. Мені здається, що він у нас не дуже пристосований для людей з інвалідністю. Ми розміщуємо правопросвітні матеріали. Отже, третій наш запит – це попрацювати над доступністю сайту. Ну і четверте – це внесення змін у роботу – як в архітектурному підході, так і в підходах до роботи з людьми. Ми*

над всім цим працюємо, але розуміємо, що цю роботу можна посилити», – розповіла одна з юристок щодо потреб її організації.

Інша юристка звертає увагу на кілька проблем. Вкрай складно знайти клієнтів та клієнок, які готові пройти весь шлях, щоб розв'язати свою проблему. На цю ситуацію впливає як загальний рівень невпевненості у можливості захищати свої права, так і тривалий розгляд, особливо коли справа потрапляє до Європейського суду з прав людини. Юристка звертає увагу, що часто люди навіть не знають, що їхні права порушуються, а навіть якщо знають про це – відкладають справи з їх розв'язання на потім.

«*Минулого року одна жінка надала свої персональні дані якомусь благодійному фонду. Зараз телефонують до мене з центру територіального обслуговування одиноких людей і говорять, що от, у нас є бабуся, яку викликають в суд в якості відповідача по цивільній справі про стягнення боргу в розмірі 23 000 доларів. Тобто персональні дані, які люди дають в якісь благодійні фонди для отримання гуманітарної допомоги, стають приводом для шахрайських дій. І от, бабуся уже має ходити в суд і доводити, що вона не брала ні в кого 23 000 доларів. І взагалі ця бабуся одинока, але зараз потрібно допомогти. На вторинну правничу допомогу вона не має права, бо її пенсія перевищує рівень доходу для “вторинки”. Такі випадки є не поодинокими, тому що такий час, коли шахрайських дій дуже багато», – так один з юристів аргументував потреби його організації в ресурсах для надання вторинної допомоги.*

Про проблеми із неможливістю надавати вторинну правову допомогу говорив і юрист іншої неурядової організації. На його думку, лише консультацій та роз'яснень з правничих питань – часто недостатньо. Щоб отримати якусь послугу чи домогтися виплат, потрібно йти в суд. Не кожна людина готова це зробити. І аби супроводжувати людину в суді, потрібні ресурси, однак таких ресурсів у громадської організації немає. За словами юриста, таких ситуацій багато у сфері надання соціальних послуг.

«*Я позавчора була в ... і ... – це прямо на березі Дніпра, і вони часто обстрілюються. Там навіть немає рейсових автобусів. Тобто люди не можуть поїхати, а щоб найняти машину, їм потрібно 3000 гривень, щоб кудись поїхати. От наразі до мене звернулася жінка, у якої є інвалідність, але вона не може оформити пенсію, бо не може доїхати. Немає в неї таких коштів. На цій території немає зараз соціальних працівників. У військових адміністраціях немає спеціалістів, щоб, наприклад, взяти цю людину повезти і оформити пенсію», – розповіла одна з юристок.*

Вона вважає, що люди на деокупованих територіях потребують приїздів польових юристів та юристок. Активістка говорить про велику кількість юристів та юристок, які працюють у великих містах, до яких не можуть доїхати люди, тим більше люди з інвалідністю. Громадська діячка реко-

мендує надавачам правничої допомоги зосередитися на роботі безпосередньо з людьми у деокупованих та віддалених населених пунктах. На її думку, тільки приїздом до людей можна надати їм правничу допомогу.

«*Як юрист я можу сказати. Ми чомусь завжди запізнюємось. Наша держава завжди на 2–3 кроки позаду. Добре, коли волонтери можуть прийти і підтримати. Але з правовою системою так не вийде. Волонтери тут не прийдуть і не підтримають. У нас зараз буде дуже багато людей, які отримають ті чи інші психічні розлади через війну. І там будуть питання – як встановлення опіки, так і питання дієздатності. Там буде дуже багато питань. Потрібно зараз створити умови, щоб не виникало потреби звернення до правозахисників», – так одна з учасниць опитування оцінює готовність держави до роботи з військовими та цивільними, що отримають психічні порушення.*

Одна з активісток говорить про низку проблем з наданням правничої допомоги в інтернатах. Неможливо забезпечити доступ до правничої допомоги, не змінюючи усієї системи надання послуг людям, що проживають в інтернатах. Наприклад, якщо роками не змінюються керівники/-ці інтернатів, не змінюється персонал, про всі перевірки відомо заздалегідь, а керівники/-ці інтернатів часто є опікунами людей, то, коли за таких умов організувати консультування з правових питань – це не буде мати жодного результату: «Ви приїхали. Надали консультації. Три години побули, і поїхали. А люди залишились...», – додає активістка. З позитивного (якщо це можна називати позитивним), жінка зазначає, що в інтернатах вже є молоді хлопці та дівчата, які розуміють, що таке права людини й, за умов власної безпеки, змогли б говорити про порушення їхніх прав. Громадська діячка вважає, що зараз в інтернати приходять багато волонтерів/-ок та благодійників/-ць, і, на її думку, ці люди можуть ставати таким собі містком між людьми в інтернатах та суспільством.

На думку однієї з учасниць, матеріали у форматі легкого читання могли б покращити ситуацію із доступом до правничої інформації. Правозахисниця уточнює, що це мають бути фахівці-юристи або фахівчині-юристики, які знаються на термінології та пройшли базове навчання основам простої мови та формату легкого читання, а також вони повинні бути ознайомлені зі стандартами викладу інформації простою мовою. Або ж, на її думку, це має відбуватися в тандемі «юрист/-ка – фахівець/-чиня з викладу інформації» у форматі, доступному для розуміння.

ПИТАННЯ, З ЯКИМИ ЗВЕРТАЮТЬСЯ ДІВЧАТА ТА ЖІНКИ З ІНВАЛІДНІСТЮ, ПОЧИНАЮЧИ З 24 ЛЮТОГО 2022 РОКУ

ПЕРВИННА ДОПОМОГА

Опитані юристи та юристки одностайні: найскладніший для їхньої роботи період – це час з лютого до липня 2022 року. В цей період безліч звернень стосувалися евакуації, оформлення статусу ВПО, соціальних виплат та гуманітарної допомоги, пошуку житла, переоформлення інвалідності, виїзду за кордон, відкриття банківських карток та переведення пенсій для тих людей, які отримували її через пошту на окупованих територіях. У наступні періоди фактично всі ці питання залишились актуальними, проте до них додалися ще й звернення щодо оформлення різноманітних послуг у територіальних громадах, до яких перемістилися люди.



Я думаю, що переміщена на інше місце проживання людина стає більш вразливою, в тому числі психологічно. Й існує певний рівень недовіри до державних офіційних установ. І частіше до нас зверталися навіть до того, як йти до того ж Управління соціального захисту чи Пенсійного фонду. Якщо згадати – то були просто шалені черги. Напевно, перші пів року люди стояли в чергах по тижню, і тому вони, перш ніж йти, мали впевнитися, що весь необхідний пакет документів вони мають. До речі, багато часу ми присвятили тому, щоб навчити людей користуватися онлайн-сервісами. Але якщо ми згадаємо, то реєстрація в “Дії” викликала великий суспільний резонанс, тому що ці заявки просто потім зникли, і люди не отримували деякий час виплати на проживання. Вони потім мали йти знову в соцзахист», – так згадує перші місяці роботи одна з юристок, клієнти/-ки якої здебільшого стали внутрішньо переміщеними особами.

Щодо внутрішньо переміщених осіб, учасники та учасниці звертають увагу на відсутність державних програм підтримки. Наприклад, через відсутність житла, людей розселяли по інтернатах. Пройшло півтора року – й досі жодної можливості для того, щоб люди повернулися до самостійного життя, бо доступного житла для них – немає. Схожа ситуація і з шелтерами (прихистками). Люди з інвалідністю там проживають, а доступності там немає, як немає й жодних перспектив на зміни. З цими питаннями люди з інвалідністю звертаються до правозахисників та правозахисниць, проте лише правничою допомогою у цих випадках – не зарадиш.



Було прийнято постанову Кабінету Міністрів України, яка стосувалася виплат соціальної допомоги. Це було просто щось таке неймовірне, коли була інформація, що будуть припинені соціальні виплати, – люди просто обривали телефон. Вони не знали, кому припинять, що припинять...», – ділиться своїм досвідом один юрист.

Зі схожими ситуаціями стикалися й інші правозахисники та правозахисниці. Наприклад, засоби масової інформації повідомили про внесення змін до Закону України «Про мобілізацію» – і одночасно починали надходити звернення із запитами: кого можуть мобілізувати, за яких умов тощо. Людям бракує чіткої інформації, а головне – зрозумілою мовою, про ті зміни, які відбуваються в законодавстві. Одна юристка звернула увагу на часті зміни в постанові, яка стосувалася виплат допомоги на проживання ВПО. Вона розповідає, що навіть органи соціального захисту часто не знали, як правильно чинити у випадках людей з інвалідністю. Наприклад, під час воєнного стану в людини з інвалідністю закінчився термін встановлення інвалідності й автоматично виплата людині як ВПО зменшилася з трьох до двох тисяч гривень на місяць.

« Я пам'ятаю десь скасували довідку МСЕК для перетину кордону, оскільки на ній немає фотографії. Для перетину кордону можна було скористатись лише посвідченням. І якщо людина подивилась сьогодні, а завтра набрали чинності зміни, то вона вже завтра не виїде за кордон по довідці МСЕК», – так один юрист згадує часті зміни до «Правил перетину кордону».

Питання перетину кордону людьми з інвалідністю та членами їхніх родин з-поміж чоловіків залишаються актуальними впродовж всього досліджуваного періоду. За останні півтора року до «Правил перетину кордону» зміни вносилися неодноразово. Тому, як було вже сказано, коли в ЗМІ з'являється інформація про внесення таких змін, телефони правозахисників та правозахисниць обриваються від дзвінків.

Питання встановлення чи продовження інвалідності в умовах воєнного стану – також серед питань, з якими звертаються найчастіше. Зміни в законодавстві були покликані полегшити процедури, проте норми не прописані чітко. Юрист однієї з організацій розповідає про певну кількість звернень від людей з інвалідністю, які з певних причин не могли особисто з'явитися на засідання МСЕК. З його слів, законодавством передбачена змога заочно пройти комісію, однак підстави чітко не прописані. Люди – особливо ті, що перебувають за кордоном, – неодноразово зверталися щодо відмов у проходженні МСЕК заочно.

Останнім часом збільшилася кількість звернень щодо реабілітації та лікування цивільних та військових, які отримали поранення та захворювання в наслідок війни.

Іншою проблемою є некоректне або навіть не повне інформування про можливості для отримання послуг. Люди бачать, що по телевізору посадовці та посадовиці найвищого рівня розповідають про докорінні зміни в системі надання соціальних послуг. На практиці юристи та юристки стикаються з труднощами. Один юрист поділився:

« Компенсація з догляду на професійній основі була свого часу дуже розрекламована нашою владою. Казали, що це суттєво поліпшить якість надання соціальних послуг, бо вони будуть надаватися згід-

но з державними стандартами. Ті особи, які будуть надавати ці послуги, отримуватимуть належну винагороду. На практиці, є проблеми з реалізацією. Чи то не хочуть навчання проводити. Чи то кажуть, що немає програмного забезпечення. Усіляким чином намагаються не реалізовувати це на місцях. І тоді людині треба йти в суд і відстоювати своє право в суді».

Прозвучала така думка, що однією з причин масових звернень до правозахисників та правозахисниць є відсутність інформування людей про їхні права та можливості. Наприклад, один з правозахисників розказав про те, що сімейні лікарі не розповідають своїм пацієнтам та пацієнткам про можливості отримати безплатні ліки. Відповідно люди з інвалідністю звертаються до нього з проханнями допомогти придбати ліки, а він вже їм роз'яснює про безплатне отримання ліків і те, як це зробити. Ця проблема не є характерною винятково для періоду воєнного стану, але враховуючи значне переміщення людей, від таких роз'яснень залежать можливості людей скористатися допомогою.

Не можна оминати увагою й звернення, про які розповідали опитані юристи та юристки, що вони в них викликають неоднозначні емоції. Наприклад, певна кількість звернень надходить від родичів людей з інвалідністю щодо позбавлення дієздатності та поміщення в заклади інституційного догляду. Одна з юристок розповідає, що наразі надійшло прохання від жінки щодо зміни в законодавстві щодо пожиттєвого опікунства над людьми, які позбавлені дієздатності: «Зрозуміло, що вона як опікун просуває інтереси опікунів. Не впевнена, що ми її підтримаємо як організація. В цьому випадку ми – на боці людей, які позбавлені дієздатності. У них має бути можливість її відновлювати».

ВТОРИННА ДОПОМОГА

Як згадувалося вище, багато людей з інвалідністю потребують саме вторинної допомоги, оскільки розв'язання їхніх питань часто перебуває в компетенції суду. Але з іншого боку, вторинна допомога передбачає залучення висококваліфікованих фахівців та фахівчинь, робота яких – коштує дорого. Не всі громадські організації знаходять ресурси для надання вторинної правничої допомоги. Один з опитаних юристів, за результатами досвіду роботи з цивільними постраждалими внаслідок війни, вважає, що на Україну очікує велика кількість судових справ, пов'язаних з підтвердженням статусу людини з інвалідністю внаслідок війни. Він розповідає про недосконалість законодавства, про труднощі зі збором документів щодо отримання поранення, а також щодо підтвердження лікування за кордоном, про неможливість отримати виплати тощо. На думку юриста, в законодавстві багато суперечностей, які навіть фахівців та фахівчинь ставлять у глухий кут. Тому, на його думку, люди будуть намагатися доводити зв'язок інвалідності з пораненням через суд, а розгляд справи в суді потребуватиме вторинної правничої допомоги.

- « У нашій організації вторинна правова допомога включає, наприклад, складення заяв, складення позовів, але не представлення людини в суді. Тобто ми не супроводжуємо людину в суді. Ми написали позовну заяву, надали її людині, розказали, як відправити, але ми далі не супроводжуємо. Політика самої організації говорить про те, що краще надати 1000 консультацій, ніж вести дві справи в суді», – такі види вторинної правничої допомоги надаються однією з опитаних юристок.
- « Ми надаємо вторинну допомогу у разі порушення прав людини. Але вона може складатися – як у складенні процесуальних документів, так і в представленні в міжнародних інстанціях. У нас обмежений ресурс. У нас 21 приймальня, але це фактично 25 юристів. З них дець 7 можуть писати заяву в міжнародний суд. Тобто якщо вони можуть це зробити в межах 12-годинного робочого дня, то ми беремо цю справу. І потрібно, щоб наші юристи мали відповідний фах. В нас немає експертів з господарського права та інтелектуального права. У нас просто є партнерська організація, куди ми можемо перенаправити. Захист від дискримінації – це ми можемо брати. Це наша спеціалізація. З іншого боку, наші юристи можуть вирішувати, як ми можемо допомогти. Ми готуємо документи в суд, і якщо людина може сама все пройти, ми її не супроводжуємо. Ми навіть не вважаємо це вторинною правовою допомогою», – так пояснює принципи надання вторинної допомоги одна з опитаних юристок.

Інша юристка розповідає, що зазвичай, якщо людина має статус внутрішньо переміщеної особи або особи, що постраждала внаслідок війни, вона отримує вторинну правничу допомогу. Політика громадської організації така, що дуже рідко є відмови в правничій допомозі, – поділилась правозахисниця. – Наша організація має певну специфіку. Вона створена переселенцями та переселенками. Ми, коли почали працювати у 2015 році... нам потрібно було завоювати повагу та довіру від людей. Тому ми нікому не відмовляли в допомозі». Ще одна юристка надає вторинну правову допомогу лише в частині складання позовних заяв: «Наразі наш координатор проходить службу в Збройних силах України. Він був адвокатом. Я лише юристка, тому адвокатського супроводу надати особисто не можу, але можу допомогти в складанні простих позовних заяв. Там, щодо розлучення, шлюбу, стягнення аліментів, оскарження відмови Пенсійного фонду».

ІСТОРІЇ УСПІХУ

Опитаним юристам та юристкам наприкінці інтерв'ю складно виокремити ті історії, в яких їм вдалось захистити права дівчини або жінки з інвалідністю за останні півтора року. Проте всі ті історії надання правничої допомоги, про які нам розповіли учасники та учасниці опитування, частина з яких описана вище, вже можуть вважатися історіями успіху. Робота в таких складних умовах, тим паче за умов знання того, що війна вплинула й на родини надавачів правничої допомоги, є надважливою для тих, хто отримав цю допомогу. Щобільше, кожен та кожна з них шукають додаткові рішення, щоб правнича допомога була доступною дівчатам та жінкам з інвалідністю.

За цей період було багато справ щодо поновлення виплат. Якщо подивитися зі сторони, може здатися, що такі справи складно вважати історіями успіху. Опитані юристи та юристки спростовують це. Коли людина втратила все: житло та майно, рідних – та має починати нове життя на новому місці, то поновлення пенсій чи соціальних виплат стають для таких людей надважливими.

Такою історією поділилася юристка, що працює на деокупованих територіях:



У мене був випадок у ..., коли до мене звернулися дві жінки. Одна з них мала інвалідність. У травні 2022 року у них виникло право на пенсію за віком. Але вони були на окупованій території. Вони не могли ані фізично, ані інтернетом подати документи на призначення пенсії. Якщо протягом трьох місяців звертаєшся, пенсія нараховується з дня настання пенсійного віку. Якщо звернувся пізніше, пенсія нараховується з дня звернення. ... було деокуповане 4 вересня, і людям дозволили виїжджати 15 вересня. І от ці жінки поїхали до Подали документи на пенсію. І їм призначили цю пенсію десь з 19 вересня, бо пропустили тримісячний період. Ці жінки звернулися до мене з тим, що вони пропустили терміни не з власної вини. Я запропонувала звернутися до Пенсійного фонду та, у випадку відмови, в судовому порядку довести, що строк пропущено з незалежних від них обставин. І ми написали листа. І тільки написали листа – наші законотворці приймають зміни, і людям дозволили отримати пенсію, якщо вони з окупованої території. Але що важливо: якщо людина сама не звернеться до Пенсійного фонду щодо перерахування, їй пенсію не перерахують. З цим же питанням до мене звернулась жінка з Їй не доплатили за 7 місяців. Ми також написали в Пенсійний фонд, щоб перерахували пенсію. І коли вона мені дзвонила, говорить: “Ви знаєте, в нас багато таких зараз людей. Я всім сказала понаписувати листи, і вони зараз пишуть. І нам сказали, що в наступному місяці нам буде доплата. Ми за ці кошти зможемо відремонтувати своє житло”. У багатьох там немає вікон, дверей, і багатьом потрібні не дуже великі кошти на відновлення, то вони зможуть використати кошти зі своїх пенсій на відбудову».

Одна правозахисниця також розповіла про історії успіху. Ці історії трапилися не під час воєнного стану, і їх героями є чоловіки, однак такі історії мають бути максимально публічними.

«*Чим більше підопічні інтернатних закладів будуть знати свої права, їм буде легше і подати в суд для відновлення дієздатності. Як практика показує, це можливо. Ми двох хлопців у 2017 році змогли витягнути з найжахливіших інтернатів. В них було по чотири суди. Це тривало довго. Вони пережили емоційно-психологічне насильство від керівництва інтернату. Зараз один хлопець за допомогою друзів купив собі хату в Чернігівській області – самостійно там живе, самостійно знайшов роботу. Другий хлопець живе на західній Україні. Він навчається та розвивається. Як правило, чим більше вони знають про свої права, чим більше їм будуть розповідати про їхні права – тим краще. Важливо, щоб досвід цих хлопців був публічним, і тоді більше дівчат та хлопців зможуть наважитись на вихід з інтернату», – зазначила громадська активістка.*

ВПЛИВ ДОСТУПНОСТІ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ НА БАЖАННЯ ЗАХИЩАТИ СВОЇ ПРАВА

І правозахисні організації, і представниця юридичної клініки підтверджують вплив перешкод на бажання та / чи можливість відстоювати власні права людини. Учасниці та учасники інтерв'ю ідентифікували перешкоди, пов'язані з інвалідністю, та виклики доступу до правничої допомоги, що безпосередньо не пов'язані з порушенням здоров'я, але так само впливають.

Доступ до інформації – як про правову допомогу, так і про можливості отримання такої допомоги – став однією з умов захисту своїх прав жінками та дівчатами з інвалідністю. «Дуже багато людей не звертається за правовою допомогою якраз через те, що не знають про такі можливості. Якщо людина буде впевнена, що її почують, що зможуть донести всю необхідну інформацію про те, що вона отримає фахову правову допомогу, це додасть рішучості», – говорить одна з юристок.

Фізична недоступність центрів безоплатної правової допомоги, про яку згадували учасниці та учасники інтерв'ю теж може перешкоджати жінкам та дівчатам з інвалідністю звертатися за правовою допомогою.

Мали б значення й належна комунікація та компетенції фахівців/-чинь. Представники та представниці правозахисних організацій наголошують на важливості належної комунікації фахівців/-чинь, що надають правову допомогу людям з інвалідністю. Зі слів кількох юристів та юристок, для людей з інвалідністю має значення супровід захисників в суді, якого, на жаль, недостатньо.

Значну роль відіграє й сприйняття людьми з інвалідністю правозахисних організацій. Чи зможуть вони допомогти? Власне, це перегукується з компонентами інформації та комунікації, але тут ще додається інший аспект: чи справді фаховою буде допомога і чи, зрештою, людина не зазнає збитків від звернення? Іншим компонентом є безоплатність правової допомоги. «Коли я кажу людині “спробуймо” – одразу вагається. Я говорю, що це ж безкоштовно, тоді людина погоджується», – зазначає одна з юристок.

Той факт, що процес захисту своїх прав в суді може тривати надто довго, часто є причиною відмови звертатись до суду. Одна з юристок звертає увагу на необхідність постійного переконування людей в необхідності продовжувати справу.

«Те, що жінкам і дівчатам з інтелектуальними порушеннями у місцях не-свободи потрібно забезпечувати доступ до правничої допомоги, не підлягає ніяким сумнівам», – говорить одна з опитаних. Проте вона знає, що навіть якщо таку допомогу попросити, її не завжди зможеш отримати: «Досить часто людям з психоневрологічних інтернатів або з психіатричних лікарень, які все ж можуть попросити про правничу допомогу, просто не вірять. На жаль, замкнене коло. Нам усім потрібно вчитись вірити й розуміти один одного та одна одну».

ЗАМІСТЬ ВИСНОВКІВ

Опитані недержавні надавачі правничої допомоги не припинили своєї роботи в період воєнного стану. Вони попри складну ситуацію продовжують надавати правничу допомогу, зокрема й дівчатам та жінкам з інвалідністю. 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 у таких випадках шукають вихід коштом власного часу та ресурсів. У багатьох з них є знання та досвід надання послуг людям з фізичними порушеннями, однак компетенції в наданні послуг людям з порушеннями зору та слуху – значно менше, тому часто їм доводиться керуватися власною інтуїцією або консультуватися з профільними організаціями. Правозахисники та правозахисниці мають і певний досвід надання правничої допомоги людям з психічними порушеннями. Цей досвід потребує узагальнення, а юристи та юристки – додаткового навчання, про що вони неодноразово говорили. Про послуги для людей з інтелектуальними порушеннями наразі не йдеться.

На доступність послуг значною мірою вплинула війна: руйнування доступних приміщень, відсутність громадського транспорту, брак фахівців та фахівчинь соціальної роботи, неможливість залучити перекладача чи перекладачку жестової мови через відсутність світла або зв'язку тощо.

Дівчата та жінки з інвалідністю продовжують потребувати правничої допомоги з різноманітних питань. До звичних питань щодо соціальних виплат, пільг, соціальних послуг, сімейного права, спадкових справ, додалися 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.

Потреби надавачів правничої допомоги, які б дозволили зробити їхню правничу допомогу більш доступною, можна поділити на кілька блоків. По-перше, складно працювати в умовах недосконалого законодавства та непрофесійної роботи органів влади й органів місцевого самоврядування. За цих умов, майже не можливо надати первинну допомогу, яка б справді допомогла людині розв'язати її питання. По-друге, це брак ресурсів на створення умов доступності. Щобільше, в такому разі йдеться про ресурси для доступності послуг у надавачів послуг. Тоді як на покращення доступності навколишнього середовища та наявність послуг із супроводу вплинути майже не можливо.

До цих потреб додалися й реалії воєнного стану: потреба в безпеці (як клієнтів та клієнток, так і надавачі); робота за умов відсутності зв'язку або світла; необхідність їхати до клієнтів та клієнток, бо вони самостійно не можуть цього зробити; постійна потреба в навчанні з нових питань, зокрема щодо пошкодженого майна; потреба соціальних гарантій ветеранам; інвалідність внаслідок війни тощо.

Опитані юристи та юристки не говорили про це прямо, однак зі спілкування випливає ще одна потреба – це підтримка самих надавачів правничої допомоги. Умови, в яких вони часто працюють, та розповіді, які слухають від людей про евакуацію, полон чи катування, навряд чи минають для них безслідно.

Люди з інвалідністю потребують вторинної правничої допомоги. Проте незначна кількість громадських організацій можуть собі дозволити надавати таку допомогу.

ПОРАДИ ДЛЯ ДЕРЖАВНИХ ТА НЕДЕРЖАВНИХ НАДАВАЧІВ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ – ЧАСТИНА ПЕРША

- 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: фізична недоступність приміщень, відсутність інформації у різних доступних форматах, відсутність перекладу жестовою мовою, відсутність навичок комунікації з людьми з інтелектуальними та психічними порушеннями тощо.
- Оцінку доступності правничої допомоги для дівчат та жінок з різними формами інвалідності можна здійснювати за допомогою регулярних опитувань клієнток.
- Оцінку фактичної доступності правничої допомоги, зокрема фізичної доступності приміщень, подання інформації у доступних форматах, навичок комунікації з людьми з інвалідністю тощо, можуть вам допомогти зробити як опитування клієнток, так і заміри в партнерстві з громадськими організаціями людей 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.
- Час вже 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 такий-то день або що за відсутності доступного приміщення існує опція зустрічі в зручному для людини з інвалідністю місці, – це має стати частиною роботи «за замовчуванням».
- Провести оцінювання доступності електронних ресурсів на відповідність Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 потрібно для того, щоб один раз внести зміни й мати змогу надалі без вагань зазначати, що вебресурс є доступним.
- Проводити навчання для юристів та юристок щодо особливостей комунікації з людьми з різними формами інвалідності потрібно регулярно: у цьому партнерами можуть стати як самі громадські організації, так і чимало відкритих ресурсів для онлайн-навчання.

- Варто налагодити співпрацю з громадськими організаціями, які займаються захистом прав осіб з психічними та інтелектуальними порушеннями, з метою напрацювання досвіду надання правничої допомоги безпосередньо таким людям, а також з метою підготовки роз'яснень з правничих питань у форматі легкого читання.
- 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, та намагатися це забезпечити.

Розділ

4.

Правнича допомога – досвід дівчат та жінок з інвалідністю

ЩО ЗНАЮТЬ РЕСПОНДЕНТКИ ПРО ПРАВНИЧУ ДОПОМОГУ

Більшість опитаних дівчат та жінок з інвалідністю змогли визначитися з тим, що таке правнича допомога, однак декілька жінок із порушеннями слуху розуміють правничу допомогу дуже вузько, лише як представлення інтересів людини в суді. Одна з учасниць із порушеннями зору одразу звернула увагу на труднощі з її отриманням:

«*На жаль, з тим, що я тут бачила як людина ВПО, жодна організація, принаймні з мого досвіду, не надає послуг з правничого супроводу. Всі надають консультації, але гугл теж надає консультації. Всі можуть розказати про статтю закону. Там, чи порушуються мої права, чи ні. А як конкретно мені їх захистити? Ніхто не каже, і тим паче ніхто не надає послуг з супроводу, щоб захищати мої інтереси як людини в стресі, як дезорієнтованої людини й так далі, і тому подібне. Мені здається, що це велика проблема, що отримувачі й надавачі по-різному розуміють потреби».*

Дівчата та жінки з фізичними порушеннями не змогли дати відповідь на питання щодо переліку правничих послуг, які можна отримати безоплатно, і не змогли визначитися з категоріями осіб, які мають право на безоплатну правничу допомогу. Вони припускали, що, мабуть, якісь категорії людей, наприклад з інвалідністю, малозабезпечені, ВПО, ветерани/-ки, мають право отримати якісь послуги безоплатно, проте від них це радше лунало у формі запитання, аніж відповіді.

«*Я думаю, що в деяких випадках, наче, держава може надати якусь допомогу безоплатно, але у мене не було такого досвіду. Я думаю, щоб отримати кваліфіковану допомогу, ти маєш довіряти тій людині, яка тобі допомагає. Ти маєш бути впевнений в цій людині. Тому це може бути не безкоштовно. Але, я думаю, що ми як люди з інвалідністю з-поміж ВПО можемо пошукати і безоплатну допомогу»,* – зауважила жінка з фізичними порушеннями.

Респондентки з порушеннями зору більше знають про можливості отримання правничої допомоги, проте плутаються у відмінностях між первинною та вторинною допомогою. Наприклад, одна учасниця вважала, що первинна допомога безоплатно надається лише вразливим групам населення.

Відповіді дівчат та жінок з порушеннями слуху відрізнялися. Вони називали різні категорії людей, які мають право на безоплатну правничу допомогу. «Ти можеш поставити питання в соцзахисті чи лікарні безоплатно, але часто працівники не дають відповідей. Часто так буде, що ображають, кричать», – повідомила одна з учасниць опитування.

СПОСОБИ ОТРИМАННЯ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ В ПЕРІОД ВОЄННОГО СТАНУ

« Скажу про свій досвід. Якщо необхідна якась допомога, ми завжди шукаємо в інтернеті. Дивимось, куди можна звернутись. Скільки це буде коштувати. Або це буде безкоштовно. А далі вже – як піде», – розповіла учасниця з фізичними порушеннями. Дівчата та жінки з цього ФГД за останні півтора року здебільшого інформацію отримували за допомогою інтернету – через онлайн-пошуковики та соціальні мережі. Згадувалися фейсбук, телеграм та тікток: жінки та дівчата підписувалися на інших людей з інвалідністю і шукали корисні поради в особистому досвіді інших людей з інвалідністю.

Одна з респонденток з фізичними порушеннями намагається максимально отримувати електронні послуги та водночас користується роз'ясненнями, наданими в інтернеті.

« За себе скажу, що я все намагалася оформляти онлайн. Напевне, при пошуку інформації з'являлися і сайти державних організацій, але це вже не пам'ятаю. Наче вся інформація була ну більш менш повністю викладена, тому з документами проблем не було. І я думаю, що це результат того, що інформація є повною», – додає жінка.

Зважаючи, що всі учасниці цієї ФГД з фізичними порушеннями є активними користувачками всесвітньої мережі, вони отримали додаткове запитання щодо тих сайтів, якими вони користуються. «Ну, зазвичай прописуєш своє питання в пошуковій системі. І це однозначно не один сайт. Це не може бути лише державний сайт. Це не може бути сайт якогось Петі / Васи / Колі. Ти все одно дивишся на різних сайтах, і вже якщо співпадає інформація, то це вже якийсь рівень довіри. Якщо вже не співпадає інформація, ідеш шукати далі», – поділилась своїм підходом пошуку інформації одна з респонденток. Інші учасниці говорили про користування сайтами великих ЗМІ, одна з них згадувала про окремі випадки користування сайтом Верховної Ради України.

Цікавим досвідом отримання допомоги поділилася жінка з фізичними порушеннями з Херсона, яка наразі проживає в місті Запоріжжя. З її слів, складно відокремити саме досвід отримання правничої допомоги від інших видів допомоги. Учасниця із вдячністю розповідає, що коли вона приїхала в Запоріжжя, фактично на кожному кроці вона отримувала допомогу: «Підходили волонтери й розпитували, яка потрібна допомога, роздавали газети і листівки, де була інформація про те, куди і з якого питання можна звернутися, по місту були розміщені різні оголошення про адреси центрів, де можуть надати допомогу». Жінка не знає, що з перерахованого нею є роботою волонтерів/-ок, а що – місцевої влади, однак вона запевняє, що не стикалася з відмовами. Вона додатково пригадує про отримання папірця з адресами та телефонами різних центрів із надання допомоги в тому мікрорайоні, до якого вона мала переїхати

жити. Учасниця наголосила на важливості такої допомоги, бо не потрібно їздити по всьому місту для отримання підтримки.

Дві респондентки з порушеннями зору поділилися вкрай неприємними спогадами про неможливість отримати кваліфіковану правничу допомогу в перші тижні повномасштабного вторгнення. В обох ситуаціях йшлося про перетин кордону разом із чоловіками. До речі, у першому випадку проблеми з перетином кордону були у чоловіка з першою групою інвалідності по зору з дитинства, у якого не було «білого квитка». Його дружина говорить, що вони не могли ніде отримати кваліфікованих роз'яснень щодо отримання документів про зняття з військового обліку, самотійно шукали інформацію, залучали друзів-юристів.

« Він взагалі там може абсолютно без білого квитка перетинати кордон, але, на жаль, на території Закарпатської області таке враження, що діють окремі нормативно-правові акти. В цілому можу сказати, що якби не ті мої друзі і знайомі, які є юристами, то ми це питання взагалі б не зрушили з мертвої точки», – завершує свою оповідь жінка з порушеннями зору.

« Ми з чоловіком теж через Закарпатську область виїжджали. Ми проїхали 7 пропускних пунктів, щоб виїхати за кордон. Тому що, попри те, що я – людина з інвалідністю 1 групи і виїжджала після трансплантації органів (в мене просто в животі була діра не зашита), – от нас не випускали, і на нього на пунктах наводили автомати. На одному з кордонів до нас вийшла прикордонниця і сказала, щоб ми їхали в найближчий військомат і взяли військовий квиток. Ми поїхали в Ужгород у військомат. Взяли там цей білий квиток. Він був лише до 20 травня. Я також писала звернення на рахунок цих всіх ситуацій, що нас не пускали, хоча ми мали законне право, але жодної відповіді», – розповідає інша учасниця про спроби виїхати за кордон. Жінка говорить, що складністю було те, що в перші дні на пропускних пунктах ніхто не розумів, які документи має надати супроводжуючий людини з інвалідністю. Наразі жінка не розуміє, як її чоловіку можна повернутися в Україну та продовжити термін звільнення від мобілізації у військовому квитку.

Негативно оцінює роботу органів влади та місцевого самоврядування й інша жінка з інвалідністю, яка має статус ВПО:

« З мого особистого досвіду, і досвіду всіх, кого я знаю. В принципі ситуація така, що саме органи державні ніколи нічого не роз'яснюють. Вони не розказують ні про процедуру, яка має бути, ні про наші права. Лише про наші обов'язки, і то тільки вже постфактум, тобто заднім числом: “Ну ви ж прострочили. А ви хіба не знали? Це ви мусите цим опікуватись”. Ніхто не каже, що на такий-то термін надається якась там послуга, встановлюється чи не встановлюється, які будуть санкції і так далі. Тобто комплексної інформації саме органи соціального захисту та будь-які департаменти не надають. На жаль, це мій такий досвід».

Дівчата та жінки з порушеннями слуху мають різний досвід отримання підтримки в період воєнного стану. Показником недовіри до роботи державних органів може бути акцентування кількох учасниць на зверненнях за допомогою до друзів. «Якщо щось треба – я спочатку питаю своїх друзів, гугл, а якщо не виходить – питаю у юристки. Вона моя подруга», – ділиться своїм досвідом учасниця з порушеннями слуху.

Інші респондентки з порушеннями слуху намагаються максимально розв'язувати свої питання за допомогою сучасних технологій. «Якщо потрібна якась інформація, я зазвичай шукаю в різних групах або просто в гуглі. І якщо можна отримати якусь допомогу онлайн чи щось оформити онлайн – я намагаюсь це зробити так, бо це зручно. І необов'язково з кимось говорити, щоб отримати допомогу. Можна просто написати в месенджері», – говорить жінка. «Інформацію отримувала завдяки групам в соціальних мережах, в гуглі, на сайті прикордонної служби. Це стосувалося перетину кордону мого чоловіка і моїх батьків. Чоловік теж має інвалідність, і ми хвилювалися, пропустять його, або ні, за кордон», – ділиться інша учасниця опитування з порушеннями слуху.

ДЕРЖАВНА СИСТЕМА БПД ТА ДОСВІД ЗВЕРНЕННЯ ДО НЕЇ

Лише одна учасниця з ФГД для дівчат та жінок з фізичними порушеннями нічого не чула про державну систему БПД. Інші учасниці з цієї ж групи пригадали про можливості звертатися до державної системи БПД через телефон, соціальні мережі, центри з надання БПД. Жодна учасниця цієї групи не має досвіду звернення до державної системи БПД. Насправді відсутність звернень виглядає дивно, адже в цій групі всі дівчата та жінки належали до групи внутрішньо переміщених осіб, тому за останні півтора року повинна була б неодноразово з'являтися потреба в зверненнях до державних органів з різних питань.

Учасниця з порушеннями зору не зверталася до державної системи БПД, однак вона розповіла про досвід своїх знайомих:

«*Часто питання впирається в рівень доходу. У моїх знайомих траплялися ситуації, коли дохід родини перевищував на дві гривні чи на півтори гривні. І все, і люди не змогли отримати вторинну допомогу. Ну і з досвіду більше моїх знайомих – це те, що та безоплатна правнича допомога, яка надається, – це таке. Це дуже поверхнева інформація. І якщо потім доходить справа, припустимо, до суду, виявляється, що не всі норми навіть були розтлумачені й відповідно людина опинялася в програті, на превеликий жаль».*

Дівчата та жінки з порушеннями зору також не мають досвіду отримання правничої допомоги від державної системи БПД. Одна учасниця, говорить про переважну недоступність інформації на сайтах: «Тому отри-

мати таку інформацію можна хіба що за допомогою “сарафанного радіо” – через своїх друзів, знайомих, які вже знають про цю систему або які стикалися з певними питаннями».

Респондентки з порушеннями слуху неодноразово бачили оголошення в соціальних мережах, на вулицях міст (одна жінка згадала, що бачила оголошення на вокзалі) про безоплатну правничу допомогу; ще одна жінка пригадала про запрошення на тренінг, який проводився з громадською організацією. Жінки не вказували на те, що вони мають досвід звернень. Одна учасниця більше довіряє все ж таки своїм знайомим: «Знаю про спеціальний сайт з юридичними порадами від цих правових центрів. Коли треба було оформити ІПР, читала інформацію на ньому, але потім все одно перепитала в подруги, яка працює юристкою в громадській організації. Вона дала повну інформацію, куди треба піти і з якими документами, щоб зробити актуальну ІПР». Це може підтверджувати незрозумілість наявних роз'яснень та необхідність викладати інформацію доступніше, можливо у вигляді покрокових алгоритмів.

ЗВЕРНЕННЯ ДО ОРГАНІВ ВЛАДИ ТА ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Від дівчат та жінок з фізичними порушеннями прозвучало кілька думок про досвід самостійного, зокрема за допомогою інтернету, пошуку інформації з того питання, з яким особа планує звернутися до органів влади чи органів місцевого самоврядування. «Розкажу про свій досвід. Спочатку ми в інтернеті знайшли всю інформацію про те, як оформити статус ВПО. А лише потім йшли в ЦНАП», – так одна з учасниць цієї групи згадує оформлення статусу ВПО. На уточнювальне питання жінка повідомила про отримання необхідних консультацій з питань, що викликали сумнів: «Нам відповідали привітно. Мені здається, в наш час всі розуміють, що всім зараз дуже складно, тому всі намагаються допомогти один одному. Ну, не всі, звичайно, але що стосується ЦНАП, то там було все добре», – додала жінка. «В рамках економії часу все одно намагаєшся спочатку знайти всю інформацію в інтернеті. Але коли вже щось незрозуміло, тоді вже йдеш, і вже на місці питаєш, що тебе цікавить. Але більшу частину інформації, ну, скажу за нашу сім'ю, ми намагаємося знайти самостійно в інтернеті», – пояснює свою позицію інша жінка з цієї групи.

Респондентки з порушеннями слуху, згадуючи комунікацію з державою, теж здебільшого розповідали про досвід оформлення статусу ВПО, який був різним. Одній учасниці статус ВПО оформляли її діти через «Дію» і з цього приводу жінка радіє, що має «хороший телефон», на який можна встановлювати різні корисні додатки. «Довідку переселенця робила в “Дії”, не ходила вживу, так зручніше. Думаю, якщо прийти – можна просто сказати людям, що “вибачте, я не чую”, і писати текст або попросити перекладачку. Але зараз майже усі мають телефон, і, думаю, що нормально написати», – розповіла учасниця. Інша респондентка для

оформлення переселенських виплат ВПО ходила в соцзахист зі своїми дітьми. Але вона додає, що працівниці спокійно поставилися до того, що необхідно було на листочку написати перелік документів: «Все було зрозуміло. Відповідали на мої питання. Не злилися, не відмахувалися від мене, бо я глуха».

« Мені було складно записатися у Центрі надання адміністративних послуг для оформлення статусу ВПО, оскільки там не було перекладу жестовою мовою», – розповіла інша нечуюча респондентка про свій минулорічний досвід.

Ще одна учасниця з порушеннями слуху не змогла звернутися за допомогою до місцевих органів влади, коли потребувала такої допомоги:

« За евакуацією звертались не в місто, тому що там були телефони, а я не могла дзвонити. Тільки писати. Тому нам допомогли інші люди, які мені писали».

Жінка з порушенням зору зауважила про негативний досвід комунікації з органом місцевого самоврядування. Йшлося про зміни в законодавстві, які не були прокомуніковані вчасно, однак інформування про ці зміни – відсутнє. І навіть у випадках безпосереднього звернення (у описаній ситуації це було звернення до місцевих органів соціального захисту), отримати якісь зрозумілі роз'яснення неможливо:

« Є болюче питання для мене. Мій чоловік – мій доглядач. Він мав офіційний статус ще з 2019 року. По цьому статусу він виїхав за кордон разом зі мною. У 2023 році йому перестали приходити там ті 200 чи 300 гривень, і таким чином ми дізналися, що щось не так. Ну от коли я була в Україні, я була в соцзахисті. Я дізналася, що з нього цей статус зняли. Це мені так сказали. Я не маю ніяких документів. Просто, мені так сказали. Ніби з усіх, хто виїхав з України зняли догляд. От і тепер виходить так, що наче перетнув кордон мій чоловік легально, але заїхати знову в Україну, а потім і виїхати – це велике питання. І я писала в соціальний захист. На що мені відповіли просто посиланням на закон, що, типу, ті люди, які знаходяться скількись там днів за кордоном, – з них автоматично знімається статус догляду. Я згадала, що це не вперше якась така подібна ситуація, що ти просто отримуєш цитати з закону. А як вирішити питання? Я не знаю».

ПРАВНИЧА ДОПОМОГА ВІД ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

Дівчата та жінки з інвалідністю мають низку причин звертатися за правничою допомогою саме до неурядових організацій.

- **По-перше**, про що сказала одна з учасниць з фізичними порушеннями, це попередній негативний досвід звернення до держави.

Учасниця не захотіла більш детально розповісти про цей досвід, однак недовіра до державних організацій та установ впливає на вибір альтернативних способів пошуку надавачів правничої допомоги.

- **По-друге**, учасниці звернули увагу на оприлюднення громадськими організаціями роз'яснень. Інша жінка з фізичними порушеннями зауважила: «Я така людина, якій краще бачити очима. Консультація телефоном – це ок, але потім, з часом, я забуваю. А коли це все на сайті, коли ти розумієш, що щось можеш забути або щось треба уточнити, то я можу скористатися цим в будь-який час».
- **По-третє** – і такою думкою поділилася не одна учасниця – у громадських організацій людям імponує відкритість до спілкування. На додаток, якщо мова йде про громадську організацію, яка працює в певному напрямку, таку організацію вважають більш фаховою, ніж державні структури. «Відповідь вони надають на будь-яке питання. Тобто вони, як говорять, варяться в цьому борщі кожен день. Вони цього набагато більше бачать, ніж люди, які в державних установах, де процент таких людей трошки менший. А такі організації спрямовані чисто на таких людей, кому потрібна ця допомога», – розповіла жінка з фізичними порушеннями про досвід отримання правничої допомоги від громадських організацій.



Коли почалася війна, я вирішила оформити інвалідність. Зателефонувала на лінію допомоги громадської організації. Про неї розказала подруга, яка евакуювалася з глухим водієм та дітьми. Юрист проконсультував письмово у вайбері і попередив: “Може бути довго”. Але я була до цього готова. Ще роз’яснили все, що я отримаю з довідкою про інвалідність. Все письмово», – про позитивний досвід звернення до громадської організації прокоментувала жінка з порушеннями слуху.

Інша учасниця з порушеннями слуху звертається за допомогою до громадських організацій, бо можна отримати якісну консультацію, звернувшись онлайн, що є значно зручнішим.

ПЕРЕШКОДИ В ОТРИМАННІ БПД

Почати говорити про перешкоди варто з історії, якою поділилась жінка з порушеннями слуху, адже такі ситуації змушують відмовлятися від певних послуг, аби не зазнавати принижень: «Не зверталась. Я не довіряю тим людям на МСЕК і в Пенсійному фонді. Навіть спеціально виймаю слухові апарати, коли йду до них. Якщо вони кричать – так не чути. І я прошу писати мені, але вони кричать, що сама винна. Щоб приходила з кимось, з батьками. Що вони мені нічого не винні».

Перша перешкода, про яку сказали дівчата та жінки з фізичними порушеннями, – це фізична недоступність. «Я тому й обираю для себе отри-

мувати послуги онлайн. У мене проблема з пересуванням. І мені дуже складно, коли є якісь бар'єри. Мені потрібна допомога. Добре, що послуги можна оформлювати онлайн, але хотілось, щоб було все доступним. Коли в Кропивницькому у ЦНАПі мільйон сходинок, то це проблема», – зазначила ще одна респондентка. Інша жінка говорить про різні ситуації в житті, коли питання недоступності лягають на плечі рідних людей:

«*Буває, що є якась термінова ситуація. І немає можливості зробити це онлайн. Ти не маєш можливості чекати. Тоді ти береш чоловіка з собою або ще когось, і їдеш вирішувати свої проблеми*».

Друга перешкода – це недоступність інформації, на думку дівчат та жінок з порушеннями зору. «Це, ну, просто мій біль. Вже не знаю скільки років я живу в тому контексті: “Там ви дивіться взірець заяви висить”. Нічого, що він висить на відстані два метри, а я читаю лише за відстані п'ятдесят сантиметрів?», – розповідає учасниця про перешкоди в отриманні різного виду послуг.

Третя перешкода – це брак готовності до зміни формату спілкування. Складнощі зі спілкуванням – це головна перешкода для дівчат та жінок з порушеннями слуху. Одна учасниця зазначає, що є проблеми із тим, що посадовці та посадовиці різних рівнів не хочуть консультувати письмово, а перекладу немає. Інша жінка говорить про проблему, коли можна звернутися лише телефоном, що нереально зробити самостійно для нечуючої людини. Ще одна жінка з порушеннями слуху переконана, що людям, незалежно від наявності інвалідності, важко відрізнити правдиву інформацію від неправдивої, однак для людини з порушеннями слуху перевірити якісь дані – ще набагато складніше.

Респондентки з порушеннями слуху говорять і про те, що зараз існує багато інформаційних відео, але через відсутність субтитрів, вони також є недоступними для них. Тож варто нагадувати про необхідність додавати субтитри до різноманітних відео.

БАЖАНІ ДОСТУПНІ СПОСОБИ ОТРИМАННЯ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ

Дівчата та жінки з фізичними порушеннями надають перевагу наявності готових роз'яснень в інтернеті. «У більшості випадків, коли виходить якась нова постанова чи закон, вони не зовсім зрозумілі для більшості людей. Тому було б добре, щоб одразу з'являлось роз'яснення онлайн», – поділилась своїми очікуваннями одна з жінок. Учасниця говорить, що для неї найзручнішим форматом є відео. Вона може користуватися й іншими форматами, але головне, щоб до цього роз'яснення завжди був доступ.

Зворотний зв'язок – це те, на що розраховує інша респондентка з фізичними порушеннями. Для неї важливо, щоб пропоновані для надсилання

звернень електронні скриньки та сторінки в соціальних мережах були активними. Жінка наголошує на тому, що їй хотілося б, аби відповіді надавалися оперативно та в текстовому форматі: «Я хотіла б отримати для себе персональний підхід, виходячи з моєї ситуації. Щоб це було розписано в текстовому варіанті – без води, які необхідні мені документи, що потрібно мені зробити. Тому я виступаю більше за текстовий варіант». Схожу думку висловила й одна з жінок з порушеннями слуху: «Онлайн-додатки, месенджери. Спосіб, щоб можна було уточнити повідомленням: “Повторіть мені, поясніть, бо я не розумію”».

Жінка з порушеннями зору звертає увагу на те, що всі люди – різні, й залежно від виду форми інвалідності, можуть бути різні пріоритети в отриманні інформації: хтось краще сприймає інформацію на слух, комусь краще прочитати очима текст, а інші люди краще зчитують інформацію через інфографіки. Крім того, наразі в людей в Україні можуть бути різні обставини, в яких вони споживають інформацію. Наприклад, за умови поганого інтернет-зв'язку, переглянути відеоінструкцію буде неможливо. Отже, жінка вважає, що необхідно поширювати інформацію в різних форматах, що дозволить донести роз'яснення до людей з інвалідністю з різними порушеннями. А отже, будь-яка людина зможе обрати зручний для неї формат, залежно від уподобань або життєвої ситуації.

Дівчата та жінки з порушеннями зору також говорять і про надання роз'яснень зрозумілою мовою. «Має бути якась чітка і зрозуміла інструкція: куди йти, до кого звертатись, яка процедура “від А до Я”, який шлях я маю пройти для того, щоб отримати ту чи іншу послугу, щоб добитися відновлення прав», – доповнює одна з учасниць.

Для дівчат та жінок з порушеннями слуху важливою є наявність перекладу жестовою мовою або змога письмового спілкування. Одна жінка наголошує на тому, що в установах мають бути фахівці та фахівчині, які володіють жестовою мовою.

ПИТАННЯ, З ЯКИХ ДІВЧАТАМ ТА ЖІНКАМ ПОТРІБНА ПРАВНИЧА ДОПОМОГА

Залишаються актуальними питання соціальних виплат, призначення пенсії, отримання медичних послуг, гуманітарної допомоги, спадкового та сімейного права. Ці питання можуть виникати на різних етапах життя, проте частина з них з'явилася саме в період саме воєнного стану, реалії якого диктують і нові потреби.

Одна учасниця наразі шукає інформацію про протезування для цивільних людей. Їй відомо, що для військових є різні програми, однак вона не знає, які права має цивільна людина щодо протезування. До речі, за консультаціями з питань протезування ця жінка планує звертатися до громадських організацій.

Більшість дівчат та жінок із порушеннями слуху говорили про проблеми з набуттям слухових апаратів, зокрема дехто з них отримував неякісні пристрої, які просто викидали. Інші учасниці говорили, що так і не дочекалися їх, тому купували апарати самостійно або просили про допомогу в громадських та благодійних організацій. Питання щодо отримання чи продовження інвалідності під час війни, оформлення індивідуальної програми реабілітації, отримання засобів реабілітації – є актуальними для респонденток з порушеннями слуху. «До війни два рази їздила в санаторій, а під час війни не їздила. Не знаю, як тут стати в чергу і чи можна мені поїхати? Вдома на місці я просто знала жінку з соцзахисту, і вона мені писала, якщо щось треба», – розповідає респондентка з порушеннями слуху про свої потреби. Отже, потрібні додаткові пояснення, які медичні та соціальні послуги наразі є, а які – призупинені через воєнний стан.

На жаль, прозвучало кілька думок, що дівчатам та жінкам з інвалідністю зараз незручно і важко звертатися за будь-якою допомогою, бо, на їхню думку, з'явилося багато інших людей, для яких ця підтримка є важливішою. Але одна з учасниць додала, що багато людей з інвалідністю через війну втратили роботу, тому їм зараз складніше самостійно оплачувати ті юридичні послуги, що раніше покривалися їхнім коштом.

ЗАХИСТ СВОЇХ ПРАВ У СУДІ

У групах дівчат та жінок з фізичними порушеннями та порушеннями зору не виявили жодної учасниці, яка б мала досвід захисту своїх прав у судовому порядку. Дівчата та жінки з порушеннями слуху згадували випадки своєї участі в судових засіданнях, однак цей досвід був ще до повномасштабного вторгнення. Одна учасниця найближчим часом має брати участь у судовому засіданні та хвилюється з цього приводу:



У моєї подруги під час війни помер чоловік, але вони не були одружені офіційно. І немає заповіту. Тепер щоб мати квартиру, треба довести, що вони були сім'єю. Це тільки в суді. Вона попросила мене розказати на суді, підтвердити, що я їх знаю. Але суду ще не було. Не знаю, як це буде. Чи зможу я говорити з перекладачем, писати... Хвилююсь, але їх обох знала і зможу це сказати якось».

Не можна оминати увагою той факт, що учасниці з порушеннями слуху, які згадували про участь у судових засіданнях, насамперед говорили не про правничу допомогу, а або про участь перекладача чи перекладачки, або про хвилювання з того приводу, чи зможуть вони спілкуватися в суді. «В знайомих є колега, якого хотіли забрати на війну після того, як він пішов в ТЦК, а в нього – глуха дружина. Вони разом звернулися до суду і пояснили, що він не може йти служити, бо в жінки інвалідність. В ТЦК сказали, що є батько у жінки. Але тато живе зараз в окупації та не може їй допомагати. Вони поки що в суді, немає рішення, але на слу-

ханні допомагає перекладач жестової мови. Спеціальний перекладач – знає, як працювати в суді», – розповідає одна з учасниць.

Респондентка з фізичними порушеннями розмірковує: якби вона зверталася б до суду за захистом, то насамперед приймала б рішення з огляду на свій психологічний стан. Вона переконана, що якщо у людини буде моральна підтримка, то буде значно легше відстоювати свої права. А з іншого боку, жінка розуміє: якщо не буде іншого варіанту, вона піде до суду, навіть якщо не буде доступності. «Коли у тебе наразі гостра проблема і тобі потрібно йти до суду, ти вже не дивишся на те, чи фізично ти це можеш, не можеш... Ти шукаєш різні шляхи, щоб цю проблему вирішити. Коли у тебе проблема, то ти зробиш все, щоб її вирішити», – підсумовує учасниця.

Кілька дівчат та жінок з порушеннями слуху чітко говорять, що можливість вільно спілкуватися для них буде визначальною для рішення, чи будуть вони захищати свої права.

«*Знаю від сина, що суд – це може бути довго, рік чи п'ять років, а інколи довше. Я б не хотіла так багато разів ходити до суду. Якщо говорять щось неприємне – можна перетерпіти. Це неприємно, коли тобі погано розповідають або обзивають, але мені було б страшно йти в суд. Ще без перекладача – такого, який знає мене, мою ситуацію і зможе пояснити все правильно в суді. Було б дуже добре, щоб ті, хто працюють в суді, знали жестову мову і могли самі поговорити, без перекладу», – ділиться одна з респонденток думками про захист своїх прав.*

Респонденткам з порушеннями слуху бракує інформації про їхні права в суді, що породжує певні побоювання:

«*Я люблю юридичні фільми й було б цікаво побувати в суді, але всі мої улюблені фільми про суди – не в Україні. Мені трохи страшно йти в український суд. Думаю, багато жінок теж боїться йти в суд. Тому що незрозуміло, які там будуть питання, які відповіді правильні, чи можна користуватися телефоном (щоб писати), чи буде переклад... Якщо б суди десь викладали цю інформацію – люди б боялися менше та йшли в суд. Але це все одно неприємна процедура, і ти мало що можеш без адвоката».*

РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ НАДАВАЧІВ БПД ВІД УЧАСНИЦЬ ФГД

Дівчата та жінки з фізичними порушеннями не так багато говорили про перешкоди в отриманні правничої допомоги, але рекомендацій надали чимало. Судячи з рекомендацій, вони мали такий досвід, який не хочуть повторювати. Наприклад, вони звертають увагу на необхідність спілку-

ватися безпосередньо з людиною з інвалідністю, а не з її супроводжуючим. Людина, яка надає правничу допомогу, має бути людиною, професійною та не ображати отримувачку правничої допомоги. Обов'язково необхідно залучати людей з інвалідністю для консультування на етапі проектування нових послуг чи оцінки перешкод, щоби послуги зробити справді доступними.

Нагадують і про базові принципи спілкування з клієнтами та клієнтками респондентки з порушеннями слуху:

- запитати у самої людини, який вид спілкування є найзручнішим для неї;
- надавати правничу інформацію зрозумілою мовою;
- пояснити деталі, не підвищуючи голос на людину;
- сприймати нечуючих людей як рівних;
- не поспішати, дати людині змогу висловити свою думку або поставити додаткове питання.

Дівчата та жінки рекомендують надавачам правничої допомоги, окрім сайтів з викладеною інформацією, мати й мобільні застосунки, куди можна було б написати та швидко отримати відповіді. Вони наголошують, що йдеться не про цілодобову можливість листуватися з фахівцями та фахівчинями, проте вважають, що має бути чітке розуміння, коли можна буде отримати відповідь на своє запитання.

Респондентки з порушеннями слуху теж багато говорили про можливість написати запит через соціальні мережі та мобільні додатки, але вони нагадують про людей з інвалідністю старшого віку, які не мають смартфонів та / або можуть не вміти ними користуватись. Для таких людей важливо, щоб були фахівці/-чині, що володіють жестовою мовою для безпосередньої комунікації з людьми з порушеннями слуху. Щобільше, респондентки нагадують про необхідність приходити до таких людей додому або в лікарню, щоб допомогти написати заяву чи звернення.

Інша учасниця говорить про проблему довіри до перекладача чи перекладачки жестової мови. У людей має бути вибір, бо без довіри до перекладача чи перекладачки, отримати підтримку дуже складно. На думку ще однієї жінки, в кожній установі має бути хоч одна людина, яка знає жестову мову та могла б консультувати людей і допомагати іншим працівникам та працівницям спілкуватися з людиною з порушеннями слуху.

Серед побажань дівчат та жінок з інвалідністю й те, щоб їхню справу вела одна людина (юрист / юристка) впродовж усього необхідного для розв'язання питання часу. «Не хочеться постійно кожній людині пояснювати свою проблему. Потрібно, щоб була одна людина в якомусь додатку, з якою ти постійно комунікуєш», – роз'яснює цю думку жінка з фізичними порушеннями. «У мене з'явилась така думка. Є сімейний лікар, який веде родину і знає все про хвороби й про проблеми. Було б добре

також, якби були люди, які б стали кураторами певних осіб і допомагали їм», – доповнює інша учасниця.

Рекомендації від дівчат та жінок з порушеннями зору перегукувалися з вищеназваними рекомендаціями, виокремленими після кабінетного аналізу та експертних інтерв'ю.

- По-перше, роз'яснення мають бути зрозумілими: «Це має бути людське спілкування. Не цитування, бо прочитати я можу і сама. А потрібно пояснити людською мовою так, щоби було людині зрозуміло. Я думаю, всі знають, що в законодавчих текстах розібратися дуже, дуже складно», – зазначає учасниця.
- По-друге, просто наданого роз'яснення з якогось питання – недостатньо. Ця ж жінка хотіла б, аби їй одразу надали інструменти оскарження в разі відмови: «І що я їм зроблю? Я не юрист. Я не знаю, яку написати на них заяву. Я не знаю куди, я не знаю кому, я не можу її написати фізично. Я розумію, що це інший вид допомоги. Так, але хоча б мінімальний супровід якби був, це було б чудово».

«Ми не можемо все знати й відслідковувати всі зміни», – зазначає інша жінка з порушеннями зору. Вона рекомендує надавачам правничої допомоги максимально інформувати людей про зміни в законодавстві та про можливий вплив цих змін на людей. Жінка рекомендує органам влади та органам місцевого самоврядування ставитися з розумінням до людей, які з тих чи інших причин щось зробили невчасно, щось не подали чи щось зробили не так. Вона наголошує, що часто це відбувається через брак знань, а не через якісь інші причини. На її думку, у таких ситуаціях треба максимально допомогти людині виправити якомога швидше її помилку.

Дівчата та жінки з інвалідністю звертають увагу на дотримання етики спілкування з людьми, зокрема з людьми з інвалідністю. Одна респондентка має невидиму форму інвалідності й часто стикається з некоректним спілкуванням, яке її принижує: «Я зіштовхувалася з такою ситуацією в соцзахисті, коли ти кажеш, що ти – людина з інвалідністю, і у тебе там є чоловік, який здійснює догляд. А вони бачать, що ти зараз себе відчуваєш нормально, приїхала сама, така там нафарбована. І відбувається якесь знецінення, що “яка ж ти людина з інвалідністю”. Це просто обурює. Першу групу інвалідності за просто так не дають. Ви не бачили мене, коли в мене, там, зупинялося серце. Я можу вночі раптово впасти в кому. Ви бачите зараз лише гарну картинку. Я вважаю, що так не можна. Ну, тим більше в таких органах, що займаються людьми з інвалідністю».

Етика спілкування – це те, що турбує й одну з жінок із порушеннями слуху:

«*Глухі стикаються з бар'єрами, що їх не сприймають як нормальних людей – таких самих, як здорових людей. Не хочуть витратити на нас свій час, а інколи вважають – у нас проблеми з головою, що*

не можемо говорити. Буває складно пояснити десь в магазині, в лікарні, в кафе, що в тебе проблема зі слухом. Хоча я гарно читаю по губах і можу писати. Так само і в якихось установах складно пояснити людям, що треба допомога, будь ласка, говоріть повільніше, напишіть на листку... Люди відмахуються і просять приходити з кимось. Вже звикла до цього і намагаюсь попросити сім'ю, що їм треба піти. Але вони не завжди можуть піти зі мною».

Учасниця з порушеннями слуху рекомендує не боятися людей з порушеннями слуху та бути відкритим до спілкування: «Багато розповідати про свої послуги, рекламувати себе. Не боятися брати глухих клієнтів. Якщо юрист знає 2-3 простих жести, типу “привіт”, “дякую”, і може сказати це глухій людині, то тобі одразу більше довіряють. Ти – як свій. Тому не боятися вчити жестову мову і не боятися поставити питання. Людина глуха пояснить про себе сама; про все, що цікаво і про свою справу».

ЗАМІСТЬ ВИСНОВКІВ

Дівчата та жінки з інвалідністю не мають достатніх знань про те, що таке правнича допомога. На додаток, вони не знають відмінностей між первинною та вторинною правничою допомогою, а отже, не знають, що кожна людина має право на отримання безоплатних консультацій та роз'яснень. Як і те, 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 мають негативний досвід комунікації з державою. Характерно, що дівчата та жінки з інвалідністю, насамперед звертаються до друзів за допомогою, шукають роз'яснення з правничих питань в інтернеті, не завжди довіряючи сайтам органів влади, за можливості оформляють послуги онлайн. Перешкоди, які називали дівчата та жінки з інвалідністю: недоступність приміщень, недоступність інформації, неможливість комунікувати в доступний для них спосіб, а також зверхне або принизливе ставлення.

Опитані учасниці 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 усіляко 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 своїх рідних супроводжувати їх.

Більш позитивні відгуки отримали неурядові організації. Це пов'язано і з наданням професійної допомоги та можливістю звертатися онлайн, а також це пов'язано з готовністю вислухати та підтримати.

Дівчата та жінки з інвалідністю пропонують і своє бачення розв'язання проблем із наданням правничої допомоги: письмові роз'яснення, які готуються в різних форматах; швидке отримання відповідей на запитання, які можна було б поставити через соціальні мережі; переклад жестовою мовою; персональний підхід; повнота роз'яснень. Відсутність етики спілкування – це, напевне, найбільший біль дівчат та жінок з інвалідністю, про який вони говорили. Респондентки помічають і певні позитивні зміни, зокрема швидкі темпи розвитку онлайн-послуг та 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.

ПОРАДИ ДЛЯ ДЕРЖАВНИХ ТА НЕДЕРЖАВНИХ НАДАВАЧІВ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ – ЧАСТИНА ДРУГА

- Посилити доступне інформування про отримання безоплатної правничої допомоги: умови, порядок, категорії отримувачок тощо – проведене дослідження показує, що інформації все ще бракує.
- Як інформування, так і, власне, надання правничої допомоги мають бути в доступних та різних 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 податки, 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 в онлайн-форматі 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 в Україні має стати архітектурно 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, якими мають бути її дії в разі відмови чи в інших випадках. Усе це вимагає уникати цитування НПА та вдавання до загальних «відписок». Людина має отримати інформацію, яка зарадить її проблемі та розв'яже питання. Крім того, потрібно регулярно оприлюднювати роз'яснення з правничих питань, які стосуються змін у законодавстві, що можуть вплинути на права людини, наприклад про необхідність поновлювати документи, про умови припинення виплат, про процедури для ВПО тощо. Інформація має бути доступною в різних форматах: інфографіки, текст, відео з перекладом жестовою мовою / субтитрами, аудіоформат тощо.

- 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 заходи 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 звернутися в разі виникнення додаткових запитань. А також механізми допомоги в написанні скарги в разі відмови й можливості уточнити якусь інформацію тощо. Відповіді на додаткові запитання мають надаватися оперативно.
- Залучати фахових перекладачів та перекладачок жестової мови для надання послуг дівчатам та жінкам з 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 клієнтку саме надавач правничої допомоги. Крім того, розвиток, власне, навичок володіння базовою жестовою мовою для надавачів правничої допомоги дозволить по-розумітися та покращити досвід нечуючих дівчат та жінок. Також варто підготувати письмові роз'яснення щодо прав дівчат та жінок з порушеннями слуху в суді, зокрема щодо можливості висловити свою думку.
- Спілкуватися безпосередньо з людиною з інвалідністю, а не її супроводжуючим, напрацьовуючи алгоритми роботи, правила та розвиток знань і навичок надавачів правничої допомоги.
- Сприймати дівчат та жінок з інвалідністю – як і будь-яких інших людей, але, за потреби, створити умови, які дозволять отримати правничу допомогу на рівні 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 та жінок з інвалідністю до розробки нових послуг або до удосконалення вже наявних, адже саме спільнота людей з інвалідністю знає найкраще, як долати перешкоди та створювати доступні послуги



Додатки

Додаток № 1 – перелік проаналізованих у межах дослідження законів та нормативно-правових актів

- Цивільний процесуальний кодекс України;
- Кримінальний процесуальний кодекс України;
- Господарський кодекс України;
- Кодекс адміністративного судочинства України;
- Кодекс України про адміністративні правопорушення;
- Закон України «Про безоплатну правничу допомогу»;
- Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»;
- Постанова КМУ від 01.07.1996 № 710 «Про затвердження Інструкції про порядок і розміри компенсації (відшкодування) витрат та виплат винагороди особам, що викликаються до органів досудового розслідування, прокуратури, суду або до органів, у провадженні яких перебувають справи про адміністративні правопорушення, та виплати державним спеціалізованим установам судової експертизи за виконання їх працівниками функцій експертів і спеціалістів»;
- Постанова КМУ від 28.12.2011 № 1362 «Про затвердження Порядку і умов проведення конкурсу з відбору адвокатів, які залучаються для надання безоплатної вторинної правової допомоги»;
- Постанова КМУ від 06.06.2012 № 504 «Про утворення Координаційного центру з надання правової допомоги та ліквідацію Центру правової реформи і законопроектних робіт при Міністерстві юстиції»;
- Постанова КМУ від 04.03.2013 № 130 «Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті для оплати послуг та відшкодування витрат адвокатів, які надають безоплатну вторинну правову допомогу»;
- Постанова КМУ від 24.06.2016 № 401 «Деякі питання залучення перекладачів (сурдоперекладачів) для забезпечення надання безоплатної вторинної правової допомоги»;
- Наказ Міністерства юстиції України від 28.03.2012 № 483/5 «Про затвердження Типового положення про установу з надання безоплатної первинної правової допомоги»;
- Наказ Міністерства юстиції України від 02.07.2012 № 967/5 «Про затвердження Положення про центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги»;
- Наказ Міністерства юстиції України від 15.06.2012 № 891/5 «Про затвердження Порядку та критеріїв залучення органами місцевого самоврядування юридичних осіб приватного права до надання безоплатної первинної правової допомоги»;

- Наказ Міністерства юстиції України від 25.02.2014 № 386/5 «Про затвердження стандартів якості надання безоплатної вторинної правової допомоги у кримінальному процесі»;
- Наказ Міністерства юстиції України від 21.12.2017 № 4125/5 «Про затвердження Стандартів якості надання безоплатної вторинної правової допомоги у цивільному, адміністративному процесах та представництва у кримінальному процесі»;
- Наказ Міністерства юстиції України від 18.08.2023 № 2994/5 «Про затвердження Порядку подання електронного звернення про надання безоплатної вторинної правничої допомоги та копій документів, що підтверджують належність особи до однієї з категорій осіб, передбачених частиною першою статті 14 Закону України “Про безоплатну правничу допомогу”, засобами електронного зв’язку»;
- Наказ Координаційного центру з надання правової допомоги від 29.09.2015 № 201 «Про затвердження Інструкції для працівника відділу забезпечення роботи контактного центру системи безоплатної вторинної правової допомоги регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги щодо прийняття, оброблення та переадресації телефонних дзвінків»;
- Наказ Координаційного центру з надання правової допомоги від 31.03.2016 № 26 «Про затвердження Типового положення про бюро правової допомоги»;
- Наказ 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»;
- Наказ Координаційного центру з надання правової допомоги від 28.01.2019 № 2 «Про затвердження Порядку надання безоплатної правової допомоги працівниками місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги»;
- Наказ Координаційного центру з надання правової допомоги від 29.03.2019 № 40 «Про затвердження Правил етичної поведінки працівників системи надання безоплатної правової допомоги»;
- Наказ Координаційного центру з надання правової допомоги від 27.01.2021 № 1 «Про затвердження Положення про волонтерську діяльність у сфері надання безоплатної правової допомоги»;
- Наказ Координаційного центру з надання правової допомоги від 09.04.2021 № 49 «Про затвердження Порядку організації проведення моніторингу дотримання адвокатами стандартів якості надання безоплатної вторинної правової допомоги»;
- Наказ Координаційного центру з надання правової допомоги від 28.05.2021 № 127 «Про затвердження Порядку організації роботи консультаційних пунктів доступу до безоплатної правової допомоги»;

- Наказ Координаційного центру з надання правової допомоги від 09.12.2021 № 155 «Про затвердження кваліфікаційних вимог до працівників структурних підрозділів регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги»;
- Наказ 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»;
- Наказ 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»;
- Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 04.11.2011 № 753 «Про затвердження Порядку надання безоплатної первинної правової допомоги у Міністерстві охорони здоров'я України».

Додаток № 2 – звернення до центральних органів виконавчої влади щодо отримання первинної правничої допомоги

- **Міністерство соціальної політики України:** «Відповідно до статті 7, пункту першого частини першої статті 9 та статті 10 Закону України “Про безоплатну правову допомогу” прошу надати мені безоплатну первинну правову допомогу у вигляді роз’яснень та консультацій щодо можливості отримати соціальну послугу супроводу під час інклюзивного навчання. Зокрема, прошу поінформувати про порядок отримання послуги, перелік документів для отримання послуги, орган, до якого необхідно звернутись для отримання послуги, термін її надання, хто може бути надавачем соціальної послуги, орган, до якого можна звернутись у випадку відмови в наданні послуги тощо. Відповідь прошу надати у термін, встановлений частиною п’ятою статті 10 Закону України “Про безоплатну правову допомогу” на електронну адресу у форматі Word»²¹.
- **Міністерство охорони здоров’я України:** «Відповідно до статті 7, пункту першого частини першої статті 9 та статті 10 Закону України “Про безоплатну правову допомогу” прошу надати мені безоплатну первинну правову допомогу у вигляді роз’яснень та консультацій з питання медичних протипоказань за наявності яких особа з інвалідністю по слуху не може бути допущена до керування відповідними транспортними засобами. Відповідь прошу надати у термін, встановлений частиною п’ятою статті 10 Закону України “Про безоплатну правову допомогу” на електронну адресу у форматі word»²².
- **Міністерство юстиції України:** «Відповідно до статті 7, пункту першого частини першої статті 9 та статті 10 Закону України “Про безоплатну правову допомогу” прошу надати мені безоплатну первинну правову допомогу у вигляді роз’яснень та консультацій щодо реєстрації громадського об’єднання осіб з інвалідністю. зокрема, прошу надати інформацію щодо переліку документів, способів подачі цих документів, вимог до кількості осіб з інвалідністю серед засновників чи членів тощо. Відповідь прошу надати у термін, встановлений частиною п’ятою статті 10 Закону України “Про безоплатну правову допомогу” на електронну адресу у форматі word»²³.
- **Міністерство освіти та науки України:** «Відповідно до статті 7, пункту першого частини першої статті 9 та статті 10 Закону України “Про безоплатну правову допомогу” прошу надати мені безоплатну первинну правову допомогу у вигляді роз’яснень та консульта-

21 <https://www.msp.gov.ua/content/bezoplatna-pravova-dopomoga.html>

22 <https://moz.gov.ua/bezoplatna-pravova-dopomoga->

23 https://minjust.gov.ua/legal_aid

цій щодо можливості навчання дитини з інвалідністю по зору в інклюзивному класі. Зокрема, прошу поінформувати про те, які умови мають бути створені в закладі загальної середньої освіти для навчання дитини з інвалідністю по зору, які документи необхідно подати для зарахування дитини з інвалідністю по зору в інклюзивний клас, яким чином забезпечити дитину з інвалідністю по зору підручниками та іншими матеріалами шрифтом Брайля, як звернутись за для залучення асистента вчителя, куди і як оскаржити відмову у навчанні дитини з інвалідністю по зору в інклюзивному класі закладу загальної середньої освіти. Відповідь прошу надати у термін, встановлений частиною п'ятою статті 10 Закону України “Про безоплатну правову допомогу” на електронну адресу у форматі word»²⁴.

- **Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури України:** «Відповідно до статті 7, пункту першого частини першої статті 9 та статті 10 Закону України “Про безоплатну правову допомогу” прошу надати мені безоплатну первинну правову допомогу у вигляді роз’яснень та консультацій щодо дій громадян України у випадку відкриття нових недоступних для людей з інвалідністю об’єктів. Зокрема, до якого органу влади і в який спосіб я можу звернутись із скаргою у випадках, коли в моєму населеному пункті будуються або відкриваються нові недоступні магазини, медичні кабінети, салони краси тощо, яких заходів має вжити відповідний орган, до якого я звернусь із скаргою на недоступність, як я можу оскаржити дії чи бездіяльність відповідного органу влади. Відповідь прошу надати у термін, встановлений частиною п'ятою статті 10 Закону України “Про безоплатну правову допомогу” на електронну адресу у форматі word»²⁵.
- **Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України:** «Відповідно до статті 7, пункту першого частини першої статті 9 та статті 10 Закону України “Про безоплатну правову допомогу” прошу надати мені безоплатну первинну правову допомогу у вигляді роз’яснень та консультацій щодо порядку отримання тимчасового житла для осіб з інвалідністю з числа ВПО, яке є доступним для осіб з інвалідністю, які пересуваються на кріслах колісних. Відповідь прошу надати у термін, встановлений частиною п'ятою статті 10 Закону України “Про безоплатну правову допомогу” на електронну адресу у форматі word».

Додаток № 3 – текст запиту до системи БПД

«Відповідно до статті 7, пункту п'ятого частини першої статті 9 Закону України “Про безоплатну правову допомогу” прошу надати мені безоплатну первинну правову допомогу у вигляді роз'яснень та консультацій щодо права особи з інвалідністю на безоплатну вторинну правову допомогу. Відповідно до пункту першого частини першої статті 14 Закону України “Про безоплатну правову допомогу” право на безоплатну вторинну правову допомогу мають особи з інвалідністю, які отримують пенсію або допомогу, що призначається замість пенсії, у розмірі, що не перевищує двох прожиткових мінімумів для непрацездатних осіб – на всі види правових послуг. В окремих випадках, особа з інвалідністю може одночасно отримувати ці два види виплат, наприклад державну соціальну допомогу як особа з інвалідністю з дитинства, а також пенсію по втраті годувальника. Прошу роз'яснити, чи під час прийняття рішення про надання чи відмову в наданні безоплатної вторинної правової допомоги будуть враховуватись обидві виплати, чи одна із них і яка саме. Додатково, цікавить питання, якщо особа з інвалідністю має заробітну плату, чи буде її розмір враховуватись під час прийняття рішення щодо права на безоплатну вторинну правову допомогу».

Додаток № 4 – питання ФГД для дівчат та жінок з інвалідністю

- Що ви вкладаєте / як розумієте словосполучення «правнича допомога»? Опишіть своїми словами та / або наведіть приклад.
- Чи можна отримати правничу допомогу безоплатно? Якщо так, то хто має право на безоплатну правничу допомогу і які послуги можна отримати безоплатно?
- Якщо вам потрібна була правнича допомога з початку повномасштабного вторгнення російської федерації на територію України, наприклад інформація про: те, як оформити чи продовжити інвалідність під час воєнного стану, оформити довідку ВПО, різні виплати, субсидії – як ви отримували цю інформацію?
- Чи знаєте ви про те, як, де та в який спосіб можна отримати безоплатну правничу допомогу від системи БПД?
- Чи є у вас досвід звернення за правничою допомогою до БПД, починаючи з 24 лютого 2022 року? Якщо так, то чи була ця допомога для вас доступною? Чи ви отримали відповідь, яка вам допомогла / розв'язала ваше питання?
- Чи зверталися ви до органів місцевого самоврядування чи органів влади щодо отримання певних послуг? Наприклад, перед тим як оформити статус ВПО в місцевому ЦНАПі, вам надали детальні роз'яснення та перелік документів, які необхідно надати для реєстрації ВПО? Чи отримали ви роз'яснення? Чи була інформація, яку надавали державні органи чи органи місцевого самоврядування зрозумілою та однозначною у трактуванні?
- Чи зверталися ви за правничою допомогою до громадських об'єднань? Якщо так, то з якої причини ви зверталися до громадських об'єднань і чи була ця допомога для вас доступною? Якщо є можливість, пригадайте, до яких саме громадських організацій ви зверталися?
- З якими перешкодами ви стикалися під час пошуку правничої інформації або під час звернення за роз'ясненнями до БПД, органів влади, органів місцевого самоврядування чи громадських організацій, починаючи з 24 лютого 2022 року?
- Якщо вам у майбутньому доведеться звертатися за отриманням правничої допомоги, розкажіть, який спосіб отримання інформації є для вас найзручнішим: консультації телефоном, через інтернет чи онлайн додатки, безпосереднє звернення до центрів надання правових послуг тощо:
- З яких питань ви найчастіше потребуєте юридичних консультацій?

- Чи був у вас досвід або, можливо, ви знаєте про досвід взаємодії інших дівчат та жінок з інвалідністю з судом чи в ролі позивачів або відповідачів? Чи надавалася правнича допомога? Якщо так, хто надавав цю правничу допомогу?
- На вашу думку, чи впливає доступність / недоступність правової допомоги жінкам та дівчатам з інвалідністю на готовність оскаржувати в суді порушення прав людини?
- Якби зараз поруч з нами були надавачі правових послуг, які б ви надали для них рекомендації, щоб правові послуги стали доступнішими для дівчат та жінок з інвалідністю?
- Поділіться успішними історіями отримання правничої допомоги, якщо такі є.

Додаток № 5 – перелік надавачів правничої допомоги, які взяли участь в напівструктурованому інтерв'ю

- **Наталія Марчук** – заступниця директора Координаційного центру з надання правової допомоги;
- **Оксана Василяка** – перша заступниця директора Координаційного центру з надання правової допомоги;
- **Сергій Бреус** – директор Правобережного київського місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, адвокат;
- **Ярослав Бочко** – юрист гарячої лінії ГО «Fight For Right»;
- **Наталія Козаренко** – керівниця мережі громадських приймалень Української Гельсінської спілки з прав людини;
- **Марина Куприкова** – юристка громадської приймальні УГСПЛ в місті Краматорськ Донецької області;
- **Наталія Єсіна** – виконавча Директорка ГО «Північна правозахисна група», координаторка інформаційно-просвітницького напрямку громадської приймальні УГСПЛ на Сумщині;
- **Олег Лепетюк** – адвокат, керівник ГО «Харківська асоціація незрячих юристів»;
- **Олеся Чавурська** – польова юристка БФ «Восток-SOS», керівниця ГО «Інформаційно-правозахисний центр “Едельвейс”»;
- **Руслан Імерелі** – президент ВГО осіб з інвалідністю користувачів психіатричної допомоги «ЮЗЕР»;
- **Марія Цип'ящук** – членкиня правління Асоціації юридичних клінік України;
- **Юлія Клепець** – керівниця ВГО «Коаліція захисту прав осіб з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень»;
- **Ліна Дешвар** – громадська діячка, параюристка.

Додаток № 6 – питання до напівструктурованого інтерв'ю

- Чи надавали ви правову допомогу людям з інвалідністю, починаючи з 24 лютого 2022 року? Чи є серед категорій, кому надаєте допомогу, жінки та дівчата з фізичними, сенсорними психічними та / чи інтелектуальними порушеннями? Чи виділяєте ви окремо жінок та дівчат з інвалідністю в статистиці правової допомоги?
- Як ви забезпечуєте доступність послуг правової допомоги? Зокрема, цікавить доступність приміщень, де надається правова допомога, інформації про правову допомогу, а також використання доступних мов та форматів під час комунікацій з жінками та дівчатами з інвалідністю?
- Що б ви потребували для того, щоб пропонована вами правова допомога була доступною для жінок та дівчат з інвалідністю?
- З якими питаннями звертаються до вас жінки та дівчата з інвалідністю, починаючи з 24 лютого 2022 року? Як би ви оцінили відповіді чи роз'яснення органів влади з питань, що турбують жінок та дівчат з інвалідністю?
- Чи надаєте ви вторинну допомогу жінкам та дівчатам з інвалідністю? В яких випадках ви надаєте вторинну правову допомогу – захист людини в суді, представлення інтересів?
- Чи могли б поділитися історією успіху в захисті прав жінок чи дівчат з інвалідністю, в яких ви або ваші колеги надавали правову допомогу?
- Чи впливає, на вашу думку, доступність правової допомоги на бажання / можливість захищати свої права, в тому числі через звернення до суду?

Додаток № 7 – питання для ВГО «Коаліція захисту прав осіб з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень»

- Чи відомі вам випадки надання правової допомоги безпосередньо дівчатам та жінкам з інвалідністю з інтелектуальними порушеннями центрами з надання безоплатної правничої допомоги, правозахисними організаціями, організаціями людей з інвалідністю, іншими надавачами? Якщо так, то розкажіть про такі приклади.
- Що мають зробити з умов доступності, безпеки, комунікації надавачі правничих послуг (структури безоплатної правничої допомоги, приймальні громадських організацій), щоб дівчата та жінки з інтелектуальними порушеннями почали звертатись до них за правничою допомогою особисто?
- Ви готуєте та оприлюднюєте інформацію у форматі легкого читання. На вашу думку, чи матеріали у ФЛЧ могли б сприяти отриманню правових послуг дівчатами та жінками з інтелектуальними порушеннями? Яка структура в Україні має відповідати за підготовку правових матеріалів у ФЛЧ?
- Ви реалізуєте ініціативу «Самоадвокати». На вашу думку, чи могла б ця ініціатива сприяти в отриманні правничих послуг дівчатами та жінками з інтелектуальними порушеннями? Якщо так, яким чином можна було б це реалізувати?

Як, на вашу думку, слід забезпечити доступ до правової допомоги дівчат та жінок з інвалідністю з інтелектуальними порушеннями, що перебувають у місцях несвободи (інтернати, психіатричні лікарні)? Як ви вважаєте, чи змінилася суттєво ситуація щодо доступу до правничих послуг жінок, які проживають в закритих закладах? Якщо порівнювати зараз, 5 років та 10 років тому (цифри плюс-мінус)?

Додаток № 8 – питання для Координаційного центру з надання БПД

- Центри з надання безоплатної правової допомоги надають первинну та вторинну правничу допомогу людям з інвалідністю, зокрема дівчатам та жінкам з інвалідністю. Можете надати більш детальну інформацію щодо збирання та відображення у звітах статистичної інформації про надання правничої допомоги людям з інвалідністю, зокрема дівчатам та жінкам з інвалідністю?
- Як центрами з надання БПД забезпечується доступність послуг правової допомоги? Зокрема, цікавить доступність приміщень, де надається правова допомога, інформація про правову допомогу, а також використання доступних мов та форматів під час комунікацій з жінками та дівчатами з інвалідністю?
- На вашу думку, з якими перешкодами продовжують стикатися дівчата та жінки з інвалідністю під час отримання правничої допомоги?
- Що б ви потребували для того, щоб пропонована центрами з надання БПД правова допомога була більш доступною для жінок та дівчат з інвалідністю?
- Відповідно до положення про Координаційний центр, ви контролюєте діяльність центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги та проводите перевірки діяльності центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги у порядку, затвердженому Мін'юстом. Чи передбачає такий контроль оцінювання доступності правової допомоги для людей з інвалідністю? Зокрема, чи збираєте та перевіряєте ви інформацію про доступність приміщень, про залучення перекладачів/-ок жестової мови, виїзд за місцем проживання, організацію консультаційних пунктів, доступність інформації, яка оприлюднюється тощо?
- В Законі України «Про безоплатну правничу допомогу» та нормативно-правових актах передбачена можливість залучати перекладача/-ку жестової мови для надання вторинної допомоги, однак вимог щодо залучення перекладача/-ки жестової мови під час надання первинної допомоги не виявлено. Яким чином вирішується питання залучення перекладачів./-ок жестової мови під час надання первинної допомоги? А також цікавить, чи достатня кількість перекладачів/-ок, які залучаються для надання вторинної допомоги і яким чином перевіряється їхня кваліфікація, оскільки йдеться не просто про знання жестової мови, а про адекватний переклад процесуальної мови?

- На безоплатну вторинну правничу допомогу мають право особи, стосовно яких суд розглядає справи про обмеження чи поновлення цивільної дієздатності фізичної особи, визнання фізичної особи недієздатною; звільнення від повноважень опікунів чи піклувальників таких осіб; особи, стосовно яких суд розглядає справи про надання психіатричної допомоги у примусовому порядку. Чи узагальнювали ви досвід щодо надання вторинної правової допомоги особам з інтелектуальними та психічними порушеннями? Можливо, проводили опитування адвокатів/-ок, які залучаються до таких справ; можливо, самі адвокати/-ки звертаються з проханням додаткового навчання тощо.
- Під час надання правової допомоги працівник/-ця центру з надання БПД інформує (пропонує) клієнту/-ці оцінити якість, шляхом заповнення анкети / опитування. У «Примірній анкеті опитування клієнтів місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги» є загальні питання щодо зручності місць для очікування та графіку роботи, щодо зрозумілості консультації, щодо ввічливості. Чи маєте ви якісь додаткові інструменти опитування отримувачів правничої допомоги, які б стосувалися саме питань доступності для людей з інвалідністю? Мені здається, що дуже важливо запитувати у людей, які можуть відчувати додаткові перешкоди під час отримання правничої допомоги, що дозволить побачити ці перешкоди й знайти шляхи щодо їх подолання.