



Аналітичний Звіт

«Впровадження спеціалізації місцевих
центрів з надання безоплатної
вторинної правової допомоги:
ефективна взаємодія та взаємне
підсилення»



Проект «Комплексна допомога в сімейних та родинних відносинах» реалізовано громадськими організаціями «Правозахисна організація «Права людини», «Центр «Жіночі перспективи» та благодійним фондом «Легіон світла» у партнерстві з мережею правових клубів «PRAVOKATOR» (міжрегіональні ресурсно-комунікаційні платформи Координаційного центру з надання правової допомоги) за підтримки проекту «Доступна та якісна правова допомога в Україні», який впроваджується Канадським бюро міжнародної освіти та фінансується Урядом Канади.

Погляди представлені у цій публікації є особистими думками авторів публікації, і не обов'язково відповідають позиції проекту «Доступна та якісна правова допомога в Україні», Канадського бюро міжнародної освіти або Уряду Канади.

ЗМІСТ

Розділ I. Огляд середовища реалізації проекту «Комплексна допомога у сімейних та родинних відносинах»	5
Розділ II. Розвиток людського капіталу місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, які спеціалізуються на наданні правової допомоги у сфері сімейних правовідносин	16
Розділ III. Налагодження взаємодії з установами та організаціями, які надають послуги у сфері сімейних та родинних відносин. Підсилення спроможності партнерських організацій надавати якісні послуги.....	24
Зразок меморандуму	34
Методичні рекомендації до виконання меморандуму про взаємодію мережі партнерських організацій та направлення осіб, які потребують комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин.....	36
Додаток 1. Перелік сімейних та родинних правовідносини	42
Додаток 2. Талон для отримання одного з компонентів комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин	44
Додаток 3. Лист Уповноваженій особі з питань запобігання та протидії домашньому насильству	46
Додаток 4. Талон про направлення особи, яка постраждала від домашнього насильства, до уповноважених органів.....	47
Додаток 5. Пам'ятка про права особи, яка постраждала від домашнього насильства	48
Додаток 6. Згода на оброблення персональних даних.....	49
Додаток 7. Порядок надання фінансової допомоги для сплати судового збору.....	50

Проект «Комплексна допомога в сімейних та родинних відносинах» реалізовано громадськими організаціями «Правозахисна організація «Права людини», «Центр «Жіночі перспективи» та благодійним фондом «Легіон світла» у партнерстві з мережею правових клубів «PRAVOKATOR» (міжрегіональні ресурсно-комунікаційні платформи Координаційного центру з надання правової допомоги) за підтримки проекту «Доступна та якісна правова допомога в Україні», який впроваджується Канадським бюро міжнародної освіти та фінансується Урядом Канади.

Погляди представлені у цій публікації є особистими думками авторів публікації, і не обов'язково відповідають позиції проекту «Доступна та якісна правова допомога в Україні», Канадського бюро міжнародної освіти або Уряду Канади.

Звертаючись до системи надання безоплатної правової допомоги, людина крім правових потреб, має й інші питання, які потребують вирішення: місце тимчасового перебування, медичне обстеження, оформлення соціальної допомоги, психологічна підтримка тощо. Ефективне вирішення правової проблеми залежить і від задоволення інших, пов'язаних із нею потреб. Отже, проект «Комплексна допомога у сімейних та родинних відносинах» спрямовувався на сприяння вразливим категоріям населення в отриманні комплексу необхідних послуг у сфері сімейних та родинних відносин через налагодження взаємодії між провайдером послуг, їх взаємну координацію та підсилення спроможності надавати якісні послуги.

Проект реалізовано за участі Броварського, Вінницького, Дніпровського, Львівського та Сумського місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

У процесі реалізації проекту вдалося:

- запровадити у системі надання БПД спеціалізацію Броварського, Вінницького, Дніпровського, Львівського та Сумського місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги на наданні правової допомоги у сфері сімейних правовідносин (далі – спеціалізовані центри);
- розвинути знання, уміння, навички та компетенції працівників спеціалізованих центрів щодо ефективної комунікації із клієнтом, ідентифікації правових та інших пов'язаних потреб у сфері сімейних та родинних відносин, застосування чинного законодавства, виявлення та ведення стратегічних справ;
- виявити потреби у навчанні працівників організацій-партнерів;
- розробити концепцію мережі підтримки сім'ї;
- сформувати карту стейкхолдерів для кожного центру підтримки сім'ї;
- на місцевому рівні підписати меморандуми про взаємодію партнерської мережі підтримки сім'ї та направлення осіб, які потребують комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин, який є документом з відкритим приєднанням.

Мета аналітичного звіту:

- проаналізувати результати впровадження спеціалізації місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги на наданні допомоги у сфері сімейних правовідносин;
- проаналізувати ефективність розробленої навчальної програми;
- проаналізувати потреби фахівців організацій-партнерів у навчанні;
- описати розроблений механізм взаємодії спеціалізованих центрів із організаціями-партнерами щодо надання послуг у сфері сімейних та родинних відносин;
- виявити системні правові проблеми та перешкоди у доступі до правосуддя з питань сімейних правовідносин.

Методологія написання звіту:

- аналіз статистичних даних комплексно-інформаційної аналітичної системи (далі - KІAC);
- анкетування працівників спеціалізованих центрів;
- анкетування працівників організацій-партнерів;
- інтерв'ювання працівників спеціалізованих центрів;
- інтерв'ювання працівників організацій-партнерів;
- узагальнення напрацювань/продуктів проекту;
- узагальнення зібраних даних та виявлення основних тенденцій.

РОЗДІЛ І. ОГЛЯД СЕРЕДОВИЩА РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОЕКТУ «КОМПЛЕКСНА ДОПОМОГА У СІМЕЙНИХ ТА РОДИННИХ ВІДНОСИН»

Місце Броварського, Вінницького, Дніпровського, Львівського та Сумського місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги у системі надання БПД.

Загальний огляд статистичних даних.

Система безоплатної правової допомоги функціонує в Україні з 2012 року та має сьогодні розгалужену мережу точок доступу, яка складається з 23 Регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, 84 місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – місцеві центри), 435 бюро правової допомоги.

Місцеві центри підвищують правову свідомість, культуру та освіченість населення (виконують функцію правопросвітництва), надають безоплатну первинну правову допомогу та безоплатну вторинну правову допомогу, забезпечують доступ до електронних сервісів Міністерства юстиції України.

Броварський місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги розташовується у м. Бровари Броварського району Київської області. До складу місцевого центру входять у статусі відділів Барішівське, Бориспільське, Згурівське, Переяслав-Хмельницьке, Яготинське бюро правової допомоги.

Загальна чисельність населення, яке проживає на території юрисдикції місцевого центру та є потенційними клієнтами системи надання безоплатної правової допомоги, складає 444 748 осіб (за даними Головного управління статистики у Київській області станом на 01 серпня 2019 року).

Загальна кількість працівників місцевого центру – 15,

Кількість працівників, залучених до надання безоплатної первинної правової допомоги – 12,

Кількість працівників, залучених до надання безоплатної вторинної правової допомоги – 12.

Станом на 31 серпня 2019 року кількість клієнтів, які у 2019 році звернулись до місцевого центру, складає 3030 осіб, кількість зареєстрованих звернень клієнтів про надання безоплатної правової допомоги – 4376, з них:

- звернень про надання безоплатної первинної правової допомоги – 4064 (з питань сімейного права – 695, з питань спадкового права – 353),
- звернень про надання безоплатної вторинної правової допомоги – 312 (з питань сімейного права – 140, з питань спадкового права – 15).

Особливості: фахівці центру володіють навичками проведення соціологічних досліджень; у місті затверджений графік чергування соціальних працівників, уповноважених реагувати на випадки домашнього насильства за участю дітей у позаробочий час.

Вінницький місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги розташовується у м. Вінниця Вінницької області. До складу місцевого центру входять у статусі відділів Барське Вінницьке, Жмеринське, Тиврівське бюро правової допомоги.

Загальна чисельність населення, яке проживає на території юрисдикції місцевого центру та є потенційними клієнтами системи надання безоплатної правової допомоги, складає 608 176 осіб (за даними Головного управління статистики у Вінницькій області станом на 01 серпня 2019 року).

Загальна кількість працівників місцевого центру – 17,

Кількість працівників, залучених до надання безоплатної первинної правової допомоги – 10,

Кількість працівників, залучених до надання безоплатної вторинної правової допомоги – 10.

Станом на 31 серпня 2019 року кількість клієнтів, які у 2019 році звернулись до місцевого центру, складає 2696 осіб, кількість зареєстрованих звернень клієнтів про надання безоплатної правової допомоги – 6921, з них:

- звернень про надання безоплатної первинної правової допомоги – 6198 (з питань сімейного права – 895, з питань спадкового права – 668),
- звернень про надання безоплатної вторинної правової допомоги – 723 (з питань сімейного права – 260, з питань спадкового права – 26).

Особливості: відкрито кабінет медіації.

Дніпровський місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги розташову-

ється у м. Дніпро Дніпропетровської області. До складу місцевого центру БВПД входять у статусі відділів Лівобережне дніпровське, Правобережне дніпровське, Магдалинівське, Новомосковське, Новоолександрівське, Синельниківське, Слобожанське, Солонянське, Царичанське бюро правової допомоги.

Загальна чисельність населення, яке проживає на території юрисдикції місцевого центру та є потенційними клієнтами системи надання безоплатної правової допомоги, складає 1 192 639 осіб (за даними Головного управління статистики у Дніпропетровській області станом на 01 серпня 2019 року).

Загальна кількість працівників місцевого центру – 32,

Кількість працівників, залучених до надання безоплатної первинної правової допомоги – 25,

Кількість працівників, залучених до надання безоплатної вторинної правової допомоги – 25.

Станом на 31 серпня 2019 року кількість клієнтів, які у 2019 році звернулись до місцевого центру, складає 7840 осіб, кількість зареєстрованих звернень клієнтів про надання безоплатної правової допомоги – 11381, з них:

- звернень про надання безоплатної первинної правової допомоги – 10642 (з питань сімейного права – 1751, з питань спадкового права – 761),
- звернень про надання безоплатної вторинної правової допомоги – 739 (з питань сімейного права – 219, з питань спадкового права – 17).

Особливості: розроблено проект порядку надання фінансової допомоги для сплати судового збору у справах, що впливають із сімейних та родинних правовідносин, особами, які постраждали від домашнього насильства (див. додатки).

Львівський місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги розташовується у м. Львів Львівської області. До складу місцевого центру входять у статусі відділів Городоцьке, Жовківське, Львівське, Перемишлянське, Пустомитівське, Яворівське бюро правової допомоги.

Загальна чисельність населення, яке проживає на території юрисдикції місцевого центру та є потенційними клієнтами системи надання безоплатної правової допомоги, складає 1 216 899 осіб (за даними Головного управління статистики у Львівській області станом на 01 серпня 2019 року).

Загальна кількість працівників місцевого центру – 25,

Кількість працівників, залучених до надання безоплатної первинної правової допомоги – 19,

Кількість працівників, залучених до надання безоплатної вторинної правової допомоги – 15.

Станом на 31 серпня 2019 року кількість клієнтів, які у 2019 році звернулись до місцевого центру, складає 3663 осіб, кількість зареєстрованих звернень клієнтів про надання безоплатної правової допомоги – 4583, з них:

- звернень про надання безоплатної первинної правової допомоги – 4095 (з питань сімейного права – 595, з питань спадкового права – 342),
- звернень про надання безоплатної вторинної правової допомоги – 488 (з питань сімейного права – 97, з питань спадкового права – 12).

Особливості: налагоджена співпраця з правозахисними організаціями, які адвокатують права постраждалих від домашнього та гендерно обумовленого насильства.

Сумський місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги розташовується у м. Суми Сумської області. До складу місцевого центру БВПД входять у статусі відділів Білопільське, Краснопільське, Путивльське бюро правової допомоги.

Загальна чисельність населення, яке проживає на території юрисдикції місцевого центру та є потенційними клієнтами системи надання безоплатної правової допомоги, складає 366 911 осіб (за даними Головного управління статистики у Сумській області станом на 01 серпня 2019 року).

Загальна кількість працівників місцевого центру – 17,

Кількість працівників, залучених до надання безоплатної первинної правової допомоги – 12,

Кількість працівників, залучених до надання безоплатної вторинної правової допомоги – 8.

Станом на 31 серпня 2019 року кількість клієнтів, які у 2019 році звернулись до місцевого центру, складає 4107 осіб, кількість зареєстрованих звернень клієнтів про надання безоплатної правової допомоги – 5094, з них:

- звернень про надання безоплатної первинної правової допомоги – 4381 (з питань сімейного права – 884, з питань спадкового права – 469),
- звернень про надання безоплатної вторинної правової допомоги – 713 (з питань сімейного права – 187, з питань спадкового права – 29).

Особливості: сформований пул адвокатів, які надають правову допомогу ProBono, та активна співпраця з ними.

Звернення до спеціалізованих центрів складають 7,78% усіх звернень про надання безоплатної правової допомоги, що надійшли до системи надання БПД. При цьому спеціалізовані центри обробили 7,89% від загальної кількості звернень про надання безоплатної правової допомоги з питань сімейного права, 6,97% – з питань спадкового права.

До спеціалізованих центрів звернулась 51 особа, яка постраждала від домашнього насильства або насильства за ознакою статі, що складає 12,75% загальної кількості клієнтів системи надання БПД за вказаною категорією.

Упродовж березня – вересня 2019 року в рамках реалізації проекту «Комплексна допомога у сімейних та родинних відносинах» особлива увага в діяльності спеціалізованих центрів приділялась:

- підвищенню якості надання безоплатної правової допомоги з сімейних питань через збір та обробку кращих практик, розвиток навичок soft skills та hard skills з питань сімейних правовідносин, налагодження партнерств з установами та організаціями, дотичними до вирішення питань, пов'язаних із сімейними правовідносинами;
- ідентифікації необхідності отримання клієнтом іншої допомоги, крім правової;
- встановленню стійких партнерств з установами та організаціями, що надають сім'ям соціальну, психологічну, медичну, правову та інші види допомоги з метою формування мережі підтримки сім'ї;
- направленню клієнта для отримання іншої допомоги, крім правової;
- виявленню та аналізу системних правових проблем;
- проведенню освітніх заходів.

Потреби, які мають клієнти системи надання безоплатної правової допомоги. Очікування клієнтів від спеціалізованих центрів та інших стейкхолдерів.

Система надання безоплатної правової допомоги у своїй діяльності застосовує клієнтоорієнтований підхід.

Аналіз запитів клієнтів у категоріях «сімейне право» та «спадкове право», що містяться у КІАС, виявив, що коло питань, які клієнти відносять до сімейних, значно ширше за визначене Сімейним кодексом України. Так, розуміючи правові, психологічні, соціальні, економічні потреби на кшталт «сімейні питання»/«правова проблема у сім'ї»/«сімейна правова проблема», людина очікує, що питання буде вирішене комплексно (одразу однією службою). Таке сприйняття заважає клієнту усвідомити законні засоби захисту прав та інтересів, викликає недовіру до державних органів.

Якщо при наданні правової допомоги фокусуватися виключно на вирішенні правової проблеми з точки зору Сімейного кодексу, не помічаючи супутніх потреб людини, це призводить до формального виконання обов'язків, незадоволеності клієнта, формує потенційні ризики повторного виникнення правової проблеми клієнта у майбутньому. Тому в діяльності спеціалізованих центрів застосовуються поняття **«сімейні правовідносини»** та **«родинні відносини»**.

Сімейні правовідносини – це правовідносини членів сім'ї, тобто ті, що виникають між членами однієї сім'ї (подружжя; батьки, діти, усиновлювачі, усиновлені; баба, дід, прабаба, прадід, онуки, правнуки; рідні брати, рідні сестри; мачуха, вітчим, падчерка, пасинок).

Родинні відносини – це коло осіб, які пов'язані між собою певним ступенем споріднення. Родинні зв'язки є однією з підстав виникнення сімейних правовідносин. Такими особами можуть бути двоюрідні брати та сестри; тітки, дядьки, племінники, племінниці, близькі родичі за походженням (повнорідні і неповнорідні), інші родичі до шостого ступеня споріднення включно.

Тобто, сімейні та родинні відносини – це комплекс суспільно-економічних зв'язків, стосунків та взаємин між членами сім'ї, родичами, особами, які проживають разом, особами, які претендують на статус члена сім'ї, опікунами та піклувальниками, які охоплюють юридичні, безпекові, соціальні, психологічні та медичні аспекти, а також пов'язані з цим проблеми та потреби таких осіб. При цьому юридичний аспект є невід'ємною складовою сімейних та родинних відносин у широкому розумінні цього поняття, оскільки він впливає на задоволення потреб осіб в частині безпекових, соціальних, психологічних та медичних аспектів сімейних та родинних відносин.

Усвідомлення різниці сімейних правовідносин та родинних відносин дає розуміння необхідності у процесі вирішення правової проблеми клієнта задовольняти інші супутні потреби. А це, у свою чергу, по-

требує залучення інших установ та організацій.

Для виявлення необхідності налагодження партнерств, розуміння, яких ресурсів не вистачає, визначення пріоритетів розвитку, необхідно ставити запитання:

- Які потреби має клієнт/споживач?
- Який шлях проходить клієнт/споживач, щоб задовольнити свої потреби?
- Яким є бажаний шлях задоволення потреб для клієнта / споживача?
- Які кроки необхідно зробити, щоб зменшити розрив між наявним алгоритмом задоволення потреби клієнта/споживача і бажаним?

Для аналізу очікувань клієнтів щодо задоволення їх потреб у сфері сімейних та родинних відносин здійснено вибірку із числа звернень про отримання безоплатної правової допомоги щодо таких питань:

- розірвання шлюбу;
- стягнення аліментів;
- визначення місця проживання дитини;
- позбавлення батьківських прав;
- визначення/зміна/зняття з місця реєстрації проживання;
- призначення пенсійних виплат;
- оформлення спадщини.

Збір даних проведено шляхом опитування клієнтів у форматі фокус-групового дослідження. Результати дослідження показали наступне.

Очікування клієнтів при зверненні до центру БВПД:

- отримати допомогу;
- отримати якісну юридичну консультацію (консультація відбувається простою мовою, можливо з роздрукуванням певного алгоритму дій/переліку необхідних документів/контактів організацій-партнерів тощо);
- отримати конкретні відповіді на наявні запитання;
- розібратися в поточній ситуації;
- дізнатися про можливі варіанти вирішення проблеми;
- зрозуміти процедуру;
- отримати рекомендації та поради щодо подальших дій (покрокову консультацію-інструкцію щодо порядку дій);
- допомога при зверненні до суду;
- отримати персональний супровід справи юристом/адвокатом, який опікуватиметься справою клієнта до завершення процедури вирішення проблеми, а саме:
 1. забезпечення руху справи в суді без присутності людини в ситуації потрапляння людини у важкі життєві ситуації (хвороба, психологічні проблеми, тощо);
 2. інформування клієнта про хід розгляду справи зрозумілою мовою;
 3. відповіді на уточнюючі запитання клієнта щодо деталей справи;
 4. консультування клієнта в процесі розгляду справи;
 5. отримання в клієнта зворотного зв'язку;
 6. періодичне нагадування клієнту про важливі етапи справи та дії, які він має зробити;
 7. наявність у клієнта мобільного номера свого адвоката;
- необхідний контроль з боку центрів БВПД за роботою адвокатів (періодичні дзвінки клієнту та адвокату в процесі роботи над справою);
- цільове направлення до інших установ, уповноважених розглядати і вирішувати відповідну проблему.

Неочевидні для клієнтів потреби при отриманні правової допомоги:

- проактивна позиція консультанта, який має запропонувати можливі варіанти вирішення проблеми та пояснити можливі наслідки. При цьому важливо переконатися, що клієнт усвідомив, в чому полягає юридичний аспект його проблеми та розуміє, які дії він чи вона повинні зробити, щоб вирішити наявні проблеми;
- працівники центру / адвокати аналізують питання, з яким особа звернулась по допомогу, і одразу

попереджають про можливі супутні питання (приклад: вирішення усіх питань, пов'язаних із розлученням, в одному позові: розлучення + визначення місця проживання дитини + визначення часу спілкування з дитиною + встановлення аліментів + інші супутні питання. Таким чином не потрібно сплачувати зайвий раз судовий збір);

- моральна підтримка зі сторони працівників центрів БВПД;
- підготовка клієнта до участі у судовому засіданні: ознайомлює із матеріалами справи, підготовка до допиту, психологічне налаштування;
- сприяння в отриманні психологічної допомоги при наявності у клієнта ознак стресу, депресії, шокowego стану або надмірної емоційності;
- допомога зі сторони працівників центрів БВПД в прийнятті виважених рішень;
- не залишатися на самоті з своєю проблемою.

Очікування клієнтів щодо отримання інших видів допомоги:

- можливість отримати комплексну допомогу (можна вирішити всі наявні проблеми);
- державні інституції обмінюються необхідною інформацією між собою самі, не відправляючи клієнтів з відповідними довідками (не використовувати клієнта як "листоношу"/"вільні ноги");
- можливість отримати психологічну допомогу, в тому числі для дітей (важливою є психологічна допомога дитині, батьки якої вирішують свої правові проблеми, оскільки напруженість та стресовість ситуації прямо позначається на психологічному стані дитини);
- наявність зворотного зв'язку від організацій, в які звернулися за вирішенням проблеми (чіткі терміни розгляду звернення та інформування про результат);
- покарання чиновників, які порушують права клієнтів.

Поведінкові реакції клієнтів:

- коли проблемою клієнта займаються комплексно, це сприяє зменшенню рівня хвилювання та збільшує рівень впевненості в собі ("стає легше жити");
- коли з клієнтами спілкується складною юридичною мовою, яку вони не розуміють, клієнти відчують себе неповноцінно та принижено, після чого розчаровуються;
- через високу вартість послуг платних адвокатів люди відмовляються вирішувати свою правову проблему;
- байдужість та формальний підхід з боку працівників установ, до яких звертається людина, викликає відчуття неповноцінності, "опущені руки", небажання вирішувати питання у правових спосіб;
- при перерахунку пенсії, погіршення попередніх умов/зменшення або скасування наявних раніше коефіцієнтів не визнається пенсіонерами та делегітимізує всю процедуру в їх очах;
- спрощена процедура розгляду пенсійних справ у суді без участі клієнта або його адвоката сприймається як неправильна та нелегітимна процедура;
- клієнти "тиснуть на жалість" з метою отримання послуги;
- з дитиною на руках легше "тиснути на жалість";
- коли клієнт не підготовлений до судового розгляду (не знає і не розуміють процес, не знає, що з ними буде відбуватись та не обізнаний у своїй справі) він відчуває обурення та неповноцінність;
- складність процедури спонукає людей до корупційних проявів.

Наслідки правових проблем для клієнтів:

- погіршення здоров'я (зокрема переживання, викликані розглядом справи у суді, призводять до погіршення здоров'я);
- невирішена правова проблема призводить до критичних фінансових проблем (не залишається грошей для проживання, харчування та медикаменти).

Оцінка клієнтами процедури вирішення проблеми:

- процедури складні та запутані;
- процедури не враховують інтереси людей;
- судові процедури закриті та незрозумілі;
- повністю задоволений процедурою судового розгляду питання зняття з реєстрації ("мені все спо-

добалось”);

- недосконала процедура виконання рішень судів;
 - судова процедура розірвання шлюбу затягнута;
 - процедура призначення та перерахунку пенсії складна та орієнтована проти інтересів пенсіонерів (“у пенсійному фонді обманюють”);
- не скоординовані дії різних структурних підрозділів Пенсійного фонду України.

Недоліки процедури вирішення проблеми:

- відсутність можливості делегувати повноваження щодо сплати судового збору іншим особам навіть за форс-мажорних обставин (наприклад, проблеми зі здоров’ям);
- неможливість уточнити перебіг стану розгляду справи;
- неможливість отримати відповіді на уточнюючі запитання в суді;
- не врахування часових можливостей клієнта при призначенні дати та часу слухань;
- необхідно витратити багато зусиль та часу на збір необхідних документів та довідок (тривале “ко-чування” від установи до установи);
- працівники пенсійного фонду не зацікавлені у справедливому призначенні та перерахунку пенсії (“намагаються обманути та занизити розмір пенсії”);
- кошти, які необхідно витратити по процедурі спадкування, більші за результат, який можливо отримати;
- процедура зняття з реєстрації є занадто бюрократизована (заплутаний алгоритм дій, складність збору інформації);
- у випадках домашнього насильства відсутній чіткий алгоритм встановлення статусу потерпілої / потерпілого.

Недоліки в роботі центрів БВПД:

- довго розглядаються документи та призначається адвокат системи БПД;
- скарги на свою зарплату від працівників.

Рекомендації клієнтів для центрів БВПД:

- зміна підходу “клієнт для адвоката” на підхід “адвокат для клієнта”;
- розважальний куточок (музика, відео, щось, щоб відвернути увагу);
- дитячий куточок (догляд за дітьми з якими прийшов клієнт);
- більше реклами про роботу центрів БВПД (“реклама в соцмережах, трошки більше реклами, банер. Вам треба додати якийсь логотипчик, персонажа, щоб людям не страшно було до вас звертатися”, висвітлення позитивних практик системи БПД);
- супровід кожного клієнта до моменту вирішення його питання (“супровід менеджера, щоб могли підтримати людей, коли вони до вас звернулися і зникли, і ви про них забули”);
- супровід справи одним юристом або адвокатом, щоб не доводилося вивчати справу по новому (вести справу до кінця під ключ);
- наявність мобільного телефонного номеру в кожного центру, за яким можна отримати оперативне роз’яснення в екстремальних правових ситуаціях;
- зменшення кількості необхідних документів;
- забезпечення електронного обміну даними між установами та організаціями;
- надсилання документів у електронному вигляді;
- виявлення рівня задоволеності клієнта послугами, які йому надаються;
- визначення спеціальних годин прийому для клієнтів, які працюють і не можуть прийти до центру у години його роботи, наприклад вечірній час суботи або проведення скайп-зустрічей з такими клієнтами.

Рекомендації клієнтів іншим установам:

- наявність “дорожньої карти” конкретної установи (клієнти не мають ходити від кабінету до кабінету у пошуках до кого звернутись);
- створення єдиного вікна з сімейних питань;

- розвиток системи параюристів;
- підвищення рівня довіри до державних органів;
- судам та суддям бути більш відкритими у своїй роботі;
- коли працівники суду знають, що робити далі по процедурі виконання рішення суду, надавати людям відповідні роз'яснення;
- потрібно поєднувати роботу адвоката та психолога;
- працювати з психологом потрібно виключно під час особистих зустрічей;
- єдність позицій усіх установ: однакове трактування норм законодавства;
- чуйність при наданні послуг, відмова від формального підходу до виконання обов'язків;
- допомога потерпілим від домашнього насильства у проведенні експертиз / досліджень;
- передбачити у разі появи можливості перерахунку розміру аліментів повноваження державного виконавця самостійно перерахувати суму або автоматизувати процес подачі відповідної заяви;
- обов'язково вирішувати питання визначення місця проживання дитини на етапі розлучення;
- залучати медіаторів для мирного вирішення питання визначення місця проживання дитини між батьками;
- спрощення процедури зняття з реєстрації.

Рекомендації клієнтів іншим клієнтам:

- важливо не затягувати з вирішенням проблеми та діяти послідовно ("головне не затягувати, а запитати юристів, тоді буде легше");
- бути готовим тривалий період систематично займатися вирішенням своєї проблеми ("треба розуміти, що це не вирішиться за один день. Треба до цього підготуватися, морально, фізично, психологічно і зробити все необхідне");
- при першому зверненні до пенсійного фонду за отриманням пенсії потрібно брати з собою юриста, щоб мати гарантію, що людину не обдурять;
- проблеми краще вирішувати правовими методами.

Основні стереотипи клієнтів:

- для успішного вирішення проблеми потрібно назбирати грошей і найняти приватного адвоката;
- платні адвокати, які знаходяться в судах сприймаються клієнтами, як частина судової системи, а плата за написання позовних заяв ототожнюється із сплатою судового збору;
- небажання йти до суду через високі ставки судового збору;
- посадові особи готові діяти в інтересах клієнтів після отримання хабара;
- краще домовитись, аніж проходити всю процедуру, передбачену законом;
- отримання клієнтами (зокрема ВПО) безоплатної правової допомоги може призвести до втрати ними наявних пільг;
- всі проблеми потрібно вирішувати за допомогою держави;
- держава робить спеціально зміни, щоб обдурити людину та отримати для себе вигравш;
- посадовим особам керівництво забороняє давати роз'яснення на користь людей;
- пенсійні справи є не важливими для держави, оскільки розглядаються за спрощеною процедурою без участі людей або їх представників;
- призначення мінімальної пенсії сприймається як довічне покарання;
- потрібно покарати всіх, хто не допоміг / допоміг не так, як я хотів;
- я краще знаю законодавство, ніж той працівник/юрист/адвокат;
- працівники державних органів впевнені у своїй безкарності.

Отже, для клієнтів важливо, аби у процесі вирішення їх питань:

- були об'єднані правовий, соціальний та психологічний компонент (інші – у разі необхідності, відповідно до потреби),
- була налагоджена пряма комунікація між провайдерами послуг,
- був наявний зворотній зв'язок та розуміння, як відбувається вирішення питання.

Стан протидії та запобігання вчиненню домашнього та гендерно зумовленого насильства (за результатами кейс-стаді (case study) із залученням спеціалізованих центрів та партнерських організацій).

Кейс-стаді (case study) – формат групової роботи, під час якої представникам різних сфер надання послуг пропонується ознайомитись із кейсом та надати варіанти вирішення складної ситуації. У процесі обговорення варіантів реагування різними стейкхолдерами виявляються прогалини у законодавстві, можливості налагодження нових форм взаємодії.

У рамках проекту «Комплексна допомога у сімейних та родинних відносинах» фокус уваги зосереджувався на діяльності і взаємодії таких установ:

- органи охорони здоров'я, установи та заклади охорони здоров'я;
- уповноважені підрозділи органів Національної поліції України ("ПОЛІНА");
- прокуратура;
- суди;
- центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги;
- уповноважені органи з питань пробації;
- служби у справах дітей;
- центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- центри соціально-психологічної допомоги;
- територіальні центри соціального обслуговування;
- центри медико-соціальної реабілітації постраждалих осіб;
- мобільні бригади соціально-психологічної допомоги постраждалим особам та особам, які постраждали від насильства за ознакою статі;
- притулки для постраждалих осіб.

Послуги, що надаються вищезазначеними організаціями, засновані на принципах безпеки, недоторканності приватного життя, конфіденційності, усвідомленого вибору, поваги та недоторканності.

У містах Бровари, Вінниця, Дніпро, Львів та Суми утворені координаційні ради при органах місцевої влади, які мають на меті взаємну координацію.

На практиці виявлено ряд перепон, які перешкоджають швидкому реагуванню та/або унеможливають реагування на випадки домашнього та гендерно обумовленого насильства.

Труднощі у взаємодії із закладами охорони здоров'я.

У чинних нормативно-правових актах відсутня вимога та відповідні повноваження працівників швидкої медичної допомоги інформувати органи Національної поліції України про випадки домашнього насильства, якщо такі були виявлені під час виклику. Натомість інформування про випадки домашнього насильства в обов'язковому порядку здійснюється закладами охорони здоров'я (лікарями). Оскільки людина має право на відмову від госпіталізації, працівники швидкої медичної допомоги надають медичну допомогу у таких випадках вдома без інформування чи перевезення постраждалих від домашнього насильства до закладів охорони здоров'я. Як наслідок, забезпечити належне реагування на випадки домашнього насильства неможливо.

Також заклади охорони здоров'я, інформуючи про випадок вчинення домашнього насильства Національну поліцію України та службу у справах дітей, мають інформувати постраждалу особу про право на отримання безоплатної правової допомоги. На практиці таке інформування не здійснюється через відсутність у закладі охорони здоров'я інформації про діяльність системи надання БПД, інформаційних матеріалів (буклетів, листівок тощо), налагоджених партнерств з офісами системи надання БПД.

Учасниками обговорень також зазначалось про необхідність роботи із дітьми виключно дитячого психолога, педіатра та дитячого психіатра.

Труднощі у взаємодії з Національною поліцією України (під час прибуття за викликом 102).

Прибуваючи за фактом вчинення домашнього насильства, представники органів Національної поліції складають протокол про вчинення адміністративного правопорушення за ст. 173-2 КУпАП. Адміністративний протокол складається відносно чоловіка/дружини – особи, що постраждала від домашнього насильства, однак такий протокол не складається відносно дитини, якщо вона стала свідком/учасником події. Як наслідок, випадок домашнього насильства не розглядається Комісією з питань захисту прав дитини, дитину не може бути взято на облік як таку, що перебуває в складних життєвих обставинах, що у свою чергу поз-

бавляє її можливості отримувати безкоштовні соціальні послуги центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та служб у справах дітей.

Труднощі у взаємодії з центрами надання безоплатної вторинної правової допомоги.

Статтею 14 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» визначено, що право на безоплатну вторинну правову допомогу мають особи, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі. Однак, особа може не мати підтверджуючих документів про факт вчинення такого насильства, виданих органами Національної поліції.

Разом із тим Законом України «Про протидію та запобігання домашньому насильству» передбачено, що кривдник відшкодовує матеріальні збитки, нанесені особі, яка постраждала від домашнього насильства або насильства за ознакою статі. Такими збитками, наприклад, можуть бути витрати на забезпечення тимчасового житла (оренда квартири, оплата готелю, оплатне перебування у притулках тощо).

Справи, пов'язані із забезпеченням безпеки постраждалої особи, можуть стати стратегічними у системі надання БПД.

Труднощі у взаємодії з соціальними службами.

Про випадки вчинення домашнього насильства уповноважені органи Національної поліції мають інформувати соціальні служби, зокрема, якщо учасниками насильства є діти, - служби у справах дітей та центри соціальних служб у справах сім'ї, дітей та молоді.

Чинним законодавством України передбачено механізми оцінки рівня безпеки дитини, яку проводять служба у справах дітей разом з уповноваженим підрозділом органу Національної поліції, фахівцем із соціальної роботи, представниками закладу охорони здоров'я.

Однак у нормативно-правових актах не зазначається, як мають реагувати працівники соціальних служб на випадки домашнього насильства, яке відбувається у позаробочий час.

Так, за даними працівників соціальних служб, кривдники оскаржують дії, вчинені у позаробочий час, звинувачують у перевищенні службових обов'язків та ініціюють кримінальні провадження.

Дитину, яка піддається домашньому насильству, ставлять на облік як таку, що опинилась у складних життєвих обставинах. У зв'язку з цим, представники соціальних служб мають обов'язок перевіряти умови проживання дитини, здійснювати візити за місцем навчання дитини та робити фотофіксацію. Фотокартки дитини долучаються до матеріалів особистої справи. Працівники соціальних служб при цьому піддаються ризику оскарження їх дій з боку батьків, оскільки фотофіксація дитини має відбуватись за попередньою згодою батьків.

Представники прокуратури та судів до обговорень у містах Бровари, Вінниця, Дніпро, Львів та Суми не долучилися, що може свідчити про закритість цих спільнот і необхідність налагодження комунікації з ними у майбутньому.

Учасники кейс-стаді у процесі обговорення відмічали обов'язковість скоординованої діяльності усіх суб'єктів реагування на випадки домашнього та гендерно обумовленого насильства як, в тому числі, джерела інформації про:

- реальну кількість випадків домашнього насильства,
- тих, хто є постраждалими та кривдниками,
- необхідність створення шелтерів/місць тимчасового перебування (їх кількість, обсяг місць, місце розташування, умови надання послуг тощо),
- причини вчинення насильства,
- пропозицію та попит на послуги сервісних організацій,
- функціонування корекційних програм,
- системні порушення прав людини тощо.

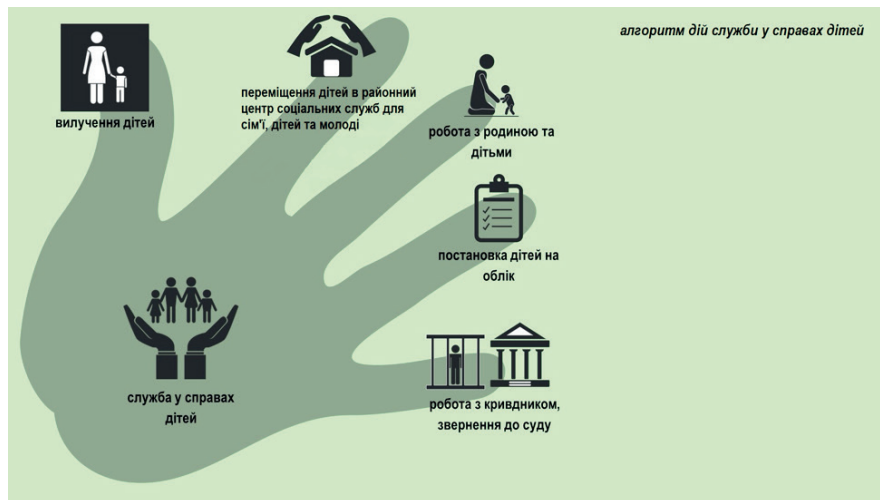
Говорячи про взаємодію, учасники обговорень описували такий механізм:

Першими, хто отримує інформацію про випадок домашнього або гендерно обумовленого насильства, є уповноважені органи Національної поліції України та/або швидка медична допомога.

Реагуючи на виклик:

- працівники швидкої медичної допомоги надають медичну допомогу та інформують про випадок вчинення насильства поліцію та соціальні служби, надають постраждалій особі інформацію про точки доступу до безоплатної правової допомоги, розташовані у регіоні;
- представники поліції оцінюють ризики / складають протокол про вчинення адміністративного пра-

вопорушення / вчиняють інші передбачені законом дії відносно постраждалої особи. Якщо учасником насильства є дитина, в обов'язковому порядку складають протокол і передають його до соціальних служб.



Соціальні служби беруть дитину на облік як таку, що перебуває у складних життєвих обставинах, таким чином забезпечуючи для неї доступ до соціальної, правової, медичної допомоги.

Центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги приймають особу-потерпілу від домашнього або гендерно обумовленого насильства, отримують від неї документи, що були складені представниками поліції та підтверджують статус, надають необхідну безоплатну правову допомогу.

При цьому таке реагування здійснюється у режимі «24/7».



Аналіз змісту звернень про надання безоплатної вторинної правової допомоги дозволяє зробити висновок, що домашнє насильство пов'язане з такими (але не виключно) правовими питаннями:

- розірвання шлюбу,
- визначення місця проживання дитини,
- призначення аліментів,
- встановлення / зміна / припинення опіки / піклування,
- поділ майна,
- спадкування.

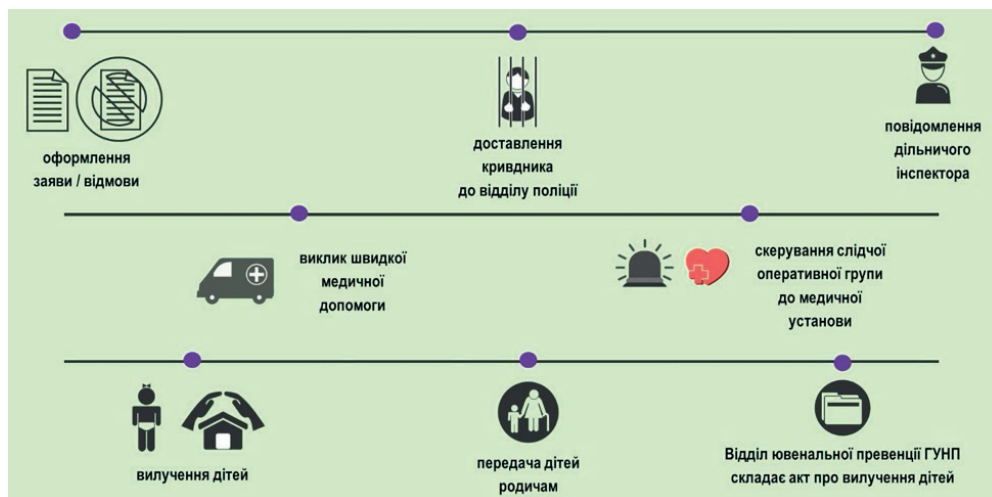
Особа, яка постраждала від домашнього або гендерно обумовленого насильства, звертається до місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги та подає звернення про надання БВПД, у якому просить:

- скласти документи процесуального характеру;
- здійснювати представництво її інтересів у суді.

Потерпаючи від економічного насильства/забезпечуючи собі безпечне місце тимчасового перебу-

вання/маючи дітей/будучи соціально незахищеними та вразливими/через інші поважні причини, постраждалі від насильства не подають документи до суду, оскільки не мають можливості сплатити судовий збір.

Питання щодо статистику відстрочення, розстрочення, звільнення від сплати судового збору для осіб, які є постраждалими від домашнього насильства потребує додаткового вивчення.



РОЗДІЛ II. РОЗВИТОК ЛЮДСЬКОГО КАПІТАЛУ МІСЦЕВИХ ЦЕНТРІВ З НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ВТОРИННОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ, ЯКІ СПЕЦІАЛІЗУЮТЬСЯ НА НАДАННІ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ У СФЕРІ СІМЕЙНИХ ПРАВОВІДНОСИН

Одним із факторів, що впливають на ефективність запровадження нових підходів у системі надання безоплатної правової допомоги, є розвиток знань, умінь та навичок працівників центрів надання безоплатної вторинної правової допомоги з урахуванням їхніх потреб у навчанні та розвитку та потреб клієнтів.

Для формування комплексної програми навчання, яка включає розвиток м'яких (soft skills) та твердих (hard skills) навичок було проведено дослідження серед працівників спеціалізованих центрів, які залучені до надання безоплатної первинної та вторинної правової допомоги.

Його результати показали наступне – для здійснення професійної діяльності працівникам важливі такі вміння та навички:

- робота з вразливими категоріями клієнтів;
- надання якісних юридичних консультацій;
- написання процесуальних документів;
- надання вторинної правової допомоги;
- поглиблення знань з найактуальніших питань, з якими звертаються клієнти;
- моніторинг найактуальніших питань, з якими звертаються клієнти;
- здійснення правопросвітницької діяльності;
- налагодження співпраці та взаємодії з суб'єктами надання безоплатної первинної правової допомоги, органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади;
- складання інформаційних матеріалів, консультацій, коментарів для ЗМІ;
- робота на результат;
- командна робота;
- психологічна допомога клієнтам.

Актуальність питань, з яких необхідно провести підвищення кваліфікації працівників спеціалізованих центрів (оцінка за п'ятибальною шкалою, де «0» - потреба в підвищенні кваліфікації з вказаного питання відсутня, «5» - потреба в підвищенні кваліфікації з вказаного питання нагальна), респонденти оцінили так:

відібрання дитини від батьків	3,33
відносини, пов'язані з усиновленням	3,31
відносини, пов'язані з патронатом над дітьми	3,28
домашнє насильство та насильство за ознакою статі	3,00
відносини, пов'язані з опікою та піклуванням над дітьми	2,97
оспорювання батьківства	2,94
управління майном дитини	2,94
розірвання шлюбного договору	2,86
отримання статусу та пільги для багатодітних сімей	2,83
прийняття спадщини спадкоємцями третьої та п'ятої черги / оскарження спадкоємцями третьої та п'ятої черги заповіту спадкодавця	2,81
поділ спільного майна подружжя	2,78
усунення перешкод у вихованні онуків, правнуків	2,75
булінг	2,72
утримання онуків, правнуків / баби, діда, прабаби, прадіда	2,72
режим окремого проживання подружжя	2,67
визнання батьківства / материнства	2,58
прийняття спадщини спадкоємцями першої, другої та четвертої черги / оскарження спадкоємцями першої, другої та четвертої черги заповіту спадкодавця	2,58

спори щодо участі у вихованні дитини того з батьків, хто проживає окремо від неї;	2,53
позбавлення батьківських прав	2,50
внесення змін до записів про акти цивільного стану	2,50
отримання державної соціальної допомоги сім'ям з дітьми, багатодітним сім'ям, малозабезпеченим сім'ям, особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю	2,44
встановлення факту батьківства / материнства	2,42
виселення / вселення до житла, де мешкають інші члени сім'ї	2,31
піклування дітьми про батьків	2,28
отримання відшкодування витрат на послуги няні для дітей до 3-х років	2,25
утримання того з подружжя, з ким проживає дитина з інвалідністю	2,22
тимчасовий виїзд дитини за кордон	2,14
прийняття та оформлення спадщини після смерті членів сім'ї	2,08
визначення місця проживання дитини	1,94
утримання (стягнення аліментів) одного з подружжя (у тому числі після розірвання шлюбу)	1,89
визнання члена сім'ї безвісно відсутнім / померлим	1,89
встановлення графіку побачень з дитиною	1,86
утримання дружини під час вагітності / у разі проживання з нею дитини	1,78
встановлення фактів народження / смерті членів сім'ї	1,75
утримання чоловіка у разі проживання з ним дитини	1,69
встановлення факту проживання однією сім'єю	1,53
отримання грошової допомоги на поховання члена сім'ї	1,53
розірвання шлюбу / визнання шлюбу недійсним	1,50
стягнення додаткових витрат на утримання дитини	1,50
отримання грошової допомоги при народженні дитини	1,42
стягнення аліментів на утримання дитини	1,22
отримання натуральної допомоги "пакунок малюка"	1,22

На початку реалізації проекту працівники спеціалізованих центрів оцінили рівень своєї професійної підготовки надавати правову допомогу з питань у сфері сімейних правовідносин у 5,3 бали із можливих 7 балів.

Отже, під час реалізації проекту «Комплексна допомога у сімейних та родинних відносинах» було розроблено комплексну програму навчання для працівників спеціалізованих центрів, адвокатів, які надають безоплатну вторинну правову допомогу та співпрацюють із спеціалізованими центрами, працівників, які відповідалі за наповнення довідкової системи WikiLegalAid інформацією, що стосується питань сімейного права.

Комплексна навчальна програма включає в себе:

- модуль з розвитку м'яких навичок (інтерв'ювання та ефективна комунікація) – дводенний тренінг,
- модуль з розвитку твердих навичок – дистанційні семінари-практикуми,
- модуль з розвитку навичок представництва інтересів особи у суді – дводенний тренінг у форматі moot court,
- 13 навчальних відео.

Розвиток м'яких навичок (soft skills) (інтерв'ювання та ефективна комунікація)

Дводенний тренінг з розвитку м'яких навичок (soft skills) – це навчальний захід у межах комплексної навчальної програми для працівників центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, які спеціалізуються на наданні правової допомоги у сфері сімейних правовідносин, що орієнтований на розвиток навичок інтерв'ювання та налагодження ефективної комунікації з клієнтом системи надання БПД, умінь виявляти інші потреби клієнта окрім правових, а також скеровувати клієнта для отримання ним компонентів (послуг) комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин.

Тренінг включає в себе блоки:

Комунікація з клієнтом: загальний огляд.

Встановлення першого контакту.

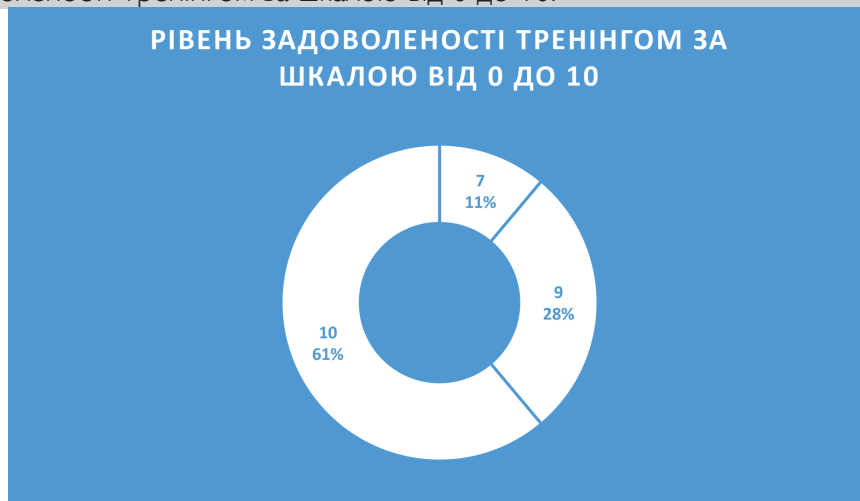
Активне слухання: рівні, інструменти.

Робота з особами, що постраждали від насильства.

Формати роботи: перегляд відео, обговорення, розбір кейсів в акваріумах, рольові ігри, світове кафе, робота в групах.

Кількість учасників, що взяли участь у тренінгу – 18.

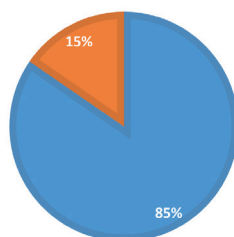
Рівень задоволеності тренінгом за шкалою від 0 до 10.



Актуальність питань, висвітлених під час тренінгу:

АКТУАЛЬНІСТЬ ПИТАНЬ, ВИСВІТЛЕНИХ ПІД ЧАС ТРЕНІНГУ

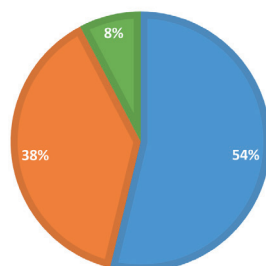
■ актуальні ■ скоріше актуальні, ніж ні
■ скоріше не актуальні, ніж актуальні ■ не актуальні
■ важко сказати



Корисність тренінгу:

КОРИСНІСТЬ ТРЕНІНГУ

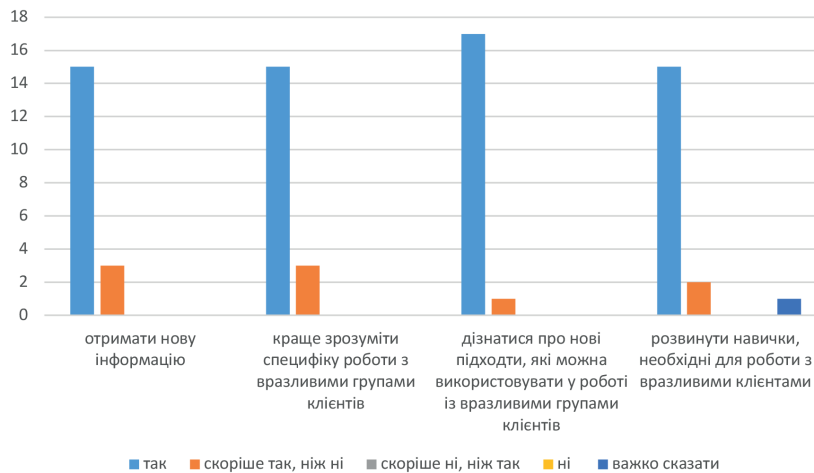
■ дуже корисний ■ корисний
■ скоріше корисний, ніж ні ■ скоріше не корисний, ніж корисний
■ некорисний ■ важко сказати



Чи вдалося завдяки участі у тренінгу:

- отримати нову інформацію;
- краще зрозуміти специфіку роботи з вразливими групами клієнтів;
- дізнатися про нові підходи, які можна використати у роботі з вразливими групами клієнтів;

- розвинути навички, необхідні для роботи з вразливими клієнтами.



Розвиток твердих навичок (hard skills) (дистанційні семінари-практикуми)

Семінар-практикум – форма навчального заходу у межах комплексної навчальної програми для працівників центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, які спеціалізуються на наданні правової допомоги у сфері сімейних правовідносин, та адвокатів, які надають безоплатну вторинну правову допомогу, що має на меті обговорення чинного законодавства із зазначеного питання, судової практики, обмін досвідом між учасниками, напрацювання алгоритмів, процесуальних документів тощо.

У межах реалізації проекту «Комплексна допомога в сімейних та родинних відносинах» розглядались теми:

- управління майном дитини;
- встановлення батьківства / материнства;
- стягнення додаткових витрат на утримання дитини;
- надання додаткового строку для прийняття спадщини;
- стягнення аліментів на дитину, що продовжує навчання;
- отримання відшкодування витрат на послуги няні для дітей до 3-х років.

Розвиток навичок представництва інтересів особи у суді (moot court)

Moot Court – форма навчального заходу в межах комплексної навчальної програми для працівників відділів правопросвітництва та надання безоплатної правової допомоги та бюро правової допомоги центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, які спеціалізуються на наданні правової допомоги у сфері сімейних правовідносин, метою якого є:

- підвищення кваліфікації працівників відділів правопросвітництва та надання безоплатної правової допомоги та бюро правової допомоги місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги;
- створення реальної можливості стати безпосереднім учасником судового процесу та в межах фабул, що ґрунтуються на реальних судових справах, сформулювати власні правові позиції і виступити позивачами, відповідачами, їх представниками, свідками, експертами, суддями, підготувати всі необхідні процесуальні документи та відтворити судові засідання у справі.

Завданнями дводенного тренінгу з розвитку навичок представництва інтересів клієнтів системи надання безоплатної правової допомоги у судах є:

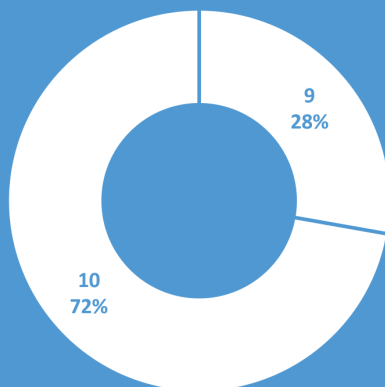
- розвиток професійних знань та навичок працівників спеціалізованих центрів;
- поширення позитивного досвіду представництва у судді;
- дослідження правових проблем та потреб ;
- налагодження особистісних зв'язків та комунікацію між учасниками.

Тренінг включає в себе такі блоки:

- Промова у судових дебатах, її структура та основні тези.
- Важливість правильного формування правової позиції та докази.
- Розв'язання кейсів (підготовка до участі у судовому процесі).
- Ігрофікація судового процесу.

Задоволеність тренінгом за шкалою від 0 до 10:

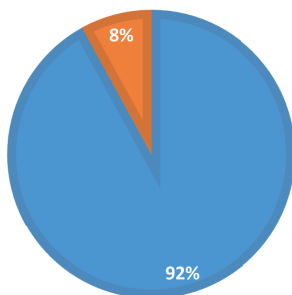
РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ТРЕНІНГОМ ЗА ШКАЛОЮ ВІД 0 ДО 10



Актуальність питань, висвітлених під час тренінгу:

АКТУАЛЬНІСТЬ ПИТАНЬ, ВИСВІТЛЕНИХ ПІД ЧАС ТРЕНІНГУ

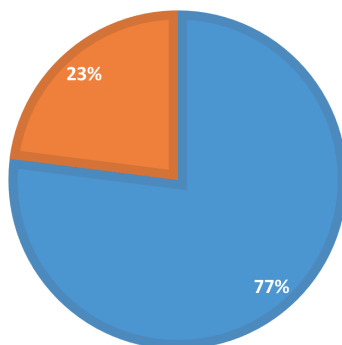
- актуальні
- скоріше актуальні, ніж ні
- скоріше не актуальні, ніж актуальні
- не актуальні
- важко сказати



Корисність тренінгу:

КОРИСНІСТЬ ТРЕНІНГУ

- дуже корисний
- корисний
- скоріше корисний, ніж ні
- скоріше не корисний, ніж корисний
- некорисний
- важко сказати



Тези, які стали ключовими для учасників тренінгу:
1. Спочатку ви працюєте на статус, потім статус працює на вас. 2. Процесуальний документ – ваше обличчя. 3. У кар'єрі важливо мати власний почерк. 4. Навіть якщо справа прогашна – програйте її красиво. 5. Поважайте себе.
Побудова захисної промови, аналіз помилок, підвищення професійного рівня, чітке формулювання позовних вимог.
1. Знання процесу – шлях до ефективної реалізації запланованої стратегії ведення справи. 2. Необхідність детального вивчення всіх аспектів справи. 3. Зберігання спокою в будь-яких ситуаціях, навіть в «абсолютно прогашних» справах
Навчатися. Розвиватися. Перемагати.
Нові знання. Нові знайомства.
В будь-якій ситуації професіоналізм та компетентність – основа успіху. Грамотна побудова захисної промови грає важливу роль для позитивного вирішення справи. Докази мають бути належними, допустимими, і наданими в потрібний час. Для надання якісної правової допомоги необхідне детальне знання всіх матеріалів справи.
1. Перебування в суді іншої сторони потрібно зробити максимально некомфортним для неї. 2. Не впевненість під час судового слухання шкодить справі та репутації представника. 3. Репутація представника залежить виключно від його поведінки та формується в ході справи. 4. У разі розбіжностей правової позиції клієнта та представника, варто взяти перерву. 5. Хороший представник – це той, хто добре знає справу. 6. Зразок промови на дебатах бажано залучати до матеріалів справи.
1. Необхідно уважно вчитуватися у справу, завжди є «підводні течії». 2. До кожної справи має бути індивідуальний підхід, навіть якщо вона аналогічна вже тій, яка була попередньо. 3. Необхідно готувати промову у дебатах, особливо, якщо справа триває довго і є складною. Промова має бути не довгою, але включати в себе основні елементи, на які варто звернути увагу судді. 4. Необхідно (особливо при триваючих справах) занотовувати головні моменти засідання (покази свідків, сторін), це спростить виступ у дебатах, якщо навіть до них не готувались. 5. Будь-яка справа є унікальною, вчитись потрібно до цього, щоб у справі не нашкодити клієнтам. Потрібно бути уважними, переконливими, впевненими у собі, навіть якщо завідомо розумієте, що справа є прогашною. 6. Спочатку ми працюємо на свій авторитет, а потім – він на нас.
1. Грамотно складений процесуальний документ – 70% успіху. 2. Правильно сформульовані позовні вимоги – 90% успіху. 3. Не знаєш, як буде відповідати на твоє запитання свідок або сторона, не став його. 4. Судова практика не завжди однозначна, іноді суперечлива. 5. Бездоганно складені процесуальні документи і твоя бездоганна поведінка в суді працюють на твоє ім'я.

Оцінка навчальних відео

Навчальні відео – форма дистанційного навчання у межах комплексної навчальної програми для працівників центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, які спеціалізуються на наданні правової допомоги у сфері сімейних правовідносин. Навчальні відео мають на меті дати відповіді на актуальні питання у сфері сімейного права на прикладі практичних кейсів.

Навчальні відео підготовлені за такими темами:

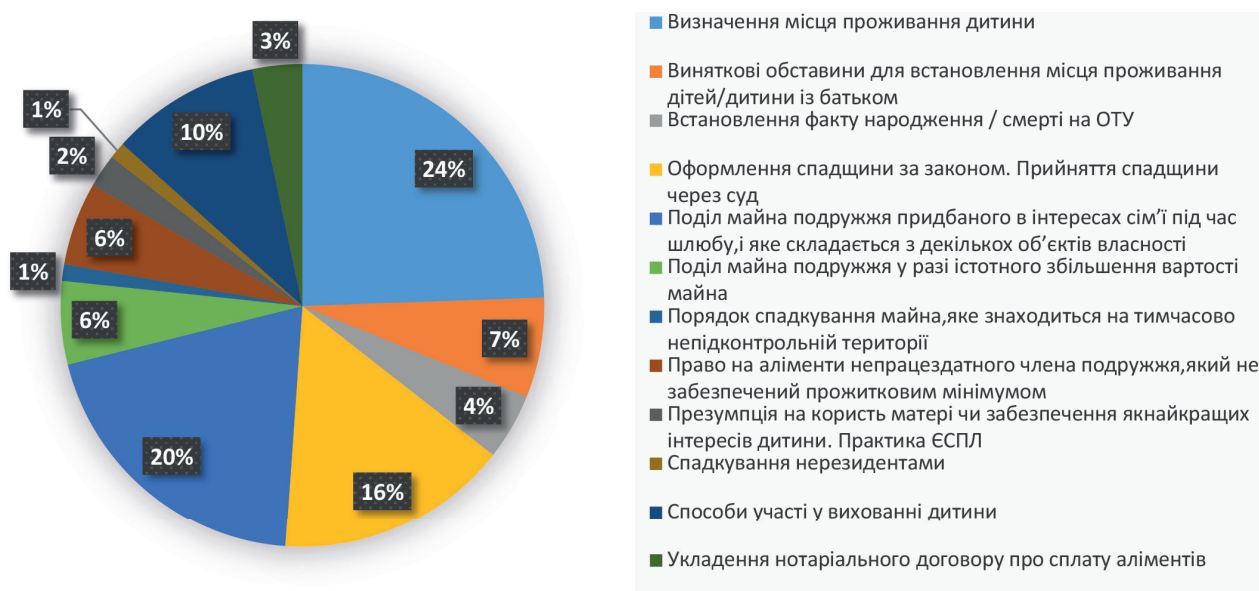
- «Поділ майна подружжя, придбаного в інтересах сім'ї під час шлюбу, і яке складається з декількох об'єктів власності».
- «Поділ майна подружжя у разі істотного збільшення вартості майна».
- «Судова практика вирішення спорів про поділ спільного майна подружжя, яке перебуває під обтяженням».

- «Виняткові обставини для встановлення місця проживання дітей/дитини із батьком».
- «Визначення місця проживання дитини».
- «Способи участі у вихованні дитини».
- «Право на аліменти непрацездатного члена подружжя, який не забезпечений прожитковим мінімумом».
- «Презумпція на користь матері чи забезпечення найкращих інтересів дитини: практика ЄСПЛ».
- «Оформлення спадщини за законом. Прийняття спадщини через суд».
- «Порядок спадкування майна, яке перебуває на тимчасово непідконтрольній Уряду України території».
- «Спадкування нерезидентами».
- «Встановлення факту народження/смерті на ОТУ».
- «Укладення нотаріального договору про сплату аліментів».

Станом на 20 вересня 2019 року навчальні відео переглянули 90 осіб, з них:

- 85 – працівники центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги (9,41% - працівники спеціалізованих центрів);
- 2 – адвокати, які надають безоплатну вторинну правову допомогу;
- 3 – представники громадських організацій.

При цьому корисними відео були у випадку 78,3% усіх переглядів.



Рівень зацікавленості навчальними відео відповідно до кількості переглядів:

Повнота поданої у відео інформації та її відповідність зазначеній тематиці за шкалою від 0 до 6:

- 3 пункти – 2,2%,
- 4 пункти – 9,8%,
- 5 пунктів – 29,3%,
- 6 пунктів – 58,7%.

Доступність поданої у відео інформації за шкалою від 0 до 6:

- 4 пункти – 3,3%,
- 5 пунктів – 23,9%,
- 6 пунктів – 71,7%.

Оцінку навчальних відео за темами наведено у таблиці.

Тема навчального відео	Кількість переглядів	Середній показник повноти поданої інформації (від 0 до 6)	Середній показник доступності поданої інформації (від 0 до 6)	Якою інформацією слід доповнити?
Визначення місця проживання дитини	22	5,5	5,8	позасудовий порядок; визначення місця проживання дитини, якщо один із батьків іноземець; доказова база для висновку служб у справах дітей; судова практика
Виняткові обставини для встановлення місця проживання дітей/дитини із батьком	6	5	5,7	врахування думки дитини; позасудовий порядок; судова практика
Встановлення факту народження/ смерті на ОТУ	4	6	6	огляд процесуальних документів
Оформлення спадщини за законом. Прийняття спадщини через суд	14	5,5	5,1	огляд процесуальних документів; посилання на нормативно-правові акти; поділ (обмін) майна спадкоємцями до моменту оформлення спадщини; судова практика
Поділ майна подружжя, придбаного в інтересах сім'ї під час шлюбу, і яке складається з декількох об'єктів власності	18	5,2	5,6	критерії визначення майна як спільної сумісної власності; судова практика; що робити, якщо майно придбане за власні кошти одного з подружжя; порядок поділу неподільних речей; особливості підготовки доказової бази; огляд процесуальних документів
Поділ майна подружжя у разі істотного збільшення вартості майна	5	5,6	5,6	пропозиції відсутні
Порядок спадкування майна, яке перебуває на тимчасово непідконтрольній Уряду України території	1	5	5	пропозиції відсутні
Право на аліменти непрацездатного члена подружжя, який не забезпечений прожитковим мінімумом	5	5,6	5,8	пропозиції відсутні
Презумпція на користь матері чи забезпечення найкращих інтересів дитини. Практика ЄСПЛ	2	5,5	5,5	пропозиції відсутні
Спадкування нерезидентами	1	4	5	пропозиції відсутні
Способи участі у вихованні дитини	9	5,7	5	можливість застосування медіації
Укладення нотаріального договору про сплату аліментів	3	5,7	5,7	пропозиції відсутні

Нааявні зауваження щодо якості монтажу відео, якості звуку. Запропоновано додати елементи візуалізації (посилання, зразки, картинки тощо) того, про що говорить спікер.

РОЗДІЛ III. НАЛАГОДЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ З УСТАНОВАМИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯМИ, ЯКІ НАДАЮТЬ ПОСЛУГИ У СФЕРІ СІМЕЙНИХ ТА РОДИННИХ ВІДНОСИН. ПІДСИЛЕННЯ СПРОМОЖНОСТІ ПАРТНЕРСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ НАДАВАТИ ЯКІСНІ ПОСЛУГИ

За офіційною статистикою системи надання безоплатної вторинної правової допомоги основну частину звернень клієнтів охоплюють ті, які прямо чи опосередковано стосуються сфери сімейних та родинних відносин.

Виявляючи потреби клієнта у безоплатній правовій допомозі, працівники місцевих центрів постійно стикаються з тим, що клієнти, які звернулись до вищезазначеного центру, мають потребу в комплексному вирішенні їх проблеми. Проте працівники місцевих центрів не мають відповідних повноважень та спроможності надати допомогу, яка не стосується сфери їх діяльності.

У розумінні діяльності спеціалізованих центрів, виходячи з потреб та запитів клієнтів, які звертаються за отриманням безоплатної правової допомоги, під поняттям комплексна допомога мається на увазі скоординована між партнерськими організаціями допомога клієнту в сфері сімейних та родинних відносин, яка залежно від виявлених потреб клієнта, може включати такі компоненти:

- надання безоплатної первинної правової допомоги Центром сімейного права;
- надання безоплатної первинної правової допомоги профільними провайдерками (правозахисними організаціями, юристами/адвокатами та іншими надавачами на умовах Pro Bono, зокрема, використовуючи Простір Pro Bono, тощо);
- надання безоплатної вторинної правової допомоги Центром сімейного права;
- надання безоплатної вторинної правової допомоги профільними провайдерками (правозахисними організаціями, юристами/адвокатами на умовах Pro Bono, в т. ч. використовуючи Простір Pro Bono, тощо);
- надання безоплатної правової допомоги зі стратегічних справ (надання кваліфікованої правової допомоги жертвам порушень прав людини у справах, що мають стратегічне значення);
- надання медичної допомоги (профільними медичними установами);
- надання психологічної допомоги (консультування, підтримка, діагностика, корекція, психотерапія, реабілітація);
- надання гуманітарної допомоги (профільними організаціями, що надають гуманітарну допомогу, наприклад Товариством Червоного Хреста України, тощо);
- надання місця тимчасового проживання чи перебування (допомога в реалізації права особи на житло, яка спрямована на житлове забезпечення і полягає у тимчасовому розміщенні особи, яка є суб'єктом права на отримання такої допомоги, у житловому будинку, квартирі, гуртожитку, спеціалізованій соціальній установі, закладі соціального обслуговування та соціального захисту, іншому приміщенні на обмежений строк);
- догляд (соціальна послуга);
- підтримане проживання (соціальна послуга);
- паліативний/хоспісний догляд (соціальна послуга);
- соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування (соціальна послуга);
- послуга соціальної адаптації та реабілітації (соціальна послуга);
- надання притулку (соціальна послуга);
- кризове та екстрене втручання (соціальна послуга);
- соціальний супровід (соціальна послуга);
- послуга фізичного супроводу осіб з інвалідністю з порушенням зору (соціальна послуга);
- натуральна допомога (соціальна послуга);
- супровід під час інклюзивного навчання (соціальна послуга);
- тимчасовий відпочинок для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю (соціальна послуга);
- наставництво волонтерів (волонтерська робота, що полягає у тривалій неформальній комунікації з клієнтом, що потребує психологічної підтримки);
- охорона прав і свобод людини, а також інтересів суспільства і держави органами поліції;
- протидія злочинності органами поліції;

- надання органами поліції в межах, визначених Законом України “Про Національну поліцію”, послуг з допомоги особам, які з особистих, економічних, соціальних причин або внаслідок надзвичайних ситуацій потребують такої допомоги;
- забезпечення доступу до медіації;
- надання послуг медіації;
- інші компоненти допомоги, яких можуть потребувати клієнти.

Результати фокус-групових досліджень (витяг наведений у пункті 2 розділу І) показали, що, вирішуючи правові та інші пов'язані із ними питання, клієнти відчувають стрес. Учасники досліджень зазначали, що їх стан здоров'я погіршується, якщо під час вирішення свого питання, вони зіштовхуються із забюрократизованою та незрозумілою процедурою, формальним ставленням провайдерів послуг до вирішення їхнього питання, відсутністю спільних визначених алгоритмів дій організацій, до яких вони звертаються, тобто, організації «говорять різними мовами».

Для ефективного надання допомоги, підвищення іміджу провайдерів послуг, виявлення системних порушень прав людини та усунення законодавчих колізій важливими є:

- формування спільного контексту та понятійного апарату;
- нормативне закріплення співпраці організацій-партнерів;
- постійне розширення кола партнерів;
- взаємна координація та відповідальність;
- якісне надання послуг виключно у рамках повноважень;
- взаємне підсилення та розвиток.

Інституалізація взаємодії спеціалізованих центрів з іншими установами та організаціями у сфері сімейних та родинних відносин

Виходячи з запропонованого контексту, спеціалізовані центри налагоджують взаємодію з партнерськими організаціями, які мають повноваження та спроможність надавати один з компонентів комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин. Спеціалізовані центри спільно з організаціями-партнерами консолідують зусилля в частині направлення людей, які є їх клієнтами, за компонентами комплексної допомоги.

Для досягнення спільної мети щодо сприяння рівному доступу до всіх компонентів комплексної допомоги для вразливих груп населення, розроблено концепцію Мережі підтримки сім'ї, до якої включаються партнерські організації, які уклали між собою меморандум про співпрацю щодо направлення клієнтів для отримання комплексної допомоги та обміну інформацією про компоненти комплексної допомоги, які отримують клієнти у сфері сімейних та родинних відносин.

Мережа підтримки сім'ї включає в себе партнерські організації, які уклали між собою меморандум про співпрацю щодо направлення клієнтів для отримання комплексної допомоги та обміну інформацією про компоненти комплексної допомоги, які отримують клієнти у сфері сімейних та родинних відносин.

До кола партнерських організацій належать суб'єкти надання одного з компонентів комплексної допомоги, в тому числі Центри сімейного права – центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги, що спеціалізується на наданні правової допомоги у сфері сімейних правовідносин.

Мережа підтримки сім'ї формується шляхом приєднання до меморандуму про співпрацю, однією із сторін якого в обов'язковому порядку є Центр сімейного права (юридична особа – місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги).

Партнерські організації взаємодіють між собою шляхом:

- проведення спільних зустрічей для проведення комплексного аналізу функціонування механізму взаємодії;
- координації діяльності в частині направлення клієнтів за компонентами комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин;
- обміну знеособленою інформацією про клієнтів, які звернулись до мережі партнерських організацій за одним із компонентів комплексної допомоги.

Механізм взаємодії мережі партнерських організацій у сфері сімейних та родинних відносин функціонує таким чином.

У разі звернення до Центру сімейного права клієнта, який бажає отримати правову допомогу у сфері сімейних та родинних відносин, працівник Центру сімейного права приймає клієнта, виявляє потреби

клієнта у комплексній допомозі, надає йому первинну правову допомоги та у разі необхідності забезпечує доступ особи до вторинної правової допомоги та медіації.

У випадку виявлення у клієнта потреби в одному з інших компонентів комплексної допомоги та наявності партнерської організації, яка має відповідні повноваження та спроможність надавати клієнту допомогу, якої він потребує, працівник Центру сімейного права направляє клієнта до вищезазначеної партнерської організації за таким алгоритмом.



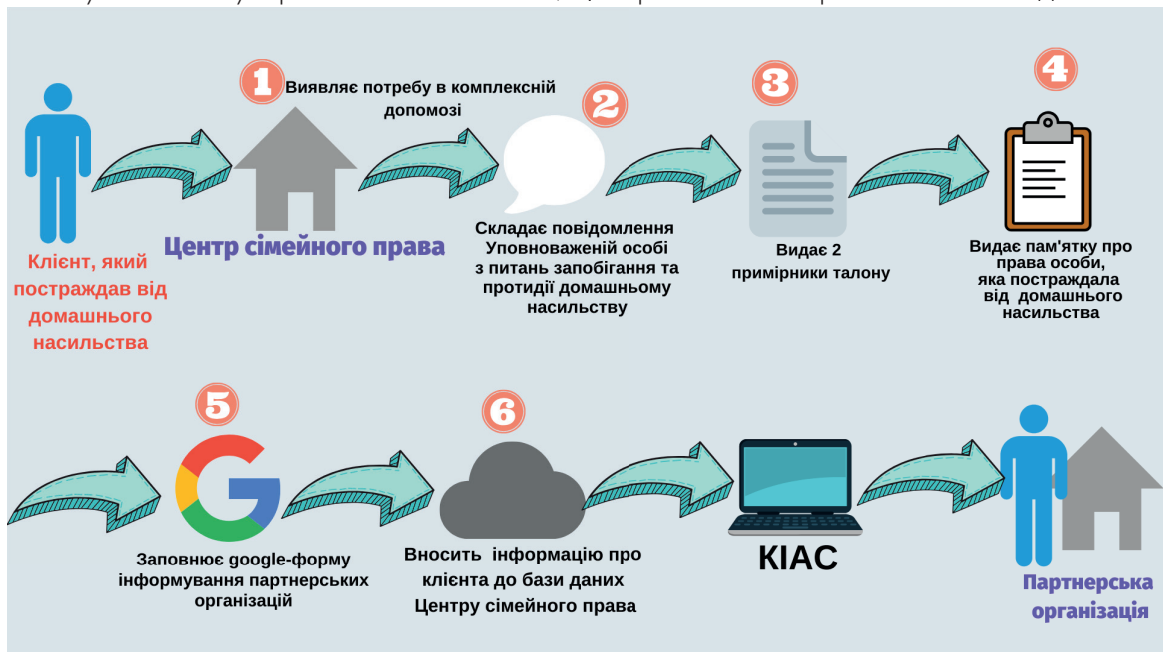
У випадку виявлення у клієнта потреби в одному із компонентів комплексної допомоги та відсутності партнерської організації, яка має відповідні повноваження та спроможність надавати клієнту допомогу, якої він потребує, працівник Центру сімейного права діє за таким алгоритмом



У разі звернення клієнта, який був направлений від партнерської організації до Центру сімейного права для отримання безоплатної первинної/вторинної правової допомоги, якої він потребує, працівник Центру сімейного права діє за таким алгоритмом:

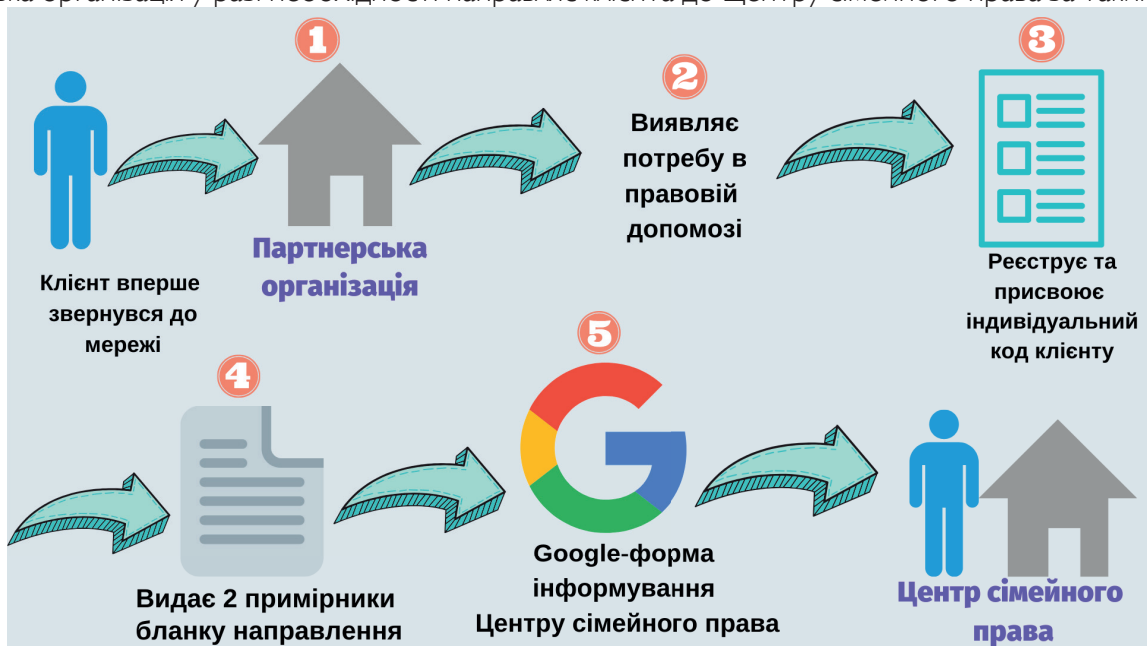
Інформація про клієнтів, які звернулись до Центру сімейного права, обліковується та надається партнерській організації знеособлено, а у разі необхідності персоналізувати дані – за попередньою згодою клієнта.

У випадку звернення до Центру сімейного права клієнта, який постраждав від домашнього насильства, працівники Центру сімейного права забезпечують надання безоплатної правової допомоги постраждалій особі та взаємодіють з іншими суб'єктами, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству. Крім вищезазначеного, Центр сімейного права вчиняє такі дії:



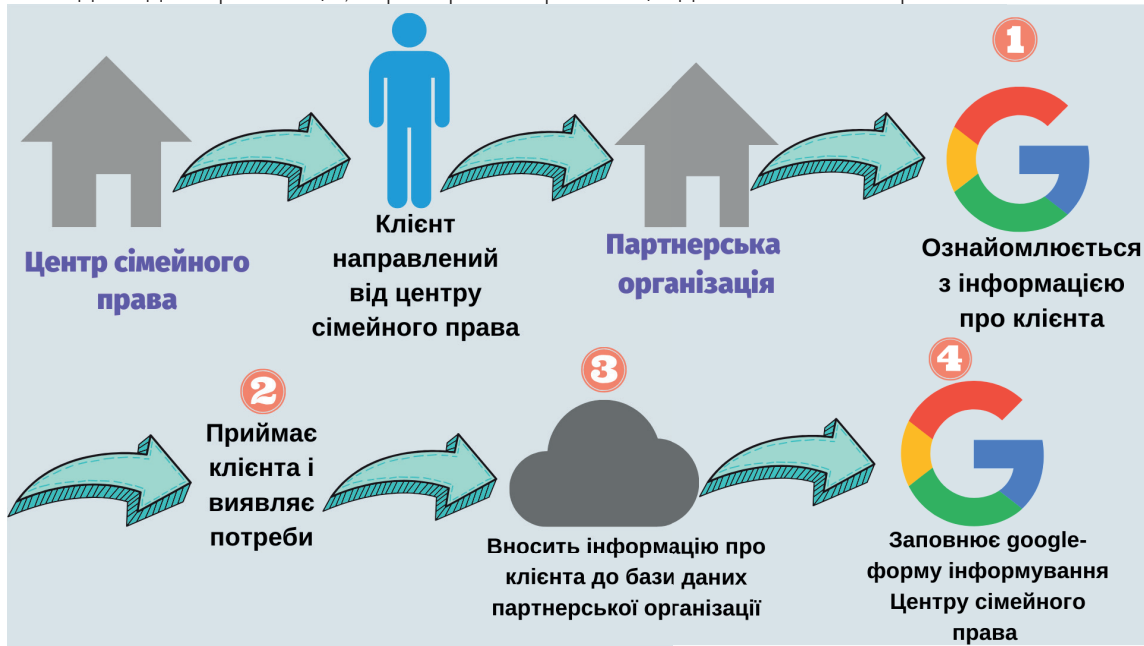
У разі звернення до партнерської організації клієнта, який потребує відповідної допомоги, вищезазначена організація приймає клієнта, виявляє усі його наявні потреби у комплексній допомозі та надає допомогу, яку вона спроможна та уповноважена надавати.

У випадку виявлення потреби у клієнта в безоплатній первинній/ вторинній правовій допомозі, партнерська організація у разі необхідності направляє клієнта до Центру сімейного права за таким алгоритмом:



У разі виявлення у клієнта потреби в одному з компонентів комплексної допомоги, крім потреби в безоплатній первинній/ вторинній правовій допомозі, партнерська організація забезпечує доступ до надання допомоги, якої потребує клієнт, шляхом направлення до іншої партнерської організації відповідно до алгоритму направлення клієнта до Центру сімейного права за безоплатною первинною/ вторинною правовою допомогою.

У випадку звернення клієнта, який був направлений від Центру сімейного права до партнерської організації для отримання одного з компонентів комплексної допомоги, яку спроможна та уповноважена надавати відповідна організація, партнерська організація діє за таким алгоритмом:



- У разі надходження звернення/скарги від клієнта, який звертався за одним із компонентів комплексної допомоги, розглядаються тією партнерською організацією, яка надавала відповідний компонент комплексної допомоги.
- Клієнт, який звернувся за одним із компонентів комплексної допомоги, заповнює згоду на обробку персональних даних. Персональні дані оброблятимуться партнерською мережею підтримки сім'ї, суб'єкти якої визначаються у Додатку до Меморандуму.

Забезпечення надання якісної та ефективної допомоги шляхом взаємного підсилення та розвитку.

З березня 2017 року у системі надання БПД у структурі Координаційного центру з надання правової допомоги функціонують п'ять управлінь «міжрегіональні ресурсно-комунікаційні платформи» (Правові клуби PRAVOKATOR).

Правові клуби утворюють мережу з офісами, які розташовуються у містах Дніпро, Київ, Львів, Одеса, Харків, та мають на меті:

- професійне навчання та розвиток персоналу системи надання БПД;
- професійне навчання та розвиток правничої спільноти та інших зацікавлених сторін;
- мережування та об'єднання зусиль професійної правничої спільноти та експертного середовища задля вирішення потреб громадян;
- обмін досвідом, генерування та впровадження інноваційних практик у сфері права;
- налагодження діалогу між державною владою та громадянським суспільством.

Усвідомлюючи необхідність формування спільного контексту діяльності установ та організацій, які є провайдером послуг у сфері сімейних та родинних відносин; важливість спільного професійного розвитку і налагодження діалогу між організаціями-партнерами, мережею Правових клубів PRAVOKATOR проведено збір та аналіз потреб у навчанні організацій-партнерів, з якими Центрами сімейного права налагоджено співпрацю.

Для виявлення потреб у навчанні організації-партнери Броварського, Вінницького, Дніпровського, Львівського та Сумського місцевих центрів з надання правової допомоги надіслали їм онлайн-опитувальник, який включав у себе питання про те:

- хто є клієнтами;
- яким є навантаження на працівників;
- яким є рівень якості надаваних послуг;

- що впливає на ефективність комунікації з клієнтами;
- що мотивує працівників надавати послуги якісно;
- які теми та формати навчання цікавлять працівників.

Опитувальник отримали 60 суб'єктів:

- м. Бровари – 16 організацій,
- м. Вінниця – 14 організацій,
- м. Дніпро – 10 організацій,
- м. Львів – 9 організацій,
- м. Суми – 11 організацій.

Всього було отримано 10 відповідей, при цьому участі в опитуванні не взяли партнерські організації Броварського місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

Такий показник може бути зумовлений такими причинами:

- налагодження співпраці щодо спільного навчання перебуває на початковій стадії;
- державні установи та організації є доволі закритими спільнотами;
- організації-партнери мають внутрішню експертизу та порядок проходження підвищення кваліфікації;
- у організацій-партнерів відсутні кошти на оформлення відряджень.

Таким чином, при налагодженні подальшої співпраці важливим компонентом є побудова комунікації з організаціями-партнерами в частині реалізації спільних проектів, спрямованих на взаємний професійних розвиток та навчання.

Додатково було проведено поглиблене інтерв'ювання працівників Львівського обласного центру соціальних служб сім'ї, дітей та молоді (1 працівник, 1 керівник), Департаменту соціального захисту населення Сумської міської ради (1 працівник, 1 керівник), Управління праці та соціального захисту населення Вінницької районної державної адміністрації (1 керівник) та громадської організації «Гендерний клуб Дніпро» (1 керівник).

У процесі інтерв'ювання були поставлені такі запитання:

- Опишіть детально портрет вашого клієнта.
- Як відбувається спілкування з клієнтом?
- Які техніки ви застосовуєте, щоб налагодити комунікацію з клієнтом? Що допомагає керувати процесом комунікації?
- Розкажіть про останній досвід складного спілкування з клієнтом. Що вам допомогло вирішити ситуацію?
- Чи вважаєте ви, що ваша організація надає якісні послуги? Як ви визначаєте рівень якості послуг?
- Які труднощі виникають у діяльності вашої організації, що можуть впливати на якість послуг? Яким чином ви працюєте з ними?
- Чи є для вашої організації актуальним розвиток навичок Soft Skills чи Hard Skills? Чому? Які саме навички необхідно розвивати?
- Які сфери розвитку ви бачите для працівників вашої організації?
- Яким чином можливе залучення працівників вашої організації до заходів, що проводяться мережею правових клубів PRAVOKATOR?
- Чи маєте ви запитання, пропозиції, уточнення?

Узагальнивши та проаналізувавши отримані результати, ми отримали такі дані.

Портрет клієнта (узагальнений).

Чоловік/жінка середнього віку, належить до соціально вразливої категорії населення, опинився (-лась) у складних життєвих обставинах, може піддаватися домашньому/гендерно обумовленому насильству, потребує психологічної підтримки, має низький рівень поінформованості про свої права та обов'язки.

Люди похилого віку потребують психологічної підтримки та патронажу, мають пригнічений емоційний стан, не мають належного матеріального забезпечення, очікують соціальної допомоги від держави.

6 із 6 респондентів зазначили, що вони наражаються на токсичну комунікацію з клієнтами та потрапляють у конфлікт. При цьому, якщо виникає конфліктна ситуація, до неї залучаються колеги, керівництво. Такі ситуації є енерговитратним, потребують обговорення у колективі. Дії працівників при цьому є інту-

їтивними, вони опираються на власний досвід вирішення подібних ситуацій. 2 респонденти вказали, що перебувають у конфлікті з колективом.

70% респондентів приймають від 0 до 10 клієнтів на день, а 20% – понад 20 клієнтів на день. 100% учасників інтерв'ювання відповіли, що мають високе навантаження та відчувають емоційну напруженість.

Для відновлення нормального емоційного стану використовують короткострокові техніки відновлення: солодощі та кава, куріння, розмови з колегами (причому, 3 респондента визнають, що таке спілкування є токсичним).

Якість надаваних послуг за шкалою від 0 до 10 респонденти оцінили так:

- 7 пунктів – 30 %,
- 8 пунктів – 20 %,
- 9 пунктів – 30 %,
- 10 пунктів – 20 %.

Дослідження рівня задоволеності клієнтів отриманими послугами проводять 50% опитаних. Таке дослідження відбувається шляхом анонімного анкетування, онлайн-опитування на веб-ресурсі (сайті), спостереження.

За результатами опитування виявлено, що працівників провайдерів сервісів у сфері сімейних та родинних відносин надавати послуги якісно мотивують:

- цінності;
- фаховість і бажання допомогти людям;
- допомога особам, які опинились у складних життєвих обставинах;
- бажання підтримати клієнта, який потрапив у складну життєву ситуацію;
- усвідомлення користі, яку приносить людям виконана робота;
- досягнення позитивного результату;
- виконання посадових обов'язків;
- матеріальне стимулювання, гідна оплата праці;
- підтримка позитивного іміджу установи;
- забезпечення підвищення продуктивності та якості праці;
- рейтингові показники роботи;
- системний аналіз роботи кожного працівника керівником структурного підрозділу;
- система преміювання;
- заходи дисциплінарного впливу;
- належна взаємодія з соціальними партнерами.

100% опитаних не задоволені рівнем заробітної плати. 30% зазначили, що відчувають стрес через часті зміни у законодавстві, різне трактування змін та нерозуміння, як налагоджувати роботу відповідно до нової нормативно-правової бази.

На думку респондентів, на ефективність комунікації з клієнтом впливають такі фактори:

- правильний підхід до кожного клієнта;
- фаховість, послідовність і бажання змінюватись у правильному напрямі;
- вміння знайти спільну мову з клієнтом;
- відповідальність та володіння знаннями, достатніми для вирішення питань;
- підвищення кваліфікації шляхом самоосвіти;
- комунікабельність з боку самого клієнта;
- відповідальне та ввічливе ставлення до громадян;
- зворотній зв'язок, встановлення контакту з клієнтом, вміння вислухати, демонстрація поваги, грамотна відповідь;
- наявність часу;
- запровадження індивідуального клієнтоорієнтованого підходу в роботі;
- запровадження інституту кар'єрного радника безробітного та особистого консультанта роботодавця.

Для розвитку людського капіталу організації-респонденти мають:

- бюджетні кошти для проведення навчань (тренінгів, семінарів);
- спеціалізовану літературу;
- програми внутрішнього щомісячного навчання;

- доступ до мережі Інтернет;
- обов'язок проходити курси підвищення кваліфікації;
- час на самоосвіту.

Учасники інтерв'ювання відмітили важливість проведення міжсекторальних навчань, що на їх переконання дозволить:

- налагодити прямий контакт;
- обмінятись досвідом;
- краще зрозуміти специфіку діяльності організацій-партнерів;
- напрацювати варіанти рішень для колізій у законодавстві.

При цьому серед причин, що заважають розвивати людський капітал, зазначено недостатнє фінансування та значне навантаження на працівників.

70% опитаних цікавить очне навчання у робочий час, 50% – дистанційні курси, 10% – очне навчання у позаробочий час.

80% учасників інтерв'ювання вказали на актуальність проведення навчання з розвитку навичок комунікації як з клієнтами, так і з колегами та партнерами.

40% учасників актуальними для розвитку визначили навчання стосовно чинного законодавства у сфері запобігання та протидії домашньому насильству, зокрема – щодо порядку взаємодії.

Теми навчання, які цікавлять партнерів:

- «Налагодження ефективної комунікації з клієнтами»;
- «Що таке медіація? Як пропонувати медіацію?»;
- «Управління змінами»;
- «Взаємодія суб'єктів запобігання та протидії домашньому насильству»;
- «Запобігання емоційному вигоранню»;
- «Опитування дитини»;
- «Новели законодавства»;
- «Менеджмент проектів та фандрейзинг»;
- «Робота зі ЗМІ».

Окремо слід зазначити, що 1 респондент визначив пріоритетним напрямом співпраці із системою надання БПД – реформування юридичної освіти.

Для залучення працівників організацій-партнерів до участі у заходах, що проводяться мережею Правових клубів PRAVOKATOR, необхідні:

- узгодження проведення заходів (100% відповідей);
- офіційний лист-запрошення (100% відповідей);
- фінансування за рахунок організаторів, партнерів (80% відповідей);

Ключові напрацювання проекту

Продукт	Для кого?	Для чого?	Посилання
Аналітичний звіт щодо потреб клієнтів в отриманні послуг у сфері сімейних та родинних відносин, потреб працівників системи надання БПД та адвокатів, які залучаються до надання БВПД, у навчанні та розвитку	система надання БПД, партнери	сформувати план діяльності кожного спеціалізованого центру, підготувати комплексну програму навчання, проаналізувати стан середовища до початку активної фази реалізації проекту	http://lnnk.in/@analytical_report 
Комплексна навчальна програма	працівники «Центрів сімейного права», адвокати, які залучаються до надання БВПД	підвищення спроможності надавати якісну правову допомогу у сфері сімейних правовідносин, розвиток навичок виявляти приховані потреби клієнта	http://lnnk.in/@education 
Карти стейкхолдерів	працівники «Центрів сімейного права»	база організацій-партнерів	http://lnnk.in/@stakeholders 
Методологія проведення фокус-групового дослідження	працівники «Центрів сімейного права»	виявлення потреб / запитів клієнтів	http://lnnk.in/@metodology 
Збірник інформаційних матеріалів з питань сімейних та родинних відносин	працівники системи надання БПД, партнери, громадські радники	інструмент правопросвітництва	http://lnnk.in/@tools 
Зразки процесуальних документів	користувачі довідкової системи WikiLegalAid	надання безоплатної правової допомоги, захист порушених прав	http://lnnk.in/@documents 

Звіт про виявлені правові проблеми	система надання БПД, партнери, органи ОМС, ОВВ	формування плану діяльності, врахування під час формування політик	http://lnnk.in/@report 
Навчальні відео	працівники центрів БВПД, адвокати, які надають БВПД, правники	поглиблення знань у сфері сімейних правовідносин	http://lnnk.in/@videos 

МЕМОРАНДУМ

про взаємодію партнерської мережі підтримки сім'ї та направлення осіб, які потребують комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин

м. Київ

_____ 2019 року

Цей меморандум укладено між партнерськими організаціями (далі – Сторони), визначеними у Додатку І до цього Меморандуму, які утворюють партнерську мережу підтримки сім'ї.

Підписанти даного меморандуму утворюють партнерську мережу підтримки сім'ї з метою забезпечення належного, своєчасного та якісного надання в повному обсязі всіх компонентів комплексної допомоги людям, які є клієнтами однієї з партнерських організацій.

Сторони,

поділяючи спільну мету щодо сприяння рівному доступу до всіх компонентів комплексної допомоги для вразливих груп населення,

усвідомлюючи необхідність всебічної та системної співпраці, спрямованої на забезпечення державних гарантій щодо захисту конституційних прав, свобод та законних інтересів, соціальних гарантій, права на життя і здоров'я, честі і гідності, недоторканності та безпеки.

прагнучи забезпечити максимальну ефективність здійснюваних заходів при досягненні спільних цілей, домовилися про таке:

Стаття 1. Мета і предмет Меморандуму

Метою цього Меморандуму є консолідація зусиль Сторін, спрямованих на співпрацю у частині забезпечення широкого доступу клієнтів до компонентів комплексної допомоги.

Цей Меморандум слід розглядати як основу для розроблення заходів, спрямованих на розвиток взаємодії та співробітництва Сторін у межах повноважень, визначених Конституцією, законами України та цим Меморандумом.

Цей Меморандум є документом, на підставі якого Сторони здійснюють координацію своїх дій в частині направлення до офісу захисту сім'ї клієнтів, які потребують комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин.

Сторони виражають готовність до здійснення взаємовигідного співробітництва у визначених цим Меморандумом напрямках співпраці.

Сторони мають намір забезпечувати одна одній всебічну підтримку для розвитку співробітництва згідно з положеннями цього Меморандуму та інформувати одна одну про заходи, спрямовані на його розвиток.

У процесі досягнення спільних цілей Сторони будуватимуть свої взаємовідносини на засадах рівності, чесного партнерства та створення режиму максимального сприяння та забезпечення відкритості й прозорості у своїй діяльності.

Стаття 2. Напрями співпраці

2.1. Задля досягнення мети цього Меморандуму Сторони домовляються про співпрацю за такими напрямками:

2.1.1. створення сприятливих умов для забезпечення доступу клієнтів до компонентів комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин, у тому числі, шляхом розроблення та дотримання положень методичних рекомендацій про взаємодію мережі партнерських організацій та направлення осіб, які потребують комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин;

2.1.2. налагодження взаємодії щодо розвитку та підтримки ініціатив, спрямованих на розширення доступу клієнтів до компонентів комплексної допомоги;

2.1.3. обмін знеособленою інформацією про клієнтів, які звернулись до партнерської мережі підтримки сім'ї за компонентами комплексної допомоги;

2.1.4. виявлення потреб клієнтів, які не покриваються послугами партнерських організацій, та сприяння у налагодженні співпраці з партнерськими організаціями, які мають спроможність та повноваження надати допомогу, якої потребує клієнт;

2.1.5. проведення раз на квартал спільної робочої зустрічі для проведення комплексного аналізу

функціонування механізму взаємодії мережі партнерських організацій та направлення осіб, які потребують комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин, виявлення системних проблем, які виникають під час надання такої допомоги, а також формування рекомендацій спрямованих на покращення якості та доступу до окремих компонентів такої допомоги, взаємодії між партнерськими організаціями та вдосконалення процедури обміну інформацією;

2.1.6. підготовка пропозицій щодо покращення якості надання компонентів комплексної допомоги, у тому числі, проведення та проходження навчальних тренінгів для підвищення кваліфікації працівників партнерської мережі у частині надання відповідної допомоги та комунікації з клієнтом;

2.1.8. розроблення та реалізація спільних проектів та/або програм, спрямованих на підвищення рівня поінформованості клієнтів, сприяння поширенню позитивного досвіду, залучення нових партнерських організацій, забезпечення доступу особи до компонентів комплексної допомоги.

2.1.9. Інші узгоджені Сторонами напрями співпраці.

Стаття 3. Прикінцеві положення

3.1. Цей Меморандум набирає чинності з дня його підписання та укладається строком на один рік. Дія Меморандуму автоматично продовжується на наступний рік, якщо жодна зі Сторін не пізніше як за три місяці до припинення дії Меморандуму письмово не повідомить іншу Сторону про свій намір припинити його дію.

3.2. Сторони можуть достроково припинити дію цього Меморандуму у будь-який час, письмово повідомивши про це іншу Сторону не пізніше ніж за три місяці до визначеного часу припинення дії цього Меморандуму. У разі недотримання положень Меморандуму однією зі Сторін, така партнерська організація виключається з мережі підтримки сім'ї шляхом прийняття рішення не менше ніж двома третинами від кількості Сторін.

3.3. Меморандум є відкритим для приєднання інших суб'єктів надання комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин. Приєднання нової партнерської організації до Меморандуму відбувається на підставі рішення двох третин від кількості Сторін та внесення відповідних змін до Додатку I, який є невід'ємною частиною до Меморандуму.

4.4. Будь-які зміни і доповнення до цього Меморандуму та додатків вносяться за письмової згоди Сторін і стають його невід'ємною частиною.

4.5. Будь-які спірні питання щодо тлумачення або застосування положень цього Меморандуму вирішуються Сторонами на партнерській основі шляхом проведення консультацій та переговорів.

4.6

Вчинено українською мовою у _____ примірниках (по одному примірнику кожній зі Сторін), кожен з яких має однакову юридичну силу.

Підписи Сторін:

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ МЕМОРАНДУМУ ПРО ВЗАЄМОДІЮ МЕРЕЖІ ПАРТНЕРСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА НАПРАВЛЕННЯ ОСІБ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ КОМПЛЕКСНОЇ ДОПОМОГИ У СФЕРІ СІМЕЙНИХ ТА РОДИННИХ ВІДНОСИН

1. Ці методичні рекомендації:

встановлюють порядок взаємодії установ та організацій, зокрема місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, які спеціалізуються на наданні правової допомоги у сфері сімейних та родинних відносин щодо направлення осіб, які потребують комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин (далі – клієнт), для отримання ними такої допомоги;

2. У цих методичних рекомендаціях терміни вживаються у такому значенні:

сімейні та родинні відносини – це комплекс суспільно-економічних зв'язків, стосунків та взаємин між членами сім'ї, родичами, особами, які проживають разом, особами, які претендують на статус члена сім'ї, опікунами та піклувальниками, які охоплюють юридичні, безпекові, соціальні, психологічні та медичні аспекти, а також пов'язані з цим проблеми та потреби таких осіб. При цьому юридичний аспект є невід'ємною складовою сімейних та родинних відносин у широкому розумінні цього поняття, оскільки він впливає на задоволення потреб осіб в частині безпекових, соціальних, психологічних та медичних аспектів сімейних та родинних відносин. Перелік сімейних та родинних правовідносин, наведений в Додатку I, включає в себе відносини, врегульовані Сімейним кодексом України, та не є вичерпним;

комплексна допомога – скоординована між партнерськими організаціями допомога клієнту у сфері сімейних та родинних відносин, яка в залежності від виявлених потреб клієнта може включати наступні компоненти:

надання безоплатної первинної правової допомоги Центром сімейного права;

надання безоплатної первинної правової допомоги профільними провайдерами (правозахисними організаціями, юристами/адвокатами та іншими надавачами на умовах Pro Bono, в т. ч. використовуючи Простір Pro Bono [<https://pro-bono.in.ua/>], тощо);

надання безоплатної вторинної правової допомоги Центром сімейного права;

надання безоплатної вторинної правової допомоги профільними провайдерами (правозахисними організаціями, юристами/адвокатами на умовах Pro Bono, в т. ч. використовуючи Простір Pro Bono, тощо);

надання безоплатної правової допомоги зі стратегічних справ (надання кваліфікованої правової допомоги жертвам порушень прав людини у справах, що мають стратегічне значення);

надання медичної допомоги (профільними медичними установами);

надання психологічної допомоги (консультування, підтримка, діагностика, корекція, психотерапія, реабілітація);

надання гуманітарної допомоги (профільними організаціями, що надають гуманітарну допомогу, наприклад Товариством Червоного Хреста України, тощо);

надання місця тимчасового проживання чи перебування (допомога в реалізації права особи на житло, яка спрямована на житлове забезпечення і полягає у тимчасовому розміщенні особи, яка є суб'єктом права на отримання такої допомоги, у житловому будинку, квартирі, гуртожитку, спеціалізованій соціальній установі, закладі соціального обслуговування та соціального захисту, іншому приміщенні на обмежений строк);

догляд (соціальна послуга¹);

підтримане проживання (соціальна послуга);

паліативний/хоспісний догляд (соціальна послуга);

соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування (соціальна послуга);

послуга соціальної адаптації та реабілітації (соціальна послуга);

надання притулку (соціальна послуга);

кризове та екстрене втручання (соціальна послуга);

І види соціальних послуг вживаються у значенні, передбаченому Переліком соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 р. № 537.

соціальний супровід (соціальна послуга);
послуга фізичного супроводу осіб з інвалідністю з порушенням зору (соціальна послуга);
натуральна допомога (соціальна послуга);
супровід під час інклюзивного навчання (соціальна послуга);
тимчасовий відпочинок для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю (соціальна послуга);
наставництво волонтерів (волонтерська робота, що полягає у тривалій неформальній комунікації з клієнтом, що потребує психологічної підтримки);
охорона прав і свобод людини, а також інтересів суспільства і держави органами поліції;
протидія злочинності органами поліції;
надання органами поліції в межах, визначених Законом України “Про Національну поліцію”, послуг з допомоги особам, які з особистих, економічних, соціальних причин або внаслідок надзвичайних ситуацій потребують такої допомоги;
забезпечення доступу до медіації;
надання послуг медіації;
інші компоненти допомоги, яких можуть потребувати клієнти.

Вищезазначені компоненти комплексної допомоги надаються профільною партнерською організацією, яка має відповідні повноваження та спроможність надавати клієнту послуги у необхідному обсязі;
партнерська мережа підтримки сім’ї (скорочена назва – мережа підтримки сім’ї) – мережа партнерських організацій, які уклали між собою меморандум про співпрацю щодо направлення клієнтів для отримання комплексної допомоги та обміну інформацією про компоненти комплексної допомоги, які отримують клієнти у сфері сімейних та родинних відносин.

партнерська організація – суб’єкт надання одного з компонентів комплексної допомоги, який входить до мережі підтримки сім’ї шляхом укладення із Центром сімейного права меморандуму про співпрацю, зокрема щодо направлення клієнтів для отримання комплексної допомоги та обміну інформацією про компоненти комплексної допомоги, які отримують клієнти;

система надання безоплатної правової допомоги включає Координаційний центр з надання правової допомоги та суб’єкти надання безоплатної первинної/вторинної правової допомоги, в тому числі центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги, які є територіальними відділеннями Координаційного центру з надання правової допомоги;

Центр сімейного права – місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги, що спеціалізується на наданні правової допомоги у сфері сімейних та родинних відносин, як одного з компонентів комплексної допомоги. Центр сімейного права є однією з партнерських організацій, яка входить до мережі підтримки сім’ї;

код партнерської організації – це код, який присвоюється партнерській організації Координаційним центром з надання правової допомоги на підставі отриманої від Центру сімейного права анкети партнерської організації (форма наведена в наказі Координаційного центру з надання правової допомоги від 19.07.2019 р. № 61, Додаток І);

код направлення клієнта – це код, який присвоюється відповідною партнерською організацією клієнту, який звернувся до вищевказаної організації та був направлений до Центру сімейного права для отримання безоплатної первинної/вторинної правової допомоги;

система обміну інформацією – набір інструментів для обміну інформацією, про направлення та компоненти комплексної допомоги, які отримують клієнти. Ця система може включати:

децентралізовані бази даних партнерських організацій про клієнтів, які отримують комплексну допомогу (ці бази містять персональні дані про клієнтів, проте обмін даними між партнерськими організаціями проводиться без обміну персональними даними);

автоматизована система обліку направлень клієнтів до Центру сімейного права – система, що функціонує на базі комплексної інформаційно-аналітичної системи забезпечення надання безоплатної правової допомоги (далі – КІАС). Ця система забезпечує зберігання відомостей про партнерську організацію з її індивідуальним кодом та періодичне, автоматизоване інформування відповідної партнерської організації про клієнтів, які звернулися до Центру сімейного права внаслідок направлення даною партнерською організацією. Функціонування автоматизованої системи обліку направлень клієнтів регулюється Порядком взаємодії місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги з партнерськими організа-

ціями щодо направлення осіб, які потребують безоплатної правової допомоги, що затверджений наказом Координаційного центру з надання правової допомоги від 19.07.2019 № 61.

карта партнерських організацій – документ, який містить перелік установ та організацій, в тому числі Центрів сімейного права, та містить актуальну інформацію щодо:

контактних даних партнерської організації;

території обслуговування; компонентів комплексної допомоги;

умов її надання

та іншу важливу інформацію для направлення.

google-форма інформування Центру сімейного права – google-форма, за допомогою якої партнерські організації інформують Центр сімейного права про клієнтів, які були направлені партнерською організацією до Центру сімейного права або про клієнтів, які звернулися до партнерської організації за направленням Центру сімейного права;

google-форми інформування партнерських організацій (за наявності у партнерської організації відповідної google-форми) – google-форми, за допомогою яких Центр сімейного права інформує відповідну партнерську організацію про клієнтів, які були направлені Центром сімейного права до відповідної партнерської організації;

талон для отримання одного з компонентів комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин – талон, який видається клієнту для його направлення від Центру сімейного права до партнерської організації, форма якого наведена в Додатку 2.

При направленні партнерською організацією клієнта до іншої партнерської організації, за виключенням направлення до Центру сімейного права, може використовуватися талон за аналогічною формою;

бланк направлення для отримання безоплатної правової допомоги надається партнерською організацією для направлення до Центру сімейного права клієнта, який потребує безоплатної первинної або вторинної правової допомоги, передбачений Додатком 2 до Порядку взаємодії місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги з партнерськими організаціями щодо направлення осіб, які потребують безоплатної правової допомоги, затвердженого наказом Координаційного центру з надання безоплатної правової допомоги від 19 липня 2019 року № 61;

талон про направлення особи, яка постраждала від домашнього насильства до уповноважених органів (установ, організацій), що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству – надається Центром сімейного права клієнту, який постраждав від домашнього насильства і потребує комплексної допомоги, яка надається шляхом направлення від Центру сімейного права до партнерської організації, яка здійснює заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству (форма талону наведена у Додатку 4) .

3. Механізм взаємодії мережі партнерських організацій у сфері сімейних та родинних відносин функціонує таким чином.

3.1 У разі звернення до Центру сімейного права клієнта, який бажає отримати правову допомогу у сфері сімейних та родинних відносин, працівник Центру сімейного права приймає клієнта, виявляє потреби клієнта у комплексній допомозі, надає йому первинну правову допомогу та, у разі необхідності, забезпечує доступ особи до вторинної правової допомоги та медіації.

У випадку виявлення у клієнта потреби в одному з інших компонентів комплексної допомоги та наявності партнерської організації, яка має відповідні повноваження та спроможність надавати клієнту допомогу, якої він потребує, працівник Центру сімейного права направляє клієнта до вищезазначеної партнерської організації за таким алгоритмом:

за допомогою карти партнерських організацій визначає партнерську організацію, яка спроможна надати відповідний компонент комплексної допомоги;

2. роз'яснює клієнту можливість надання комплексної допомоги партнерською організацією безоплатно та з'ясовує готовність клієнта звернутися до відповідної партнерської організації;

3. у випадку готовності клієнта скористатися послугами партнерської організації, Центр сімейного права видає клієнту 2 примірника талону для отримання одного з компонентів комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин. Клієнт підписує обидва примірники талону, один з яких надається клієнту, а інший – залишається у Центрі сімейного права.

Довідково: у випадку направлення клієнта від Центру сімейного права до профільного провайдера,

який надає безоплатну первинну/вторинну правову допомогу, використовується талон для отримання безоплатної правової допомоги, передбачений Додатком 3 до Методичних рекомендацій щодо організації надання безоплатної правової допомоги місцевими центрами з надання безоплатної вторинної правової допомоги, затверджених наказом Координаційного центру з надання безоплатної правової допомоги від 19 липня 2019 року № 60;

4. заповнює google-форму інформування партнерських організацій (у випадку наявності) для інформування партнерської організації про клієнта, який був направлений Центром сімейного права до відповідної партнерської організації. При цьому Центр сімейного права, як розпорядник персональних даних надає партнерській організації знеособлену інформацію щодо клієнтів.

Довідково: Кожна партнерська організація має можливість створити свою google-форму та розмістити посилання на неї в карті партнерських організацій;

5. вносить до бази даних Центру сімейного права інформацію про клієнта, який направляється до партнерської організації для отримання одного з компонентів комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин;

6. реєструє клієнта у КІАС.

У випадку відсутності у клієнта потреби в одному із інших компонентів комплексної допомоги, працівник Центру сімейного права не вносить інформацію про вищезазначеного клієнта до бази даних Центру сімейного права про клієнтів, які отримують комплексну допомогу.

3.2. У випадку виявлення у клієнта потреби в одному із компонентів комплексної допомоги та відсутності партнерської організації, яка має відповідні повноваження та спроможність надавати клієнту допомогу, якої він потребує, працівник Центру сімейного права діє за таким алгоритмом:

1. вносить до бази даних Центру сімейного права інформацію про клієнта, який потребує отримання одного з компонентів комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин;

2. у випадку долучення до мережі партнерських організацій нового партнера, який має повноваження та спроможність надавати клієнту відповідну допомогу, Центр сімейного права інформує вищезазначеного клієнта, який до цього звертався до Центру сімейного права і не мав змоги отримати один з компонентів комплексної допомоги, про можливість звернутися до такої партнерської організації.

3.3. У разі звернення клієнта, який був направлений від партнерської організації до Центру сімейного права для отримання безоплатної первинної/вторинної правової допомоги, якої він потребує, працівник Центру сімейного права діє за таким алгоритмом:

у разі заповнення партнерською організацією google-форми інформування Центру сімейного права про клієнта, який був направлений партнерською організацією до Центру сімейного права, працівник Центру сімейного права ознайомлюється з інформацією про направленою клієнта, суттю питання тощо;

працівник Центру сімейного права приймає клієнта, виявляє потреби клієнта у комплексній допомозі, надає йому первинну правову допомогу та у разі необхідності забезпечує доступ особи до вторинної правової допомоги та медіації;

вносить до бази даних Центру сімейного права інформацію про клієнта, який направляється від партнерської організації до Центру сімейного права для отримання одного з компонентів комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин;

реєструє клієнта у КІАС, в тому числі вносить код, який був присвоєний клієнту партнерською організацією.

Інформація про клієнтів, які звернулись до Центру сімейного права, обліковується та надається партнерській організації, яка присвоїла індивідуальний код клієнту та направила його до Центру сімейного права, за допомогою автоматизованої системи обліку направлень клієнтів до Центру сімейного права. Центр сімейного права як розпорядник персональних даних надає знеособлену інформацію партнерським організаціям щодо клієнтів, які звернулись до Центру сімейного права;

3.4. У випадку звернення до Центру сімейного права клієнта, який постраждав від домашнього насильства, працівники Центру сімейного права забезпечують надання безоплатної правової допомоги постраждалій особі та взаємодіють з іншими суб'єктами, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству. Крім вищезазначеного, Центр сімейного права вчиняє такі дії:

складає повідомлення Уповноваженій особі з питань запобігання та протидії домашньому насильству в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування, на яких покладено функції щодо забезпечення рівності прав та можливостей жінок і чоловіків, запобігання та протидії насильству за ознакою

статі (Додаток 3);

видає клієнту 2 примірника талону про направлення особи, яка постраждала від домашнього насильства до уповноважених органів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству (Додаток 4). Клієнт підписує обидва примірники талону, один з яких надається клієнту, а інший – залишається Центру сімейного права;

видає клієнту пам'ятку про права особи, яка постраждала від домашнього насильства (Додаток 5);

заповнює google-форму інформування партнерських організацій (у випадку наявності) для інформування партнерської організації про клієнта, який був направлений Центром сімейного права до відповідної партнерської організації. При цьому Центр сімейного права, як розпорядник персональних даних надає партнерській організації знеособлену інформацію щодо клієнтів;

вносить до бази даних Центру сімейного права інформацію про клієнта, який направляється до партнерської організації для отримання одного з компонентів комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин;

реєструє клієнта у КІАС.

4.1. У разі звернення до партнерської організації клієнта, який потребує відповідної допомоги, вищезазначена організація приймає клієнта, виявляє усі його наявні потреби у комплексній допомозі та надає допомогу, яку вона спроможна та уповноважена надавати.

4.2. У випадку виявлення потреби у клієнта в безоплатній первинній/ вторинній правовій допомозі, партнерська організація у разі необхідності направляє клієнта до Центру сімейного права за таким алгоритмом:

роз'яснює клієнту можливість надання безоплатної правової допомоги Центром сімейного права безоплатно та з'ясовує готовність клієнта звернутися до Центру сімейного права;

у випадку готовності клієнта скористатися послугами Центру сімейного права, реєструє клієнта та присвоює код, який вноситься до децентралізованої бази даних партнерських організацій про клієнтів, які отримують комплексну допомогу;

видає клієнту 2 примірника бланка направлення для отримання безоплатної правової допомоги. Клієнт підписує обидва примірники, один з яких надається клієнту, а інший – залишається у партнерській організації;

заповнює google-форму інформування Центру сімейного права про клієнта, який був направлений партнерською організацією до Центру сімейного права. При цьому партнерська організація, як розпорядник персональних даних, надає Центру сімейного права знеособлену інформацію щодо клієнтів.

4.3. У разі виявлення у клієнта потреби в одному з компонентів комплексної допомоги, крім потреби в безоплатній первинній/ вторинній правовій допомозі, партнерська організація забезпечує доступ до надання допомоги, якої потребує клієнт, шляхом направлення до іншої партнерської організації відповідно до алгоритму направлення клієнта до Центру сімейного права за безоплатною первинною/ вторинною правовою допомогою.

4.4. У випадку звернення клієнта, який був направлений від Центру сімейного права до партнерської організації для отримання одного з компонентів комплексної допомоги, яку спроможна та уповноважена надавати відповідна організація, партнерська організація діє за таким алгоритмом:

у разі заповнення та наявності google-форми інформування партнерської організації про клієнта, який був направлений Центром сімейного права до партнерської організації, вищезазначена організація ознайомлюється з інформацією про направленого клієнта, суттю питання тощо;

партнерська організація приймає клієнта, виявляє потреби в одному з компонентів комплексної допомоги, яку спроможна та уповноважена надавати відповідна організація, надає йому таку допомогу;

вносить інформацію про клієнта до децентралізованої бази даних партнерських організацій про клієнтів, які отримують комплексну допомогу;

заповнює google-форму інформування Центру сімейного права про клієнта, який звернувся до партнерської організації за направленням Центру сімейного права. При цьому партнерська організація, як розпорядник персональних даних надає Центру сімейного права знеособлену інформацію щодо клієнтів.

5.1. Партнерські організації відповідно до наявних можливостей проводять моніторинг звернень направлених клієнтів до інших партнерських організацій, зокрема шляхом здійснення їх опитування за допомогою телефонного зв'язку або безпосередньої комунікації з партнерською організацією. При цьому виявляються та фіксуються причини, через які клієнт, якого направили за допомогою до відповідної парт-

нерської організації, не звернувся за такою допомогою.

Один раз на квартал партнерські організації проводять спільні робочі зустрічі для проведення комплексного аналізу функціонування механізму взаємодії мережі партнерських організацій та направлення осіб, які потребують комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин, виявлення системних проблем, що виникають під час надання такої допомоги, а також формування рекомендацій, спрямованих на покращення якості та доступу до окремих компонентів такої допомоги, взаємодії між партнерськими організаціями та вдосконалення процедури обміну інформацією.

5.2. У разі надходження звернення/скарги від клієнта, який звертався за одним із компонентів комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин і був направлений до партнерської організації, яка спроможна та уповноважена надавати таку допомогу, вищезазначена організація повинна розглянути таке звернення/скаргу у порядку та строк, передбачений законодавством. У випадку, якщо таке звернення/скарга надійшло/а партнерській організації, яка направила клієнта до іншої партнерської організації за одним із компонентів комплексної допомоги, таке звернення/скарга пересилається за належністю відповідній партнерській організації, про що повідомляється клієнту, який подав звернення/скаргу.

Всі звернення/скарги від клієнтів відображаються у децентралізованій базі даних партнерських організацій про клієнтів, які отримують комплексну допомогу та враховуються при обговоренні відповідних питань на спільних робочих зустрічах.

6. Клієнтам, які звернулись за одним із компонентів комплексної допомоги, пропонується заповнити згоду на обробку персональних даних, наведену в Додатку 6. Персональні дані оброблятимуться партнерською мережею підтримки сім'ї, суб'єкти якої визначені в Додатку I до Меморандуму про взаємодію партнерської мережі підтримки сім'ї та направлення осіб, які потребують комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин, з метою забезпечення належного, своєчасного та якісного надання в повному обсязі всіх компонентів комплексної допомоги клієнтам.

6.1. Згода дається на термін, необхідний для досягнення мети, зазначеної в пункті I цієї згоди, і може бути відкликана за заявою, направленою володільцю персональних даних.

ДОДАТОК І. ПЕРЕЛІК СІМЕЙНИХ ТА РОДИННИХ ПРАВОВІДНОСИНИ

Сімейні правовідносини

Сімейні правовідносини – сімейні особисті немайнові та майнові відносини між:

- подружжям;
- батьками та дітьми;
- усиновлювачами та усиновленими;
- матір'ю та батьком дитини щодо її виховання, розвитку та утримання;
- бабою, дідом та внуками;
- прабабою, прадідом та правнуками;
- рідними братами та сестрами;
- мачухою, вітчимом та падчеркою, пасинком.

До сімейних правовідносин слід відносити у тому числі, але не виключно, правовідносини, що врегульовані Сімейним кодексом України та стосуються:

- розірвання шлюбу / визнання шлюбу недійсним;
- поділу спільного майна подружжя;
- режиму окремого проживання подружжя;
- встановлення факту проживання однією сім'єю;
- стягнення аліментів на утримання дитини;
- стягнення додаткових витрат на утримання дитини;
- утримання (стягнення аліментів) одного з подружжя (у тому числі після розірвання шлюбу);
- утримання дружини під час вагітності / у разі проживання з нею дитини;
- утримання чоловіка у разі проживання з ним дитини;
- утримання того з подружжя, з ким проживає дитина з інвалідністю;
- розірвання шлюбного договору;
- визнання батьківства / материнства;
- встановлення факту батьківства / материнства;
- позбавлення батьківських прав;
- оспорювання батьківства;
- визначення місця проживання дитини;
- встановлення графіку побачень з дитиною;
- тимчасовий виїзд дитини за кордон;
- отримання статусу та пільги для багатодітних сімей;
- домашнє насильство та гендерно-обумовлене насильство;
- булінг;
- спорів щодо участі у вихованні дитини того з батьків, хто проживає окремо від неї;
- відібрання дитини від батьків;
- піклування дітьми про батьків;
- управління майном дитини;
- внесення змін до записів про акти цивільного стану;
- відносин, пов'язаних з усиновленням;
- відносин, пов'язаних з опікою та піклуванням над дітьми;
- усунення перешкод у вихованні онуків, правнуків;
- утримання онуків, правнуків / баби, діда, прабаби, прадіда;
- питань прийняття та оформлення спадщини після смерті членів сім'ї;
- виселення / вселення до житла, де мешкають інші члени сім'ї;
- визнання члена сім'ї безвісно відсутнім / померлим;
- встановлення фактів народження / смерті членів сім'ї;
- прийняття спадщини спадкоємцями першої, другої та четвертої черги / оскарження спадкоємцями першої, другої та четвертої черги заповіту спадкодавця;

- отримання державної соціальної допомоги сім'ям з дітьми, багатодітним сім'ям, малозабезпеченим сім'ям, особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю;
- отримання грошової допомоги при народженні дитини;
- отримання натуральної допомоги "пакунок малюка";
- отримання відшкодування витрат на послуги няні для дітей до 3-х років;
- отримання грошової допомоги на поховання члена сім'ї тощо.

Родинні правовідносини

До родинних правовідносин слід відносити у тому числі, але не виключно:

- прийняття спадщини спадкоємцями третьої та п'ятої черги / оскарження спадкоємцями третьої та п'ятої черги заповіту спадкодавця;
- правовідносини між родичами, які відповідно до вимог Сімейного кодексу України не відносяться до членів сім'ї - двоюрідними, троюрідними братами та сестрами; двоюрідними, троюрідними бабою, дідом та внуками; тіткою, дядьком та племінниками.

ДОДАТОК 2. ТАЛОН ДЛЯ ОТРИМАННЯ ОДНОГО З КОМПОНЕНТІВ КОМПЛЕКСНОЇ ДОПОМОГИ У СФЕРІ СІМЕЙНИХ ТА РОДИННИХ ВІДНОСИН

ТАЛОН

для отримання одного з компонентів комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин

до реєстраційного номеру клієнта в КІАС № _____

виданий _____

найменування Центру сімейного права/ місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги

прізвище, ім'я, по батькові особи, яка звернулася за одним з компонентів комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин²

Пропонуємо Вам звернутися для отримання одного з компонентів комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин з порушених Вами питань до:
найменування установи/організації:

Місцезнаходження установи/організації:

Контактний телефон:

Графік роботи:

ПІБ, посада контактної особи, до якої необхідно звернутися (за наявності такої особи):

Робочий телефон контактної особи, до якої необхідно звернутися (за наявності такої особи):

Умови, за яких партнерська організація надає відповідні послуги (наприклад: паспорт; вік; стать; належність до однієї з вразливих категорій, необхідність документального підтвердження статусу, тощо):

У разі виникнення питань під час отримання комплексної допомоги, а також за додатковою інформацією Ви можете звернутися до Центру сімейного права/місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги за таким телефоном – XXX-XXXXXX. Під час розмови з працівником вкажіть, будь ласка, реєстраційний номер клієнта в КІАС.

Дата видачі: ____ . ____ . ____ / ____ : ____.

/Прізвище, ініціали працівника центру/

2 У разі звернення представника, у талоні зазначається прізвище, ім'я, по батькові особи, в інтересах якої звертається представник, та документ, що підтверджує повноваження особи як представника.

Отримав:

/Прізвище, ініціали особи, яка звернулася за одним з компонентів комплексної допомоги/представ-
ника/

ДОДАТОК 3. ЛИСТ УПОВНОВАЖЕНІЙ ОСОБІ З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ПРОТИДІЇ ДОМАШНЬОМУ НАСИЛЬСТВУ

вул. Січових Стрільців, 73, офіс 1619,
м. Київ, 04053, Україна

T: (044) 486-71-06
T/Ф: (044) 486-77-45
E: info@legalaids.gov.ua

www.legalaids.gov.ua



Координаційний
центр з надання
правової допомоги

Уповноваженій особі з питань
запобігання та протидії домашньому
насильству

Повідомляємо Вам, що _____ 2019 року до _____ Центру сімейного права/місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги звернулась/звернувся гр. _____, _____ р.н. за наданням правової допомоги як особа, що постраждала від домашнього насильства. Від гр. _____ прийнято звернення про надання безоплатної вторинної правової допомоги.

Відповідно до вимог Закону України “Про запобігання та протидію домашньому насильству” та постанови КМУ “Про затвердження Порядку взаємодії суб’єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі” від 22 серпня 2018 р. № 658 направляємо гр. _____ (тел. _____) для реєстрації її як особи, що постраждала від домашнього насильства та вжиття заходів належного реагування для надання допомоги.

Директор

ДОДАТОК 4. ТАЛОН ПРО НАПРАВЛЕННЯ ОСОБИ, ЯКА ПОСТРАЖДАЛА ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА, ДО УПОВНОВАЖЕНИХ ОРГАНІВ

ТАЛОН

про направлення особи, яка постраждала від домашнього насильства, до уповноважених органів (установ, організацій), що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству

до реєстраційного номеру клієнта в КІАС № _____

виданий

_____ (найменування Центру сімейного права/місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги)

_____ (прізвище, ім'я, по батькові особи, яка постраждала від домашнього насильства)

Пропонуємо Вам звернутися для отримання комплексної та своєчасної допомоги з порушених Вами питань до наступної установи/ організації:

Найменування установи / організації: _____

Адреса: _____

Контактний телефон: _____

Графік роботи: _____

ПІБ, посада контактної особи, до якої необхідно звернутися: _____

З питань насилля у сім'ї та отримання юридичної, психологічної, медичної, інформаційної допомоги також можна звернутися за допомогою до:

- Національна гаряча лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації : 116 123, 0 800 500 335;
- Медичні установи (за наявності): _____

- Контакти мобільної бригади соціально-психологічної допомоги (за наявності): _____

Домашнє насильство - діяння (дії або бездіяльність) фізичного, сексуального, психологічного або економічного насильства, що вчиняються в сім'ї чи в межах місця проживання або між родичами, або між колишнім чи теперішнім подружжям, або між іншими особами, які спільно проживають (проживали) однією сім'єю, але не перебувають (не перебували) у родинних відносинах чи у шлюбі між собою, незалежно від того, чи проживає (проживала) особа, яка вчинила домашнє насильство, у тому самому місці, що й постраждала особа, а також погрози вчинення таких діянь (п.3 ч.1. ст. 1 Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству»).

Дата видачі: ____ . ____ . ____ / ____ : ____.

/Прізвище, ініціали працівника центру/

Отримав: _____

/Прізвище, ініціали особи, яка постраждала від домашнього насильства/

ДОДАТОК 5. ПАМ'ЯТКА ПРО ПРАВА ОСОБИ, ЯКА ПОСТРАЖДАЛА ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА

Пам'ятка про права особи, яка постраждала від домашнього насильства

Постраждала особа має право на:

- дієвий, ефективний та невідкладний захист в усіх випадках домашнього насильства, недопущення повторних випадків домашнього насильства;
- звернення особисто або через свого представника до суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству;
- отримання повної та вичерпної інформації від суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству, про свої права і соціальні послуги, медичну, соціальну, психологічну допомогу, якими вона може скористатися;
- безоплатне отримання відповідно до законодавства соціальних послуг, медичної, соціальної та психологічної допомоги відповідно до її потреб;
- безоплатну правову допомогу у порядку, встановленому Законом України "Про безоплатну правову допомогу";
- повагу до честі та гідності, уважне та гуманне ставлення з боку суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству;
- конфіденційність інформації особистого характеру, яка стала відома суб'єктам, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству, під час роботи з постраждалою особою, та захист персональних даних;
- вибір спеціаліста за статтю (за можливості);
- відшкодування кривдниками завданих матеріальних збитків і шкоди, заподіяної фізичному та психічному здоров'ю, у порядку, визначеному законодавством;
- звернення до правоохоронних органів і суду з метою притягнення кривдників до відповідальності, застосування до них спеціальних заходів щодо протидії домашньому насильству;
- своєчасне отримання інформації про остаточні рішення суду та процесуальні рішення правоохоронних органів, пов'язані з розглядом факту вчинення стосовно неї домашнього насильства, у тому числі пов'язані з ізоляцією кривдника або його звільненням;
- інші права, передбачені законодавством у сфері запобігання та протидії домашньому насильству, а також міжнародними договорами, згоду на обов'язковість яких надано Верховною Радою України.

Постраждала дитина має всі права постраждалої особи, реалізація яких забезпечується з урахуванням найкращих інтересів дитини, її віку, статі, стану здоров'я, інтелектуального та фізичного розвитку.

Спеціальні заходи щодо протидії домашньому насильству

- терміновий заборонний припис стосовно кривдника;
- обмежувальний припис стосовно кривдника;
- взяття на профілактичний облік кривдника та проведення з ним профілактичної роботи;
- направлення кривдника на проходження програми для кривдників.

ДОДАТОК 6. ЗГОДА НА ОБРОБЛЕННЯ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Згода на оброблення персональних даних

Я _____,
(прізвище, ім'я, по батькові клієнта)³

що мешкає за адресою _____

документ, що посвідчує особу _____ даю згоду на обробку персональних даних партнерській мережі підтримки сім'ї, суб'єкти якої визначені у Додатку I до Меморандуму про взаємодію партнерської мережі підтримки сім'ї та направлення осіб, які потребують комплексної допомоги у сфері сімейних та родинних відносин (далі – Володільці) на таких умовах:

1. Персональні дані оброблятимуться з метою забезпечення належного, своєчасного та якісного надання в повному обсязі всіх компонентів комплексної допомоги людям, які є клієнтами однієї з партнерських організацій.

2. Володільцями оброблятимуться такі персональні дані: особисті відомості (вік, стать, право на пільги, встановлені законодавством), паспортні дані та/або дані свідоцтва про народження, у тому числі громадянство, відомості щодо місця проживання, електронні ідентифікаційні дані (номери телефонів), суть правового питання, інформація, що міститься в документах, пов'язаних із суттю питання, з яким звернувся клієнт.

3. Розпорядниками персональних даних є партнерські організації, які входять до партнерської мережі підтримки сім'ї.

4. Володільці/розпорядники вчинятимуть з персональними даними такі дії:

збиратимуть інформацію зі слов особи, яка звернулася за отриманням одного з компонентів комплексної допомоги, із вмістом персональних даних; прийматимуть документи із вмістом персональних даних; скануватимуть; копіюватимуть; зберігатимуть в безпечних умовах з обмеженим доступом; вноситимуть до децентралізованої бази партнерських організацій про клієнтів, які отримують комплексну допомогу та автоматизованої системи обліку направлень клієнтів до Центру сімейного права; знеособлюватимуть дані для формування статистичної інформації та проведення комплексного аналізу функціонування механізму взаємодії.

Згода дається на термін, необхідний для досягнення мети, зазначеної в пункті I цієї згоди, і може бути відкликана за заявою, направленою володільцю персональних даних.

_____ 20__ року

_____ (прізвище, ім'я, по батькові, підпис)

³ У разі звернення законного представника, у заяві зазначається прізвище, ім'я, по батькові особи, в інтересах якої звертається законний представник та документ, що підтверджує повноваження особи як представника (крім випадків, коли законними представниками є батьки (усиновлювачі)).

ДОДАТОК 7. ПОРЯДОК НАДАННЯ ФІНАНСОВОЇ ДОПОМОГИ ДЛЯ СПЛАТИ СУДОВОГО ЗБОРУ

(ПРОЕКТ)

ПОРЯДОК

надання фінансової допомоги для сплати судового збору у справах, що впливають із сімейних та родинних правовідносин, особами, які постраждали від домашнього насильства та звернулись за безоплатною вторинною правовою допомогою до Дніпровського місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, за рахунок коштів, передбачених Комплексною програмою з питань сімейної, гендерної політики, демографічного розвитку, попередження насильства в сім'ї та протидії торгівлі людьми на 2018 – 2022 роки, що затверджена рішенням міської ради від 20.12.2017 № 12/28;

Комплексною програмою соціального захисту мешканців міста Дніпра на 2017 – 2021 роки», затверджена рішенням міської ради від 15.02.2017 № 17/18 (зі змінами)

1. Цей Порядок визначає підстави надання фінансової допомоги для сплати судового збору у справах, що впливають із сімейних та родинних правовідносин, особами, які постраждали від домашнього насильства та звернулись за безоплатною вторинною правовою допомогою до Дніпровського місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі - Центр).

2. Фінансування заходу з надання фінансової допомоги для сплати судового збору у справах, що впливають із сімейних та родинних правовідносин, особами, які постраждали від домашнього насильства та отримують безоплатну вторинну правову допомогу у Центрі, здійснюється для подання до суду таких процесуальних документів:

- позовна заява про розірвання шлюбу;
- позовна заява про визначення місця проживання дитини;
- позовна заява про усунення перешкод щодо участі у вихованні та спілкуванні з дитиною батька/матері, який проживає окремо від дитини;
- позовна заява про визнання особи такою, що втратила право користування житловим приміщенням;
- позовна заява про усунення перешкод у праві користування житловим приміщенням;
- апеляційна скарга на рішення районного суду щодо відмови у видачі обмежувального припису;
- позовна заява про поділ майна, набутого під час шлюбу.

3. Постраждала особа, яка звернулась до Центру та отримала право на надання безоплатної вторинної правової допомоги, може звернутись до Департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради з проханням про оплату судового збору у справах, що впливають із сімейних та родинних правовідносин, за рахунок коштів місцевого бюджету, передбачених Комплексною програмою з питань сімейної, гендерної політики, демографічного розвитку, попередження насильства в сім'ї та протидії торгівлі людьми на 2018 – 2022 роки, що затверджена рішенням міської ради від 20.12.2017 № 12/28 та Комплексною програмою соціального захисту мешканців міста Дніпра на 2017 – 2021 роки», затверджена рішенням міської ради від 15.02.2017 № 17/18 (зі змінами).

4. Фінансування заходу з надання фінансової допомоги для сплати судового збору у справах, що впливають із сімейних та родинних правовідносин, особами, які постраждали від домашнього насильства та які отримують безоплатну вторинну правову допомогу у Центрі, здійснюється на підставі заяви такої особи із зазначенням суми судового збору до Департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради. Разом із заявою така особа подає наступні документи:

- копію паспорта особи, що постраждала від домашнього насильства;
- копію РНОКПП особи, що постраждала від домашнього насильства;
- згоду на оброблення персональних даних;
- копію документа, що визначений пунктом 52 Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 року № 658;
- проект процесуального документу, що зазначений у пункті 2 цього Протоколу;

- копію рішення про надання особі, що постраждала від домашнього насильства, безоплатної вторинної правової допомоги.

5. Виконавчий комітет Дніпровської міської ради розглядає подану заяву протягом 5 робочих днів. За необхідності, виконавчий комітет Дніпровської міської ради може отримувати додаткову інформацію про розгляд звернення особи щодо надання їй безоплатної вторинної правової допомоги від Центру.

6. Після розгляду виконавчим комітетом Дніпровської міської ради поданої заяви, голова Дніпровської міської ради приймає рішення про повну або часткову оплату судового збору, відмову у задоволенні заяви.

7. Якщо рішення прийнято на користь особи, яка подала відповідну заяву, виконавчий комітет Дніпровської міської ради надає фінансову допомогу для сплати судового збору у справах, що впливають із сімейних та родинних правовідносин.

8. Після отримання особою коштів, що необхідні для сплати судового збору у справах, що впливають із сімейних та родинних правовідносин, така особа подає до Центру копію квитанції про оплату судового збору з метою подальшого звітування Центром перед Департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради.

Додаток І
до Порядку

Директору Департаменту соціальної політики Дніпров-
ської міської ради
Підлубному Е.С.

(ПІБ особи, що звертається за наданням фінансової до-
помоги)

(контактний телефон; адреса фактичного місця прожи-
вання особи; адреса електронної пошти)

(дані документа, що посвідчує особу)

ЗАЯВА

про надання фінансової допомоги для сплати судового збору у справах, що впливають із сімейних
та родинних правовідносин

Я, _____

(ПІБ особи, що звертається за наданням фінансової допомоги)

прошу надати мені фінансову допомогу для сплати судового збору у справах, що впливають із сі-
мейних та родинних правовідносин, а саме для оплати судового збору за подання _____

у сумі - _____ .

“__” _____ 2019 року

(ПІБ особи)

(підпис)

Директору Департаменту соціальної політики Дні-
провської міської ради
Підлубному Е.С.

(ПІБ особи, що звертається за наданням фінансової
допомоги)

(контактний телефон; адреса фактичного місця про-
живання особи; адреса електронної пошти)

(дані документа, що посвідчує особу)

ЗГОДА
на оброблення персональних даних

Я, _____

(ПІБ особи, що звертається за наданням фінансової допомоги)
даю згоду Департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради на оброблення моїх персо-
нальних даних.

“__” _____ 2019 року

(ПІБ особи)

(підпис)