

Затребуваність
правосуддя в
Україні
2016

Правові питання у щоденному житті



Зміст



Дані про Затребуваність правосуддя та Опитування щодо рівня задоволеності правосуддям в Україні представлені за щедрої підтримки Міністерства іноземних справ Королівства Нідерландів.

Висловлюємо вдячність працівникам посольства Королівства Нідерландів в Україні за надану підтримку та дорадчу допомогу.

Успішність виконаного дослідження досягнута завдяки неабияким зусиллям нашого місцевого партнера – Харківський інститут соціальних досліджень. Особливу вдячність висловлюємо к.н. Андрію Черноусову та к.н. Денису Кобзіну за їх наполегливість та сприяння.

Анотація	4
Вступ до дослідження про Затребуваність правосуддя та Опитування щодо рівня задоволеності правосуддям в Україні	12
Інструмент ГііП для визначення затребуваності правосуддя та рівня задоволення правосуддям	26
Переважність затребуваності правосуддя	32
У пошуках юридичної інформації та дорадчої допомоги	51
Відображення шляхів громадян України до правосуддя	71
Відкриття даних щодо спірних питань між сусідами	94
Відкриття даних щодо спірних житлових питань	112
Відкриття даних про спірні трудові питання	128
Довіра до судових установ	144
Ставлення до примирення	152
Обмеження дослідження	165
Принцип правосуддя «знизу-вверх» в Україні: висновки та рекомендації	168
Подальший шлях: нововведення в правосудді	174

АНОТАЦІЯ

1

Анотація

Більше, ніж половина громадян зіштовхнулись з серйозною потребою у здійсненні правосуддя

Відштовхуючись від результатів нашого дослідження, ми можемо зробити висновок, що у **дещо більше, ніж половини громадян України (53%) виникла серйозна потреба у правосудді за останні чотири роки**. 'Серйозна' означає, що проблема мала суттєвий вплив на їх життя, негативно позначившись на їх здоров'ї, доходах та приватних стосунках. Такі потреби виливаються у мільйони спорів, скарг та скоєння злочинів щороку по всій Україні.

Спори щодо споживчих питань, проблеми, пов'язані з роботою, непорозуміння між сусідами та скарги складають домінуючий перелік потребу у правосудді. Проблеми внутрішньо переміщених осіб (ВПО), пов'язані з необхідністю у правосудді, стосуються, в основному, безпеки житлових умов, отримання документів для посвідчення особи, отримання урядової допомоги, пошкодження власності,

спричинене військовими діями.

Суттєва прогалина у доступі до правосуддя

Результати дослідження, які ми отримали, не дуже віддаляють Україну від інших промислових країн з точки зору типу проблем, якщо залишити осторонь таку особливу групу населення, як ВПО. Найбільше хвилює відсутність ефективних шляхів, доступних громадянам для здійснення певних дій, спрямованих на задоволення їх потреб у правосудді. Вражає наступна цифра: **майже половина (44%) людей вважають, що не варто навіть намагатись добитись правосуддя у випадках існуючих у них проблем, які передбачають здійснення правосуддя**. Побутує загальне відчуття того, що незважаючи на будь-які дії, нічого не допоможе в будь-якому випадку. В результаті, люди змиряються з життям в несправедливості з усіма його руйнівними наслідками для стосунків, стану здоров'я, доходів, розвитку та довіри.

Ямкуваті шляхи правосуддя

Ті, хто зважуються на подолання шляху правосуддя не можуть сказати, що задоволені процесом правосуддя. **Отримати фахову юридичну інформацію нелегко**. Ми також зрозуміли, **що тільки поодинокі люди взагалі коли-небудь досягають правосуддя в стінах суду**; це менше, ніж в країнах, з котрими ведеться порівняння. Більше того, існує **брак доступності процедур правосуддя за участі нейтральних відповідальних за прийняття рішень, котрі виступали б альтернативою судам**.

Коли люди добиваються суду чи іншої процедури вирішення спорів, їх **оцінка якості процедури та якості результатів не така вже й висока**. Загалом, згадані процедури викликають багато стресових ситуацій та негативних емоцій для громадян України. Крім того, існують сумніви щодо правоздатності людей озвучити свої проблемні питання та інтереси. Це напряму пов'язано з самою суттю концепції нейтральності та об'єктивності шляхів правосуддя – основної складової доступу до справедливості.

Особливість ситуації ВПО

Ми також окремо розглянули таку категорію населення, як ВПО; категорію, котра виділяється за кількома аспектами. Перш за все, наше дослідження вказує на те, **що у них виникають набагато більше потреб у правосудді** – 70% ВПО повідомляють про одну чи більше суттєвих потреб у правосудді з моменту їх переселення. Як уже було сказано, їм доводиться вирішувати дуже **специфічні проблеми**. З точки зору позитивних моментів, ми бачимо, що ВПО висловлюють достатньо високий рівень задоволення, коли мова йде про отримання юридичної інформації, котра розширює їх можливості з правової точки зору. Важливо те, що неурядові організації відіграють відчутну роль у підтримці ВПО юридичною інформацією та консультаціями.

АНОТАЦІЯ

1

Глибше вивчення

Ми глибше розглянули **три з найбільш домінуючих потребу правосудді: робота, сусіди та житлові питання**. Наші дані вказують на те, що правосуддя у таких випадках має суттєвий вплив на життя людей. Попри це, **багато громадян залишаються пасивними і не здійснюють конструктивних дій для задоволення своїх потреб у правосудді у випадках конфліктів з працедавцем, сусідами чи орендодавцем**. Дуже мало людей знаходять фахову юридичну інформацію та консультацію через кваліфіковані інформаційні джерела. **Власна ініціатива є домінуючою стратегією поведінки** у вирішенні проблем з роботою, сусідами та житловими умовами.

Відносно дуже невелика кількість громадян здатна задовольнити свої потреби у правосудді за допомогою свого роду організованого процесу. Наприклад, приблизно 1% серйозних спорів з сусідами взагалі коли-небудь потрапляють до стін суду чи іншого судового органу. Деякі люди звертаються зі своїми потребами у правосудді до центральних та місцевих державних органів. Наприклад,

значна частка житлових проблем подається на розгляд та рішення адміністративних органів. Користувачі правосуддя, однак, скептично настроєні щодо чесності процесів та якості результатів. Тому багато серйозних потреб у правосудді залишаються невирішеними, оскільки громадяни не бачать сенсу у активних діях зі свого боку або не знаходять ефективних та чесних шляхів правосуддя. Це ще більше посилює відчуття браку справедливості в українському суспільстві.

В перспективі

Необхідно застосувати перехресний підхід для заповнення прогалини між потребами у правосудді та існуючими засобами вирішення проблем. Такий підхід, який би виокремлював найбільш домінуючі потреби у правосудді та діяв для їх вирішення, але одночасно і каталізував би системну зміну на краще. Якщо за відправну точку взяти три найбільш домінуючі проблеми, які передбачають здійснення правосуддя, щодо котрих процедури спрацьовують слабо – робота, сусіди та житлові питання – то **можна настроїти процеси покращення ситуації**

навколо цих конкретних потреб у правосудді, з якими стикаються громадяни. Діючи таким чином, можна також покращити систему правосуддя загалом.

Наскрізні питання, які виникають в результаті нашого дослідження, охоплюють:

- **Заповнення прогалини у контексті доступу до правосуддя між власною ініціативою та офіційними процесами правосуддя**. Це простір для новаторства: онлайн платформи у випадку сімейних, трудових та житлових спорів, добре продумані веб-сайти з юридичною інформацією та різні форми гібридних програм, які стосуються юридичної інформації та вирішення спорів.
- **Підсилити прояви власної ініціативи у людей, допомагаючи їм вчасно отримати доступ до відповідної по суті інформації щодо правосуддя**. Прості засоби, такі як роздруківка порядку дій в певній ситуації можуть допомогти людям у пошуках справедливих рішень. На сьогоднішній день технічні можливості забезпечують небувалі шляхи задоволення

тих чи інших потреб. Іноваційні засоби, такі як юридичні форми та прості у використанні веб-сайти можуть неабияк допомогти людям розширити їх можливості з правової точки зору, щоб самостійно задовольняти свої потреби у правосудді.

- **Необхідно також докласти зусиль, щоб змінити на краще ситуацію, яка склалась з судами та іншими процесами правосуддя, які діють на даний момент**. Наше дослідження демонструє те, як люди сприймають вартість та якість існуючих шляхів правосуддя та в якому саме напрямку потрібно докладати зусиль для покращення тих чи інших процедур.

Пропонується взяти **найбільш домінуючі, судячи з результатів цього дослідження, потреби у правосудді – робота, сусіди, житлові питання та споживчі проблеми – за відправну точку у роботі над всеохоплюючим покращенням ситуації**. Задля цього ми даємо конкретні пропозиції у своїх рекомендаціях щодо того чи іншого процесу.

АНОТАЦІЯ

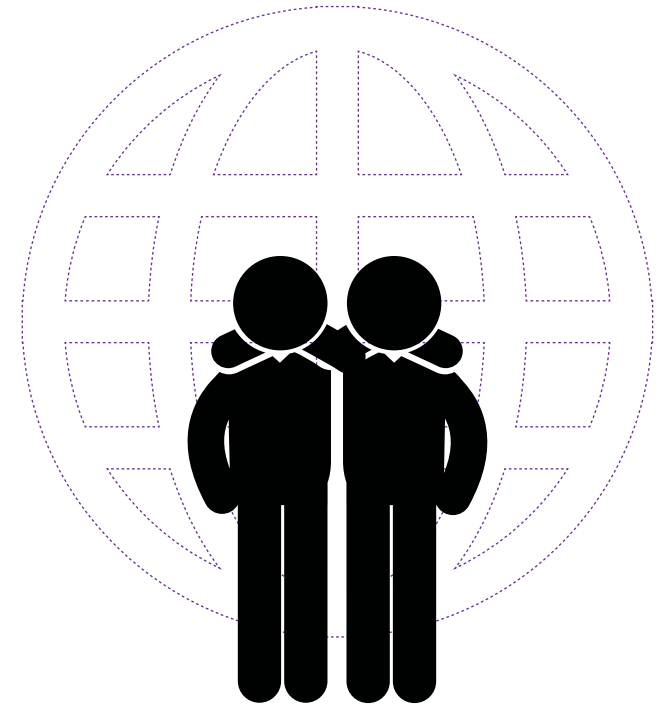
1

Створення сприятливого середовища

Іноваційність правосуддя не настає само по собі. **Необхідне відповідне середовище.** По-перше, акцентування уваги на **знаннях та даних** про конкретні потреби у правосудді та шляхи їх вирішення. Це дослідження може стати хорошим внеском для створення бази знань. Воно також пов'язується з критеріями порівняння з іншими країнами. Наше дослідження пропонує насправді більше даних, ніж ті, які проаналізовано в цьому звіті. Потрібно продовжувати збір та аналіз даних про те, як у людей виникає потреба у правосудді і як вони з нею справляються. По-друге, іноваційність правосуддя потребує **простору для експериментування та поєднання різних сфер діяльності.** Правосуддя надто важливе, щоб залишати його на розсуд тільки юристів. Для цього необхідні лідери, котрі мають чітке бачення проблеми, котрі можуть створити нові та грамотно організовані об'єднання. Наостанок, іноваційність правосуддя вимагає **ефективного фінансового середовища**, яке б забезпечувало стартовий капітал для ідей. Це передбачає такі інструменти, як позики, гранти та інвестування в

соціальні зміни, щоб визначити найкращі та найперспективніші нововведення правосуддя.

Якщо все вище згадане станеться, Україна матиме реальну можливість осучаснити та зробити нововведення у свою систему правосуддя, обходячи багато з тих перешкод, котрі ускладнюють здійснення правосуддя у багатьох країнах.





2

**Вступ до
дослідження про
Затребуваність
правосуддя та
Опитування щодо
рівня задоволеності
правосуддям в
Україні**



ВСТУП ДО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРО ЗАТРЕБУВАНІСТЬ ПРАВОСУДДЯ ТА
ОПИТУВАННЯ ЩОДО РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПРАВОСУДДЯМ В УКРАЇНІ

2

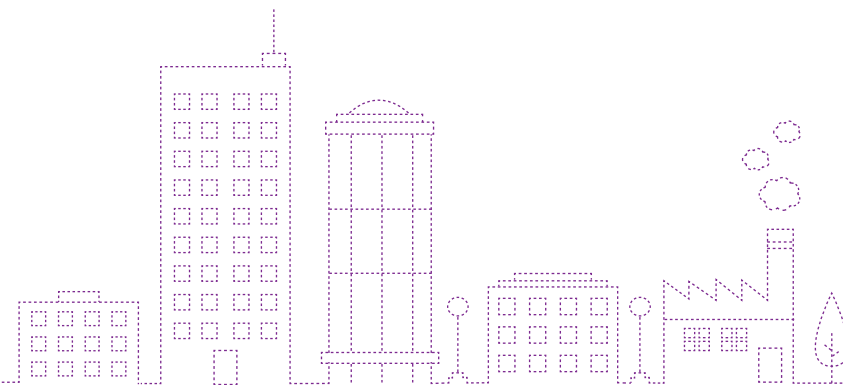
Обсяги визначення затребуваності та рівня задоволення правосуддям в Україні

- ◇ У цьому звіті висвітлено основні висновки досліджень щодо затребуваності правосуддя та рівня задоволеності правосуддям в Україні станом на 2015 рік на основі опитування 6 500 респондентів з 24 регіонів країни. Попри військові дії на сході України до вибірки включено відповіді **довільно** вибраних представників Луганської та Донецької областей.
- ◇ З відомих причин **дані не отримано з Кримського регіону**.
- ◇ Нам також вдалося скласти під-вибірку з майже **600 внутрішньо переміщених осіб**, котрі проживають по всій Україні.

Мета дослідження

Основна мета цього дослідження полягає у вивченні та формуванні уявлення про затребуваність та досвід громадян України щодо правосуддя. Дослідження окреслює існуючу затребуваність правосуддя з точки зору українських жінок та чоловіків. Наш намір полягає в тому, щоб зрозуміти порядок дій, який застосовують люди, щоб задовольнити свої існуючі потреби у правосудді. З цієї точки зору ми вивчаємо напрямки, за якими люди шукають інформацію та дорадчу допомогу нормативного характеру; до яких шляхів правосуддя вони вдаються, щоб вирішити існуючі проблеми.

З точки зору методики та практики найбільш важливою частиною дослідження є спроба визначити наскільки об'єктивною та справедливою є відповідь, котру отримують люди, коли вони її потребують. Щоб відповісти на це питання, ми розглядаємо вартість, якість порядку дій та якість результату дій в рамках існуючих шляхів правосуддя в Україні. Таким чином стає зрозуміло, які шляхи правосуддя виправдовують очікування людей, а які аспекти правосуддя потрібно вдосконалювати.



ВСТУП ДО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРО ЗАТРЕБУВАНІСТЬ ПРАВОСУДДЯ ТА
ОПИТУВАННЯ ЩОДО РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПРАВОСУДДЯМ В УКРАЇНІ

2

Принцип інноваційного правосуддя ГііП

- ◇ Стосується правосуддя у житті людей та формування уявлення про їх досвід пошуку доступу до правосуддя. Вивчає як формальні, так і неформальні шляхи правосуддя.
- ◇ Дає можливість відповідальним за прийняття рішень сфокусуватись на правосудді там і тоді, коли це найбільш потрібно. Проблемні питання окреслюються громадянами; справжній принцип «знизу-вверх».
- ◇ Забезпечує чітке обґрунтування на підтримку розробки програм та нормотворчої діяльності у сфері правосуддя та верховенства права.
- ◇ Сприяє поглибленню знань про місцеві особливості щодо того, що «спрацьовує» найкраще (визначення успішних випадків правосуддя).
- ◇ Повідомляє користувачам та виконавцям про послуги у сфері правосуддя. Дає можливість користувачам бути поінформованими про те, куди звертатись і якими послугами скористатись, а також допомагає виконавцям вдосконалювати свої послуги.
- ◇ Пропонує економічно вигідну альтернативу моніторингу поступу у сфері правосуддя. Стандартизованість та перевіреність принципу призведе до економії на масштабах; підвищення рівня продуктивності (економія часу та ресурсів); зменшення операційних ризиків та дасть можливість для порівнювального аналізу по всій країні.



Чому принцип правосуддя «знизу-вверх» має значення?

У повсякденному житті українські жінки та чоловіки переживають багато потреб у правосудді. З точки зору громадян потреби у правосудді та верховенстві права зводяться до спорів та скарг, таких як сімейні проблеми, скоєння злочину, конфлікти з роботодавцем та сусідами, протиріччя у відносинах з адміністративними органами, житлово-комунальні проблеми тощо. Дуже небагато зі згаданих потреб розглядаються та вирішуються за допомогою системи правосуддя. Самі по собі вони поза зоною уваги можновладців, виконавців послуг сфери правосуддя та міжнародних донорів. Правосуддя за принципом «знизу-вверх» зрідка буває на порядку денному обговорень, які стосуються реформи українського правосуддя та її пріоритетів. Найчастіше фокус уваги перебуває на принципі правосуддя «зверху-вниз»: як суди, прокурорські служби, міліцейські та інші органи правосуддя мобілізують ресурси, справляються з тим чи іншим запитом та досягають результату.

Принцип інноваційного правосуддя ГііП «знизу-вверх» у сфері правосуддя в Україні означає орієнтованість на громадянина. За таким принципом у центрі уваги перебувають українські жінки та чоловіки, з великих міст

та малих сіл, зі сходу та заходу країни задля того, щоб зрозуміти потреби у правосудді, порядок дій реагування на потреби та, головне, наскільки доступним є правосуддя для людей, коли вони його потребують.

Принцип правосуддя «знизу-вверх» є ключовим для інноваційного здійснення правосуддя. По-перше, ефективні та інноваційні рішення можуть визріти та бути впровадженими, якщо користувач правосуддя знаходиться у центрі реформи. По-друге, зміна найкраще відбувається тоді, коли проблема розглядається на макро-рівні, а рішення реалізується там, де люди безпосередньо взаємодіють з правосуддям. По-третє, інноваційність правосуддя означає конкретну реорганізацію та вдосконалення шляхів правосуддя. Це інтерактивний процес, котрий у разі правильної реалізації дасть більше правосуддя мільйонам людей в Україні. Несуттєвих проблем правосуддя не буває. Кожен випадок неправосуддя, який вдалося запобігти або вирішити справедливо, робить прямий та позитивний внесок у зміцнення правового забезпечення реалізації прав та розвитку людського потенціалу в Україні. Окрім того, правосуддя та верховенство права позитивно впливають на соціально-економічний розвиток.

ВСТУП ДО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРО ЗАТРЕБУВАНІСТЬ ПРАВОСУДДЯ ТА
ОПИТУВАННЯ ЩОДО РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПРАВОСУДДЯМ В УКРАЇНІ

2

Методологія збору даних



Збір даних:

липень – серпень 2015 р



Респондентів:

>6,500 довільно обраних респондентів



Географічна представленість:

усі регіони України, крім Криму



Збір даних:

Харківський інститут соціальних досліджень

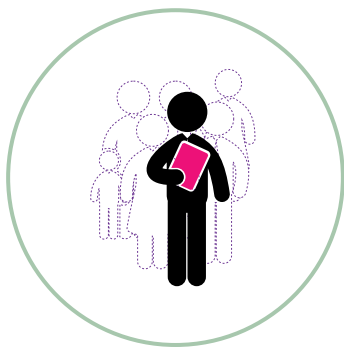


Тривалість опитування:

якщо не було труднощів – 12.48 хвилин
якщо були труднощі – 20.54 хвилин



Дослідження громадської думки



ВИБІРКА НАСЕЛЕННЯ УКРАЇНИ
СТАНОВИТЬ
6,500
ДОВІЛЬНО
ОБРАНИХ
РЕСПОНДЕНТІВ

ОХОПЛЕНІ ТЕМИ:

- ◇ Затребуваність правосуддя
- ◇ Інформація та консультація
- ◇ Шляхи правосуддя
- ◇ Вартість та якість доступу до правосуддя
- ◇ Правове забезпечення реалізації прав
- ◇ Примирення

Триангуляція



Зворотній зв'язок
від можновладців,
суддів, ГО &
інших ключових
зацікавлених сторін



Зворотній зв'язок
від громадськості,
посадовців
державної влади
та донорської
спільноти

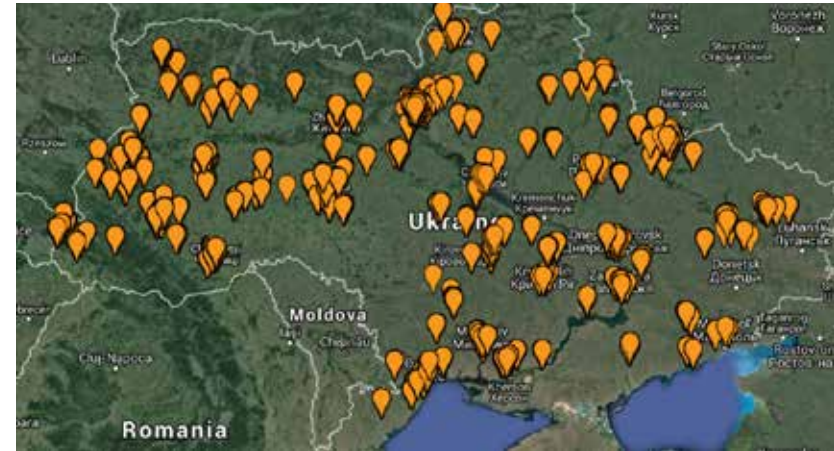
ПІДТВЕРДЖЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ

ВСТУП ДО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРО ЗАТРЕБУВАНІСТЬ ПРАВОСУДДЯ ТА
ОПИТУВАННЯ ЩОДО РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПРАВОСУДДЯМ В УКРАЇНІ

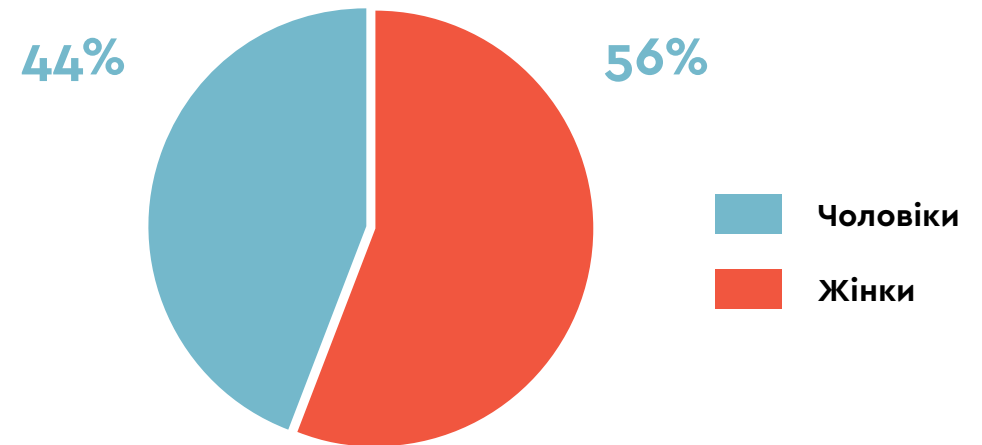
2

Демографічні характеристики вибірки

- ◇ 6,559 довільно обраних осіб зрілого віку були опитані за період липень – серпень 2015 р
- ◇ Опитування відбулись в усіх регіонах України, включаючи Луганську та Донецьку області, більша частина яких територіально були непідконтрольні українському Уряду під час збору даних
- ◇ 61% опитувань були адресовані жителям міських територій
- ◇ 9% респондентів назвали себе ВПО – внутрішньо переміщеними особами
- ◇ дещо більше половини респондентів, 54%, становлять жінки
- ◇ більшість респондентів мають сімейний статус, 62%, за ними йдуть респонденти, котрі не перебувають в шлюбі (17%), вдови/вдівці (11%) та розлучені (8%)
- ◇ 41% усіх респондентів мають одну дитину або більше дітей у віці до 18 років. 60% вищезгаданих мають одну дитину і 32% мають двох дітей
- ◇ середнє домогосподарство становить трохи більше, ніж 3 особи

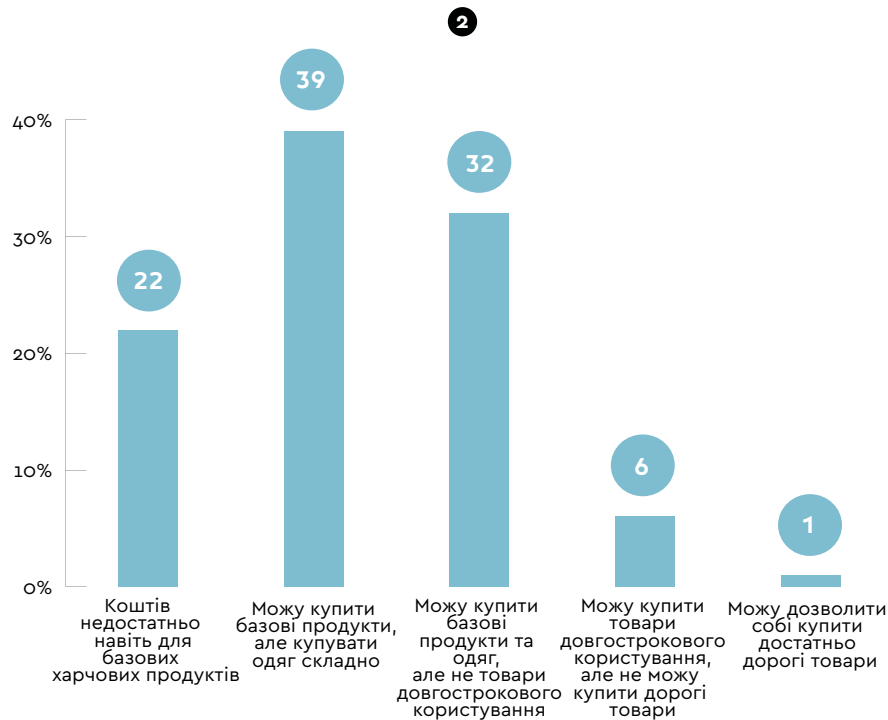


Географічні характеристики вибірки дослідження щодо затребуваності правосуддя та рівня задоволеності правосуддям (ДЗЗП)



Представленість за гендерною ознакою

ВСТУП ДО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРО ЗАТРЕБУВАНІСТЬ ПРАВОСУДДЯ ТА ОПИТУВАННЯ ЩОДО РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНІСТІ ПРАВОСУДДЯМ В УКРАЇНІ

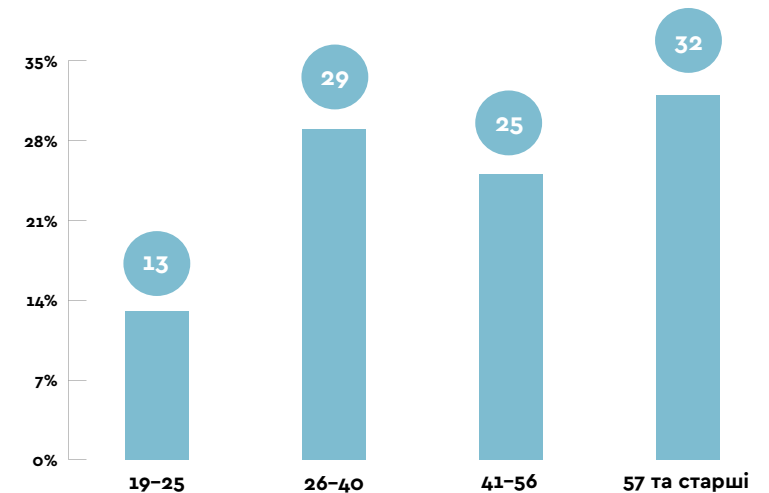


Репрезентативність вибірки за віковою ознакою збалансована. Середній вік респондентів становить 46 років. Представники чоловічої статі дещо молодші за представників жіночої статі.



Освітня ознака вибірки добре представляє все населення. Приблизно одна третя представників вибірки володіють спеціалізованою професійною освітою. Ще 23% мають середню освіту. Майже одна третя опитаних, 32%, повідомили про здобуту вищу освіту. Тільки декілька респондентів повідомили про неповну чи неповну початкову освіту.

Приблизно третина респондентів – пенсіонери. 10% представників вибірки, безробітні, ще 10%, ведуть домашнє господарство.



Вісімнадцять відсотків усіх жінок вибірки повідомили, що вони домогосподарки.

Двадцять відсотків респондентів отримують соціальну допомогу. Більшість людей у віці від 57 р. та старші повідомили про отримання соціальної допомоги, так само як і респонденти вікової групи 26-40рр.

Тридцять два відсотки респондентів вважають, що можуть собі дозволити придбання основних споживчих товарів та послуг, але здійснення більших покупок проблематичне. Для трішки більше, ніж кожного п'ятого фінансова ситуація набагато важча у цьому питанні, оскільки вони майже нічого не можуть собі дозволити, крім продуктів харчування та базових засобів для прожиття

Жінки повідомляють про суттєво складнішу фінансову ситуацію, ніж чоловіки.



3

Інструмент ГіП
для визначення
затребуваності
правосуддя та
рівня задоволення
правосуддям

ІНСТРУМЕНТ ГІП ДЛЯ ВИЗНАЧЕННЯ ЗАТРЕБУВАНОСТІ ПРАВОСУДДЯ
 ТА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕННЯ ПРАВОСУДДЯМ

3

У щоденному житті, в чому полягають проблеми, які передбачають здійснення правосуддя?

Ми запитали людей в Україні, чи стикались вони за останні 4 роки з такими життєвими випадками, які потенційно могли призвести до судової постанови. Кожному респонденту пропонувався довгий перелік проблемних питань, описаних простою мовою. Ось кілька прикладів, як були сформульовані проблемні питання:

- | | |
|--|---|
| ◇ Спори щодо права власності на землю | ◇ Спори щодо утримання під вартою |
| ◇ Націоналізація чи денаціоналізація землі | ◇ Побутове насилля |
| ◇ Небезпечні умови проживання у орендованому житлі | ◇ Витребування та отримання соціальних виплат |
| ◇ Виселення або загроза виселення | ◇ Дозволи на будівництво |
| ◇ Постійний та надмірний шум від сусідів | ◇ Податок |
| ◇ Невиплата зарплати | ◇ Придбання бракованих товарів |
| ◇ Розлучення або розділ | ◇ Автомобільна аварія |
| | ◇ Registering marriage |
| | ◇ Реєстрація шлюбу |

Запит на правосуддя та висока ціна незадоволених потреб у правосудді в Україні

Запити на правосуддя зіграли значну роль у подіях Євро Майдану в Україні. Студенти вимагали політичної зміни та прозорості дій. Міліцейська жорстокість, проявлена у відповідь на вимоги, викликала тисячі протестувальників на Майдан. Узимку 2013/2014 рр. народ України вимагав припинення «вибіркового правосуддя», безмежної корупції та зростаючої соціальної нерівності.

Але правосуддя має місце і в щоденному житті. Люди стикаються з багатьма питаннями, які повинні бути вирішені справедливо. Якщо цього не стається, малі проблеми переростають у велике неправосуддя. Дія «ефекту доміно» на українського громадянина від кожного невирішеного судового питання означає:

- **Безсонні ночі та незлічені години стресу;** у багатьох випадках це призводить до серйозних захворювань. Доведено, що 25% питань, пов'язаних з правосуддям, призводять до проблем зі здоров'ям
- **Економісти довели, що найбідніші верстви потерпають найбільше: вони часто переживають небезпеку** (злочин, домашнє насилля, проблеми, пов'язані з відсутністю грошей); вони не знають про свої права та допомогу, яка їм належить (пенсії, соціальна допомога та пільги); найбідніші верстви найменш захищені від втрати роботи
- Дослідження підтверджують, що **правова ненадійність** призводить до зменшення інвестування у домогосподарство, власну справу та підвищення кваліфікаційних вмінь, необхідних для отримання кращої роботи
- Кожна гривня та година, **потрачена на захист від злочину** чи вимагання хабаря стане втраченою для освіти, оздоровлення або лікування
- **Низькі показники верховенства права** пов'язані з високим рівнем дитячої смертності та смертності населення; країни з низьким рівнем верховенства права мають низькі показники середньої тривалості життя людини.

ІНСТРУМЕНТ ГІП ДЛЯ ВИЗНАЧЕННЯ ЗАТРЕБУВАНОСТІ ПРАВОСУДДЯ
 ТА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕННЯ ПРАВОСУДДЯМ

3

Як ми оцінюємо доступ до правосуддя?

Щоб зрозуміти роль правосуддя у щоденному житті, ми опитали велику кількість довільно обраних громадян України про їх досвід практики та сприйняття правосуддя. За допомогою спеціально розробленого інструменту дослідження, а саме, Інструмент визначення затребуваності та рівня задоволеності правосуддям, який охоплює 110 питань, було досліджено ставлення цих людей до шляхів правосуддя, які існують для відповіді на потреби у правосудді.

Чи було у Вас відчуття, що Ви володієте засобами та знаннями, необхідними для вирішення проблеми?

У чому суть Ваших найбільш термінових та найчастіших проблем, що стосуються правосуддя?

Куди Ви звертались у пошуку вирішення питань?

Скільки коштувало для Вас питання з точки зору грошей, часу та зусиль?

Наскільки (за шкалою від 1 до 5)

- розстроїв Вас процес?
- розлютив Вас процес?
- можливо для Вас було висловити свої погляди та відчуття у ході урегулювання спірного питання?
- рівноправно були застосовані одні і ті ж правила щодо Вас та протилежної (-их) сторони (-ін)?
- урегулювання спірного питання ґрунтувалось на вірних даних?
- важливим було для Вас те, що рішення суду відповідає тому, що Ви заслуговуєте?

Справедливість шляхів до правосуддя neys

Люди вдаються до формальних та неформальних шляхів вирішення своїх проблем юридичного характеру. У рамках Інструменту визначення затребуваності та рівня задоволення правосуддям шляхом правосуддя називається порядок дій, до якого зазвичай вдаються. ГіП оцінює кожен шлях правосуддя за допомогою опитування людей про їх сприйняття процесів, результату та вартості таких шляхів. Питання розподілені за категоріями та пропонуються у простій для розуміння формі за 10 показниками вартості та якості доступу до правосуддя.

Наш метод оцінювання правосуддя відбувається за принципом «знизу-вверх».

1. Вартість правосуддя

- Затрата, затрачені з власної кишені на юридичні послуги, поїздки, грошей: кошти консультантів
- Затрата часу: час, затрачений на пошук інформації, участь у засіданнях, поїздки
- Стрес та негативні емоції

2. Якість процедури

- Висловлення думки та об'єктивність: управління процесом, управління рішенням, об'єктивність, відповідність застосування правил
- Повага: повага, ввічливість, належне спілкування
- Зрозумілість процедури: своєчасне пояснення порядку дій та прав

3. Якість результату

- Справедливість розподілу: розподіл справедливий з точки зору потреб, рівноправності та правомірності
- Відшкодування: справедлива компенсація грошових збитків, моральної шкоди та репутаційних втрат
- Вирішення (урегулювання) проблеми: наскільки вирішена проблема та забезпечено втілення результату
- Пояснення наслідків: рівень доступу до інформації про наслідки



4

Переважність затребуваності правосуддя



ПЕРЕВАЖНІСТЬ ЗАТРЕБУВАНОСТІ ПРАВОСУДДЯ

4

Переважність затребуваності правосуддя

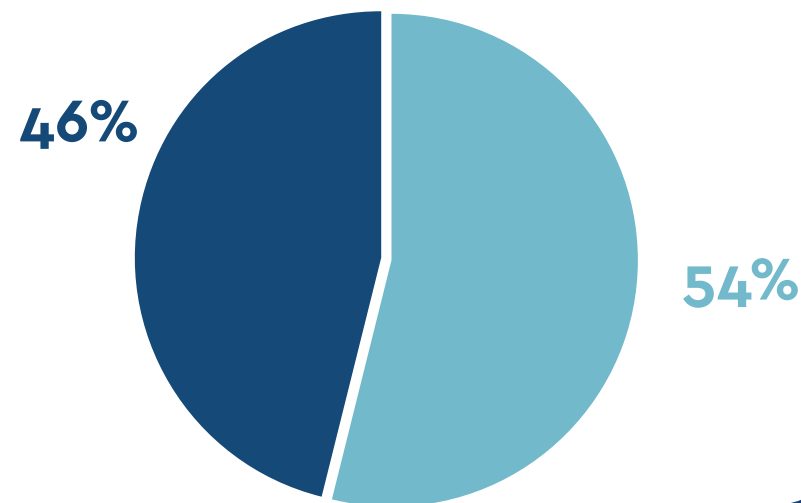
- ◇ 54% респондентів за 4 останні роки стикалися з однією або більше проблемами, які складно було вирішити
- ◇ Попереднє дослідження, виконане в Україні у 2010 році, свідчить про такі ж результати – 54% респондентів стикалися з проблемами правосуддя. Незважаючи на незначні відмінності у методології проведення, обидва дослідження вивели дуже подібні результати щодо частотності та типів проблем. Це потужний показник того, що в українському суспільстві існує стійкий алгоритм затребуваності правосуддя.
- ◇ У порівнянні з іншими країнами Україна знаходиться десь посередині щодо масштабності затребуваності правосуддя.
- ◇ Не всі однаково виявляють юридичні проблеми. Жінки

частіше (55%) заявляють про потребу у правосудді, ніж чоловіки (52%). Внутрішньо переміщені особи (ВПО) набагато частіше стикаються з потребами у правосудді, ніж решта населення – 70% всіх ВПО змушені були мати справу з однією або більше юридичними проблемами цивільного, адміністративного або кримінального характеру. Міське населення повідомляє про потреби у правосудді набагато частіше, ніж сільське населення.

- ◇ Існують кілька факторів, котрі суттєво підвищують вірогідність ризику виникнення однієї або більше юридичних проблем. Після перевірки різних видів ризиків, ми вважаємо, що досвід постраждалого – чи то особисто, чи то члена сім'ї – майже в 10 разів збільшує вірогідність того, що людина повідомить про юридичну проблему. Постраждалі від кримінальних

злочинів особливо вразливі до інших різних юридичних проблем, які дуже часто різняться від злочину. Ризик виникнення юридичних проблем для внутрішньо переміщених осіб майже вдвічі вищий, ніж для не ВПО. Люди, котрі володіють більшим правовим забезпеченням реалізації прав (див нижче) стикаються з меншою вірогідністю виникнення юридичних проблем. Після перевірки даних щодо віку, статусу ВПО, досвіду у ролі постраждалого та правового забезпечення, виявилось, що вірогідність затребуваності правосуддя чоловіками злегка переважає.

Часто люди повідомляють про більше, ніж одну потребу у правосудді. Ті, хто стикнувся з юридичними проблемами, мали справу, в середньому, з 2.34 проблемами за 4 роки. 12% респондентів, котрі мали проблеми, змушені були мати справу з 5 чи більше серйозними юридичними проблемами.



- Не стикався (-лася) з проблемами
- Мав одну чи більше суттєвих потреб у правосудді за останні 4 роки



ПЕРЕВАЖНІСТЬ ЗАТРЕБУВАНОСТІ ПРАВОСУДДЯ

4

Україна в порівнянні з іншими країнами?

Канада, 2009 р.

45% опитаних канадців мали більш-менш серйозну потребу у правосудді. Найчастіше споживачі повідомляли про проблеми зі спірними питаннями щодо рахунків та протиріч у поверненні коштів.

Казахстан, 2011 р.

Дослідження в рамках Ініціативи правосуддя відкритого суспільства показує, що 56% респондентів мали потреби у правосудді. Переважаюча кількість випадків потреб у правосудді стосувалась працевлаштування, медичних послуг та прав споживача.

Індонезія, 2013 р.

В результаті дослідження, проведеного ГііП, виявлено, що 16% респондентів з п'яти індонезійських провінцій стикалися з однією чи більше проблемами. Проблеми, з якими найчастіше стикалися люди стосувались адміністративних порушень, питань, пов'язаних з грошима та дрібного хуліганства.

Нідерланди, 2013 р.

Дослідження, проведене ГііП, показало, що 46% громадян Нідерландів стикались з однією чи більше проблемами за останні 4 роки. Найчастішими проблемами приватного характеру були: придбання бракованих товарів, сума податку на власність та проблеми споживачів, пов'язані з обслуговуванням утримання будинку.

Ємен, 2014 р.

Дослідження, проведене ГііП, виявило, що 94% єменців стикалися з однією чи більше проблемами правосуддя за останні 4 роки. Найчастіше повідомляли про проблеми, пов'язані зі скоєнням злочину, сусідами та земельними питаннями.

Ви стикались з однією чи більше потребами у правосудді за останні 4 роки?

Ми попросили людей розповісти, чи мали вони за останні 4 роки одну або більше потреб у правосудді. Майже половина, 42% , тих, хто мав щонайменше одну потребу у правосудді змушені були мати справу з певною проблемою у якості споживача. Придбання бракованих товарів, прострочених товарів, невірні або спірні рахунки за комунальні послуги є деякими прикладами проблем споживачів. Друга категорія потреб у правосудді, про яку повідомили 29% людей, котрим довелось мати справу з однією чи більше проблемами, стосується трудових проблем. Третя, найчастіша категорія потреб у правосудді, стосується проблем, з якими стикаються ВПО.



ПЕРЕВАЖНІСТЬ ЗАТРЕБУВАНОСТІ ПРАВОСУДДЯ

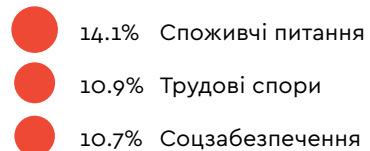
4

Різносторонні проблеми правосуддя – розбіжності за статтю

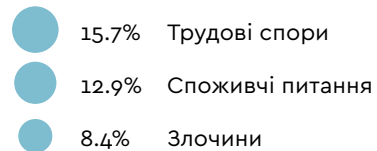


Потреби у правосудді чоловіків та жінок структурно різняться. Чоловіки набагато частіше повідомляють про випадки корупції, трудові спори, проблеми, пов'язані з грошима, а також проблеми з державними послугами. Жінок більше хвилюють проблеми, пов'язані з сімейними питаннями та дітьми, житловими умовами та затребуваністю правосуддя, характерною для внутрішньо переміщених осіб.

Жінки- топ 3



Чоловіки- топ 3

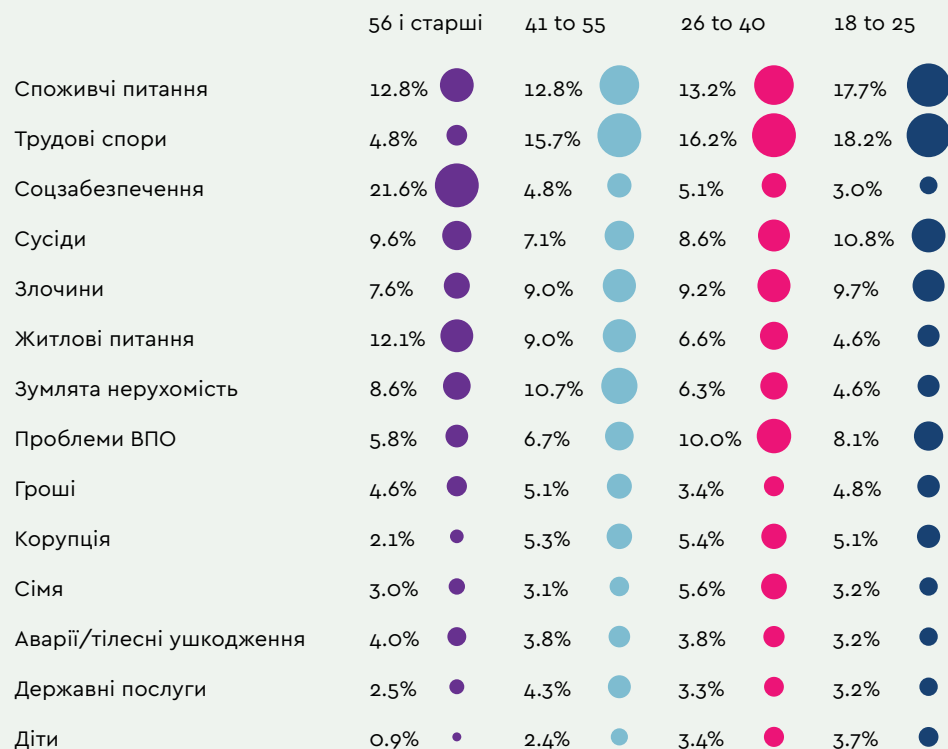


Найсуттєвіші проблеми та вік

	Жінки	Чоловіки
Споживчі питання	14.1%	12.9%
Трудові спори	10.9%	15.7%
Соцзабезпечення	10.7%	8.1%
Сусіди	9.7%	7.5%
Злочини	9.0%	8.4%
Житлові питання	9.6%	7.2%
Зумлята нерухомість	7.6%	8.3%
Проблеми ВПО	8.4%	6.7%
Гроші	3.7%	5.2%
Корупція	2.5%	6.9%
Сімя	4.8%	2.7%
Аварії/тілесні ушкодження	3.5%	4.1%
Державні послуги	2.4%	4.6%
Діти	3.0%	1.7%

Різносторонні проблеми правосуддя – вікові розбіжності

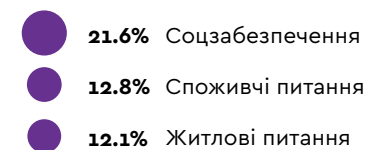
Потреби у правосудді суттєво впливають на життя людей в Україні. Майже половина респондентів (45%), котрі повідомляли про проблему у своєму житті, кажуть, що вона неабияк вплинула на них.



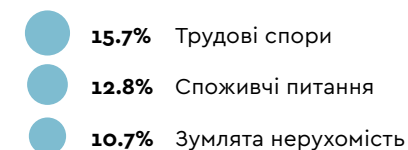
Розбивка проблем за віком

Взаємозв'язок віку та затребуваності правосуддя залежить від того, як і, швидше, коли вона виникає у людей. Молодші за віком люди більше повідомляють про трудові проблеми, споживацькі питання та конфлікти з сусідами. Пік проблем щодо сімейних питань та працевлаштування припадає на вік від 26 до 40 років. На вік 41-45 років найчастіше випадають проблеми, повзанні з земельними питаннями, злочинами та працевлаштуванням. Люди старшого віку більше переймаються проблемами соціального забезпечення (включаючи пенсії) та житловими питаннями.

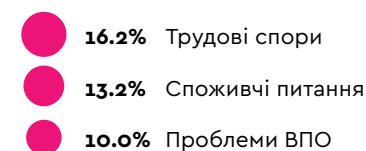
56 і старші - топ 3



41 to 55 - топ 3



26 to 40 - топ 3



18 to 25 - топ 3



ПЕРЕВАЖНІСТЬ ЗАТРЕБУВАНОСТІ ПРАВОСУДДЯ

4

Як часто виникає затребуваність правосуддя в Україні?

За допомогою дослідження для визначення затребуваності та рівня задоволення правосуддям ми можемо скласти уявлення про те, як часто виникає затребуваність правосуддя кожні 4 роки.

Justice problem	Нижній замір	Верхній замір
Проблеми споживачів	7.07 мільйонів	7.36 мільйонів
Трудові спори	4.86 мільйонів	5.05 мільйонів
Проблеми ВПО	3.46 мільйонів	3.60 мільйонів
Проблеми через сусідів	3.33 мільйонів	3.47 мільйонів
Скарги щодо соціального забезпечення	3.04 мільйонів	3.16 мільйонів
Спори щодо житлових питань	2.97 мільйонів	3.09 мільйонів
Земля та нерухомість	2.8 мільйонів	2.93 мільйонів
Злочини	2.59 мільйонів	2.69 мільйонів
Корупція	2.09 мільйонів	2.18 мільйонів
Проблеми пов'язані з грошима	1.74 мільйонів	1.82 мільйонів
Сімейні конфлікти	1.46 мільйонів	1.52 мільйонів
Скарги на державні послуги	1.46 мільйонів	1.52 мільйонів
Аварії /тілесні пошкодження	1.42 мільйонів	1.48 мільйонів
Проблеми з дітьми	917.684	955.141

Взаємозв'язок потреб громадян України у правосудді

Деякі проблеми спів-виникають частіше за інші. Це означає, що люди, котрі стикаються з однією з цих проблем вірогідніше за все повідомлять і про іншу проблему. Швидше за все, суміжні проблеми взаємо провокують своє виникнення. Розуміння такого взаємозв'язку між проблемами дає уявлення про спектр слабких сторін цього питання в Україні. Таке розуміння також може давати уявлення про те, як вдосконалити здійснення правосуддя.

Трохи більше, ніж одна тисяча респондентів, котрі входили до складу вибірки опитування, повідомили про 3 чи більше потреб у правосудді. Ми застосували кластерний аналіз, щоб визначити зв'язки між цими проблемами. Такий аналіз вивів три чітких групи проблем, які частіше спів-виникають.

Кластер 1: до цього кластеру входять проблеми, які найчастіше виникають у зв'язку з земельними питаннями, спорами щодо житлових умов, протиріччями щодо працевлаштування та окремими потребами ВПО у правосудді. Не дивно, що багато з ВПО-респондентів належать до цієї групи. Жінки переважають, загалом респонденти мають вищу освіту. Більшість осіб, котрі стикнулись з проблемами цього кластеру живуть у сільській місцевості.

Кластер 2: у центрі уваги цього кластеру знаходяться проблеми, пов'язані з сімейними конфліктами, спорами споживачів та протиріччями, пов'язаними з грошовими питаннями. Респонденти цього кластеру трохи молодші за віком, мають хорошу освіту і порівняно з іншими дещо заможніші. Очевидно, це проблеми з якими стикаються представники українського середнього класу.

Кластер 3: у третій групі проблеми спів-виникають у зв'язку з грошовими спорами, корупцією, скаргами щодо соціального забезпечення, аваріями та тілесними ушкодженнями. Люди цього кластеру дещо старші за віком, мають нижчу освітню підготовку та частіше проживають у сільській місцевості.

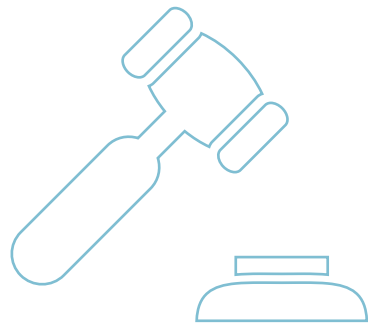
ПЕРЕВАЖНІСТЬ ЗАТРЕБУВАНОСТІ ПРАВОСУДДЯ

4

Найсуттєвіші потреби у правосудді

Ми попросили осіб, котрі стикнулись з більше, ніж однією проблемою, розповісти нам про найсуттєвіші з них. Категорії проблем, які зустрічаються найчастіше, пов'язані зі споживчими питаннями, трудовими спорами та скаргами щодо соціального забезпечення.

У наступних частинах звіту ми розпитували людей про ці проблеми. Ті, хто звертались за правосуддям, окреслили джерела пошуку інформації та дорадчої допомоги, якими шляхами вони рухались до правосуддя та наскільки об'єктивним було здійснене правосуддя.



...та статус ВПО

Внутрішньо переміщені особи в Україні переживають багато потреб у правосудді. Двоє з трьох ВПО змушені були вирішувати одну чи більше своїх суттєвих потреб у правосудді. ВПО також стикаються з різними типами проблем. У них набагато частіше виникає вірогідність виникнення затребуваності правосуддя, такої як видача ідентифікаційних документів, переведення соцзабезпечень зі свого попереднього місця перебування, доступ до навчання у освітніх закладах на нових місцях, а також поранення чи втрата родичів через військові дії.

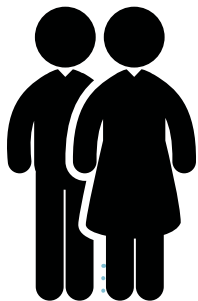


ПЕРЕВАЖНІСТЬ ЗАТРЕБУВАНОСТІ ПРАВОСУДДЯ

4

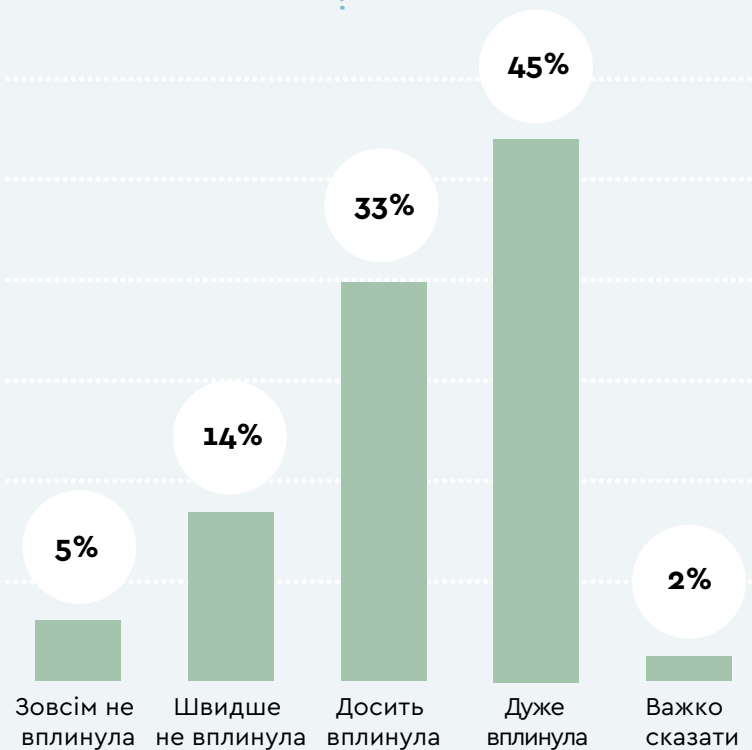
Найсуттєвіші потреби у правосудді та вік

Потреби у правосудді чоловіків та жінок структурно різняться. Чоловіки набагато частіше повідомляють про випадки корупції, трудові спори, проблеми, пов'язані з грошима, а також проблеми з державними послугами. Жінок більше хвилюють проблеми, пов'язані з сімейними питаннями та дітьми, житловими умовами та затребуваністю правосуддя, характерною для внутрішньо переміщених осіб.



	Жінки	Чоловіки
Споживчі питання	14.1%	12.9%
Трудові спори	10.9%	15.7%
Соцзабезпечення	10.7%	8.1%
Сусіди	9.7%	7.5%
Злочини	9.0%	8.4%
Житлові питання	9.6%	7.2%
Зумлята нерухомість	7.6%	8.3%
Проблеми ВПО	8.4%	6.7%
Гроші	3.7%	5.2%
Корупція	2.5%	6.9%
Сімя	4.8%	2.7%
Аварії/тілесні ушкодження	3.5%	4.1%
Державні послуги	2.4%	4.6%
Діти	3.0%	1.7%

Як проблема
вплинула на
Ваше життя?



ПЕРЕВАЖНІСТЬ ЗАТРЕБУВАНОСТІ ПРАВОСУДДЯ

4

Як затребуваність правосуддя впливає на життя людей в Україні

Потреби у правосудді суттєво впливають на життя людей в Україні. Майже половина респондентів (45%), котрі повідомляли про проблему у своєму житті, кажуть, що вона неабияк вплинула на них.

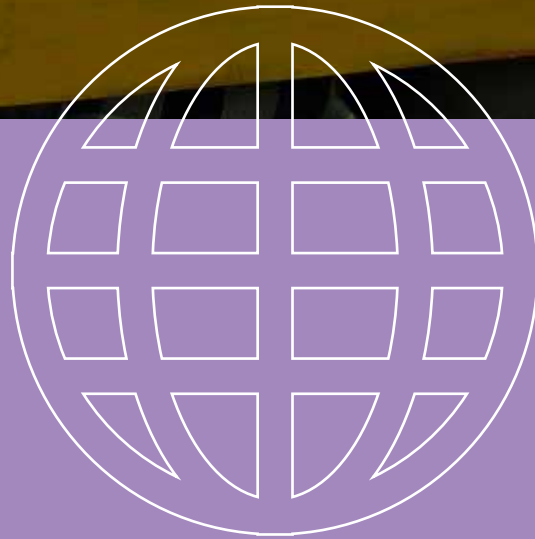
Інша третина респондентів кажуть, що проблема мала матеріально відчутний вплив на них та їх життя.

Зрозуміло, що вплив потреб ВПО у правосудді набагато більший. Вплив проблем, які викликають потреби у правосудді на незаможних людей жорсткіший.

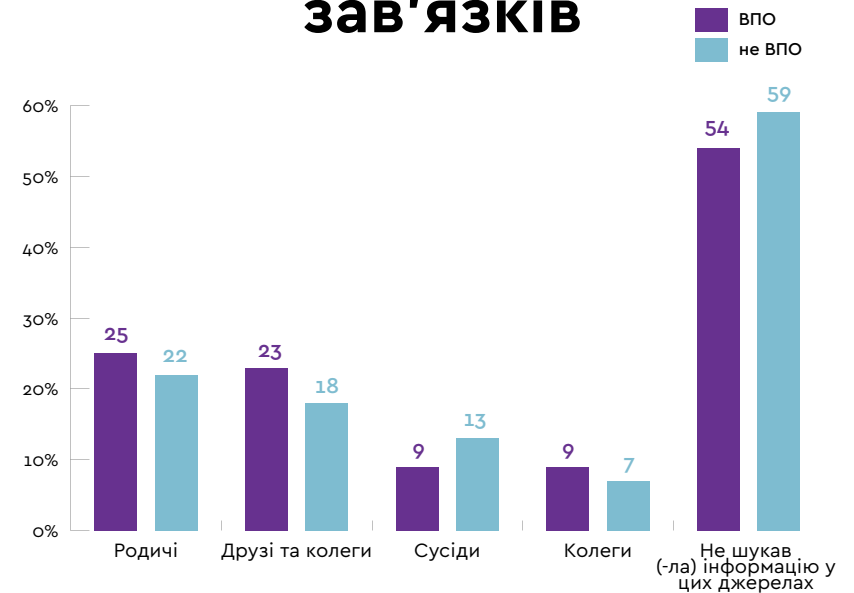


5

У пошуках
юридичної
інформації та
дорадчої допомоги



Багато хто не шукає юридичну інформацію та дорадчу допомогу навіть у своїх соціальних мережах зав'язків



Джерела інформації та дорадчої допомоги

Більше, ніж половина (58%) респондентів не вдавались до пошуку відповіді на юридичні питання та за дорадчою допомогою у неофіційних джерелах. Більшість респондентів звертались за допомогою до своїх родичів (22%),

до друзів звертались 18% опитуваних.

ВПО шукали відповіді на питання через неофіційні джерела частіше, ніж решта населення, особливо покладаючись на родичів (25%) та друзів (23%).

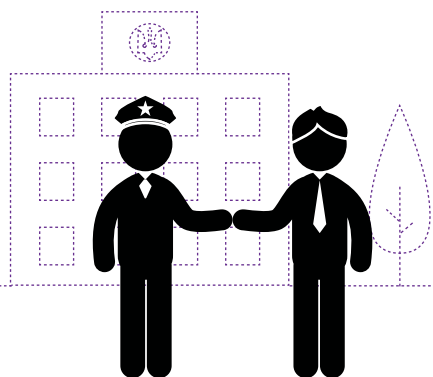
У ПОШУКАХ ЮРИДИЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ ТА ДОРАДЧОЇ ДОПОМОГИ

5

До державних органів, як до джерел інформації та дорадчої допомоги звертаються відносно часто

Офіційні джерела інформації та поради

- З точки зору офіційного джерела юридичної інформації та дорадчої допомоги, державний орган (крім міліції), до якого зверталися за консультацією, називався найчастіше **(15%)**.
- Крім того, відносно часто звертаються за консультацією до місцевих органів влади **(11%)** та міліції **(10%)**.
- Однак більше, ніж половина **(56%)** опитаних осіб не шукають ніякої інформації чи дорадчої допомоги через офіційні джерела.



- Жінки дещо частіше звертаються до офіційних джерел, ніж чоловіки, особливо до державних органів та органів місцевого самоврядування.
- Зокрема, ВПО частіше **(2%)**, у порівнянні з рештою населення, звертаються за інформацією до державних органів **(29%)** та ГО **(17%)**.

Офіційні джерела інформації та поради

- 15% Інший (не міліція) державний орган
- 11% Управлінський орган місцевих громад
- 10% Міліція
- 6% Приватний юрист
- 5% Юридична консультація
- 5% Інші
- 4% Державний юрист
- 4% ГО
- 2% Працедавець
- 1% Релігійна організація
- 56% Не звертався за інформацією чи порадою до офіційних джерел

У ПОШУКАХ ЮРИДИЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ ТА ДОРАДЧОЇ ДОПОМОГИ

5

	Місто	Село
Інший (не міліція) державний орган	17%	11%
ГО	10%	10%
Міліція	5%	1%
Приватний юрист	6%	6%
Державний юрист	4%	5%
Юридична консультація	6%	4%
Працедавець	3%	1%
Управлінський орган місцевих громад	10%	13%
Релігійна організація	1%	0%
Інші	5%	4%
Не звертався за інформацією чи порадою до офіційних джерел	54%	58%

Вирізняються кілька помітних розбіжностей між тим, до яких офіційних джерел люди з міських чи сільських територій звертаються за інформацією чи дорадчою допомогою. Якщо жителі сільської місцевості частіше (13% vs. 10%) звертаються за юридичною інформацією до управлінських органів місцевих громад, то жителі міст набагато частіше звертаються до державних органів (17% vs. 11%) та ГО (5% vs. 1%).

Привертає увагу те, що люди в сільській місцевості менше звертаються за порадою до офіційних джерел у порівнянні з людьми, котрі живуть у міському середовищі. Це чітко вказує на бар'єри у доступі до правосуддя, з якими стикаються люди з віддалених та сільських населених пунктів.



У ПОШУКАХ ЮРИДИЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ ТА ДОРАДЧОЇ ДОПОМОГИ

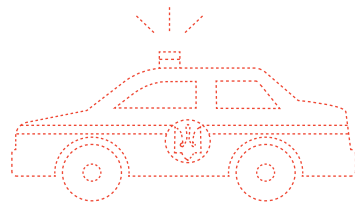
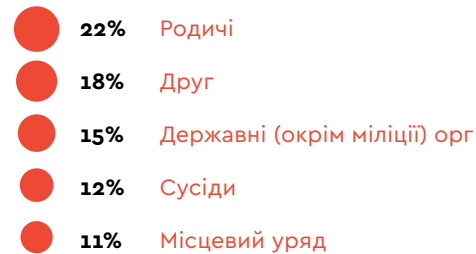
5

До офіційних джерел інформації звертаються частіше, ніж до неофіційних

Люди здійснюють пошук інформації та поради через офіційні інформаційні джерела дещо частіше (46%), ніж через неофіційні джерела (44%). Однак, якщо подивитися на джерела інформації (як офіційні, так і неофіційні), до яких найчастіше звертаються, то побачимо, що список джерел очолюють родичі (22%) та друзі (18%). Третє місце займають державні органи влади, крім міліції (15%).

- Якогось особливого джерела інформації, яке сприймалося б більш корисним, ніж інші джерела немає
- Згідно думки 13% респондентів, котрі вдавались до пошуку інформації/поради, найкориснішим джерелом інформації та поради є державні органи (крім міліції).
- 10% респондентів вибирають місцеві органи влади, родичів та міліцію як найкорисніше джерело поради.

Найчастіше використовувані джерела інформації, перша п'ятірка



- Приватні юристи посідають п'яте місце у списку інформаційних джерел, охоплюючи відповіді 9% респондентів, котрі назвали їх найкориснішим джерелом інформації та поради.

Державні органи – найкорисніше джерело інформації та поради

Найкорисніші джерела інформації та дорадчої допомоги



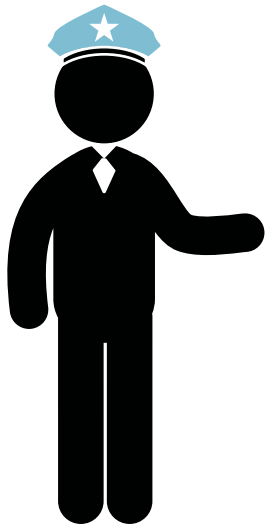
Немає одного особливого джерела інформації, до якого б набагато частіше звертались, як до найбільш корисного. Згідно 13% опитуваних, котрі шукали інформацію або пораду, найкориснішим таким джерелом були державні органи. Десять відсотків респондентів вважають місцеві органи влади, родичів та міліцію найкориснішим джерелом поради. П'яте місце займають приватні юристи, котрих респонденти (9%) називають найкориснішим джерелом інформації та поради.

Жінки більш позитивно відгукуються про державні (крім міліції) органи, чоловіки більш схильні вважати корисною пораду від друзів. Для ВПО корисним джерелом інформації та поради виступають ГО (14%). Однак, якщо міліція вважається корисним джерелом інформації з точки зору 10% всього населення, то серед ВПО такий показник знижується до 3%.

У ПОШУКАХ ЮРИДИЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ ТА ДОРАДЧОЇ ДОПОМОГИ

5

Міліція як корисне джерело інформації у випадках злочинів та проблем з сусідами



Різні джерела інформації та дорадчої допомоги виявляються корисними, залежно від суті проблеми, яка розглядається. Наприклад, для проблем, що стосуються питань споживачів та соціального забезпечення державні органи, окрім міліції, виявляються найбільш корисним джерелом інформації/допомоги. Для вирішення проблем з сусідами та злочинами міліцію вважають найкориснішою. ГО входять до п'ятірки найкорисніших джерел інформації/допомоги у зв'язку з проблемами споживачів. Родичі та друзі також дуже корисні джерела юридичної інформації та допомоги, окрім житлових питань, де сусіди виявляються особливо корисним джерелом інформації/допомоги.

5 найкорисніших джерел інформації за типом проблеми

	Споживач	Робота	Соцзабез печення	Сусіди	Злочин	Житлові умови
1	Державні органи (31%)	Інші (26%)	Державні органи (25%)	Міліція (27%)	Міліція (43%)	Інші (18%)
2	Інші (21%)	Державні органи (14%)	Інші (23%)	Інші (20%)	Інші (22%)	Місцевий орган (17%)
3	Родичі (9%)	Друзі (13%)	Місцевий орган (16%)	Місцевий орган (14%)	Родичі (12%)	Сусіди (16%)
4	Юридична консультація (7%)	Родичі (13%)	Родичі (7%)	Родичі (10%)	Приватний юрист (8%)	Державні органи (14%)
5	ГО (7%)	Роботодавець (97%)	Друзі (7%)	Друзі (97%)	Друзі (5%)	Родичі / приватний юрист (по 8%)

У ПОШУКАХ ЮРИДИЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ ТА ДОРАДЧОЇ ДОПОМОГИ

5

Интернет – важний і розрастаючийся джерело юридической інформації

Розглядаючи відкриті джерела інформації, вражає, що майже чверть (23%) респондентів шукали інформацію та пораду у мережі інтернету частіше, аніж у друкованих виданнях чи через телебачення. З 2010 року спостерігається сильне зростання відсотку українців, котрі шукають відповіді на юридичні питання у мережі інтернет. П'ять років назад менше, ніж 12% респондентів, які мали проблеми, шукали відповіді та поради щодо них у інтернеті.

Суттєва різниця у цьому питанні спостерігається між ВПО та основним населенням. До пошуків в інтернеті вдається 21% основного населення, а от серед ВПО – 40%. Існує чітка різниця між діями людей, котрі живуть у міській та сільській місцевості, де відсоток користування інтернетом становить 35% для міста та 23% для села.

Пасивні джерела інформації



Не дивно, що, в основному, молодші за віком, добре освічені міські жителі шукають інформацію та пораду у інтернеті. Люди, котрі переживають сімейні проблеми та спірні питання на роботі особливо схильні до пошуку юридичної інформації в інтернеті. Газетами та журналами, як джерелами консультації більше користуються люди, котрі мають проблеми з соціальним забезпеченням (18%). Люди, котрі мають проблеми з сусідами використовують телебачення для пошуку інформації/поради досить часто (11%).

Причини отсутствия поиска юридической информации или консультации

Більшість респондентів, котрі не вжили жодних дій для вирішення своїх проблем, вважали, що або інформація не допомогла б їм (35%), або ж нічого не могло змінити обставини, що у них склались (24%). 13% людей, котрі ніяк не діяли, не знали що саме робити, аби отримати інформацію чи пораду.

Практичні перешкоди для отримання юридичної інформації

Обмеження часу (11%) та грошей (9%) також зіграло свою роль для деяких респондентів, котрі не вживали ніяких дій. Для 2% респондентів джерело інформації було надто віддаленим або важко доступним.

У ПОШУКАХ ЮРИДИЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ ТА ДОРАДЧОЇ ДОПОМОГИ

5

ВПО неохоче вдаються до пошуку інформації/поради

(і не знають, що робити)

Якщо тільки 3% тих, хто не ВПО зазначили, що не вдавались до жодних дій тому, що були надто налякані, то серед ВПО цей показник зростає до 12%.

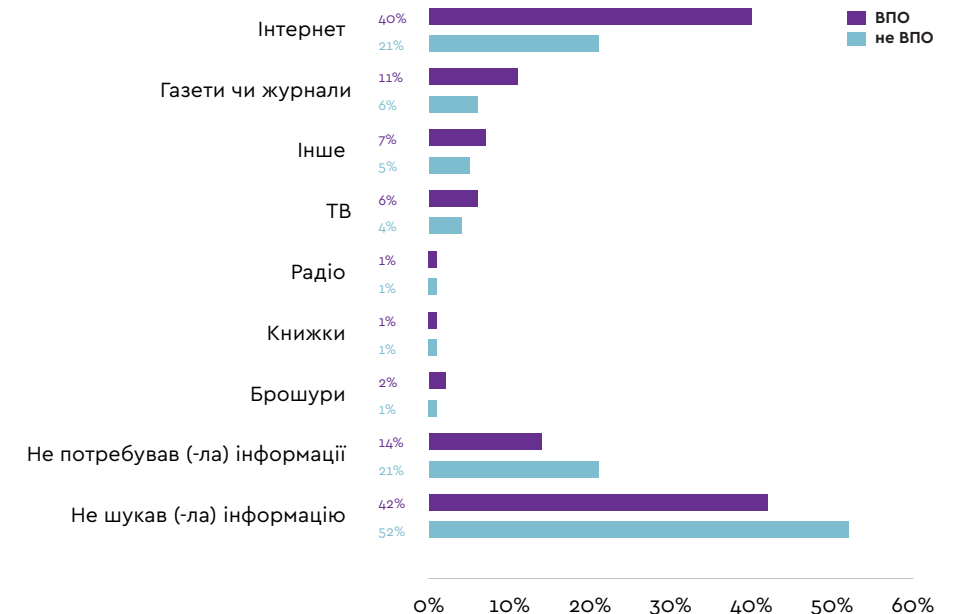
Окрім того, ВПО частіше, ніж інші не вживали ніяких заходів, тому що вважали, що нічого неможливо зробити, і вони не знали, що можна зробити, щоб отримати інформацію і пораду.



Інтернет – важливе джерело інформації для ВПО

Отсутствие действий* ВПЛ

- Більше, ніж половина не ВПО (52%) не вдавались до пошуку інформації, у порівнянні з тільки 42% ВПО, котрі здійснювали такі пошуки.
- ВПО особливо частіше (40%) використовують інтернет, ніж не ВПО (21%).



У ПОШУКАХ ЮРИДИЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ ТА ДОРАДЧОЇ ДОПОМОГИ

5

Типи проблем і причин відсутності пошуку юридичної інформації та поради

Причини відсутності будь-яких дій для вирішення проблеми дуже різняться серед різних типів проблем. 28% людей з проблемами у якості споживачів зазначають, що питання не було для них важливим, також люди (16%), котрі повідомляли про проблеми з сусідами, зазначають таку саму причину. Люди з проблемами щодо соціального забезпечення (13%), житлових умов та працевлаштування (по 11%) досить часто зазначають причиною відсутність грошей для отримання інформації та поради.



У порівнянні з 32% жінок, тридцять дев'ять відсотків чоловіків не вдавались до пошуку ніякої інформації /поради щодо своєї проблеми, тому що вони не вірили, що це допомогло б їм у їх ситуації. 5% жінок кажуть, що надто бояться шукати інформацію чи пораду, складаючи удвічі більший показник, ніж чоловіки (2%).

	Споживач	Працевлаштування	Соцзабезпечення	Сусіди	Злочин	Житло
Не вірив, що інформація та порада могли б мені допомогти у моїй ситуації	31%	44%	34%	36%	40%	36%
Не думав, що щось можна зробити	18%	27%	30%	19%	28%	25%
Не знав, що робити, щоб отримати інформацію та пораду	11%	17%	16%	8%	5%	16%
Не мав часу шукати інформацію та пораду	13%	6%	7%	14%	7%	11%
Не мав грошей шукати інформацію та пораду	3%	11%	13%	5%	9%	11%
Питання не було важливим	28%	2%	2%	16%	8%	1%
Був надто наляканий (-а), щоб шукати інформацію та пораду	1%	3%	1%	5%	6%	1%
Джерело інформації було надто далеко або важко доступним	1%	1%	2%	1%	2%	1%
Інше	7%	7%	10%	8%	9%	11%
Важко сказати	4%	4%	6%	5%	12%	4%

У ПОШУКАХ ЮРИДИЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ ТА ДОРАДЧОЇ ДОПОМОГИ

5

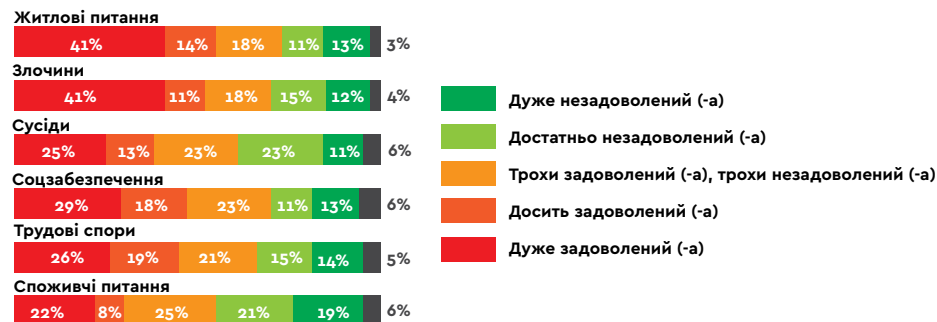
Люди з проблемами у якості споживача найбільше задоволені наданою допомогою

Сорок відсотків людей з проблемами у якості споживача достатньо або дуже задоволені наданою допомогою чи інформацією. Це суттєво більша група, ніж ті, до котрих входять люди з проблемами щодо житла та соціального забезпечення (по 24%).

Люди з проблемами, що стосуються житла та злочинів найчастіше (по 41%) скаржаться на незадовільно надану допомогу.



Задоволення отриманою допомогою * проблеми



Підсумок стратегій пошуку інформації та поради для вирішення юридичних проблем в Україні

Люди шукають інформацію та пораду у офіційних джерелах дещо частіше (46%), ніж в неофіційних джерелах (44%), але все ж менше, ніж у половині всіх випадків. Однак, якщо подивитись на джерела (як офіційні, так і неофіційні), до яких найчастіше вдаються, то родичі (22%) та друзі (18%) очолюють список цих джерел. Третє місце посідають державні (крім міліції) органи (15%).

Більшість осіб, котрі шукали інформацію/пораду (13%) називають державні органи найкориснішими джерелами інформації/поради. Серед корисних джерел інформації та поради також називають органи місцевої влади, родичів та міліцію. ГО особливо корисні для ВПО (14% називають ГО найкориснішими). Однак міліція найкориснішою є тільки для 3% ВПО у порівнянні з 10% основного населення.

Половина опитаних людей шукала інформацію та пораду у загально доступних джерелах. Інтернет очолює цей список джерел, маючи 23% респондентів, котрі ним користувались для пошуку інформації, газети займають друге місце, маючи 7% респондентів. Варто зазначити, що люди, котрі живуть у міському середовищі використовують інтернет набагато частіше (35%), ніж люди, котрі живуть у сільській місцевості (23%), щоб знайти інформацію та пораду.

Більшість людей (36%), котрі не шукають інформацію та пораду, не роблять цього тому, що не вважають, що інформація могла б допомогти їм, і тому, що їм важко повірити, що щось можна зробити, аби вирішити їх проблему. Зокрема, для людей, у котрих проблеми у якості споживача, суть питання часто (28%) не достатньо важлива для того, аби шукати інформацію/пораду.



6

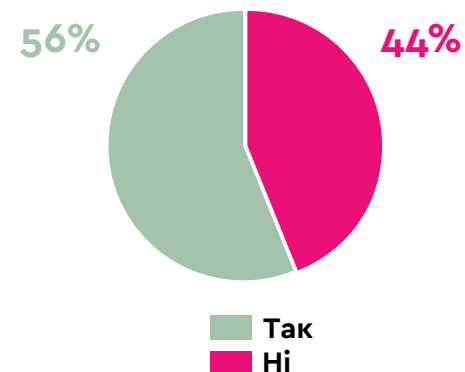
Відображення
шляхів громадян
України до
правосуддя



6

Ви щось робили для вирішення проблеми?

У **44%** випадках серйозних та складних для вирішення проблем респонденти **не вживали жодних заходів**.



Люди здійснюють хоч якісь дії, найвірогідніше, у випадку наступних проблем:
- сімейні та земельні питання, проблеми з нерухомістю та скоєння злочину

Найбільша вірогідність того, що проблема не викличе ніяких дій у випадках:
проблем з дітьми, проблем споживачів, корупції, трудових спорів

Чоловіки, ВПО, люди, котрі отримують соціальні виплати дещо більше схильні до дій, коли виникає проблема. Люди молодшого віку (18-25) найменш схильні ініціювати будь-які дії для вирішення своїх проблем. Фактор статі та соціально-економічний статус не впливають на порядок дій у вирішенні спору.

ВІДОБРАЖЕННЯ ШЛЯХІВ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ ДО ПРАВОСУДДЯ

6

Причини відсутності дій на шляхах до правосуддя

Майже половина осіб, котрі стикнулись з серйозною потребою у правосудді не вдалися до активних дій для вирішення проблеми. Брак особистого переконання в тому, що щось можна зробити є найбільш поширеною причиною того, що проблема залишається поза увагою. Цікаво, що ВПО почуваються більш впевненими в діях, і їх не так часто зупиняє зневіра в позитивному рішенні проблеми. Для чоловіків це стає більшою перешкодою, ніж для жінок. Люди, котрі стикаються з проблемами, пов'язаними з працевлаштуванням та скоєнням злочину особливо незацікавлені вживати якісь дії для їх вирішення через відчуття неспроможності досягти успішного вирішення питання.

Гроші та страх погіршити стосунки з протилежною стороною стають особливо відчутними перешкодами у вирішенні сімейних проблем.

Відсутність уявлення про те, що робити стає більшою перешкодою для жінок, ніж для чоловіків. Кожна третя ВПО не мала уявлення про те, що робити через брак знань. Серед тих, хто не ВПО показник складає 9%! w



ВІДОБРАЖЕННЯ ШЛЯХІВ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ ДО ПРАВОСУДДЯ

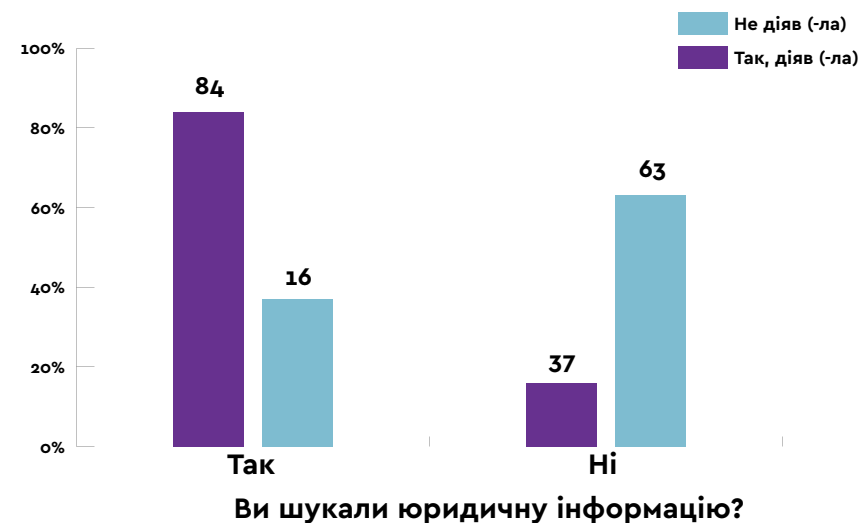
6

Брак юридичної інформації обмежує стратегії вирішення питань правосуддям

Існує чіткий взаємозв'язок між пошуком юридичної інформації та задоволенням потреб у правосудді. Більшість респондентів, котрі не шукали юридичну інформацію або пораду, не намагались вирішити проблему. З іншої сторони, 84% тих, хто шукав інформацію та пораду, також вживали активних заходів для вирішення проблеми. Цей взаємозв'язок чітко свідчить про роль юридичної інформації у стратегіях пошуку та отримання правосуддя.



Взаємозв'язок між пошуком інформації та вирішенням проблем



ВІДОБРАЖЕННЯ ШЛЯХІВ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ ДО ПРАВОСУДДЯ

6

Шляхи до правосуддя



Шляхи до правосуддя

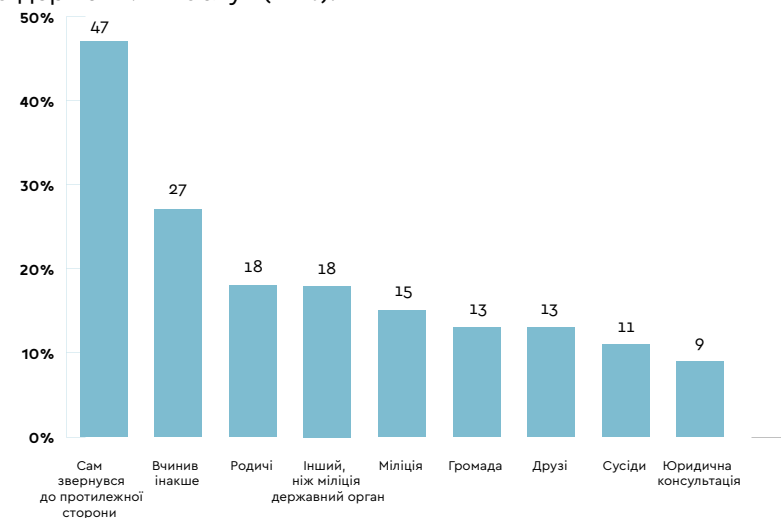
Шлях правосуддя складається, в середньому, з 2.15 кроків. Найчастіше, люди, у котрих виникає потреба у правосудді намагаються вирішити проблеми, звертаючись до протилежної сторони, особисто вживають інших дій або залучають родичів. Державні органи влади центрального та місцевого

рівня посідають третє місце у якості найпопулярніших джерел вирішення спорів. У випадку кожної п'ятої проблеми, що передбачає здійснення правосуддя, однаково звертаються до державних органів, міліції та місцевого самоврядування.

Шляхи правосуддя, які найчастіше застосовуються

Переважаючою стратегією поведінки людей, котрі стикнулися з потребою у здійсненні правосуддя є звернення до протилежної сторони або самим респондентом, або через посередника.

Переговори з протилежною стороною безпосередньо особливо часто трапляються у випадках проблем споживачів. Відносно невелика кількість випадків взагалі коли-небудь доходять до розгляду в судах та юристами (державними та приватними). Юристів частіше залучають до вирішення проблем з земельними питаннями та нерухомістю (15%) та скаргами щодо державних послуг (12%).



Цікаво, що юридичні консультації є достатньо інформативними джерелами порад та інформації – за юридичними консультаціями звертались у 9% усіх випадків (коли респонденти вживали активних заходів) потреб у правосудді.

Існує чітка гендерна різниця у поведінці чоловіків та жінок в Україні у відповідь на їх потреби у правосудді. Жінки набагато частіше шукають відповіді на питання через свою соціальну мережу зав'язків, особливо серед родичів та сусідів. Вони також більш схильні звернутись до державних органів чи органів управління громади для вирішення спорів. Чоловіки, з іншого боку, частіше звертаються до протилежної сторони, або звертаються з проблемами до юриста або суду.

ВІДОБРАЖЕННЯ ШЛЯХІВ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ ДО ПРАВОСУДДЯ

6

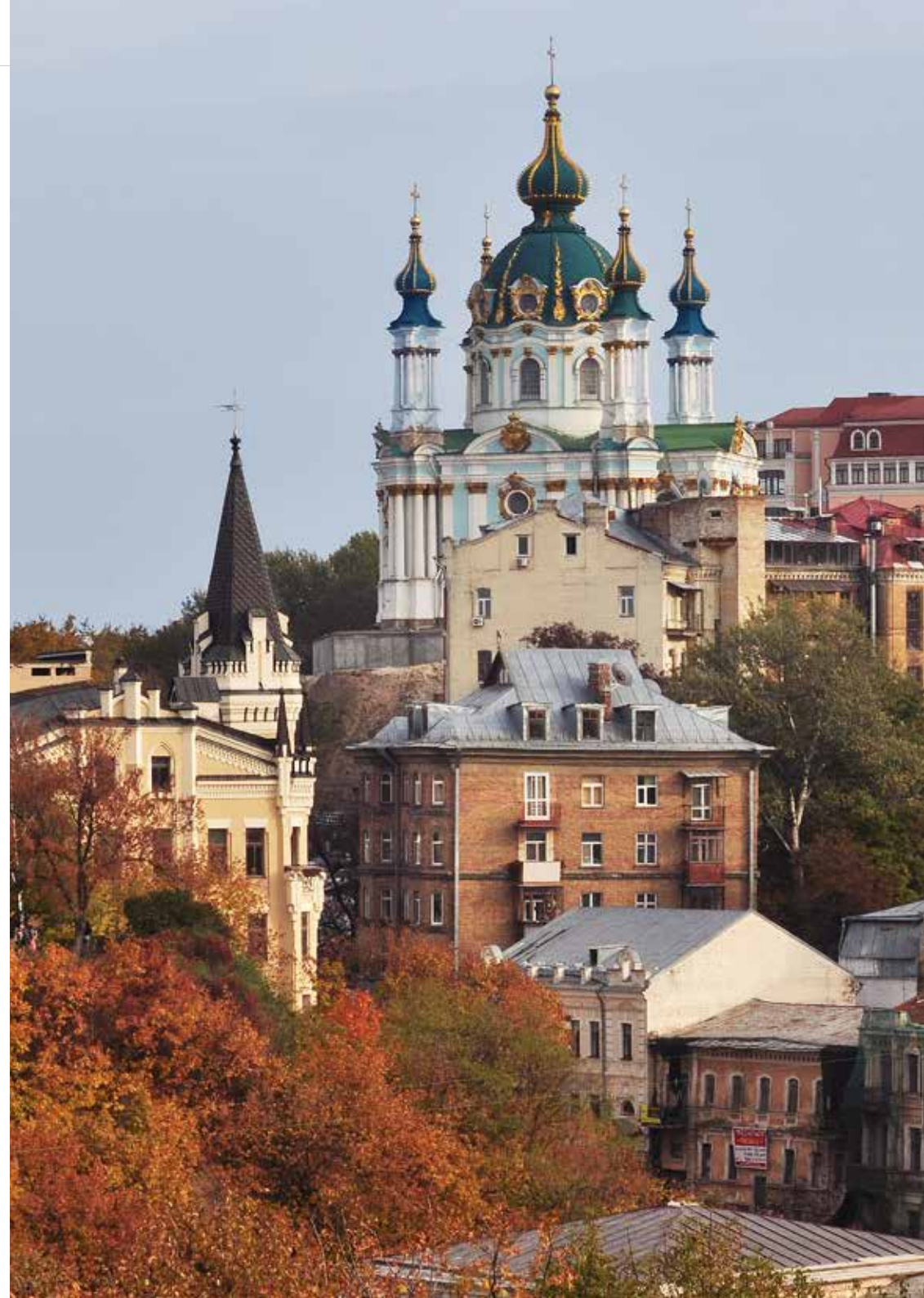
Менш популярні шляхи до правосуддя

Тільки 4.8% проблем українців, що потребували здійснення правосуддя були направлені на розгляд до суду. До категорій проблем, з котрими набагато частіше звертаються до суду належать сімейні питання (21%), спори щодо землі та нерухомості (9%) та тілесні ушкодження (7.4%).

Логічно, що у випадках злочинів звернення йдуть виключно до міліції (77%), але міліція також задіяна у кожному третьому випадку спорів між сусідами.

Юридичні консультації, однак, стають частиною шляхів до правосуддя у 9% розглянутих випадків проблем.

	%
Звернення до протилежної сторони через друга/сусіда/колегу	7.3%
Звернення до протилежної сторони через родича	5.7%
Приватний юрист	5.7%
Колега	5.4%
Суд	4.8%
Офіс державного захисту (державний юрист)	3.9%
Працедавець	2.5%
Релігійна організація	1.2%



ВІДОБРАЖЕННЯ ШЛЯХІВ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ ДО ПРАВОСУДДЯ

6

Самопоміч як шлях до правосуддя

Звернення до протилежної сторони безпосередньо або через певного посередника – найпопулярніший тип стратегії поведінки в Україні у вирішенні проблем, які передбачають здійснення правосуддя. Особлива популярна самопоміч у вирішенні споживчих питань, проблем щодо надання державних послуг та спорів щодо грошових питань. Найменш популярна така поведінка у випадках скоєння злочинів, трудових спорів та корупції.

Самопоміч як шлях до правосуддя



Шляхи до правосуддя, надані через відомчі джерела

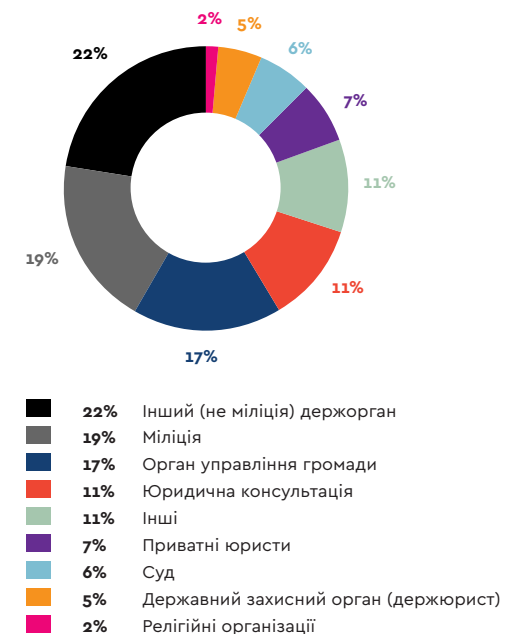
Відомчі джерела правосуддя можуть бути офіційними та неофіційними. Їх повноваження вирішувати спори та проблеми, що передбачають здійснення правосуддя можуть мати правові, моральні, етичні та політичні основи. Суд закону є беззаперечним авторитетом у прийнятті рішень, але таку роль можуть виконувати і інші офіційні та неофіційні заклади та органи. Центральні та місцеві адміністративні заклади є найпопулярнішими джерелами правосуддя. Спеціалізовані механізми урегулювання спорів, такі як суди, державні та приватні юристи охоплюють менше, ніж третину випадків звернень до інституційних джерел правосуддя.

Існують проблеми, щодо яких найбільша вірогідність звернень до певних джерел правосуддя:

Земельні питання та нерухомість, державні послуги та корупція – приватні юристи
Сімейні питання, корупція та грошові питання – суди

Проблеми ВПО, діти та працевлаштування – державні органи
Житлові та земельні питання, нерухомість – органи управління громади
Скоєння злочинів та сусіди – міліція
Сімейні питання, корупція, аварії – юридичні консультації

Інституційні джерела правосуддя



ВІДОБРАЖЕННЯ ШЛЯХІВ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ ДО ПРАВОСУДДЯ

6

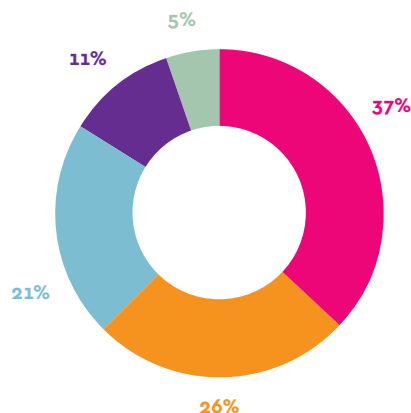
Соціальна мережа зав'язків як джерело урегулювання спору

У пошуках правосуддя соціальні мережі зв'язків людей в Україні менш популярні, ніж самопоміч та відомчі джерела. Тим не менше, родичі, друзі та сусіди знаходяться серед найбільш популярних механізмів вирішення проблем, які передбачають здійснення правосуддя. Це також можна трактувати, як орієнтовний доступ до заповнення прогалин правосуддя. Деякі люди користуються своєю соціальною мережею зав'язків як зручним та надійним інструментом відповіді на проблеми, але для деяких людей така мережа буває єдиною можливістю вибору.

Родичів особливо часто залучають до вирішення проблем щодо сімейних питань, тілесних ушкоджень, грошових питань та соціального забезпечення. Люди звертаються до сусідів частіше у випадках, коли мають справу зі спорами з сусідами або щодо

житлових питань. Очевидно, що до працедавців та колег найчастіше звертаються як до засобів правосуддя у випадках трудових спорів.

Соціальна мережа зв'язків як джерело шляху до правосуддя



37%	Родичі
26%	Друзі
21%	Сусіди
11%	Колеги
5%	Працедавець

Який шлях до правосуддя був найефективнішим для вирішення проблем?

В Україні кількість кроків, які роблять люди на обраному шляху до правосуддя становить, в середньому 2.15. Ми спитали людей про те, який порядок дій для урегулювання спору був найефективнішим для вирішення проблеми. Загалом, зберігається вище згадана структура урегулювання спорів. Дуже небагато людей звертаються в суди чи до професійних джерел юридичної допомоги для вирішення своїх потреб у правосудді. Самопоміч, державні органи та соціальні мережі зав'язків – найпоширеніші механізми, до яких вдаються для вирішення проблем, що передбачають здійснення правосуддя. Такі процеси мають дуже велике значення для системи

правосуддя, тому що вони відбуваються у «тіні закону». Існує дуже тісний зв'язок між ефективністю роботи органів правосуддя та правосуддям і об'єктивністю, які проявляються на інших шляхах до правосуддя. Якщо суди сприймаються доступними та чесними, то громадяни керуватимуться строгішими критеріями, визначаючи об'єктивність процесів правосуддя за межами судів. Вони також використовуватимуть суди у якості формальних та неформальних механізмів оскарження, коли стикатимуться з несправедливістю.



ВІДОБРАЖЕННЯ ШЛЯХІВ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ ДО ПРАВОСУДДЯ

6



Жінки частіше звертаються зі своїми проблемами до родичів, сусідів, центральних та місцевих органів влади. Чоловіки, намагаючись вирішити проблему, частіше звертаються до протилежної сторони.

Шлях до правосуддя	%
Інший механізм урегулювання спору	20.2
Особисто звернувся (-лася) до протилежної сторони	18.1
Сам (сама) вжив іншого заходу	10.9
Родичі	7.7
Державні органи, крім міліції	6.7
Міліція	5.6
Друзі	5.3
Орган самоуправління	5.2
Приватний юрист	3.9
Юридична консультація	3.7
Сусіди	3.5
Суд	2.8
Колега	2.0



6

Потреби у правосудді – досвід проходження шляхів до правосуддя



Люди, які переживають проблеми, що передбачають здійснення правосуддя, тратять, в середньому, 9 000 грн на своїх шляхах до правосуддя. ВПО доводиться витратити майже вдвічі більше, ніж основному населенню – 17 000 гривень! Також існує суттєва різниця в затратах сільського та міського населення. Люди, котрі живуть в містах, тратять, в середньому, 10 000 гривень, щоб добитись правосуддя, в той час, як затрати сільських жителів складають 5 300 грн

Проходження шляху до правосуддя коштує часу. Вирішення проблеми займає, в середньому, 152 години. Земельні питання, житлові та сімейні проблеми коштують набагато більше часу. Мешканцям міст доводиться тратити набагато більше часу, ніж жителям сільської місцевості.

На рисунку зображено всі шляхи правосуддя, до яких вдаються люди в Україні для вирішення своїх проблем. З першого погляду можна зробити кілька висновків:

- На шляхах до правосуддя в Україні можливі суттєві вдосконалення: тільки за одним критерієм (затрата грошей) показник перевищує позначку 4.
- ТП проходження шляхом до правосуддя пов'язане зі стресом та емоційним виснаженням. Для багатьох шляхів до правосуддя

характерна найнижча оцінка з точки зору стресового навантаження та негативних емоцій.

- Якість алгоритму дій доступного шляху до правосуддя виявляється нижчим за якість наслідку.

Люди, які відносять себе до ВПО переживають правосуддя інакше. Вони дають вищу оцінку якості наслідків процесів правосуддя, але їм доводилось значно більше заплатити, щоб добитись правосуддя.

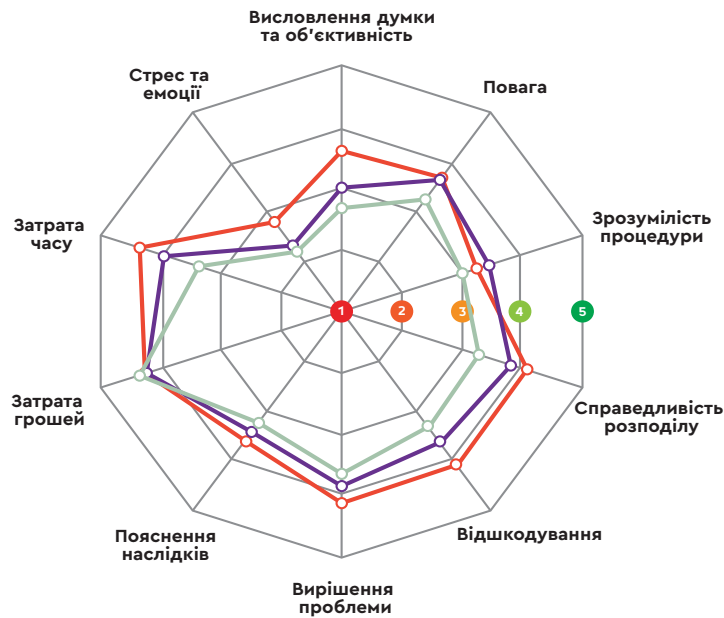
ВІДОБРАЖЕННЯ ШЛЯХІВ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ ДО ПРАВОСУДДЯ

6

Шляхи до правосуддя в залежності від проблеми

3 найпоширеніші потреби у правосудді

- Споживчі питання
- Соцзабезпечення
- Трудові спори

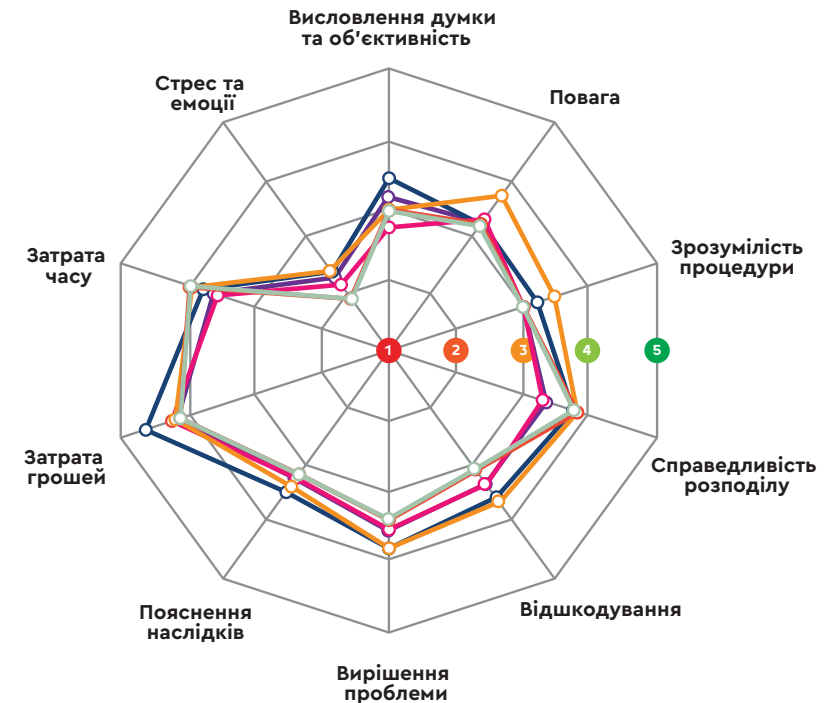


На думку користувачів правосуддя, в залежності від проблеми, ефективність шляхів до правосуддя суттєво відрізняється. У випадку проблем споживачів, користувачі правосуддя дають відносно високу оцінку якості процесу і якості наслідку. Шляхи правосуддя щодо правових проблем, характерних

для ВПО також мають позитивну оцінку у порівнянні з іншими правовими проблемами. З іншої сторони, користувачі правосуддя залишаються досить незадоволеними якістю процесів, передбачених для вирішення випадків корупції, трудових спорів та скаргами на державні послуги.

5 найпоширеніших потреб у правосудді

- Сусіди
- Трудові спори
- Споживчі питання
- Соцзабезпечення
- Злочин



Найнижчу оцінку мають наслідки шляхів до правосуддя, пов'язані з випадками корупції, державних послуг та проблем, пов'язаних з дітьми. Це свідчить про те, що люди, котрі проходять через такі

процеси залишаються, загалом, незадоволеними тим, яким чином процеси урегулювання спорів вирішують ці проблеми.

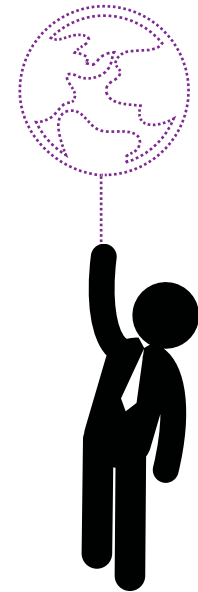
ВІДОБРАЖЕННЯ ШЛЯХІВ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ ДО ПРАВОСУДДЯ

6



Процеси, налагоджені професійними виконавцями послуг правосуддя загалом сприймаються як більш процедурно об'єктивні, але однозначно й коштують більше з точки зору поточних витрат.

Власна дія пов'язується з кращою якістю наслідку/результату. Такий взаємозв'язок потрібно глибше дослідити, щоб зрозуміти роль факторів, таких як тип проблеми, взаємозв'язок між сторонами, їх очікування, специфіка наслідку і т.д.





7

Відкриття даних
щодо спірних
питань між
сусідами

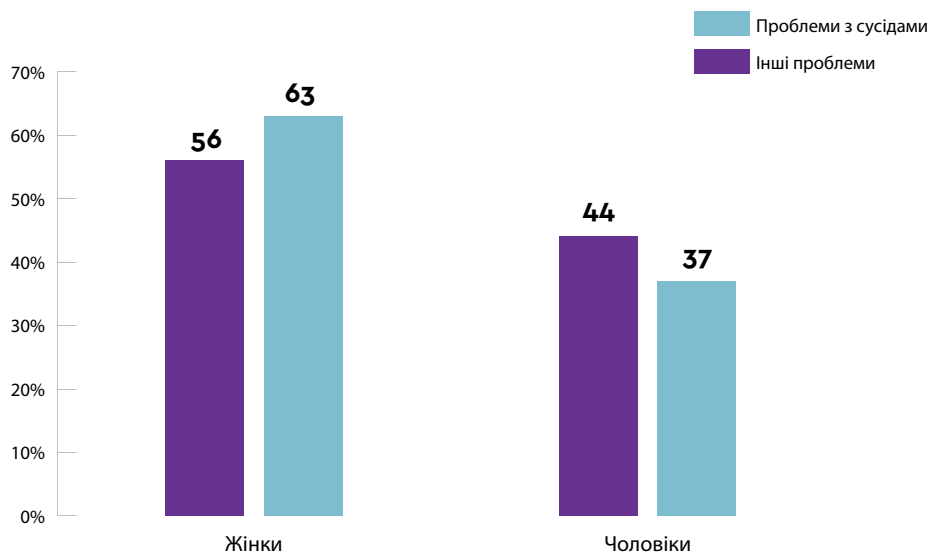


ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ЩОДО СПІРНИХ ПИТАНЬ МІЖ СУСІДАМИ

7

Поширеність проблем між сусідами

Майже 5% людей в Україні пережили одну чи більше проблем зі своїми сусідами за останні 4 роки. Особливо у людей молодшого віку (до 25) та людей старшого віку (56 та старші) виникають проблеми з сусідами. Крім того, жінки частіше, ніж чоловіки, переживають проблеми з сусідами. Проблеми з сусідами трапляються вдвічі частіше в містах (6%), ніж у сільській місцевості (3%).



Типи проблем з сусідами

Більше третини (38%) проблем з сусідами стосуються постійного та надмірного шуму.

Також причиною проблем часто називають неналежну утилізацію сміття (20%) та інші проблеми з сусідами (17%). Чоловіки стикаються з погрозами, переслідуванням та/чи жорстокою поведінкою зі сторони сусідів частіше (12%), ніж жінки (9%) та люди старшого віку (12% людей у віці 56 років та старші у порівнянні з 8.5% серед людей у віці від 18 до 25).



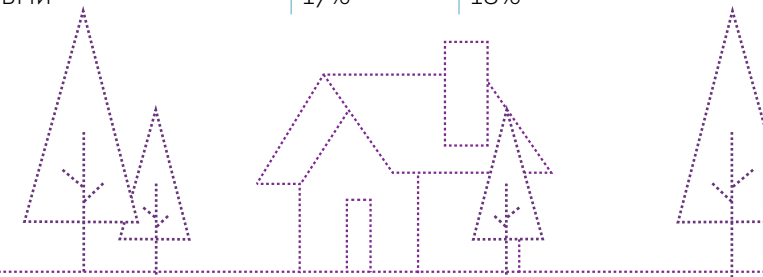
ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ЩОДО СПІРНИХ ПИТАНЬ МІЖ СУСІДАМИ

7

Надмірний шум від сусідів як особлива проблема міського середовища

Проблеми з сусідами мешканців міст відрізняються від проблем з сусідами серед мешканців села. У міському середовищі майже половина (47%) проблем з сусідами стаються через постійний та надмірний шум, у сільській місцевості такий показник зводиться до 17%. У сільській місцевості поширеніші погрози, залякування чи жорстока поведінка зі сторони сусідів (15% та 8%), а також неналежна утилізація сміття (35% та 14%).

	Місто	Село
Постійний та надмірний шум	47%	17%
Погрози, залякування чи жорстока поведінка зі сторони сусідів	8%	15%
Відмова оплачувати комунальне обслуговування	1%	2%
Неналежна утилізація сміття	14%	35%
Пошкодження власності	9%	10%
Безпорядок, створений дітьми на прилеглий території	4%	2%
Інші проблеми з дітьми	17%	18%



ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ЩОДО СПІРНИХ ПИТАНЬ МІЖ СУСІДАМИ

7

Наслідки проблем з сусідами

Проблеми людей з сусідами позначаються, в основному, на їх стосунках (41%) у порівнянні з 15% людей, у котрих інші проблеми. Також більше, ніж чверть (29%) втрачають час через проблему, однак не так часто, як люди з іншими проблемами (45%). 18% людей переживають випадки вандалізму в результаті проблем з сусідами у порівнянні з тільки 11% людей, котрі стикаються з іншими проблемами.

- 1% Втрата роботи
- 3% Тілесні ушкодження
- 4% Жорстокість по відношенню до мене
- 6% Втрата доходів
- 14% Захворювання від стресу
- 18% Вандалізм по відношенню до мене
- 29% Втрата часу
- 41% Проблема зі стосунками



ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ЩОДО СПІРНИХ ПИТАНЬ МІЖ СУСІДАМИ

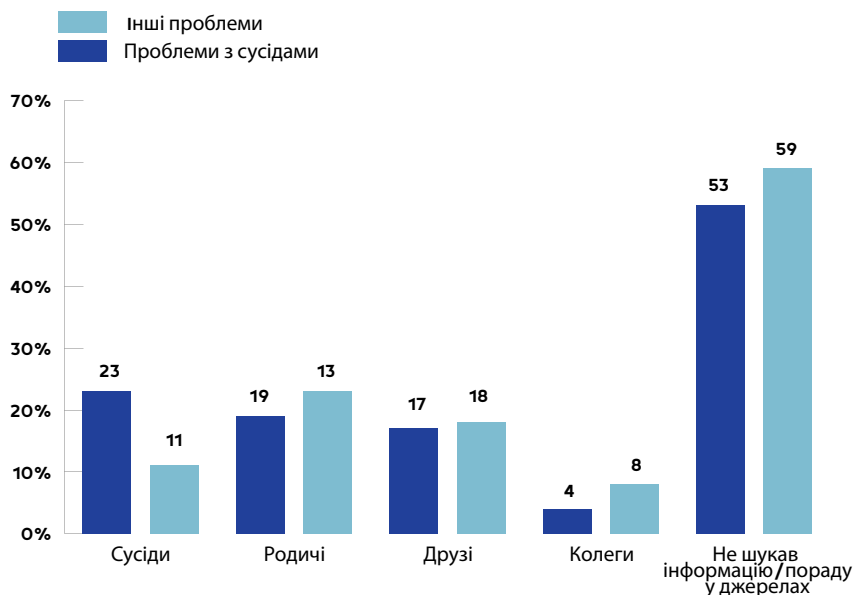
7

Неформальні джерела інформації/поради

Люди, котрі мають проблеми з сусідами не так часто звертаються до неформальних джерел інформації та поради як ті, хто мають інші проблеми. Майже чверть (23%) звертаються до своїх сусідів, коли мають проблеми з сусідами у порівнянні з тільки 11% людей, котрі мають інші проблеми. Більше, ніж половина (53%) не звертаються до жодних

неформальних джерел інформації.

Мешканці сільської місцевості особливо часто звертаються до неформальних джерел інформації, вони звертаються до друзів частіше, ніж люди міського середовища (21% та 16%), а також до своїх колег (6% та 3%).



Офіційні джерела інформації/поради

Люди, котрі мають проблеми з сусідами звертаються до міліції частіше (22%), ніж ті, хто мають інші проблеми (9%).

Вони також частіше звертаються до місцевої влади (14%), ніж люди, котрі мають інші проблеми (10%).

Міські мешканці звертаються до міліції набагато частіше (23%), ніж сільські (16%).

Мешканці села швидше звернуться до місцевої влади (26%), ніж мешканці міста 8%.

	Проблеми з сусідами	Інші проблеми
Міліція	22%	9%
Місцевий уряд	14%	10%
Інший, ніж міліція державний орган	6%	15%
Юридична консультація	6%	6%
ГО	3%	4%
Приватний юрист	3%	6%
Орган державного захисту	1%	4%
Релігійна організація	0%	1%
Працедавець	0%	2%
Інші	3%	5%
Не шукав(-ла) інформацію та пораду у цих джерелах	59%	55%

ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ЩОДО СПІРНИХ ПИТАНЬ МІЖ СУСІДАМИ

7

Перешкоди у пошуку інформації/поради

Люди, котрі мають проблеми з сусідами, менше вдаються до пошуку інформації чи поради, бо не вважають суть проблеми важливою (10%), ніж ті, у котрих інші проблеми. Такі люди частіше (12%) схильні вважати, що у випадку їх проблеми нічого не можна було зробити, ніж люди з іншими проблемами (15%). 5% людей, котрі мали проблеми з сусідами, не знали, що робити,

щоб отримати інформацію або пораду, і відсоток таких людей набагато нижчий за відсоток тих людей, котрі мали інші проблеми (9%). Однак цей показник стрімко зростає серед сільського населення (4%) у порівнянні з міським (8%). Мешканці міста частіше (14%) вважають, що нічого на можливо було зробити у порівнянні з сільськими мешканцями (8%).

	Проблеми з сусідами	Інші проблеми
Не вважав (-ла), що інформація чи порада могли б допомогти у моїй ситуації	23%	22%
Вважав (-ла), що нічого неможливо зробити	12%	15%
Суть проблеми була не важлива	10%	5%
Не мав часу шукати інформацію чи пораду	9%	6%
Не знав (-ла), що робити, щоб отримати інформацію та пораду	5%	9%
Не було коштів для інформації чи поради	3%	6%
Був (була) надто наляканий (-на) шукати інформацію	3%	2%
Джерело інформації було надто далеко або важко доступним	1%	1%
Інше	5%	6%
Важко сказати	3%	3%

Найефективніші шляхи до правосуддя

Серед людей, котрі мають проблеми з сусідами найчастіше (24%) згадується безпосереднє звернення до протилежної сторони, як найефективніший шлях до правосуддя. Також часто згадуються звернення до міліція (15%) та до сусідів (11%). Звернення до державних органів серед людей, котрі мають проблеми з сусідами вважається менш ефективним шляхом до правосуддя, ніж серед людей з іншими проблемами.

	Сусіди	Інші проблеми
Contacted the other party myself	24%	17%
Міліція	15%	5%
Інше	12%	21%
Сусіди	11%	3%
Сам (сама) вдалася до іншої дії	11%	11%
Орган самоврядування	9%	5%
Родичі	7%	8%
Друзі	4%	5%
Інші, ніж міліція державні органи	2%	7%
Колеги	1%	2%
Приватний юрист	1%	4%
Суд	1%	3%
Юридична консультація	1%	4%
Державний захист	1%	2%
Релігійна організація\лідери	1%	0%
Звернувся (-лася) до протилежної сторони через друзів\сусідів\колег	1%	1%
Працедавець	0%	1%
Звернувся (-лася) до протилежної сторони через родичів	0%	1%

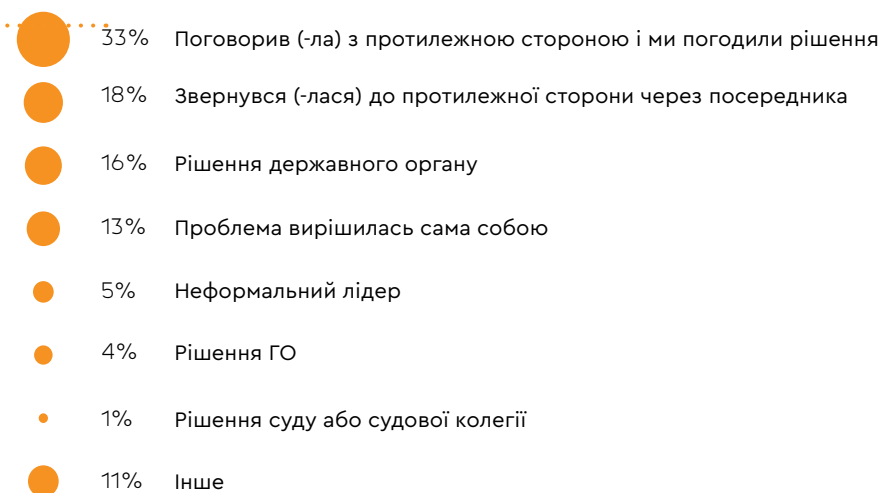
ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ЩОДО СПІРНИХ ПИТАНЬ МІЖ СУСІДАМИ

7

Урегулювання спірних питань

64% людей, котрі мають проблеми з сусідами повідомляють про один або більше шляхів до правосуддя. Це означає, що 36% людей, котрі мають проблеми з сусідами не вживають жодних заходів для вирішення своєї проблеми. Для майже третини (29%), котрі ініціювали один або більше шляхів до правосуддя, проблема була повністю вирішена, 32% вважають, що в майбутньому їх проблема буде вирішена. Майже чверть (24%) кажуть, що не вживають ніяких заходів для вирішення проблеми.

Серед людей, у котрих проблема була (частково) вирішена, у більшості випадків (33%) це стало можливим після розмови з протилежною стороною та досягнення консенсусу. 18% опитуваних розмовляли з протилежною стороною через посередника, а 16% досягли вирішення питання через рішення державного органу. Цікаво, що 13% випадків вирішених проблем вирішувались самі по собі. Тільки 1% вирішених проблем з сусідами пройшли через рішення суду чи судового органу.



ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ЩОДО СПІРНИХ ПИТАНЬ МІЖ СУСІДАМИ

7

Шляхи до правосуддя у випадках проблем з сусідами

Люди, котрі потребують правосуддя для вирішення проблем з сусідами скоріш за все переживають великий стрес вже через саму проблему, оскільки вона впливає на їх щоденне життя. Люди, котрі мають проблеми з сусідами, повідомляють про те, що переживають додаткове напруження та емоції через сам процес пошуку правосуддя. Українці, котрі мають проблеми з сусідами чітко висловлюють потребу у більшому висловленні думки та залученні до процесів здійснення правосуддя.

Вони достатньо задоволені глибиною вирішення своєї проблеми за допомогою процесу здійснення правосуддя.





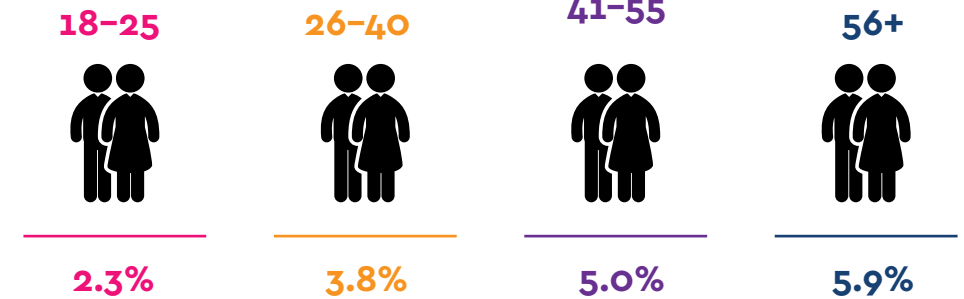
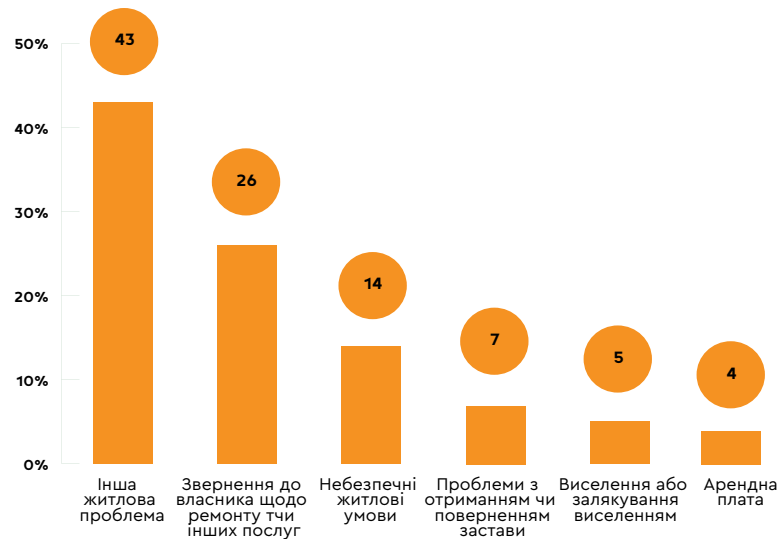
8

**Відкриття даних
щодо спірних
житлових питань**

ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ЩОДО СПІРНИХ ЖИТЛОВИХ ПИТАНЬ

8

Фактор статі та віку



Майже кожен десятий опитаний українець повідомив про пережитий за останні 4 роки досвід житлової проблеми. Серед проблем, які респонденти називали найсуттєвішими, житлові проблеми посідають шосте місце серед найпоширеніших категорій потреб у правосудді. Однак житлові проблеми набагато частіше мають місце

серед міського населення. Одинадцять відсотків усіх міських респондентів, котрі повідомляли про проблеми, сказали, що найважчою була житлова проблема. Для сільського населення відсоток поширеності житлових проблем суттєво нижчий – 4.3%.

Жінки набагато частіше, ніж чоловіки переживають досвід житлових проблем. Приблизно 2/3 усіх опитаних, котрі згадували про житлову проблему, становлять жінки. Фактор віку також грає роль у поширеності житлових проблем. Кількість випадків житлових проблем з віком зростає. Громадяни старшого віку (56+) вдвічі частіше повідомляють про житлові проблеми, ніж респонденти молодшого віку.

ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ЩОДО СПІРНИХ ЖИТЛОВИХ ПИТАНЬ

8

Житлові проблеми спів-виникають з іншими потребами у правосудді

Люди, котрі переживали житлові проблеми стикались також з іншими проблемами

Проблеми споживачів
Спори з сусідами
Працевлаштування
Земельні питання та нерухомість
Соціальне забезпечення



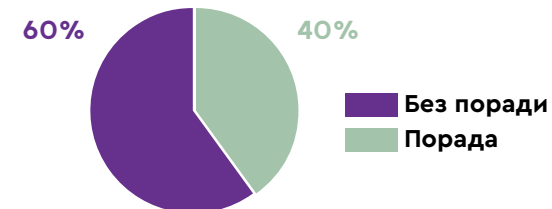
Наслідки житлових проблем :

Втрата часу – 44%
Вандалізм – 23%
Втрата заробітку – 18%
Захворювання через стрес – 16%

Який є інша сторона:

Державний орган – 44%
Приватна компанія – 25%
Сусіди – 4.3%
Член родини – 4%

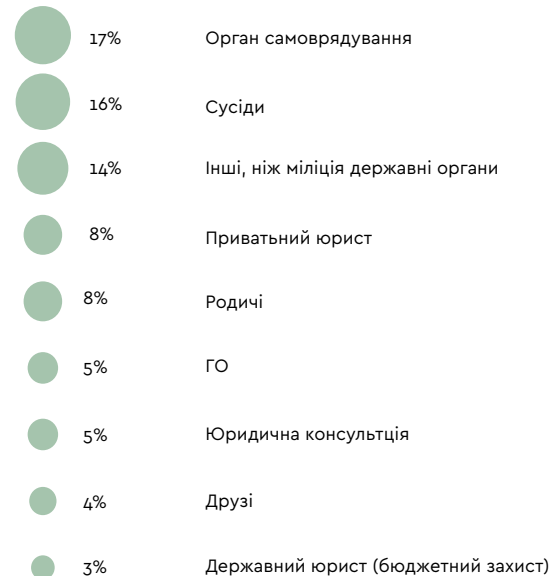
Інформація та порада



Більше половини респондентів, котрі стикнулись з юридичними проблемами у житлових питаннях не звертались за юридичною інформацією та порадою. Більшість (36%) не вірили, що пошук відповідної інформації міг би їм допомогти. Інші не вірили, що щось можна було зробити (25%). Кожний шостий опитаний, котрий мав житлову проблему, не знав де можна знайти інформацію та пораду.

Щоб вирішити свою житлову проблему, люди звертались, в середньому, до 1.6 джерел інформації та поради. Найпопулярнішими джерелами інформації та поради, до яких звертаються є сусіди, органи управління громади та інші державні органи. Щодо пасивних джерел інформації, 38% людей робили пошуки в інтернеті або в друкованих засобах інформації.

джерела поради



ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ЩОДО СПІРНИХ ЖИТЛОВИХ ПИТАНЬ

8

Шляхи до правосуддя – дії людей у вирішенні житлових проблем

Чому багато людей не діють, щоб вирішити свої житлові проблеми?

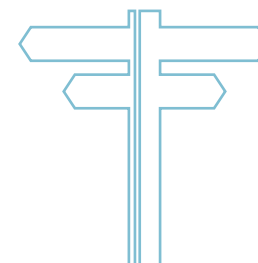
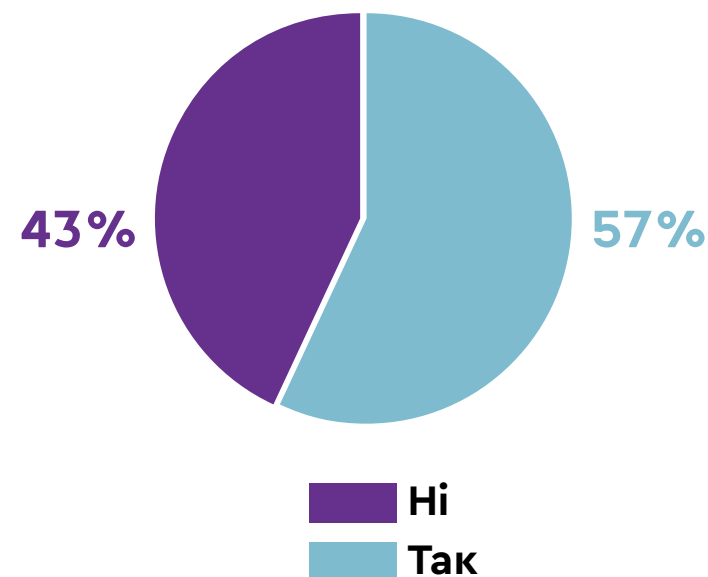
- Багато хто не впевнений у своїх здібностях, щоб вирішити проблему
- Брак знань про те, що саме треба зробити
- Перешкода часу
- Проблема не сприймалась як серйозна

57% людей, котрі стикались з житловою проблемою намагались вирішити її через , певною мірою, формальні та неформальні шляхи до правосуддя. Ті, хто щось робив вдавались, в середньому, до 2.3 засобів. Це означає, що згадані люди фігурують у різних джерелах урегулювання спорів.

Найпоширеніші кроки:

- Звертались до протилежної сторони (44% респондентів, котрі щось робили, коли мали житлову проблему)
- Попросили сусіда втрутитися (33%)
- Винесли проблему на розгляд уряду громади (29%)
- Звернулись до державного органу (26%)
- Звернулись до протилежної сторони через соціальну мережу зав'язків (15%)

Чи звертались Ви з проблемою до однієї чи більше юрисдикцій урегулювання спору?



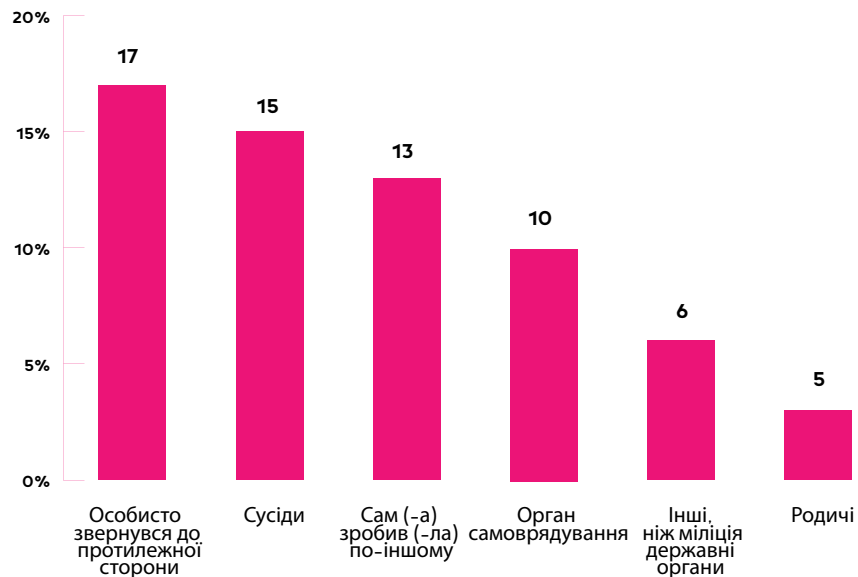
ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ЩОДО СПІРНИХ ЖИТЛОВИХ ПИТАНЬ

8

Найнефективніші шляхи правосуддя у випадках житлових проблем

Ми спитали респондентів про те, який з механізмів урегулювання спорів був найнефективнішим у ході вирішення їх житлових проблем. Найпопулярнішим методом є звернення до протилежної сторони, за яким іде залучення сусідів. До місцевих чи інших державних органів українці звертаються відносно зрідка, коли вирішують свої житлові проблеми. Юристи та суди дуже зрідка залучаються до вирішення такого типу спорів.

Найнефективніші маршрути до правосуддя



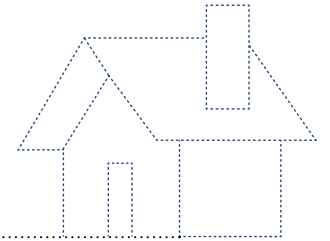
Тільки 17% житлових проблем вважаються вирішеними



ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ЩОДО СПІРНИХ ЖИТЛОВИХ ПИТАНЬ

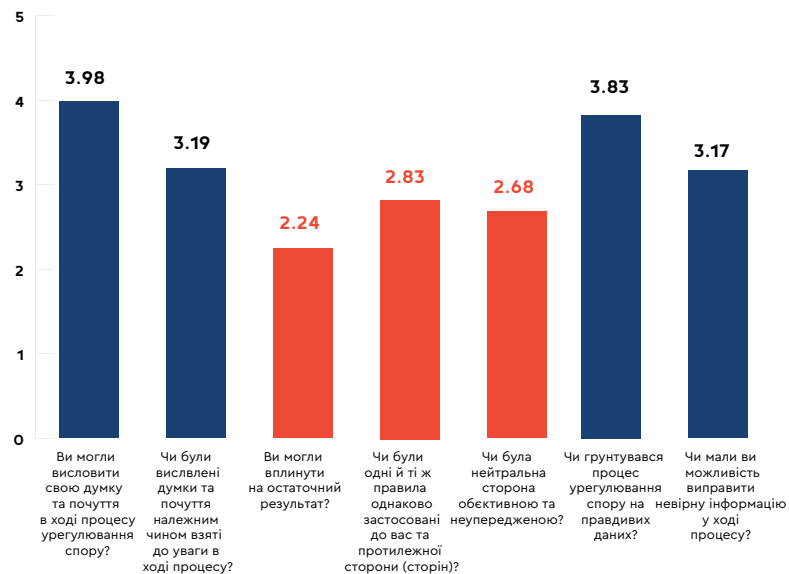
8

Вартість та якість шляхів правосуддя у випадках житлових проблем



Вирішення житлових проблем пов'язане з великим стресовим та емоційним навантаженням. Показники за усіма іншими критеріями правосуддя та вартості відносно низькі за винятком коштів, які люди затрачають особисто. Опитувані вважають, що в рамках існуючих процесів вирішення житлових проблем процедурна сторона правосуддя є неадекватною. Особливу

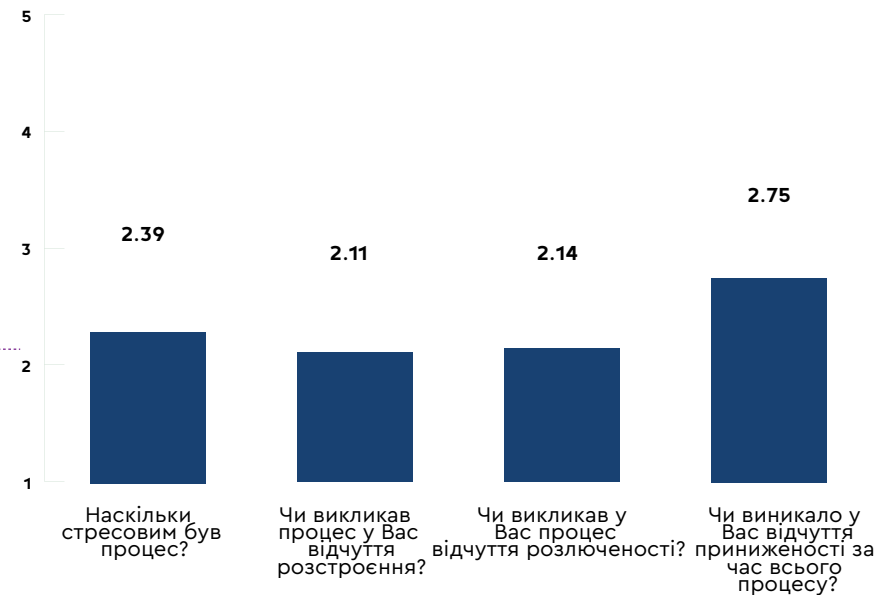
увагу звертають на себе заяви опитуваних про те, що вони почувались неспроможними вплинути на результат на завершальному етапі процесу. Вони також вважали, що до них та протилежної сторони застосовувались не ті ж самі правила. Це важливі складові сприйняття людьми якості згаданої процедури.



ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ЩОДО СПІРНИХ ЖИТЛОВИХ ПИТАНЬ

8

Стрес та негативні емоції

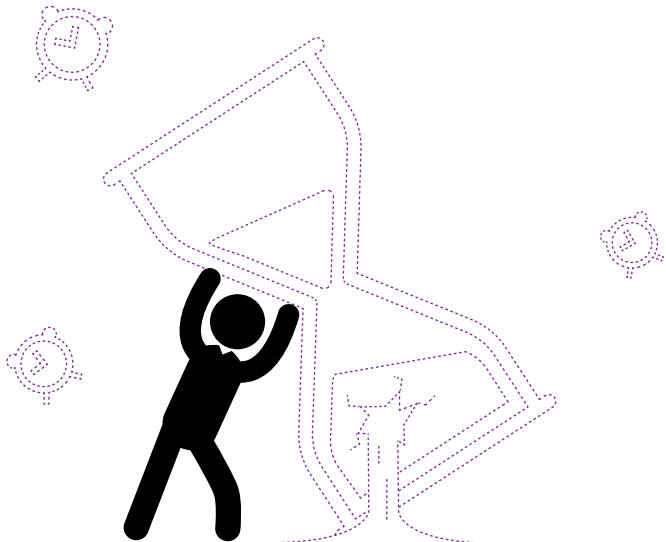


Серед усіх критеріїв оцінки шляхів правосуддя для вирішення житлових проблем найнижчі показники пов'язані зі стресом та емоціями. Процеси вирішення житлових конфліктів викликають значний стрес. Для людей це додаткове навантаження в уже й так стресовій ситуації.

Негативні емоції у ході процесу відіграють очевидно особливу роль. Користувачі правосуддя почуваються розстроєними та

розлюченими. Жінки вказують на набагато більший стрес та негативні емоції (нижчий показник за нашою шкалою), ніж чоловіки.

ВПО також переживають сильніше стресове навантаження у вирішенні житлових проблем. Вони набагато вірогідніше стикаються з ускладненими та серйозними проблемами, ніж основне населення.



ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ЩОДО СПІРНИХ ЖИТЛОВИХ ПИТАНЬ

8

Висновки щодо житлових проблем - ВИСНОВОК

Громадянам України потрібен захист закону, щоб гарантувати безпечні та придатні для життя умови проживання. Житлові спори та конфлікти неабияк впливають на щоденне життя. Майже половина опитаних, котрі стикались з житловою проблемою, сказали, що вона серйозним чином вплинула на них. Це призводить до стресу, розладу здоров'я, низького рівня умов проживання та нижчого рівня якості життя загалом.

Для вирішення житлових проблем існує небагато шляхів до правосуддя, якими люди можуть скористатися. Брак відчуття правової озброєності є основною причиною занедбання житлових проблем. Люди почуваються невпевненими в тому, що можуть застосувати закон для вирішення своїх проблем.

Ті, хто вдаються до певних шляхів до правосуддя, вказують на дуже високі моральні збитки

з точки зору стресу та емоцій. Очевидним є те, що існуючі процеси правосуддя можна вдосконалити таким чином, щоб досвід їх проходження став менш стресовим та конфліктним. Багато чого можна покращити у частині процедурного правосуддя. Коли існують процеси правосуддя, до котрих залучена третя нейтральна сторона, то їх часто сприймають упередженими. Привертає увагу те, що користувачі правосуддя відчувають, що їх точка зору, вимоги та інтереси не матимуть суттєвого впливу на остаточний результат процедури правосуддя. Це неминуче провокує позбавлення громадянських прав та виникнення відчуття несправедливого відношення.

Користувачі правосуддя оцінюють отримані результати дещо вище, але все рівно існує багато чого, що потрібно покращити на шляхах до правосуддя для вирішення житлових проблем.





9

**Відкриття даних
про спірні
трудові питання**

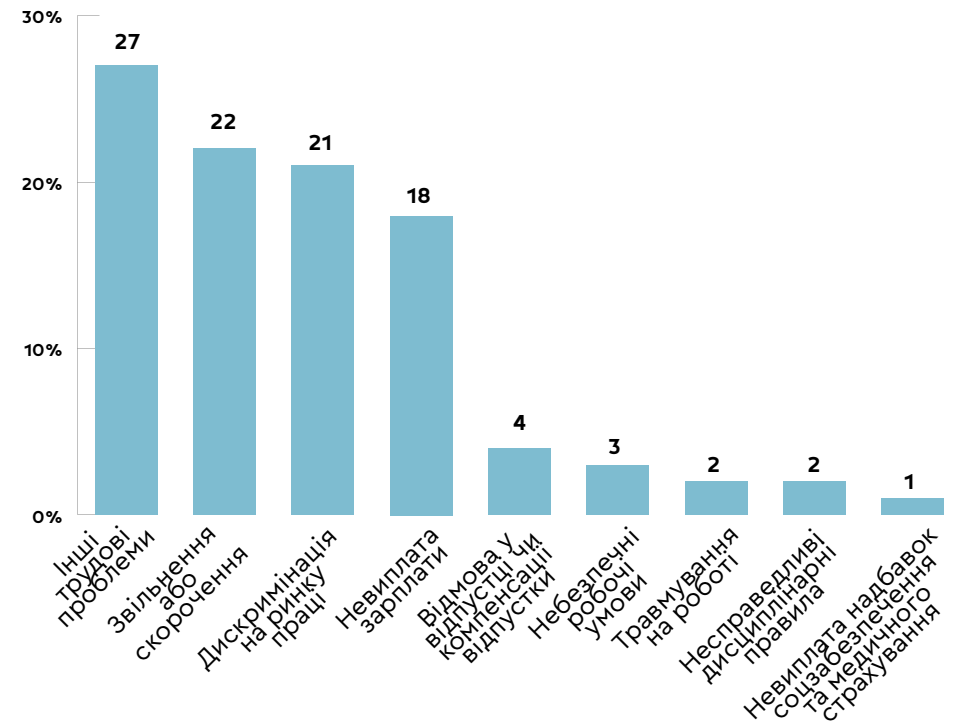
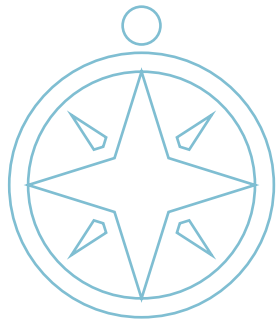
ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ПРО СПІРНІ ТРУДОВІ ПИТАННЯ

9

Типи трудових спорів

Більше, ніж 22% трудових спорів стосуються звільнення або скорочення. Також часто згадуються дискримінація на ринку праці (21%) та невиплата зарплат (18%). 27% проблем були віднесені до категорії "інші".

Майже дві третини тих, хто мають трудові спори володіють спеціалізованою середньою або вищою професійною освітою. 17% респондентів з такою проблемою – це фахові працівники, і майже третина на даний момент безробітні. Більше того, 27% з них не вистачає коштів на придбання базових товарів.

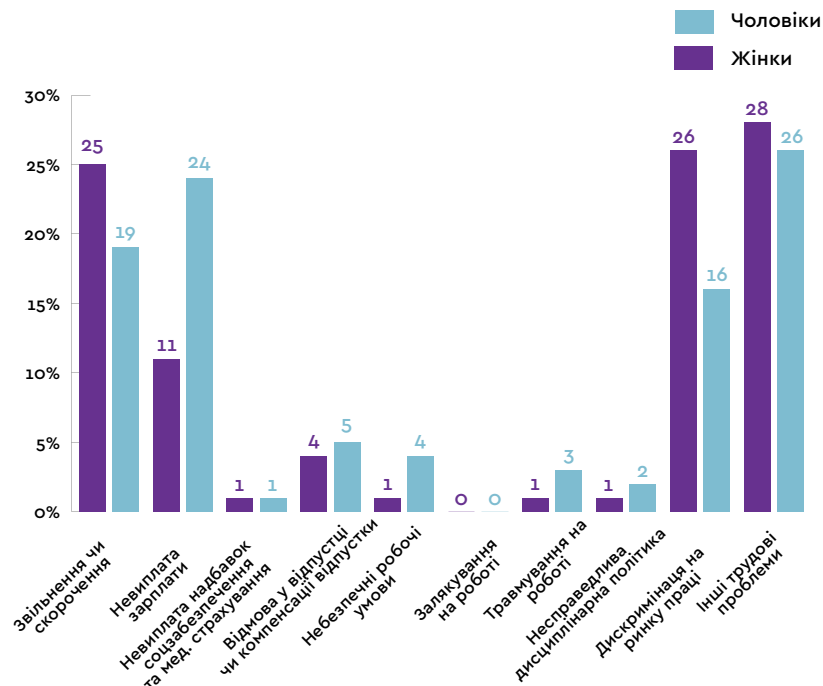


ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ПРО СПІРНІ ТРУДОВІ ПИТАННЯ

9

Різниця між проблемами, з яким стикаються чоловіки та жінки очевидна. Жінкам доводиться стикатися зі скороченням (25%) та дискримінацією на робочому місці (26%) частіше, ніж чоловікам. З іншої сторони, чоловікам доводиться мати справу з невивплатою зарплати частіше, ніж жінкам (24%). Конституція України та трудовий кодекс застерігають дискримінаційні прояви на расовій, релігійній, статевій,

етнічній тощо основі. Однак Міжнародна організація праці (МОП) стверджує, що в Україні залишається незавершеним вирішення питання гендерної політики та трудового права жінок. Інші випадки дискримінації стосуються віку. У відповідь на питання множинного вибору багато респондентів скаржилися, що їх вік був причиною відмови їм у роботі. Деякі скаржилися на те, що тих, кому за 40 постійно дискримінують.



Вплив трудових спорів на життя



Трудові проблеми дуже сильно впливали на життя респондентів (66%). Дані вказують також на те, що 71% жінок-респондентів відчували, що проблема мала неабиякий вплив на їх життя (у порівнянні з 62% чоловіків). Приблизно 70% пенсіонерів, фахових працівників та тих, хто на даний момент безробітні також констатують про дуже значний вплив проблеми.

з трудовими проблемами питання полягало у застосуванні своїх прав (58%). В цьому, скоріш за все, найчастіше вся суть проблеми, тому що на практиці трудове законодавство не застосовується.

Для більше, ніж половини людей

ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ПРО СПІРНІ ТРУДОВІ ПИТАННЯ

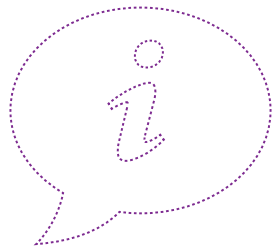
9

Джерела інформації/ поради

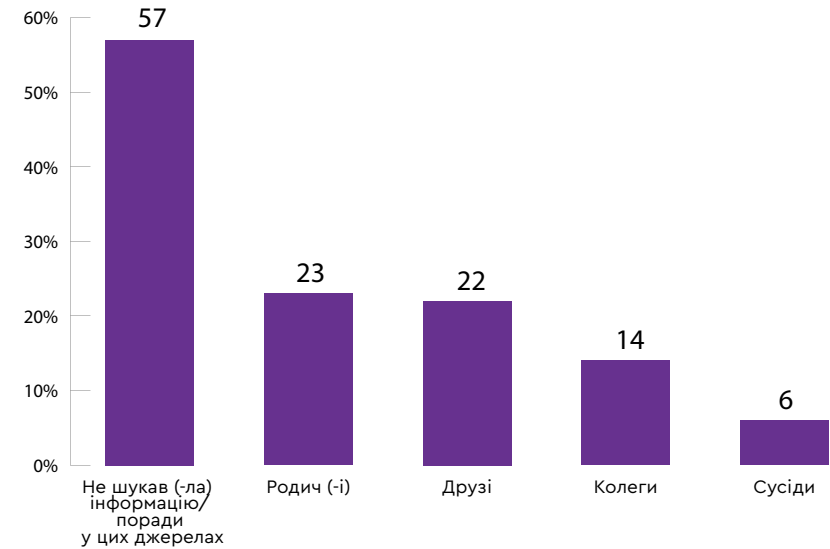
Найпопулярнішими джерелами інформації та поради є родичі, друзі та колеги (23-14%). Майже 13% респондентів зверталися до працевдавців та інших державних органів.

Майже 65% констатували, що не шукали інформації через офіційні установи (57% для неофіційних установ).

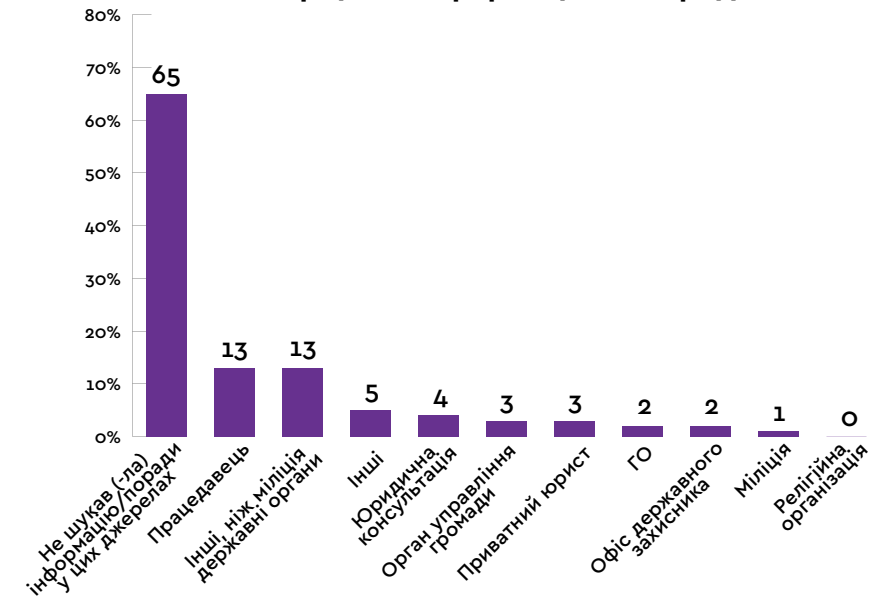
Дані вказують на те, що більшість людей з трудовими проблемами не вдавались до пошуку інформації та поради, бо не вірили, що це могло б допомогти (30%). Багато хто також не вірив, що можна було б хоч щось зробити (19%).



Неофіційна інформація та порада



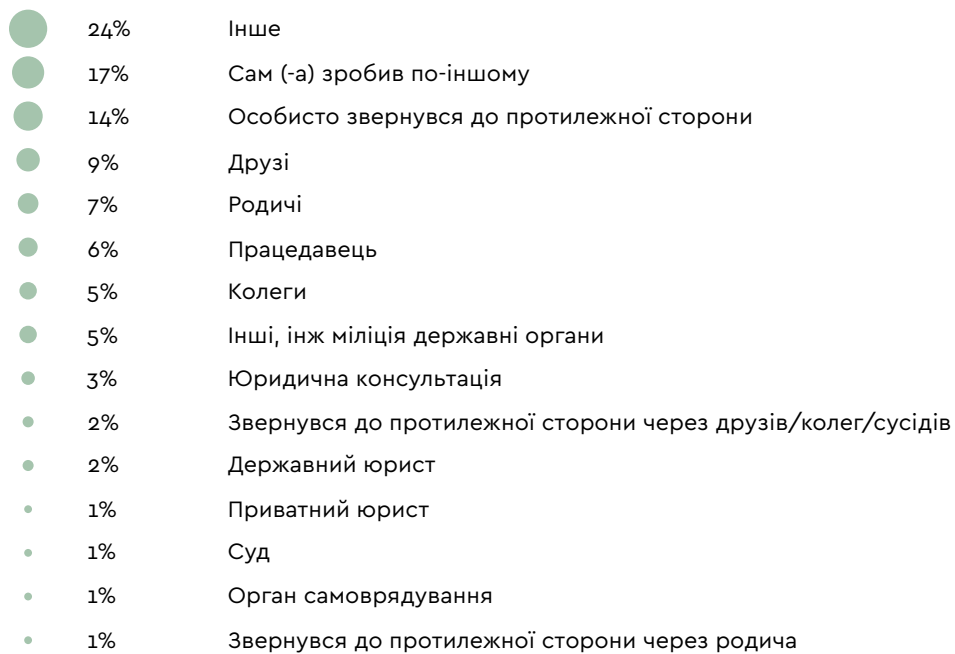
Офіційна інформація та порада



ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ПРО СПІРНІ ТРУДОВІ ПИТАННЯ

9

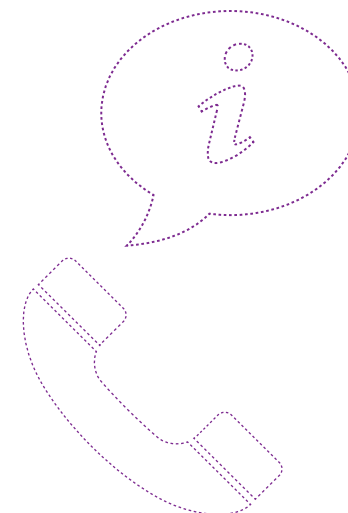
Який метод найбільше допоміг у вирішенні проблеми



Вжиття певної дії самостійно (17%) та звернення до протилежної сторони безпосередньо (14%) були найкориснішими методами у вирішенні проблеми.

24% респондентів зазначили, що якісь інші методи допомогли найбільше. Можна дозволити припущення, що професійні спілки чи Комісії з питань трудових спорів (КТС) відіграють важливу роль у вирішенні трудових спорів.

Майже 55% тих, хто мали трудову проблему не вчиняли жодних дій для пошуку рішення питання. Майже половина з них не вірили, що досягнуть позитивного результату.



ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ПРО СПІРНІ ТРУДОВІ ПИТАННЯ

9

Велике стресове та емоційне навантаження, пов'язане з трудовими проблемами переживають як жінки, так і чоловіки. Цікаво, що чоловіки вважають процеси трудових спорів менш об'єктивними з точки зору справедливості розподілу.

Основними проблемами трудових спорів є стрес та емоції. Такі критерії оцінки трудових проблем як зрозумілість процедури та висловлення думки і об'єктивність також мають низькі показники.

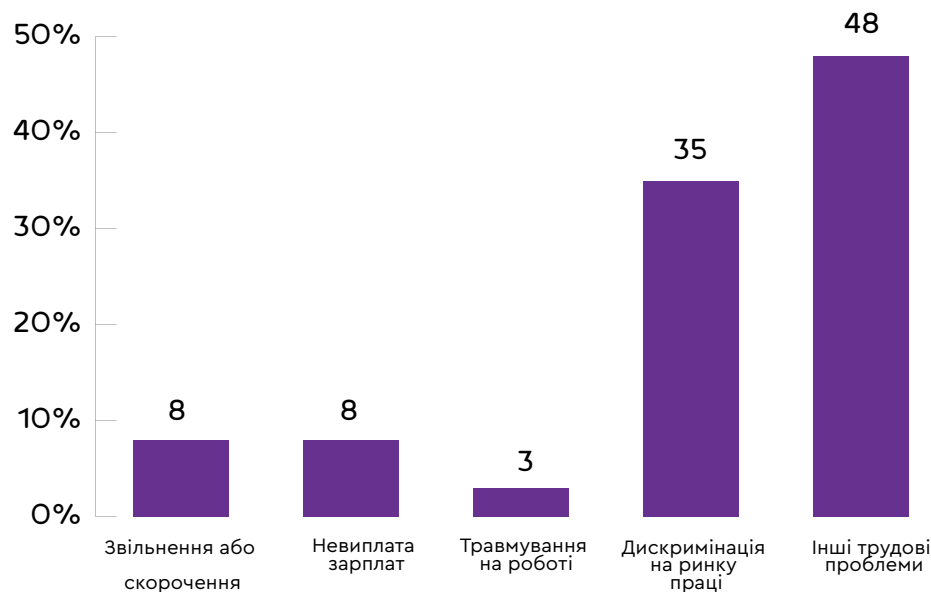


ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ПРО СПІРНІ ТРУДОВІ ПИТАННЯ

9

ВПО та трудові проблеми

Майже 10% ВПО повідомляють про проблему, пов'язану з трудовими питаннями. Найбільша проблема у цій категорії стосується дискримінації (35%). 48% респондентів повідомляють про інші трудові проблеми.



ВПО, яких ми опитали згадували або «інші джерела», або державні органи як найкорисніші джерела інформації та поради. Тим не менше, більшість опитаних загалом були дуже незадоволені інформацією, яку вони отримували. Подібна ситуація помітна і з урегулюванням проблем. Найкориснішими діями у вирішенні проблеми було вжиття якоїсь іншої дії (32%), звернення до державних органів (14%) та звернення до протилежної сторони самостійно (11%). В оцінці процесу урегулювання, який довелося пройти ВПО, найнижчі показники оцінки мають критерії стресу і емоцій та пояснення наслідків.

ВІДКРИТТЯ ДАНИХ ПРО СПІРНІ ТРУДОВІ ПИТАННЯ



Висновок

Для українців трудові спори, в основному, пов'язані з застосуванням їх трудових прав. Попри те, що трудове законодавство країни захищає працівника, він, насправді, стикається з дискримінацією та неналежним звільненням.

Половина респондентів, котрі стикаються з трудовою проблемою, не вдавались до пошуку будь-якого її вирішення тому, що не вірили у можливість досягнення позитивного результату. З цих самих причин багато хто навіть не намагався шукати інформацію чи пораду

(вони вважали, що це не допоможе). Більше того, тільки приблизно 18% трудових спорів досягають вирішення.

Наслідки цих проблем, як і у випадку багатьох інших проблем, неабиякі. Рівень стресового та емоційного навантаження на тих, хто вдається до пошуку вирішення проблеми високий. Дані вказують на те, що в процесах урегулювання трудових питань багато що потребує вдосконалення за такими критеріями, як висловлення думки та об'єктивність та зрозумілість процедури.

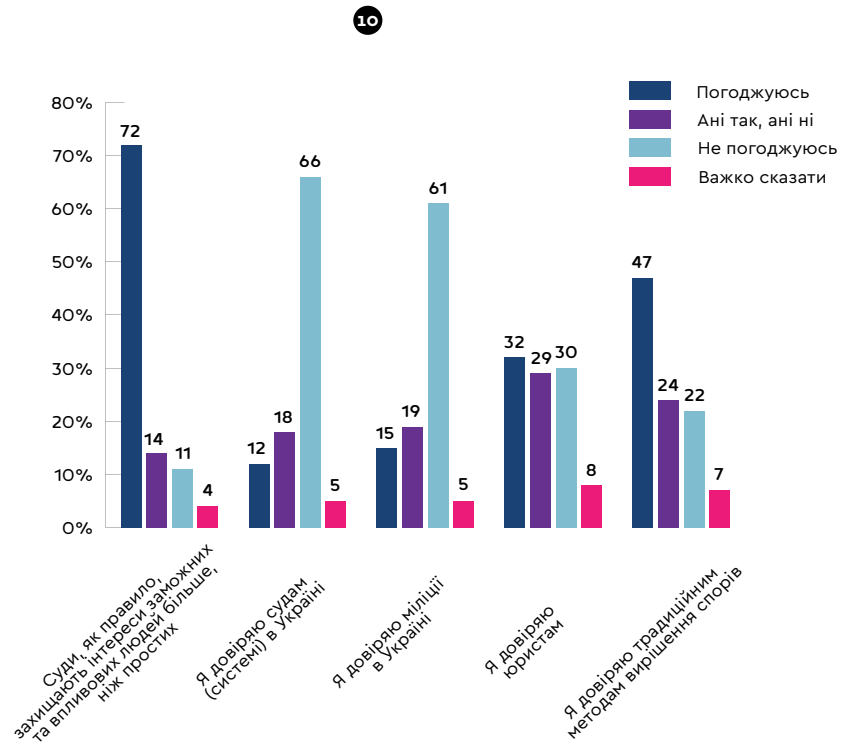




10

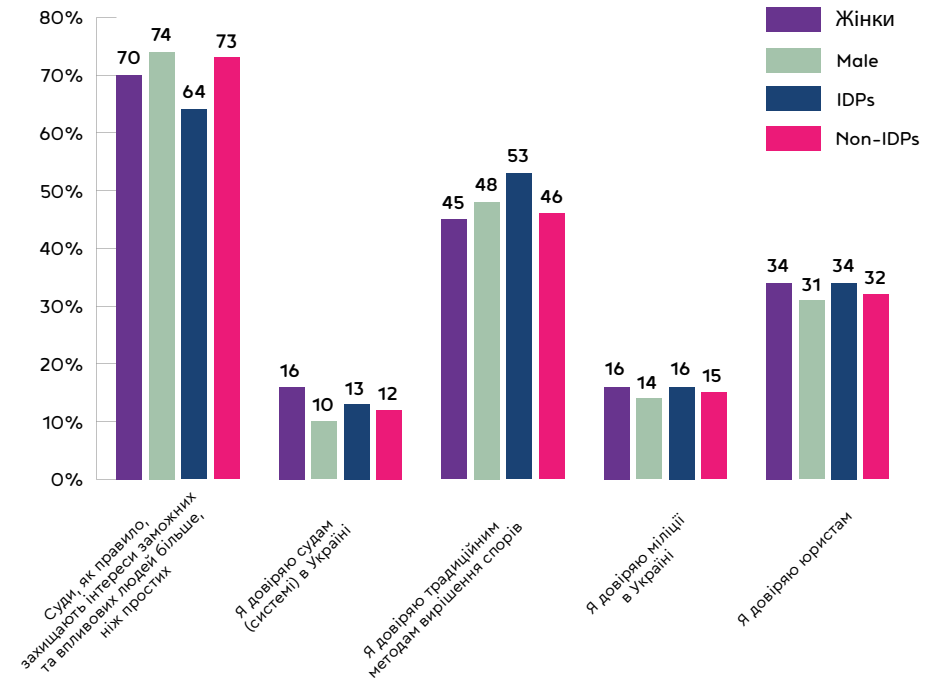
Довіра до
судових установ

ДОВІРА ДО СУДОВИХ УСТАНОВ



Найменше громадяни довіряють міліції та судам. 66% та відповідно 61% опитаних не погоджуються, що цим установам можна довіряти. Традиційні методи мають вищий показник довіри. 47% респондентів погоджуються з тим, що їм можна довіряти.

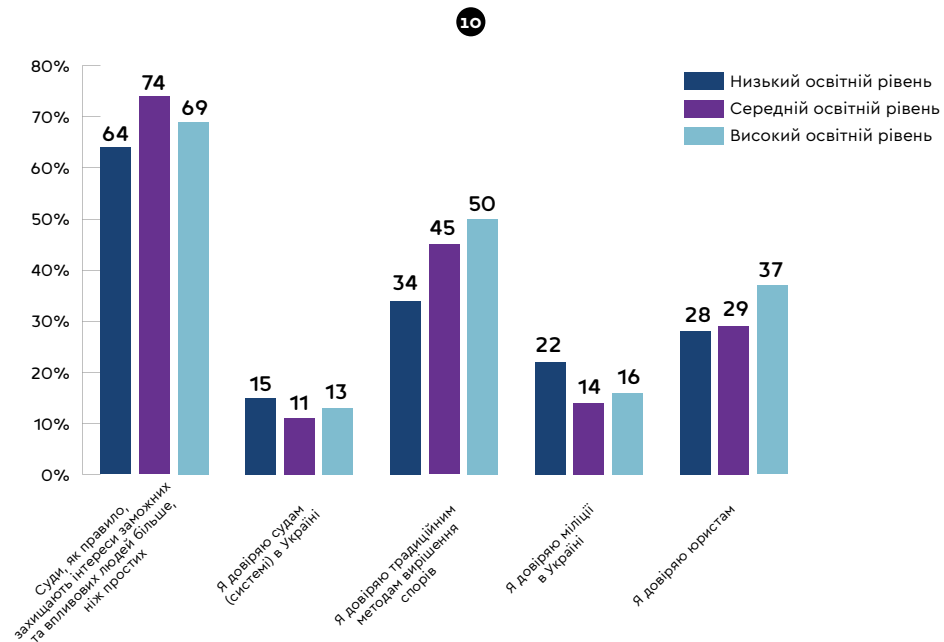
Показники залишаються низькими за різними демографічними характеристиками. Однак жінки дещо більше довіряють судам, міліції та юристам, ніж чоловіки (чоловіки більше довіряють перевіреним методам). З отриманих даних також можна зробити



висновок, що молодше покоління більше довіряє державним установам правосуддя, ніж старше покоління. Цікаво, що різниця між думками міського та сільського населення з цього приводу дуже незначна.

Звертає на себе увагу те, що ВПО дещо більше довіряють згаданим установам, ніж не ВПО. Перевірені методи завоювали високий рівень довіри серед ВПО (53%).

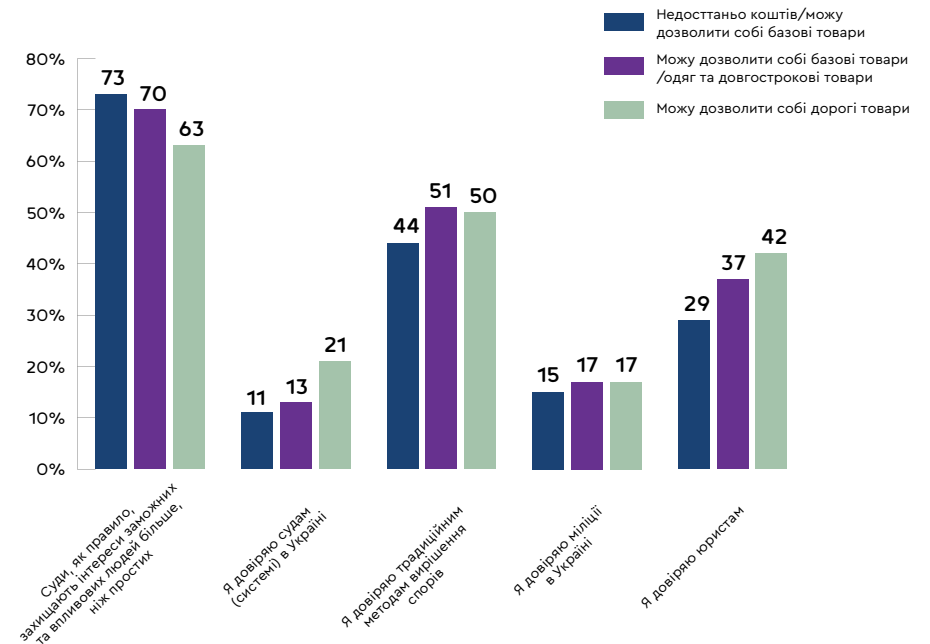
ДОВІРА ДО СУДОВИХ УСТАНОВ



Люди, котрі здобули освіту дещо більше довіряють юристам (37%) та традиційним методам (50%). Серед людей з початковим рівнем освіти більшу довіру викликає міліція (22%).

Фінансово заможніші люди загалом більше довіряють згаданим установам (21% судам та 42% юристам). Цікаво, що з них 63% погоджуються з тим, що суди захищають інтереси багатих людей. Серед менш заможних такої ж думки притримуються 73%.

Більше того, ті, чия проблема стосується корупції, державних органів, ВПО та соціального забезпечення найменше довіряють судам (2-9%) та міліції (7-12%). Думка тих людей, котрі постраждали від скоєння злочину не дуже відрізняється від думки тих, хто не постраждав



(постраждалі дещо більше довіряють традиційним методам (52% та 46% відповідно)). Дані вказують на те, що ті, хто знайшли вихід з проблемної ситуації більше довіряють судам та юристам. Ті, хто не змогли вирішити свою проблему більше схильні вважати, що суди діють упереджено (73% та 56% відповідно тих, хто вирішив проблему).

Ті люди, котрі виявили для себе суди найкориснішими для вирішення своїх проблем також висловлюють більше довіри судовій системі (37%), а також найменш згідні з твердженням про упередженість судів. Ті, для кого міліція чи юрист стали найкориснішими у вирішенні їх проблем, також висловлюють більше довіри згаданим установам.

ДОВІРА ДО СУДОВИХ УСТАНОВ

10

Висновок



Соціологічне дослідження показує, що довіра до державних установ є важливою складовою їх ефективності. Таким чином, довіра до судових установ є обов'язковим фактором ефективності судової системи. Інформація у цій частині вказує на те, що в Україні рівень довіри до державних установ загалом дуже низький. Попри деякі явні розбіжності між групами, де певні з них висловлюють більше довіри, ніж інші, у більшості респондентів відсутня довіра до офіційної судової системи (суди та міліція). З огляду на події на Майдані, зусиллями різноманітних організацій реалізуються нові ініціативи та стратегії, щоб підвищити рівень довіри громадськості, і тільки з часом можна буде оцінити роль їх впливу.

Позитивною стороною отриманих даних є рівень довіри до юристів та традиційних методів урегулювання спорів, який є вищим за рівень довіри до судів та міліції. Майже половина респондентів продовжують довіряти цим традиційним установам. Соціально вразливі групи, такі як постраждалі від скоєння злочину та ВПО навіть більше довіряють цим установам.





11

Ставлення до
примирення



СТАВЛЕННЯ ДО ПРИМИРЕННЯ

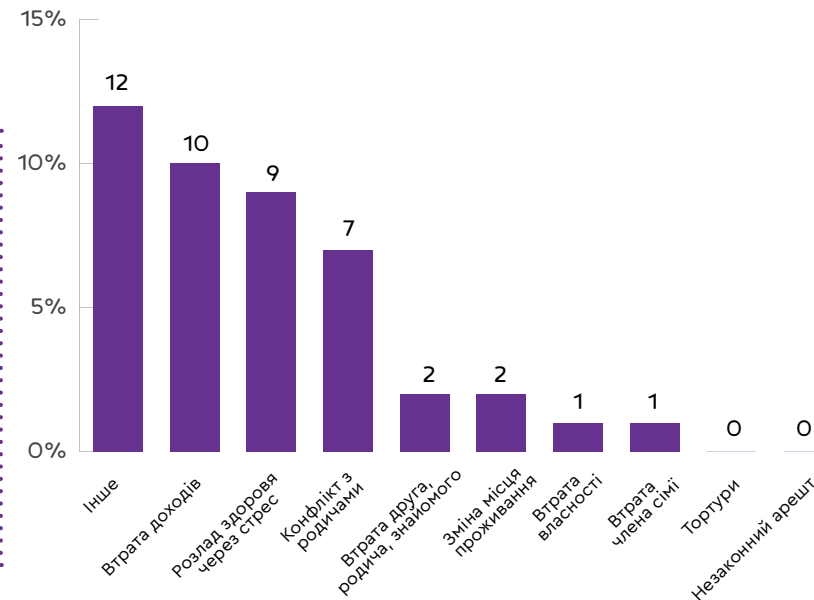
11

Події на Майдані

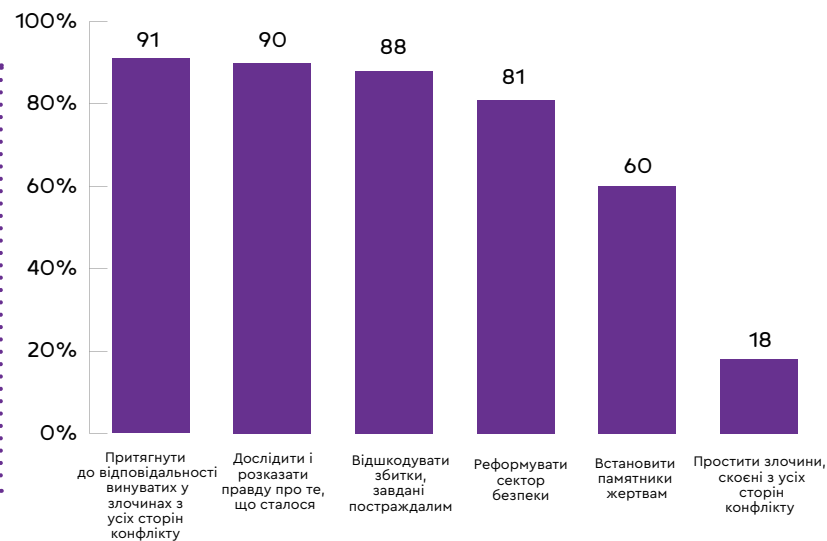
Постраждалі під час Майдану

Ми спитали респондентів, чи постраждали вони від подій на Майдані. Ті, хто постраждав, втратили дохід (10%), пережили стрес та розлад здоров'я (9%) або конфлікт з родичами (7%).

Ті, хто постраждали, найбільше підтримують притягнення до відповідальності винуватих у злочинах (91%), встановлення істини (90%) та відшкодування збитків постраждалим (88%). Ці показники майже не відрізняються від показників всього населення.

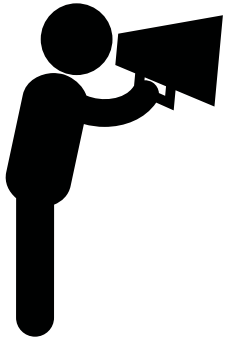


Наскільки важливо розслідувати порушення прав людини, які мали місце на Майдані



СТАВЛЕННЯ ДО ПРИМИРЕННЯ

11



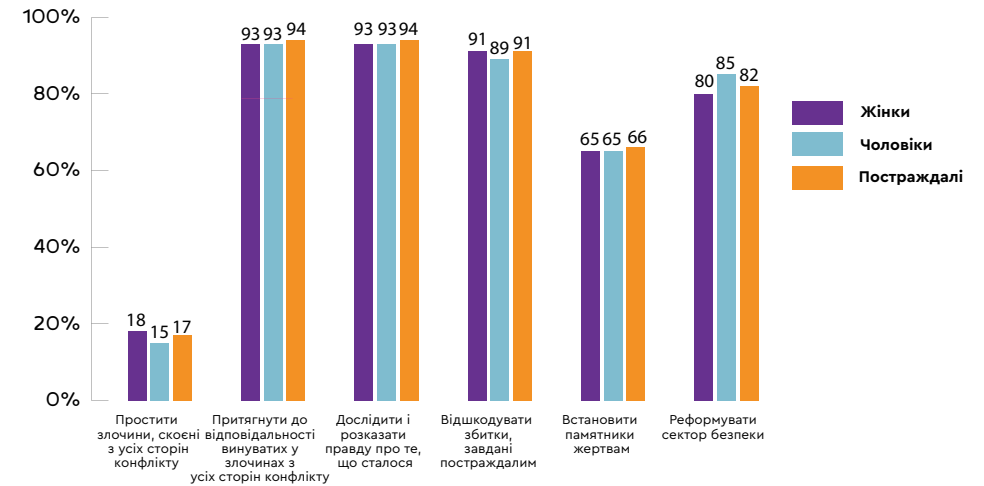
90%

*З'ясувати правду,
притягнути до
відповідальності за скоєні
злочини та відшкодувати
втрати, завдані
постраждалим/жертвам.*

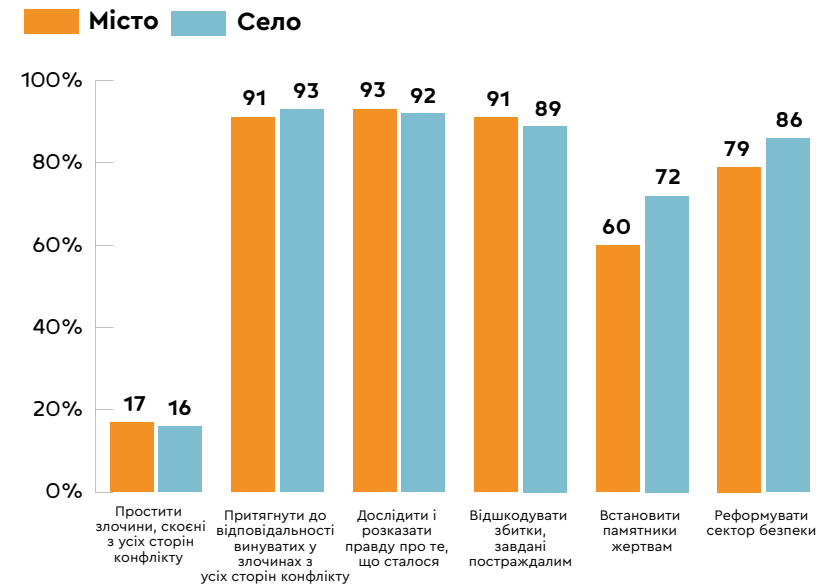
Наступне питання, яке ми поставили людям, стосувалось важливості розгляду порушень прав людини, які сталися в результаті військових дій у 2014/2015 рр. Відповіді щодо подій на Майдані співпадають з відповідями на питання щодо подій на сході. Люди, постраждалі від подій на сході, пережили стрес, втрату доходів та конфлікти з родичами. Більше наслідком подій на сході, ніж на Майдані респонденти згадують зміну місця проживання (8%), втрату власності (6%) та втрату родича (6%).

Переважна більшість представників (приблизно 90%) усіх сфер суспільства хочуть встановлення істини, розслідування злочинів та відшкодування збитків постраждалим. Ми звернули увагу на те, що мешканці сільської місцевості більш схильні підтримувати реформування сфери безпеки та встановлення пам'ятних знаків, ніж міські мешканці. Чоловіки також більш схильні підтримувати реформування сфери безпеки.

Наскільки важливо розслідувати порушення прав людини, які мали місце під час подій на сході



Наскільки важливо розслідувати порушення прав людини, які мали місце під час подій на сході



СТАВЛЕННЯ ДО ПРИМИРЕННЯ

11

Три найважливіші дії після військових операцій 2014/2015 рр. на думку і ВПО, і не ВПО це: відшкодування збитків постраждалим (95% та 90%), встановлення істини (93%) та розслідування злочинів. Реформування державних органів безпеки також пріоритетне (77% та 82% відповідно).

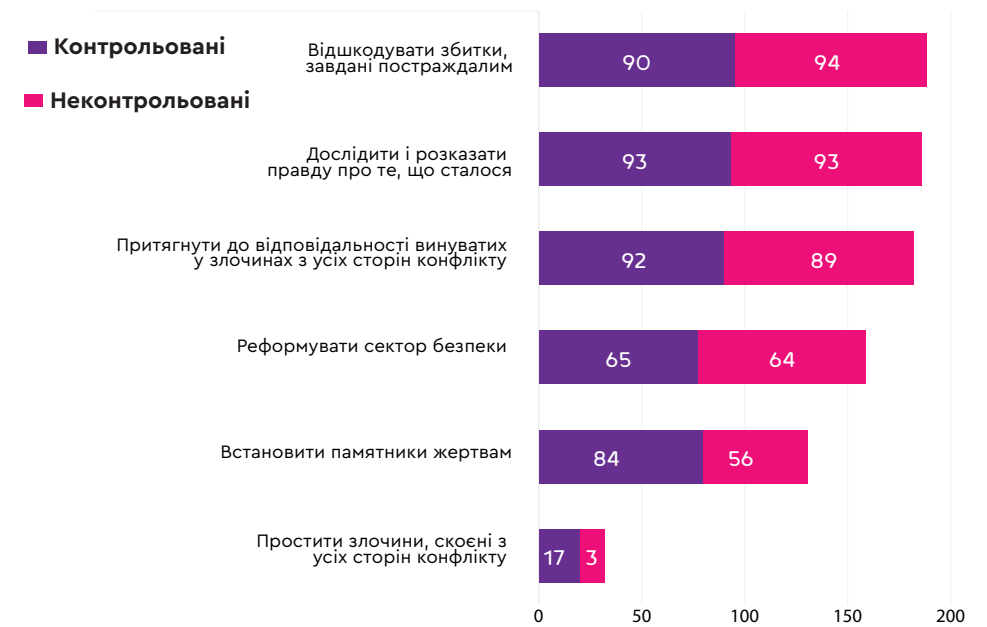
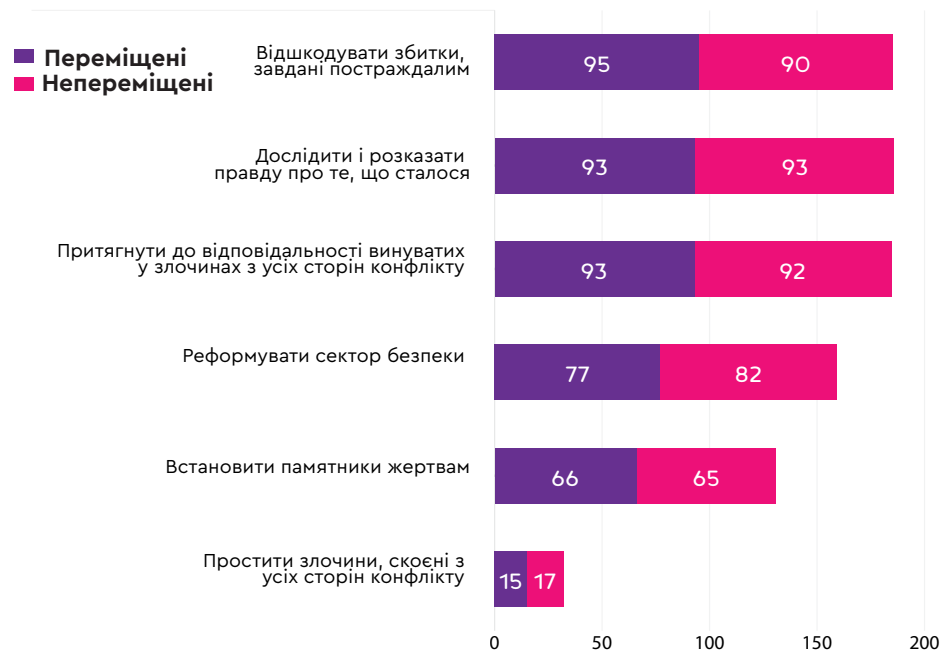
Подібні думки прослідковуються серед населення контрольованих та неконтрольованих урядом країни територій. Мешканці контрольованих територій



висловлюються на підтримку реформи сфери безпеки частіше, ніж мешканці неконтрольованих територій.

Як і у випадку подій на Майдані, між східними та західними регіонами України існують значні відмінності у поглядах людей на події. Західні

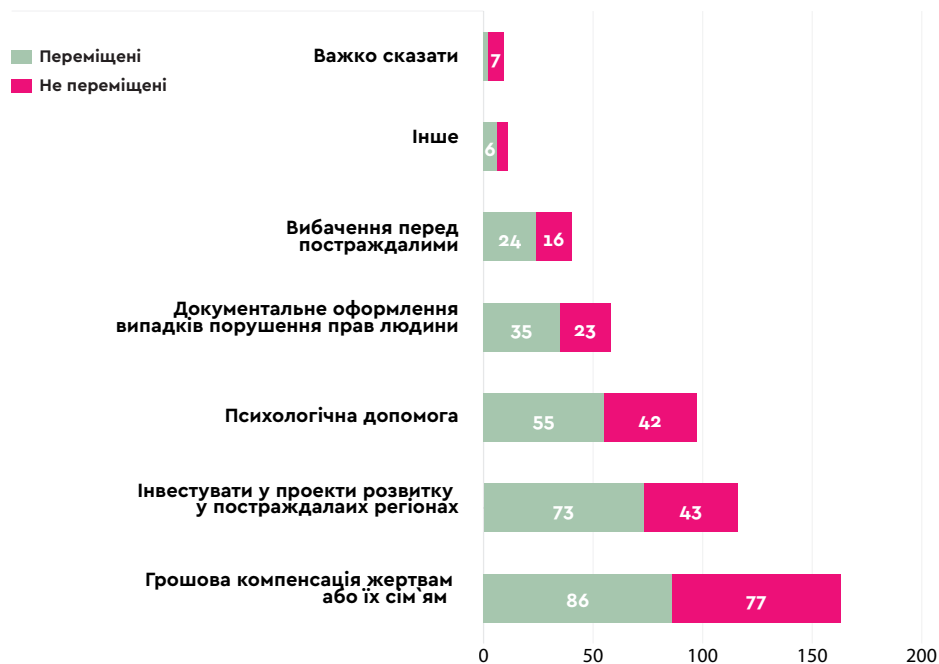
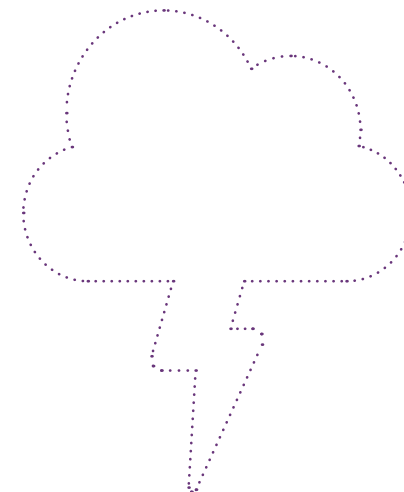
регіони більше підтримують заходи на відновлення прав людини, порушених у зв'язку з військовими діями на сході, ніж східні регіони.



СТАВЛЕННЯ ДО ПРИМИРЕННЯ

11

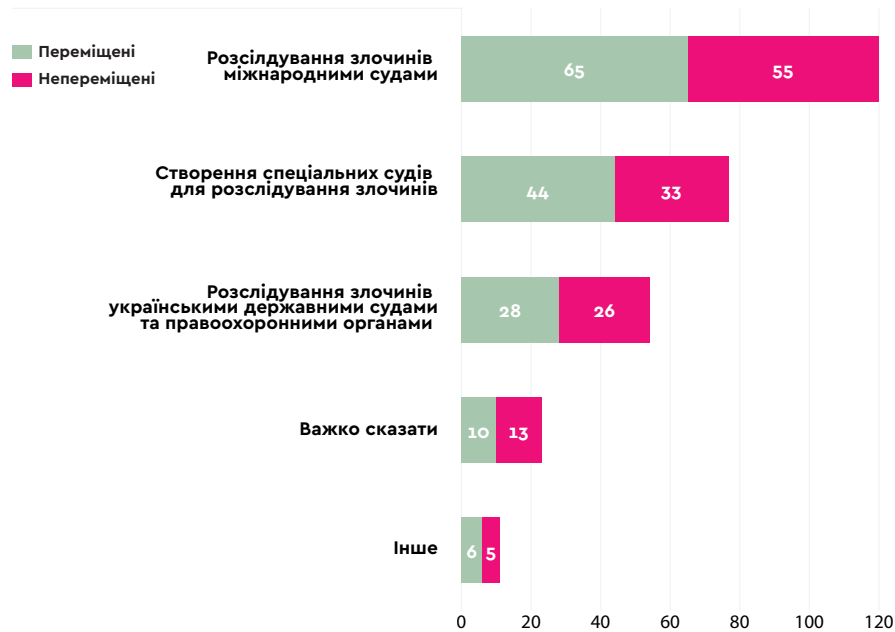
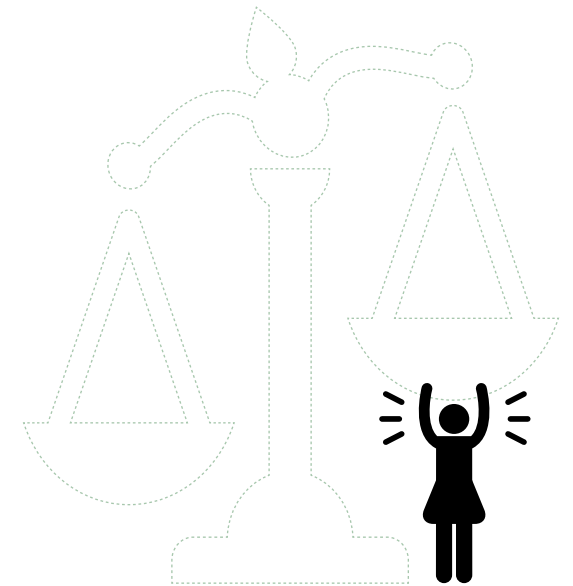
На завершальному етапі ми спитали людей про те, **що потрібно зробити, щоб відшкодувати збитки, пережиті постраждалими**. Як ВПО, так і не ВПО вважають, що постраждалі повинні отримати грошову допомогу (86% та 77% відповідно). Переміщені особи також хотіли б бачити більше інвестувань у постраждалі території (73%). Показник знижується серед не ВПО. Майже половина ВПО вважають, що для постраждалих необхідна психологічна допомога. Ті, хто постраждали (як фізично, так і психологічно) від ситуації на сході поділяють думку не постраждалих, однак показник підтримки першими вищий.



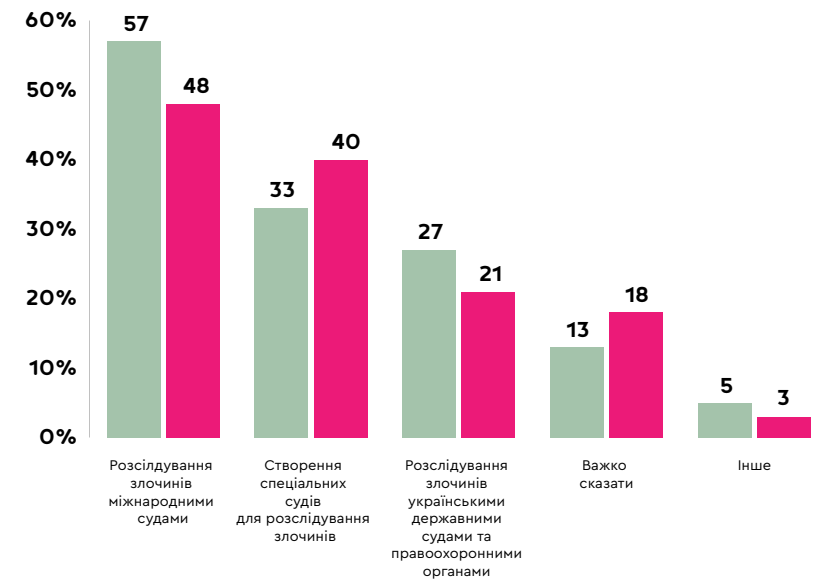
СТАВЛЕННЯ ДО ПРИМИРЕННЯ

11

Насамкінець ми спитали українців про те, що можна зробити, щоб притягнути до відповідальності винуватих у війні на сході. Серед ВПО найбажанішими заходами є звернення до міжнародних кримінальних судів та спеціальних судів. Серед не ВПО відсотковий показник нижчий приблизно на 10% пунктів. Респонденти з контрольованих та неконтрольованих територій хотіли б бачити розслідування злочинів міжнародними кримінальними судами, однак рівень підтримки такої дії вищий на контрольованих територіях (57% та 48% відповідно). З іншої сторони, мешканці контрольованих територій більше підтримують створення спеціальних судів.



■ Неконтрольовані території
■ Контрольовані території



СТАВЛЕННЯ ДО ПРИМИРЕННЯ

11

Висновок



На думку українців, найважливішими заходами, яких потрібно вжити для вирішення питання порушення прав людини як під час подій на Майдані, так і на сході України є встановлення істини, розслідування злочинів та відшкодування збитків постраждалим. Незважаючи на явні розбіжності між рівнями підтримки людей з контрольованих та неконтрольованих територій,

згадані три відповіді залишаються найпоширенішими.

Респонденти погоджуються, що постраждалих найкраще можна підтримати через грошову допомогу, здійснення інвестицій у постраждалі регіони та психологічну допомогу. Більше, ніж половина опитаних людей вважають, що здійснені винуватцями злочини повинні розглядатись міжнародним судом.



Обмеження дослідження



- ◇ До вибірки дослідження не ввійшли представники Криму.
- ◇ Респондентам доводилось ділитись проблемами щодо правосуддя, котрі тягнуться доволі вже довго.
- ◇ Деякі респонденти вважали за краще не ділитись болючими життєвими справами з незнайомцями.
- ◇ Припущення щодо ВПО зроблені в межах не випадкової вибірки.
- ◇ На етапі збору даних відсоток відмови у відповіді, особливо серед молодих чоловіків, був вищим через процес мобілізації, що тоді тривав. Це могло вплинути на деякі характеристики вибірки. Це також пояснює дещо більшу кількість жінок у зробленій вибірці.



13

Принцип
правосуддя
«знизу-вверх» в
Україні: висновки
та рекомендації



В УКРАЇНІ: ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

13

Основні висновки: значний попит на правосуддя в Україні

Деяким людям доводиться вирішувати значні та такі, що мають суттєві наслідки потреби у правосудді

Більше половині дорослого населення України доводиться постійно мати справу з потребами у правосудді. За останні 4 роки, що досліджуються, люди стикались, в середньому, з 2 проблемами, які потенційно потребували правового урегулювання. Дванадцяти відсоткам респондентів довелося мати справу з 5 і більше проблемами, які передбачали здійснення правосуддя! Це означає, що громадянам України потрібна система правосуддя, котра може справедливо вирішити мільйони потреб у правосудді. Є люди, котрим вкрай потрібна найпростіша допомога з точки зору правосуддя, щоб мати змогу реалізувати усі можливості у своєму житті. Найчастіше мають місце проблеми, пов'язані зі споживчими питаннями, трудовими спорами та конфліктами між сусідами. Дуже схожими були зміст та поширеність затребуваності у правосудді, виявлені в ході дослідження, проведеного у 2010 році.

Внутрішньо переміщені особи-особливо вразлива категорія населення

Відмінністю дослідження, проведеного у 2015 році стала масова затребуваність у правосудді зі сторони внутрішньо переміщених осіб. 7 з 10 ВПО доводилось вирішувати одну чи більше проблем, пов'язаних з пошкодженням власності, ідентифікаційними документами, державними послугами, житловими питаннями та інше. Для внутрішньо переміщених людей в Україні доступ до правосуддя дуже важливий.

Багато клопітких та неважливих проблем, небагато шляхів правосуддя за участі нейтральних відповідальних за прийняття рішень

В Україні багато неважливих, але клопітких потреб у правосудді. Дуже небагато з цих проблем взагалі коли-небудь потрапляють в рамки офіційної інфраструктури правосуддя. Що люди можуть зробити, то це спробувати вирішити проблеми власними зусиллями. Звернення до протилежної сторони – найпоширеніша стратегія

поведінки. Проблема полягає в тому, що у випадках самопомочі на шляхах до правосуддя немає нейтральної сторони, котра б взяла на себе відповідальність за процес правосуддя. Правосуддя залишено на неформальні

способи взаємодії, які важко скеровувати та спрямовувати в єдиному напрямку. Не дивно, що процедурне правосуддя має досить низьку оцінку на багатьох шляхах правосуддя.

Очевидні групи потреб у правосудді

Постраждалі особи та групи проблем

Потреби у правосудді не виникають випадково. Вірогідність виникнення проблем, що потребують здійснення правосуддя для деяких людей вища, ніж для інших. Постраждалі від скоєння злочину часто повідомляють про інші проблеми не кримінального характеру. Семеро з 10 ВПО доводиться мати справу з юридичними проблемами. Проблеми також залежні одна від одної. Множинні потреби у правосудді виникають групами. Наше дослідження визначає три кластери проблем, які часто спів-виникають.

Фахова юридична інформація та порада обмежені

Небагато людей отримують інформацію, пораду та представництво своїх інтересів від юристів. До юриста звертаються у випадку приблизно тільки кожної шостої юридичної проблеми. До фахівців більше звертаються у випадках проблем щодо земельних питань, нерухомості та сімейних проблем.

Прогалина між формальним урегулюванням спору та самопоміччю

Дуже небагато проблем, які могли б бути юридично урегульовані потрапляють до юрисдикцій урегулювання спорів з залученням нейтральних та неупереджених виконавців. Майже половина проблем, що передбачають здійснення правосуддя залишаються невирішеними – люди просто залишають їх поза увагою. Це приклад того, як дрібні прояви несправедливості на щоденному рівні розпалюють недовіру до верховенства права. Найбільш практичним механізмом вирішення проблем, що передбачають здійснення правосуддя є самостійне вжиття заходів. Однак у випадку багатьох проблем, брак доступного, об'єктивного та ефективного процесу урегулювання спору, до якого був би залучений незалежний відповідальний, котрий приймає рішення, рівноцінне відмові у доступі до правосуддя.

В УКРАЇНІ: ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

13

Українські громадяни потребують більше доступу до правосуддя

Велика кількість потреб у правосудді залишається нерозглянутою

В Україні велика частка – 44% – потреб у правосудді залишаються поза межами будь-якої дії чи урегулювання. Молоді люди особливо схильні закривати очі на вирішення юридичних проблем, з якими вони стикаються. Типи потреб, які найвірогідніше залишаються невирішеними, стосуються проблем щодо дітей, споживчих питань, корупції, трудових спорів.

Юридична інформація та порада

Юридична інформація та поради добре представлені на карті доступу до правосуддя в Україні. Однак, багато людей, котрі стикаються з проблемами цивільного та адміністративного характеру не отримують належної юридичної інформації. Приблизно у половині випадків юридичних проблем постраждалі особи не вдаються до пошуку інформації чи поради. Це дуже велика прогалина, яка має неабиякий безпосередній вплив на стиль поведінки людей у вирішенні юридичних

проблем. З позитивної точки зору, українці все більше й більше користуються інтернетом, як джерелом юридичної інформації. Прослідковується очевидна тенденція серед молодого населення та мешканців міста стосовно пошуку юридичної інформації в інтернеті.

Стрес та емоції мають найнижчі показники в оцінці шляхів до правосуддя в Україні

В Україні стресовість та емоційність процедури майже всіх шляхів правосуддя оцінюються найнижче. Вирішення потреби у правосудді морально коштує дуже дорого. Така ціна не помітна, якщо оцінка системи правосуддя робиться ззовні, але одразу ж стає очевидною, коли ми звертаємось з питаннями до користувачів правосуддя

Значний стрес та негативні емоції негативно відображаються на суспільному житті. По-перше, в ускладнених випадках проблем стрес призводить до розладу здоров'я задіяних сторін.

Позитивні сторони правосуддя в Україні

Наше дослідження вказує на труднощі сфери правосуддя України, але також виявляє багато успішних його випадків. Існує багато шляхів до правосуддя, які, на думку тих, котрі ними скористалися, пропонують достатньо хороше судочинство та результати. Їх варто ретельно дослідити та поширити, оскільки для них характерна українська своєрідність справедливого вирішення питань. Нижче пропонуємо деякі приклади успішних чи позитивних сторін правосуддя в Україні:

- ◇ Зростає роль інтернету, як джерела юридичної інформації – майже на 100% у порівнянні з даними 5-річної давності. Багато молодих, високоосвічених людей звертаються до інтернету, щоб зрозуміти, що робити у відповідь на юридичні проблеми
- ◇ ВПО отримують достатньо хорошу базову допомогу щодо правосуддя. Цей напрямок можна далі вдосконалювати. Потреби ВПО у правосудді можуть бути задоволені дуже по-різному
- ◇ У більшості випадків проблем грошові затрати не стають великою перешкодою
- ◇ Українські центри правової допомоги розширюють свої рамки та аудиторію діяльності. Результати дослідження чітко вказують на обсяги та структуру попиту на правосуддя. Центри юридичної допомоги потенційно могли б стати по-справжньому інноваційно гібридними джерелами правосуддя
- ◇ На багатьох шляхах до правосуддя якість результату краща, ніж процедури.
- ◇ Шляхи до правосуддя у контексті неважких /клопітких проблем, як то споживчі питання, спрацьовують доволі добре
- ◇ У багатьох випадках потреб у правосудді люди, для задоволення своїх потреб у правосудді, звертаються до центральних та місцевих установ
- ◇ ГО активно надають юридичну інформацію та поради, особливо для ВПО
- ◇ Багато українців покладаються на власні сили у вирішенні своїх юридичних проблем. Багато проблем розглядаються та вирішуються на найнижчому рівні



14

Оновити процедури правосуддя, щоб забезпечити більше доступу до правосуддя в Україні



ІННОВАЦІЙНІ ПРОЦЕДУРИ ПРАВОСУДДЯ

14

В результаті нашого дослідження виявились потенційно успішні алгоритми дій для вдосконалення доступу до правосуддя, а саме:

◇ ТГромадяни України потребують більше правосуддя у своєму щоденному житті. У переважній більшості випадків потреб правосуддя доступних та прийнятних шляхів до правосуддя немає. Необхідні нові та інноваційні процедури правосуддя. Між формальними процедурами правосуддя та практикою самопомочі існує значна прогалина. Розробка та впровадження процедур правосуддя не обов'язково означають більше судів та нормативного урегулювання. Швидкі та доступні процедури з залученням нейтрального відповідального за прийняття рішення можуть забезпечити доступ до правосуддя для мільйонів людей в Україні, котрі його потребують. Гібридні посередники правосуддя – один з можливих подальших варіантів дій. Інший варіант – незалежні та доступні судові колегії. Інноваційність

правосуддя може підштовхнути до ефективних рішень щодо задоволення потреб у правосудді справедливим, безперешкодним, мало затратним, ефективним та швидким чином. Центри юридичної допомоги могли б стати чудовою платформою для забезпечення правосуддя.

- ◇ Розробити та поширити кращі практики та регламенти, які гарантують завершення шляхів правосуддя справедливими рішеннями. Визначити, що в Україні спрацьовує, зробити його доступним та масштабувати, щоб інші могли ним також користуватись. Такий підхід підвищить прозорість та доступність процесів правосуддя.
- ◇ Постійно визначати та порівнювати, як користувачі правосуддя оцінюють чесність існуючих шляхів правосуддя. Порівнювати кращі практики як в масштабах України, так і на світовому рівні, щоб виявити

...подальші дії

та виміряти процедури, які діють. Порівнювати шляхи правосуддя з кращими практиками. Робити відповідні вдосконалення.

- ◇ Забезпечити збільшення та покращення юридичної інформації, щоб користувачі могли орієнтуватися на інформаційній карті правосуддя. Краще розуміти, де і як саме люди шукають юридичну інформацію в інтернеті. Люди, котрі шукали та отримали юридичну інформацію та пораду набагато вірогідніше підуть шляхами правосуддя. Інноваційні шляхи розповсюдження юридичної інформації вплинуть на те, яким чином українські громадяни шукатимуть сатисфакції правосуддям. Багато людей виграють від простої за змістом, усесторонньої та доступної інформації, яка дає чітке уявлення про те, як вирішити юридичні проблеми. Варто зазначити, що для значних груп респондентів прості технічні рішення подання інформації будуть набагато ефективнішими, ніж IT рішення, про котрі мова нижче.
- ◇ Збільшення ролі інтернету, як джерела вирішення юридичних

проблем має перспективу. Останній звіт *, складений дослідниками з Великобританії закликає до електронного урегулювання спорів щодо неважливих скарг/заяв. Основна рекомендація полягає у тому, щоб запровадити судову службу на основі підключення до мережі інтернет, щоб розглядати спори, для вирішення яких судова система надто повільна, фінансово затратна та складна.

- ◇ **"...у майбутньому, управління та вирішення цивільних спорів, напевне, необхідно буде здійснювати зовсім інакшими методами на відміну від тих, котрі охоплює наша традиційна система*"**
- ◇ IT platforms that support negotiation and dispute resolution are the way forward. There is a significant proportion of people – mostly young and well-educated – who look for legal information on the internet. These groups of Ukrainians encounter many low value/high volume problems such as consumer and family problems. It is unlikely that the traditional methods for delivering justice and legal solutions will match that demand. IT platforms can support effective justice journeys for many problems.

* Online Dispute Resolution for Low Value Civil Claims.

Online Dispute Resolution Advisory Group, (2015), available at: <https://goo.gl/FfrNko>

ІННОВАЦІЙНІ ПРОЦЕДУРИ ПРАВОСУДДЯ

14

Подальші дії III: оновити процедури правосуддя, щоб забезпечити більше доступу до правосуддя в Україні

- ◇ Стрес та негативні емоції мають найнижчі показники серед критеріїв оцінки більшості маршрутів правосуддя, до яких можуть вдаватися громадяни України, щоб вирішити свої проблеми, які потребують здійснення правосуддя. Це вимагає звернути окрему увагу на вдосконалення процесу, яке б зменшувало стресовість та напруженість шляхів правосуддя. **У практиці підтримки та захисту постраждалих існують хороші приклади зниження рівня стресу та негативних емоцій.** Одна з цікавих інновацій правосуддя полягає у застосуванні концепції Лікувального Правосуддя, щоб забезпечити реабілітацію, дотримання закону та допомогу постраждалим справитись з впливом наслідків злочину на їх життя.
- ◇ **Невеликі групи експертів допоможуть «пересічним» судам застосувати Лікувальне Правосуддя, особливо**

у випадках, пов'язаних зі скоєнням злочину, неповнолітніми та, можливо, сімейними питаннями. Такі команди і суди дослідять, як можна інтегрувати Лікувальне Правосуддя у різні стадії процесу, такі як: відмежування від кримінального процесу як такого; під час обрання обмежувальних заходів, під час розгляду зустрічних заяв, відкритих засідань судових розглядів, під час призначення покарання, а також у ході дій у період після позбавлення волі та умовного визволення. Більше інформації можна знайти на: <https://goo.gl/ijUcEm>

- ◇ **Процеси правосуддя можуть бути суттєво вдосконалені, щоб люди могли отримувати значно більше справедливості у ході процесів, які відбуваються.** Якість процедурних шляхів у випадку частих та суттєвих юридичних проблем, які пов'язані з трудовими спорами,

скаргами на державні послуги та скоєнням злочину вважаються неадекватними. Користувачі правосуддя не відчують, що можуть висловлювати свою думку, проходячи шляхом правосуддя. Ще більш важливо те, що багато хто не вважають, що можуть вплинути

на кінцевий результат процесів правосуддя. Багато користувачів правосуддя почуваються учасниками процесу правосуддя, котрий не «не чує» їх потреб та інтересів.

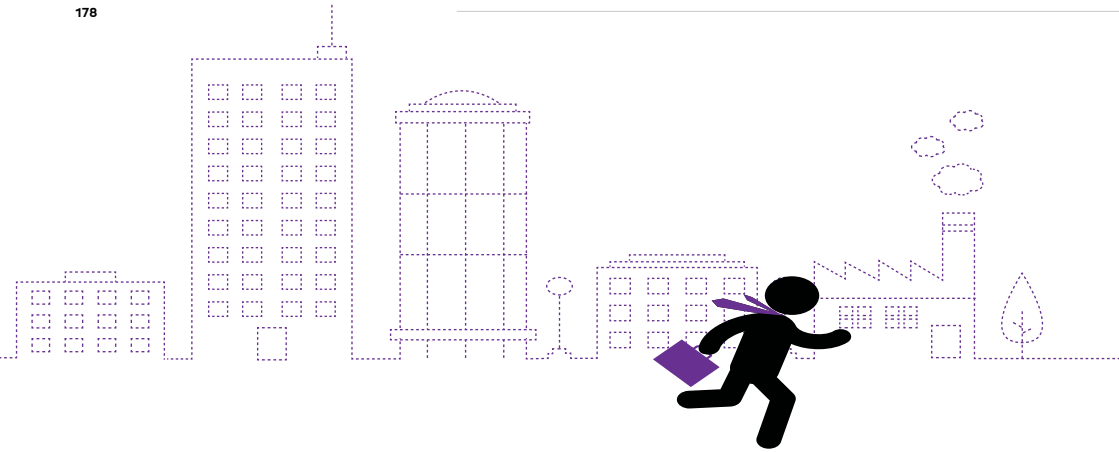
Потреби у правосудді внутрішньо переміщених осіб заслуговують на особливу увагу

ВПО більше потребують захисту верховенства права. 70% опитаних ВПО стикнулись з серйозними юридичними проблемами. Їх проблеми, в основному, стосуються безпеки житла, пошкодження власності під час військових дій, отримання та/чи перевід виплат соціального забезпечення, а також використання державних послуг, таких як освіта та охорона здоров'я. ВПО також зазначають трудову дискримінацію та інші трудові проблеми.

У своїх запитах щодо юридичної інформації та поради **ВПО покладаються на державні органи та ГО.** Питання в тому, наскільки послуги останніх мають цінність для людей, котрим вони необхідні. ВПО витривалі – більша частка ВПО, ніж основного населення кажуть,

що щось робили для вирішення своїх проблем. Більшість покладалась на власні зусилля або зверталась до державних органів. **Юридичні установи та офіційні юридичні процеси залучаються зрідка. Найвірогідніше, що саме доступність та перевірений темп таких механізмів перекоонує ВПО не звертатись до інших альтернатив для вирішення своїх проблем.**

ВПО необхідне швидке та ефективне вирішення їх гострих проблем – це особливо складно в цій системі правосуддя. Традиційні маршрути правосуддя можуть не співпадати з потребами переміщеного населення. Згадані маршрути до **правосуддя повинні формуватися та розроблятися на основі особливих потреб ВПО у правосудді та захисті верховенством права.**



Рекомендації щодо конкретних дій

- ◇ Задіяти групу українських та інших експертів та лідерів з приводу даних, отриманих в результаті цього дослідження, щоб визначити цільові показники здійснення правосуддя шляхом покращеної процедури: які дії мала б передбачати процедура, котра б забезпечувала громадянам України задовільний рівень чесності в питаннях роботи/ працевлаштування, конфліктів з сусідами та житлових умов? Це те, що можуть ініціювати українські органи влади.
- ◇ Глибше досліджувати та аналізувати те, що спрацьовує в інших сферах і що можна покращити. Шукати кращий досвід як в Україні, так і на міжнародному рівні.
- ◇ Відкрито та інтенсивно опрацювати, вдосконалити чи розробити найкраще діючу процедуру, зв'язуючись з показниками здійснення правосуддя. Швидкий прототип, який тестується, вдосконалюється, тестується, вдосконалюється і т.д.
- ◇ Як частина вищезгаданого процесу: включити розробку та впровадження хорошої моделі фінансування та організації управління.
- ◇ Юридична інформація щодо вдосконаленої процедури широко розповсюджується, з застосуванням різноманітних каналів поширення інформації.



Hiil Innovating Justice
 Bezuidenhoutseweg 16A, 2594 AV The Hague
 P.O. Box 93033, 2509 AA The Hague
 The Netherlands
 Tel: +31 70 762 0700
 www.hiil.org
 E-mail: info@hiil.org