

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра публічного управління та адміністрування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

освітній ступінь - «Магістр»

на тему: Державне управління розвитком сервісів системи
отримання безоплатної правової допомоги

Виконав: студент спеціальності
281 «Публічне управління та адміністрування»
(шифр і назва напрямку підготовки, спеціальності)

Шестерніна Наталія Петрівна
(прізвище, ім'я, по-батькові)

Керівник д.е.н., професор Орехова Альвіна Іванівна
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по-батькові)

директор департаменту агропромислового розвитку Сумської ОДА
Маслак Олександр Миколайович

Рецензент (посада, місце роботи, прізвище, ім'я, по-батькові)

Суми – 2022

СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет
Кафедра
Освітній ступінь
Спеціальність

Економіки і менеджменту
Публічного управління та адміністрування
«Магістр»
281 «Публічне управління та адміністрування»

Затверджую:

Завідувач кафедри

(посада, ПІБ)

« _____ » « _____ » 20 _____ р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Шестерніна Наталія Петрівна

1. Тема роботи: Державне управління розвитком сервісів системи отримання безоплатної правової допомоги

2. База практичного дослідження: Сумський міський центр з надання вторинної правової допомоги

керівник роботи Орехова Н.П., д.е.н., професор

затверджена наказом по університету від

« _____ » « _____ » 20 _____ р. № _____

3. Строк подання студентом закінченого проекту (роботи) «25» листопада 2021 р.

4. Вихідні дані до проекту (роботи):

нормативно-законодавчі акти України, навчально-методичні посібники, монографії, підручники за тематикою дослідження, наукові публікації, статистична інформація за 2019- 2021 роки

5. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

- охарактеризувати поняття безоплатної правової допомоги: нормативно-правове регулювання та історичний розвиток;
- проаналізувати механізми, порядок та способи отримання безоплатної правової допомоги;
- дослідити поняття сервісів системи безоплатної вторинної правової допомоги та проаналізувати їх співвідношення з адміністративними послугами через засоби електронного урядування;
- визначити механізми функціонування особистого кабінет клієнта системи БПД, довідково-інформаційної платформи правових консультацій «WikiLegalAid», інших правничих онлайн-сервісів системи безоплатної правової допомоги;
- здійснити порівняльно-правовий аналіз проблемних питань функціонування механізмів та сервісів для отримання безоплатної правової допомоги в зарубіжних країнах та європейському законодавстві: порівняльно-правовий аналіз;
- окреслити перспективні напрямки адміністрування в сфері розширення можливостей сервісів системи безоплатної правової допомоги на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій

6. Дата видачі завдання:

«15» листопада 2020 р.
КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту(роботи)	Строк виконання етапів проекту	Примітка
1	Визначення об'єкту, предмету дослідження, формулювання мети та задач кваліфікаційної роботи, складання плану	Листопад-грудень 2021	виконано
2	Підбір та вивчення літературних джерел, законодавчої та нормативної бази	Січень 2022	виконано
3	Узагальнення теоретичного матеріалу з обраної теми дослідження та представлення чорнового варіанту першого розділу кваліфікаційної роботи	Лютий-квітень 2022	виконано
4	Збір та обробка фактичного матеріалу, узагальнення аналізу застосування досліджуваного питання на підприємстві (переддипломна практика)	02-31 травня 2022	виконано
5	Оформлення теоретичної частини кваліфікаційної роботи, узагальнення аналітичної частини, захист звіту по переддипломній практиці	Червень 2022	виконано
6	Проектування напрямів вдосконалення досліджуваної проблеми	Липень-Серпень 2022	виконано
7	Завершення проектної частини кваліфікаційної роботи та подання попереднього варіанту третього розділу керівнику	Вересень 2022	виконано
8	Оновлення даних за 2020, 2021 роки та доопрацювання аналітичного і проектного розділів кваліфікаційної роботи	вересень-жовтень 2022	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної роботи, та її подання на попередній захист та рецензування	листопад 2022	виконано
10	Перевірка кваліфікаційної роботи на автентичність (подання роботи для перевірки на плагіат на кафедру, до відділу якості освіти)	15 листопада 2021	виконано
11	Подання закінченої роботи та документів до неї до деканату	25 листопада 2022	виконано
12	Захист кваліфікаційної роботи	15 грудня 2022	виконано

Студент

(підпис)

Н.П. Шестеріна

Керівник роботи

(підпис)

А.І.Орехова

Перевірку на автентичність проведено.

Н.М. Баранік

Дипломна робота допущена до захисту

(підпис)

М.О.Лищенко

АННОТАЦІЯ

Шестеріна Н.П. Державне управління розвитком сервісів системи отримання безоплатної правової допомоги.

Кваліфікаційна робота зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування», СНАУ, Суми-2022 р. – Рукопис.

У кваліфікаційній роботі проведено дослідження сервісів безоплатної правової допомоги, як виду державної гарантії, передбачає правопросвітництво щодо прав та свобод та їх порядок реалізації чи відновлення, а також щодо порядку оскарження рішень, дій, бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб. БППД, відповідно до законодавства передбачає надання правової інформації або консультацій (роз'яснень) з правових питань, в тому числі і письмово; складання заяв, скарг, інших документів правового характеру (крім процесуальних документів, а також надання допомоги щодо доступу особи до БВПД та медіації (пропонування медіації). Встановлено, що мобільний додаток «Безоплатна правова допомога» був створений як сервіс системи БПД з метою спрощення доступу до правничої допомоги, і містить інформацію щодо розташування МЦ та РЦ, категорії суб'єтів на БВПД, інформацію про наявність інших точок доступу. Він також доступний для скачування на будь який пристрій. Зазначимо, що завдяки описаним вище сервісам системи БПД тільки за 2021 рік було надано 12051 правова консультація, що майже вдвічі більше ніж в 2020 році. Досліджено сервіс системи БПД, який слід розглянути є платформа дистанційного навчання та мережа правових клубів. Створення платформи дистанційного навчання системи безоплатної правової допомоги та мережі правових клубів «PRAVOKATOR» продиктовано викликами, які формує суспільство кожного дня. Встановлено, що доступ до Платформи дистанційного навчання системи безоплатної правової допомоги та участь у заходах правових клубів забезпечується через мережу інтернет за адресою: <https://academy.legalaid.gov.ua/?redirect=0>. Кожному бажаючому достатньо здійснити просту реєстрацію та отримати можливість пройти курси дистанційного навчання за запропонованими курсами, що там розміщені.

Досліджено сервіс WikiLegalAid, який складається з юридичних консультацій у таких категоріях: «Галузь права» (основна); «Пільги та інші гарантії, встановлені Положенням» (далі); «Суб'єкти звернень» (додаток); «Суб'єкти розгляду апеляційних скарг» (додаток). Кожна категорія в свою чергу складається з підкатегорій, які розкривають її зміст. Інформаційний вміст WikiLegalAid надають консультанти, які створюють, розміщують, редагують і оновлюють юридичні поради.

Визначено, що робота консультативних пунктів доступу до безоплатної правової допомоги є саме тим сервісом системи БПД, який забезпечує рівні можливості безперешкодного та безбар'єрного доступу населення до правової допомоги.

Ключові слова: управління, державне управління, безоплатна правова допомога, сервіси безоплатної правової допомоги.

SUMMARY

Shesterina N.P. State management of the development of services of the system of obtaining free legal aid.

Qualification work on specialty 281 "Public management and administration", SNAU, Sumy-2022 - Manuscript.

In the qualifying work, a study of free legal aid services was conducted as a type of state guarantee, it provides legal education on rights and freedoms and the procedure for their implementation or restoration, as well as on the procedure for appealing decisions, actions, inaction of state authorities, local self-government bodies, officials and officials . BPPD, in accordance with the legislation, provides for the provision of legal information or consultations (clarifications) on legal issues, including in writing; drawing up applications, complaints, other legal documents (except procedural documents, as well as providing assistance regarding a person's access to the BPD and mediation (offering mediation). It was established that the mobile application "Free Legal Assistance" was created as a service of the BPD system with the aim of simplifying access to legal aid, and contains information on the location of MCs and RCs, categories of entities on the BVPD, information on the availability of other access points. It is also available for download to any device. We note that thanks to the services of the BPD system described above, only for the year 2021 12,051 legal consultations were provided, which is almost twice as much as in 2020. The service of the BPD system that should be considered is the distance learning platform and the network of legal clubs. society every day. It is established that access to the Platform dist advanced training of the system of free legal aid and participation in the events of legal clubs is provided through the Internet at the address: <https://academy.legalaid.gov.ua/?redirect=0>. Anyone who wishes is enough to make a simple registration and get the opportunity to take distance learning courses on the proposed courses posted there.

The WikiLegalAid service was studied, which consists of legal consultations in the following categories: "Field of law" (main); "Benefits and other guarantees established by the Regulation" (further); "Subjects of appeals" (appendix); "Subjects of review of appeals" (appendix). Each category, in turn, consists of subcategories that reveal its content. WikiLegalAid's informational content is provided by consultants who create, host, edit and update legal advice.

It was determined that the work of advisory points of access to free legal aid is precisely the service of the BPD system that provides equal opportunities for unobstructed and barrier-free access of the population to legal aid.

Keywords: **administration, state administration, free legal aid, free legal aid services.**

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ СЕРВІСІВ СИСТЕМИ ОТРИМАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ	12
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА СЕРВІСІВ СИСТЕМИ БПД: ПРАКТИКА ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ЩОДО ЇХ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ	23
2.1. Функціонування особистих кабінетів клієнта системи БПД та правничих онлайн-сервісів системи БПД	23
2.2. Аналіз роботи довідково-інформаційної платформи правових консультацій «WikiLegalAid»	34
2.3. Державне управління допомогою в отриманні доступу до електронних сервісів Міністерства юстиції України через систему БПД.....	40
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ СЕРВІСІВ СИСТЕМИ ОТРИМАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ	45
3.1. Зарубіжний досвід отримання безоплатної правової допомоги в зарубіжних країнах та європейському законодавстві: порівняльно-правовий аналіз	45
3.2. Удосконалення механізмів та сервісів для отримання безоплатної правової допомоги.....	49
3.3. Перспективні напрямки адміністрування в сфері розширення можливостей сервісів системи БПД на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій.....	59
ВИСНОВКИ.....	68

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	72
-------------------------------------	----

ВСТУП

Постановка проблеми. Швидка розбудова інформаційного суспільства в умовах інтеграції України до Європейського Союзу зумовила перегляд взаємовідносин між державою та суспільством у напрямку забезпечення найбільш повного задоволення потреб кожної людини. Однією зі складових розвитку інформаційного суспільства є надання державних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, в тому числі і надання таких послуг системою безоплатної правової допомоги. Тобто виникає потреба організації системи з формуванням необхідних умов для підвищення ефективності, прозорості, відкритості діяльності центрів безоплатної правової допомоги всіх рівнів з використання інформаційно-комунікаційних технологій для розбудови нового типу надання своїх послуг, орієнтованих на задоволення потреб громадян. Це може відбуватися шляхом визначення та застосування відповідного науково обґрунтованого та законодавчо визначеного інструментарію на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій.

За час карантинних заходів з березня 2020 року, а наразі, із запровадженням в країні військового стану, ще більше зросла потреба у наданні правової допомоги з широкого спектру правових питань громадян. Саме задоволення таких потреб стало можливим за допомогою сервісів системи безоплатної правової допомоги, що і зумовило обумовлює актуальність обраної теми дипломного дослідження

Актуальність і новизна дипломної роботи зумовлюються також тим, що проблематика правових аспектів діяльності офшорних компаній не отримала у вітчизняній правовій літературі повноцінного теоретичного освітлення, українське законодавство не містить визначення офшорних компаній та правового закріплення їх статусу безпосередньо, а тільки опосередковано визначає окремі питання податкового та організаційного аспекту їх діяльності, незважаючи на те, що в останні роки відбуваються важливі зміни, в господарській діяльності офшорних підприємств в тому числі в сфері її міжнародного регулювання. В

світлі цього комплексне дослідження правового регулювання діяльності офшорних компаній має важливе теоретичне і практичне значення

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз наявної наукової літератури з досліджуваної проблеми показав, що питання функціонування сервісів безоплатної правової допомоги, їх правового регулювання та впровадження а систему публічного адміністрування, нажаль, не знайшло широкого висвітлення в науковій літературі, більшість досліджень щодо послуг системи безоплатної правової допомоги проводилася вченими юристами, оскільки діяльність системи безоплатної правової допомоги напряму пов'язана з юридичними науками та практикою, але навіть з юридичної точки зору питання сервісів системи безоплатної правової допомоги не аналізувалося, і здебільшого, згадки про них можна знайти при висвітленні питання порядку та механізму надання безоплатної правової допомоги в цілому. Такі дослідження були проведені С. Оверчуком, О. Струковою, І. Костенко, О. Сарек, Ю. Свербою, С. Шаталюком та інш. При написанні дипломного дослідження були використані ряд наукових розробок та досліджень, які в тій чи іншій мірі торкаються питання надання послуг безоплатної правової допомоги або інших адміністративних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, серед яких такі автори як С. Данилевич, А. Богма, В. Кохан, І. Клименко, Ю. Соломко, К. Струкова. Саме наукові праці вказаних вчених та дослідників стали теоретичним підґрунтям написання дипломної роботи.

Мета дипломного дослідження. Метою дипломного дослідження теоретичний та науково-практичний аналіз державного управління розвитком сервісів системи безоплатної правової допомоги.

Для досягнення цієї мети в процесі дипломного дослідження поставлено такі **завдання:**

- охарактеризувати поняття безоплатної правової допомоги: нормативно-правове регулювання та історичний розвиток;
- проаналізувати механізми, порядок та способи отримання безоплатної правової допомоги;

- дослідити поняття сервісів системи безоплатної вторинної правової допомоги та проаналізувати їх співвідношення з адміністративними послугами через засоби електронного урядування;
- визначити механізми функціонування особистого кабінет клієнта системи БПД, довідково-інформаційної платформи правових консультацій «WikiLegalAid», інших правничих онлайн-сервіси системи безоплатної правової допомоги;
- встановити порядок надання допомоги в отриманні доступу до електронних сервісів Міністерства юстиції України через систему безоплатної правової допомоги;
- здійснити порівняльно-правовий аналіз проблемних питань функціонування механізмів та сервісів для отримання безоплатної правової допомоги в зарубіжних країнах та європейському законодавстві: порівняльно-правовий аналіз;
- окреслити перспективні напрямки адміністрування в сфері розширення можливостей сервісів системи безоплатної правової допомоги на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій

Об'єктом дослідження є процес надання безоплатної правової допомоги за допомогою сервісів системи безоплатної правової допомоги.

Предметом магістерського дослідження є механізми надання безоплатної правової допомоги за допомогою сервісів системи безоплатної правової допомоги, а також наукові розробки, дослідження з визначеного питання.

Методи дослідження. Методологічною основою магістерського дослідження є сукупність загальних та спеціальних методів і прийомів наукового пізнання. Зокрема, для вирішення завдань дипломної роботи використовувався загальнонауковий діалектичний метод, порівняльно-правовий, метод формальної логіки, структурно-функціональний, статистичний метод, класифікації та групування. За допомогою порівняльно-правового методу встановлювались особливості механізму отримання безоплатної правової допомоги,

співвідношення сервісів безоплатної правової допомоги з засобами електронного врядування (підрозділи 1.1, 1.2, 1.3, 2.3). За допомогою структурно-функціонального методу, методів класифікації та групування визначено поняття безоплатної правової допомоги, сервісів системи безоплатної правової допомоги, моделі устрою системи безоплатної правової допомоги у зарубіжних країнах (підрозділ 1.1, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1.). За допомогою статистичного методу опрацьовувались матеріали міжнародної та національної практики законодавства та моделей системи безоплатної правової допомоги (підрозділи 3.1, 3.2, 3.3). Соціологічний метод використовувався – під час з’ясування думки фахівців-практиків щодо досліджуваної проблеми (підрозділи 1.1, 1.2, 3.1, 3.2, 3.3) На основі синтезу було сформульовано висновки за результатами дипломного дослідження.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в тому, що вони можуть бути використані у таких сферах:

1) науково-дослідній – при подальших дослідженнях правових проблем впровадження сервісів системи безоплатної правової допомоги в умовах дистанційної роботи та надання послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій;

2) науково-освітній та науково-методичний – у ході викладання навчальної дисципліни «Публічне управління», при розробці та викладенні спеціальних навчальних курсів спрямування публічне управління та адміністрування, а також при підготовці підручників, навчальних посібників та інших навчально-методичних матеріалів, що супроводжують викладання зазначених курсів.

Апробація кваліфікаційної роботи була здійснена на IV Міжнародній науково-практичній конференції «Реалізація прав людини у діяльності правоохоронних органів» (м. Кривий Ріг, 28 травня 2021 р) на тему: Сервіси надання безоплатної правової допомоги в умовах пандемії: сучасний стан та перспективи розвитку.

Публікації. Теоретичні дослідження дипломної роботи знайшли відображення в публікаціях:

1. Шестерніна Н.П. Сервіси надання безоплатної правової допомоги в умовах пандемії. Сучасний стан та перспективи. Реалізація прав людини у діяльності правоохоронних органів. Матеріали IV Науково-практичної конференції. 28.05.21. Кривий Ріг. С.259-262.
2. Шестерніна Н.П. Сервіси безоплатної правової допомоги в умовах цифрової трансформації в Україні. -Актуальні проблеми та перспективи розвитку обліку, аналізу та контролю в соціально-орієнтованій системі управління підприємством. Матеріали V всеукраїнської науково-практичної інтернет конференції, присвяченої пам'яті професора, заслуженого працівника вищої школи Дмитра Мусійовича Фесенка. С.884-886.

Структурно кваліфікаційна робота складається з трьох розділів, що містять 9 підрозділів, вступу та висновків і списку використаної літератури (64 найменувань). Містить 2 таблиці та 7 рисунків. Загальний обсяг магістерської роботи – 78 сторінок, із них основного тексту – 70 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МОЖЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ ЧЕРЕЗ СЕРВІСИ СИСТЕМИ БПД

Запровадження в Україні системи безоплатної правової допомоги відбувалося на підставі «Європейської конвенції про захист прав людини і основоположних свобод» [1]. Відповідно до ст. 6 § 3 (с) Конвенції визначено що кожна особа може «... захищати себе особисто чи використовувати юридичну допомогу захисника, вибраного на власний розсуд, або – за браком достатніх коштів для оплати юридичної допомоги захисника – одержувати таку допомогу безоплатно, коли цього вимагають інтереси правосуддя» [1].

В Резолюції 1466 (2005) Парламентської Асамблеї Ради Європи «Про виконання обов'язків та зобов'язань Україною» від 05.10.2005 р. [2] було визначено необхідність впровадження системи безоплатної правової допомоги (далі - БПД) у відповідності до стандартів Ради Європи та практики Європейського Суду з прав людини з метою покращення доступу до правосуддя .

На виконання поставлених завдань, враховуючи норми статті 59 Конституції України [3], яка визначає право кожного на професійну правничу допомогу в тому числі і безоплатну та свободу у виборі захисника своїх прав і була впроваджена система БПД. При чому, було визначено, що право на безоплатну професійну правничу допомогу гарантується державою.

Законом України «Про безоплатну правову допомогу» від 02 червня 2011 № 3460-VI [5] було визначено поняття права на БПД , порядок реалізації права на БПД, підстави та порядок надання такої допомоги, в тому числі і державні гарантії надання БПД.

Відповідно до норм ст. 7 та ст. 13 Закону України «Про безоплатну правову допомогу», виділяють поняття «безоплатна первинна правова допомога» (далі БППД) та «безоплатна вторинна правова допомога» (далі БВПД) [5].

БПД, як вид державної гарантії, передбачає правопросвітництво щодо прав та свобод та їх порядок реалізації чи відновлення, а також щодо порядку оскарження рішень, дій, бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб. БППД, відповідно до законодавства передбачає надання правової інформації або консультацій (роз'яснень) з правових питань, в тому числі і письмово; складання заяв, скарг, інших документів правового характеру (крім процесуальних документів, а також надання допомоги щодо доступу особи до БВПД та медіації (пропонування медіації) [5].

БВПД передбачає такі послуги, як захист, представництво інтересів осіб в судах, державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами а також складання процесуальних документів до суду. Відповідно норм ст. 14 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» [5], право на які отримують соціально незахищені категорії населення в цій нормі.

Що стосується надання БВПД іноземним громадянам, то відповідно до Закону про безоплатну правову допомогу «...право на таку допомогу мають громадяни/піддані держав з якими Україна уклала міжнародні договори про правову допомогу, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, а також іноземці та особи без громадянства відповідно до міжнародних договорів, учасником яких є Україна, якщо такі договори зобов'язують держав-учасниць надавати певним категоріям осіб безоплатну правову допомогу...» [5].

Щодо спеціальних органів та установ які надають БПД, тут слід відмітити систему таких органів, яка має свою структуру. На чолі системи БПД знаходиться Координаційний центр з надання правової допомоги (далі – Координаційний центр) який знаходиться у складі Міністерства юстиції України.

Другою ланкою є місцеві центри з надання БПД, які, відповідно до Положення про центри з надання БВПД від 02.07.2012 № 967/5 в редакції від 10.03.2015 № 329/5[11] мають певні рівні та повноваження і до яких відносяться Регіональні центри з надання безоплатно вторинної правової допомоги (далі - РЦ) та Місцеві центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі МЦ). Положення про центри визначило сучасну систему центрів з надання БВПД на

території України на республіканському, регіональному та місцевому рівнях. В подальшому вносилися зміни до Положення, але в цілому, суть системи не змінилася.

На сьогодні є чинним Наказ Координаційного центру з надання правової допомоги від 02 грудня 2021 року № 149 «Про затвердження типових структур територіальних відділень» було затверджено типові структури регіональних та місцевих центрів системи безоплатної правової допомоги.

З метою забезпечення ефективної реалізації державної політики у сфері надання безоплатної правової допомоги, незалежності, прозорості управління системою, відповідно до норм наказу Міністерства юстиції України від 17.03.2020 № 662/7, було утворено Наглядову раду Координаційного центру [12].

Отже, основними завданнями системи БПД, на сьогодні, є захист прав людини шляхом забезпечення рівного доступу до правової інформації та правосуддя, посилення правових можливостей і правової спроможності представників соціально вразливих груп, територіальних громад та спільнот. Для виконання поставлених завдань було розбудовано широку систему організаційно-управлінської діяльності системи шляхом створення вертикального управління у вигляді Координаційного центру з надання правової допомоги на державному рівні та центрів БВПД на регіональному та місцевих рівнях.

За час свого розвитку система БПД сформувала розгалужену мережу центрів з надання безоплатної правової допомоги на державному, регіональному та місцевому рівні і базується на принципах рівної можливості доступу до послуг безоплатної правової допомоги.

Порядок надання та отримання БПД визначний Законом України «Про безоплатну правову допомогу», Наказом Координаційного центру «Про затвердження Порядку надання безоплатної правової допомоги працівниками місцевих центрів з надання БВПД, Наказом Координаційного центру «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо ідентифікації випадків гендерної дискримінації та механізм надання правової допомоги», Наказами Координаційного центру «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо

організації надання безоплатної правової допомоги місцевими центрами з надання БВПД», «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо надання правової допомоги жінкам із вразливих соціальних груп», «Про затвердження Порядку надання БВПД за принципом екстериторіальності», «Про затвердження порядку організації роботи консультаційних пунктів доступу до безоплатної правової допомоги».

Порядок звернень за БВПД врегульовано нормами Закону про БПД. Відповідно до ст. 13 та 18 Закону про БПД повнолітні особи за місцем фактичного проживання або перебування можуть звернутися до центру з надання БПД за вторинною правовою допомогою. В інтересах неповнолітніх дітей звертаються їх батьки або законні представники. Звернення в інтересах недієздатних або обмежено дієздатних осіб подаються їх опікунами або піклувальниками.

Обов'язково при зверненні необхідно надати всі документи, які підтверджують право особи на БВПД, після чого, МЦ повинен протягом 10 днів прийняти рішення або про надання БВПД або про відмову у наданні БВПД та письмово повідомити про заявника.

Рішення про відмову в наданні БВПД надсилається особі, що звернулася та роз'яснюється їй право на оскарження такого рішення

При звернення осіб щодо надання БВПД або надходження інформації про затриманих осіб від близьких родичів та членів їхніх сімей, Центр надання БВПД зобов'язаний прийняти рішення про надання БВПД з моменту затримання особи.

РЦ після отримання постанови слідчого, прокурора, ухвали слідчого судді, суду про залучення захисника для здійснення захисту за призначенням або проведення окремої процесуальної повинні призначити захисника негайно.

Після прийняття рішення про надання БВПД РЦ або МЦ призначається адвокат, з яким центром укладений контракт який співпрацює з центром на постійній основі. При призначенні адвоката враховується його спеціалізація, досвід роботи, навантаження, складність справи .

Представництво інтересів осіб, які мають право на БВПД, в суді у певній категорії трудових спорів, малозначних справ чи для складання документів процесуального характеру може здійснюватися також працівниками центру і його повноваження оформлюються наказом та довіреністю.

Якість надання БВПД а також порядок його надання регулюється «Стандартами якості надання БВПД у цивільному, адміністративному процесі та представництва у кримінальному процесі».

Якість надання БВПД являє собою поєднання сучасних правових знань та навичок роботи з клієнтом. Під стандартом якості надання БВПД варто розуміти нормативно-правове регулювання системи вимог до змісту, порядку і умов надання БВПД в інтересах її одержувача (клієнта. Так, Шестерніна Н.П. [16, с. 124] пропонує класифікацію стандартів якості надання БВПД, зокрема за видом процесу, в якому здійснюється надання БВПД (у цивільному процесі; адміністративному процесі; кримінальному процесі). За сферою поширення – загальні стандарти (ті, які характерні загалом для інституту БВПД) й окремі стандарти (окремі стандарти діють з урахуванням особливостей процесу, в якому здійснюється надання БВПД). За етапами надання БВПД виділено: а) стандарти якості БВПД під час досудового вирішення правових питань чи спорів, в умовах досудового слідства; б) стандарти якості БВПД під час судового процесу. Моніторинг якості надання адвокатами БВПД здійснюють Координаційний центр із надання правової допомоги та регіональні центри.

На сьогодні в Україні створюються дієві механізми надання послуг громадянам України, а також громадянам інших держав, які перебувають під юрисдикцією держави за допомогою засобів електронних систем. Не є виключенням і надання таких послуг державними урядовими органами та системою безоплатної правової допомоги, і тому в даному магістерському дослідженні потрібно розглянути поняття електронного урядування, його засобів та поняття сервісів системи БПД в цій системі.

Загалом перехід до електронного урядування відбувається в усіх сферах суспільного життя, де відбувається взаємодія органів публічної влади,

підприємців і населення. Він передбачає обов'язковість трансформації всіх основних форм діяльності органів публічної влади, забезпечення координації та відповідної взаємодії всіх гілок влади - законодавчої, судової, виконавчої, а також підприємницького сектору, експертного середовища, громадянського суспільства тощо. Це дозволяє розв'язати низку політичних, правових, фінансово-економічних, соціальних, управлінських, кадрових і техніко-технологічних проблем.

Відповідно до Концепції розвитку електронного урядування в Україні, затвердженої Кабінетом Міністрів України 20.09.2017 р. №649-р, «електронне урядування» - це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, прозорості та відкритості діяльності державних органів влади та органів місцевого самоврядування через використання ІКТ з метою формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб суспільства [17].

На практиці, здебільшого, електронне урядування державними службовцями й посадовими особами органів місцевого самоврядування зводиться тільки до електронного спілкування з громадськістю. Однак електронне урядування має сприяти вирішенню тих проблем, які існують у владі: перейти від бюрократизації на електронний документообіг; впровадити електронну форму спілкування з громадянами задля підвищення прозорості та наближення її до потреб і запитів суспільства. Це відбувається поступово.

В умовах сучасної побудови системи електронного урядування наша держава проходить шлях трансформації державного управління у напрямку європейських стандартів. При цьому трансформація від традиційного державного управління до електронного урядування має супроводжуватися відповідними змінами у розвитку українського суспільства. Подальше запровадження в Україні системи електронного урядування має відбуватися у напрямку еволюційного переходу від традиційного державного управління, а саме, надання адміністративних послуг, до надання адміністративних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (електронних послуг).

Електронне урядування - це комплексна трансформації принципів організації системи державного управління за допомогою локальних інформаційно-комунікаційних мереж та сегментів глобальної мережі Інтернет, яка забезпечує ефективне функціонування органів державної влади та органів місцевого самоврядування в режимі on-line та сприяє максимально прозорій та зручній їх взаємодії з громадянським суспільством з відповідних питань.

Сервіси системи БПД це публічні послуги, які надає система БПД різноманітними способами та засобами, в тому числі і за допомогою Інтернет-мережі. Такі послуги мають здебільшого інформаційний характер, і є подібними до адміністративної послуги, що надається засобами електронного врядування.

Відповідно до законодавства України публічні послуги надаються виключно державними органами влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, організаціями, установами, які знаходяться в їх управлінні.

Термін «публічні послуги» на думку Соломко Ю.І. є похідним від родового поняття «публічне управління», який у сучасній інтерпретації вітчизняних дослідників пропонується як синтез державного та громадського управління [18, с. 136].

Згідно із Стратегією розвитку інформаційного суспільства в Україні (затвердженою Кабінетом Міністрів України 15.09.2013 р. №386-р.), «електронна послуга» - це послуга, яка надана суб'єкту звернення в [19] електронному вигляді із використанням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ).

Згідно Концепції розвитку електронних послуг в Україні (затвердженою Кабінетом Міністрів України 16.11.2016 р. №918-р), «електронна послуга» - це адміністративна, інша публічна послуга, що надається громадянам та організаціям в електронній формі за допомогою засобів інформаційно-телекомунікаційних систем [20].

Слід визнати правильною думку Карпенко О.В., що під електронними адміністративними послугами розуміє процес створення та реалізації управлінських сервісів органами публічної влади з використанням ІКТ в умовах електронної взаємодії між суспільством та державою [21].

Логунов В.Г. вважає, що «електронна» послуга - це адміністративно-управлінський процес, який регламентовано і надається в електронному вигляді через автоматизовану систему міжвідомчої інформаційної взаємодії.

На думку Клименко І.В., «електронна» державна послуга - це нормативно закріплена послуга, яка надається органами державної влади громадянам, підприємствам, організаціям та іншим державним органам [22, с. 84].

Отже, як бачимо з вищезазначеного, електронні адміністративні послуги є адміністративними послугами, які реалізовані через технології електронного урядування: суб'єкт звернення замовив та отримав від суб'єкта надання адміністративну послугу безпосередньо в електронному вигляді. Разом з тим, електронні адміністративні послуги - це послуги, які отримав користувач, не виходячи з дому; всі етапи її отримання реалізовувались в електронному вигляді через функціонування «єдиного вікна», тобто: перелік та умови отримання адміністративних послуг; надавач адміністративних послуг, який має владні повноваження щодо її надання; повний перелік, норми та правила заповнення документів, які мають бути при отриманні адміністративних послуг; оплата або її відсутність при отриманні адміністративної послуги; крайні терміни надання (або ненадання) адміністративної послуги, перелік умов та законодавче їх обґрунтування для відмови (або затримці) у наданні адміністративної послуги - всі документи та інформація надаються в електронному вигляді. Користувач (суб'єкт звернення) може здійснити контроль на кожному етапі реалізації адміністративної послуги.

Згідно з «Порядком надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» існують такі види електронного подання інформаційної послуги [23]:

- одностороння взаємодія (передбачено можливість для користувача одержати електронну форму документа);
- двостороння взаємодія (передбачено можливість обробки для користувача електронної форми документа, включаючи його ідентифікацію);

- інформування (передбачено надання відповідної інформації про адміністративні послуги);
- проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка).

Державні електронні послуги за сферою застосування поділяються на послуги: консультаційні; інформаційні; із взаємодії між відомствами, установами та організаціями; з підготовки політичних рішень або законодавчих актів; з надання допомоги та послуги сприяння; послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних дозвільних органів; обслуговування державного замовлення.

Якщо говорити про послуги, які надає система БПД за допомогою своїх сервісів, то вони не відносяться до послуг електронного врядування, але при цьому є до них подібними. Такі послуги є консультативними, інформаційними, з надання правової допомоги та послуги сприяння. Крім того вони базуються на тих же принципах, що і електронні адміністративні послуги засобами електронного врядування.

Так, можна виокремити наступні принципи надання послуг безоплатної правової допомоги за допомогою сервісів БПД, які застосовуються також при наданні адміністративних послуг засобами електронного врядування, що дозволяє вказати на схожість при отриманні таких послуг (вказані принципи в більшості базуються на статті 19 Міжнародного Пакту про громадянські та політичні права [24, с. 62],):

- принцип оперативності, доступності та зручності отримання послуг цілодобово або в робочі дні та години;
- принцип відкритості та прозорості надання таких послуг;
- принципи інформаційної безпеки та конфіденційності при наданні таких послуг;
- принцип орієнтації на запити та потреби населення щодо безоплатної правової допомоги, відповідно до тих правових питань, які виникають у суспільстві та продиктовані певними подіями;

- принцип обов'язковості оприлюднення інформації центрами БПД щодо своєї діяльності (на даний час таке розміщення здійснюється на офіційному сайті системи);
- принцип стимулювання та сприяння відкритості діяльності системи;
- принцип спрощеності доступу до інформації: інформаційні запити опрацьовуються оперативно і справедливо.

До сервісів системи БПД, які надаються засобами електронного зв'язку через мережу інтернет відносяться: особистий кабінет клієнта БПД, мобільні застосунки «Твоє пр@во» та «Безоплатна правова допомога», довідково-інформаційна платформа правових консультацій «WikiLegalAid», консультативні пункти, надання допомоги у доступі до сервісів Міністерства юстиції України, отримання письмових консультацій за допомогою соціальних мереж та ботів у месенджерах Телеграм <http://legalaids.gov.ua/telegram.html> та Вайбер <http://legalaids.gov.ua/viber.html>, які опрацьовуються в єдиній програмі HelpDesk. Саме за допомогою даних сервісів системи клієнти можуть отримати якісну правову інформацію чи консультацію а також отримати доступ до вторинної правової допомоги та електронних послуг Міністерства юстиції України.

Окремо слід зазначити про функціонування таких сервісів системи БПД як Платформа дистанційного навчання системи безоплатної правової допомоги [25], яка створена на базі робота мережі правових клубів «PRAVOKATOR». Це перша комунікаційна платформою серед державних установ. Дана мережа створена для професійного навчання та розвитку фахівців системи БПД, правників, адвокатів та будь-якої особи з метою мережування та об'єднання зусиль професійної правничої спільноти та експертного середовища. Вона передбачає виконання функцій обміну досвідом, генерування та впровадження інноваційних практик у сфері права; Тобто даний сервіс надає змогу людині, яка хоче підвищити свої професійні знання або правосвідомість отримати таку послугу безкоштовно, не виходячи з дому через мережу інтернет.

Отже, в системі БПД основними формами діяльності є надання безоплатної правової допомоги та правопросвітництво, тобто відбувається взаємодія надавача

послуг правової допомоги (Міністерство юстиції України, центри БПД) та кінцевого споживача таких послуг – отримувача послуг (громадяни України, іноземці, особи без громадянства, які перебувають під юрисдикцією держави). Саме надання безоплатної правової допомоги та підвищення правової свідомості громадян на сьогодні забезпечується різноманітними сервісами системи БПД, які діють на принципах, що притаманні принципам електронного урядування і відповідають принципам, на яких ґрунтується стаття 19 Міжнародного Пакту про громадянські та політичні права.

У підсумку слід зазначити, що на шляху до демократизації українського суспільства та держави, розвитку громадянського суспільства, правової держави, з урахуванням євроінтеграційних процесів, інститут безоплатної правової допомоги стає в Україні сильнішим з кожним роком [26, с. 260]. Сучасні виклики, які ніхто не міг передбачити, посприяли максимально швидкій адаптації центрів з надання безоплатної правової допомоги до дистанційної форми роботи та зв'язку із суспільством через соціальні мережі, соціальні додатки та різноманітні засоби зв'язку. Відповідаючи сучасним тенденціям діджиталізації українського суспільства, інститут безоплатної правової допомоги успішно реалізував низку напрямків з онлайн допомоги шляхом функціонування сервісів БПД та продовжує вдосконалення роботи в цьому напрямку.

РОЗДІЛ 2

ХАРАКТЕРИСТИКА СЕРВІСІВ СИСТЕМИ БПД: ПРАКТИКА УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЩОДО ЇХ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ

2.1. Функціонування особистих кабінетів клієнта системи БПД та правничих онлайн-сервісів системи БПД

Останнім часом однією з найпопулярніших послуг системи БПД є послуга, яка надається громадянам за допомогою безоплатної правової допомоги – «Обслуговування клієнтів системи БПД». Це послуга, метою якої є стандартизація інформації про послуги, які надає система безоплатної правової допомоги.

«Кабінет клієнта системи BPD» є однією з функцій, які допомагають розширити доступність послуг хост-системи для громадян.,

Організація забезпечення роботи Кабінету клієнта мало на меті спростити доступ громадян до БППД та БВПД. Даний сервіс дав змогу людині:

- отримати юридичну роз'яснення або консультацію;
- подати документи для підтвердження належності до однієї із категорій, що зазначені ст. 14 Закону про БПД та іншими законами України;
- бачити історію своїх звернень та процес їх розгляду.

В Кабінеті клієнта, в одному місці зібрана вся історія звернень людини та відповіді на них, в тому числі і юридичні консультації. Після звернення людини юристи системи починають готувати відповідь на звернення, яка надійде людині онлайн. Також передбачено можливість уточнення запитання у форматі чату з працівником системи.

В найближчому майбутньому розглядується можливість для громадян подавати звернення на отримання БВПД через кабінет клієнта шляхом підписання відповідної заяви та документів кваліфікованим електронним підписом. Такий підхід буде давати можливість людям звертатися безконтактно до центрів надання

БВПД, в зручний час подивитися онлайн стан розгляду своєї заяви, отримати контакти адвоката, тощо. Це дасть можливість прискорення процедури. Усе це підвищить можливість отримання людиною правової допомоги, та спростить її доступ до БПД.

На даний момент для отримання консультації через «Офіс клієнта системи БПД» необхідно: перейдіть на сайт програми безоплатної правової допомоги за посиланням:

1. Зайти на сайт системи безоплатної правової допомоги за посиланням: <https://www.legalaid.gov.ua>

2. У розділі «Клієнтам» обрати розділ «Кабінет клієнта».

Додайте адресу електронної пошти, на яку буде надіслано пароль вашого облікового запису.

Зареєстрованому клієнту доступна домашня сторінка кабінету, яка містить такі блоки інформації:

налаштування профілю користувача;

Меню:

- історія надісланих запитів, яка включає всі раніше надіслані користувачем запитання та відповіді на них;
- дані заявки
- статус поданої заяви.

Клієнт може натиснути «Подати нове звернення», і в формі, що випала в меню може направити своє питання та завантажити потрібні документи

В особистий кабінет клієнта протягом 10 днів має надійти відповідь на його питання у вигляді письмової консультації або роз'яснення, яку готують юристи системи. Надходження відповіді в кабінет супроводжується повідомленням клієнта про це .

Якщо виникає потреба в уточненні запитання, працівники системи спілкуються з клієнтом за допомогою чату. Після отримання відповіді клієнт має право направити відгук про якість сервісу та наданої правової допомоги.

Перевагами Кабінету клієнта системи БПД є:

- можливість надсилати онлайн запити на консультації та роз'яснення з правових питань, а також фото чи скан документів, і отримати повну відповідь, яку підготують працівники системи БПД не виходячи з дому;
- уніфікація всіх запитів та відповідей на них та зберігання їх в одному місці;
- закріплена можливість написати відгук щодо рівня отриманих послуг;
- сервіс має простий і зручний інтерфейс, працює в усіх сучасних інтернет-браузерах та на пристроях з iOS та Android.

Мобільний застосунок «Твоє пр@во» є одним із сервісів Координаційного центру безоплатної правової допомоги. Він має форму юридичного довідника для постраждалих від воєнних дій в Україні і в ньому можна знайти наступну інформацію: правові консультації зразки заяв та документів. Додаток працює також в режимі офлайн. В Додатку є функція зв'язку з фахівцями гарячої лінії ГО “Донбас СОС та отримати консультацію. Окрім того в додатку присутня можливість отримати електронну консультацію від фахівців системи Надання безоплатної правової допомоги (онлайн-чат). Мобільний застосунок можна скачати через Плей маркет та він доступний для всіх пристроїв.

Обробка заявок (онлайн-чат) від клієнтів застосунку відбувається через єдину програму HelpDesk, в якій працюють всі працівники системи та швидко надають відповіді на питання. Таким же чином здійснюється обробка заявок в месенджерах Телеграм та Вайбер .

Мобільний додаток «Безоплатна правова допомога» був створений як сервіс системи БПД з метою спрощення доступу до правничої допомоги, і містить інформацію щодо розташування МЦ та РЦ, категорії суб'єктів на БВПД, інформацію про наявність інших точок доступу. Він також доступний для скачування на будь який пристрій.

Зазначимо, що завдяки описаним вище сервісам системи БПД тільки за 2021 рік було надано 12051 правова консультація, що майже вдвічі більше ніж в 2020 році (див. Рис.2.1)

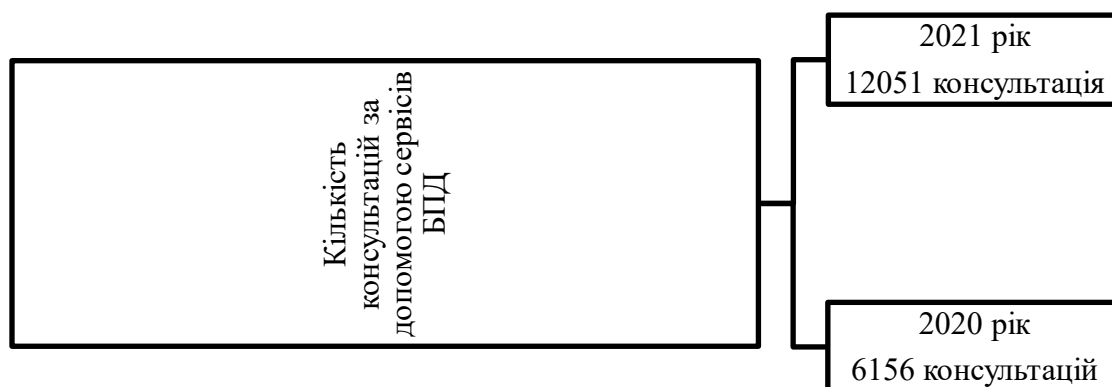


Рисунок 2.1. Ефективність надання правової допомоги за допомогою сервісів БПД

Джерело: власна розробка

Як було зазначено в попередніх розділах, присутність системи БПД в різних точках нашої держави забезпечується шляхом діяльності регіональних, місцевих центрів, а також структурних підрозділів місцевих центрів – бюро правової допомоги. Але не зважаючи на їх чисельність, неможливо забезпечити доступ до БПД та БВП в усіх селах та районах великих міст. Саме тому одним із сервісів, який пропонує система є мережа консультативних пунктів точки доступу до правової допомоги. Саме в такому консультативному пункті доступу можна отримати правову консультацію або доступ до БВПД людям, які не мають можливості добиратися до центральних офісів та бюро.

Наказом КЦ № 140 «було організовано роботу мобільних консультативних пунктів доступу при кожному центрі та бюро правової допомоги. 28.05.2021 року даний Наказ втратив чинність у зв'язку з прийняттям нового Наказу КЦ № 127 «Про затвердження Порядку організації роботи консультаційних пунктів доступу до безоплатної правової допомоги» [27], яким на сьогодні регулюється діяльність консультативних пунктів. З початку свого існування і до сьогодні консультативні пункти працюють в двох форматах – офлайн та онлайн.

Розглянемо порядок діяльності та роботи таких консультативних пунктів. Так, консультпункти мають на меті розширення доступу до БПД для населення, в тому числі і тих, що належать до вразливих категорій, які через певні обставини

не можуть звернутися до місцевих центрів, які, наприклад, знаходяться далеко від їх місця проживання . [27].

Консультаційний пункт - це точка доступу до БПД, що розташована в приміщеннях різних установ та організацій на території, що обслуговує МЦ.

В консультативному пункті працівник безпосередньо здійснює прийом громадян у визначений за графіком час, а у випадку необхідності та наявності технічної можливості працівник здійснює прийом дистанційно за допомогою відеозв'язку з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Зокрема, такі прийоми ведуться у приміщеннях установ виконання покарань, слідчих ізоляторів. На сьогодні під час воєнного стану та до цього в умовах пандемії більшість консультативних пунктів здійснюється онлайн за допомогою інтернет-мереж.

Консультаційні пункти діють або на постійній або тимчасовій основі. Графіки прийому складаються МЦ 1 раз на квартал. На сторінках в соціальних мережах, на дошках оголошень в установах або за допомогою ЗМІ розміщується оголошення про прийом та місцезнаходження консультпунктів.

Консультативні пункти на постійній основі працюють в місцях несвободи, в тому числі в терцентрах, інтернатах, центрах постаждалих від домашнього насилля в установах Пенсійного фонду. [27].

Юристи МЦ здійснюють прийом осіб, що звернулися для отримання БПД, обов'язково реєструють такі звернення, можуть допомагати складати заяви або скарги, проекти договорів для землевласників чи користувачів землею. У разі необхідності, приймають звернення про БВПД.

Адвокати, громадські представники, партнерські захисні організації також можуть долучатися до прийому у консультпунктах. [27]. За точками доступу та місця розташування консультативних пунктів також різна кількість створено (див. Таблиця 2.1). За статистичними даними, що обліковуються на рівні місцевих та регіональних центрів і узагальнюються Координаційним центром, за 2021 рік системою БПД під час роботи консультативних пунктів доступу до БПД було

прийнято 31269 осіб від яких отримано 35837 звернень для надання безоплатної правової допомоги (див. Рис.2.2).

Таблиця 2.1. Розподіл кількості звернень в залежності від місця консультативного пункту доступу

Тип установи	Кількість клієнтів	Кількість звернень
Орган пробації	4262	5365
Сільська рада	3621	3983
Центр надання адміністративних послуг	3725	3969
Центр зайнятості	3310	3645
Старостинський округ	2931	3269
Інші установи, на базі яких здійснюються виїзні чи он-лайн консультування громадян	2175	2446
Бібліотека	1643	1934
Селищна рада	1693	1864
Міська рада	1570	1652
Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	1256	1435
Управління праці та соціального захисту населення	987	1065
Тимчасовий пункт розміщення осіб, які перемістилися з територій адміністративно-територіальних одиниць, на яких проводяться бойові дії	873	1013
Територіальний орган Пенсійного фонду України	728	838
Установа виконання покарань	458	580
Громадські та благодійні організації	336	411
Об'єднана територіальна громада	302	318
Село	143	249
Військова частина, комісаріат, госпіталь, територіальний центр комплектування та соціальної допомоги	230	248
Заклад освіти	221	238
Служба у справах дітей	196	209
Геріатричний пансіонат	148	177
Психоневрологічний інтернат	157	176
Заклад з підтримки постраждалих від домашнього насильства	130	160
Слідчий ізолятор	100	123
Будинок-інтернат для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю/реабілітаційний центр	101	116
Заклад охорони здоров'я	79	87
Дитячий будинок-інтернат	57	72
Центр соціально-психологічної реабілітації дітей	63	66
Пункт тимчасового перебування іноземців та осіб без громадянства, які незаконно перебувають в Україні	62	65
Заклад з надання психіатричної допомоги	55	57
Пункт тимчасового розміщення біженців	3	4
Притулок для дітей	3	3
Всього	31269	35837

Джерело: власне узагальнення

Як видно з цих статистичних показників, в кожній області кількість звернень є нерівномірною. Менше всього звернень в Миколаївській, Житомирській, Чернівецькій, Одеській, Закарпатській та Хмельницькій областях. Найбільше звернень через консультативні пункти доступу у Полтавській, Вінницькій, Чернівецькій та Харківській областях.

Отже, робота таких консультативних пунктів є саме тим сервісом системи БПД, який забезпечує рівні можливості безперешкодного та безбар'єрного доступу населення до правової допомоги.

Наступним сервісом системи БПД, який слід розглянути є платформа дистанційного навчання та мережа правових клубів. Створення платформи дистанційного навчання системи безоплатної правової допомоги та мережі правових клубів «PRAVOKATOR» продиктовано викликами, які формує суспільство кожного дня. Децентралізація, динамічна політична, соціальна, економічна, правова та інтелектуальна трансформація, що відбувається в досить стислому часовому форматі, у громадянському суспільстві та у професійній правничій спільності формує постійну потребу в отриманні нових правових знань, умінь та навичок, що дають можливість проведення конструктивного та соціально відповідального діалогу між органами місцевого самоврядування та державною владою. Саме такий стан речей став вирішальним для запровадження в системі БПД - комунікаційної платформи для професійного навчання та розвитку як персоналу системи БПД, так і правничої спільноти та інших зацікавлених сторін.

Наказом КЦ з надання правової допомоги «Про затвердження політики діяльності та паспорту розвитку правових клубів «PRAVOKATOR» від 18 вересня 2018 року № 26 [28] було запроваджено структуру та порядок діяльності мережі правових клубів «PRAVOKATOR» у вигляді п'яти окремих управлінь в організаційній структурі Координаційного центру з надання правової допомоги.

Пріоритети та цілі правових клубів визначені вказаним Наказом № 26 і передбачають виконання комплексу заходів з навчання, підвищення кваліфікації, розвитку умінь та навичок (soft та hard skills) працівників системи БПД.

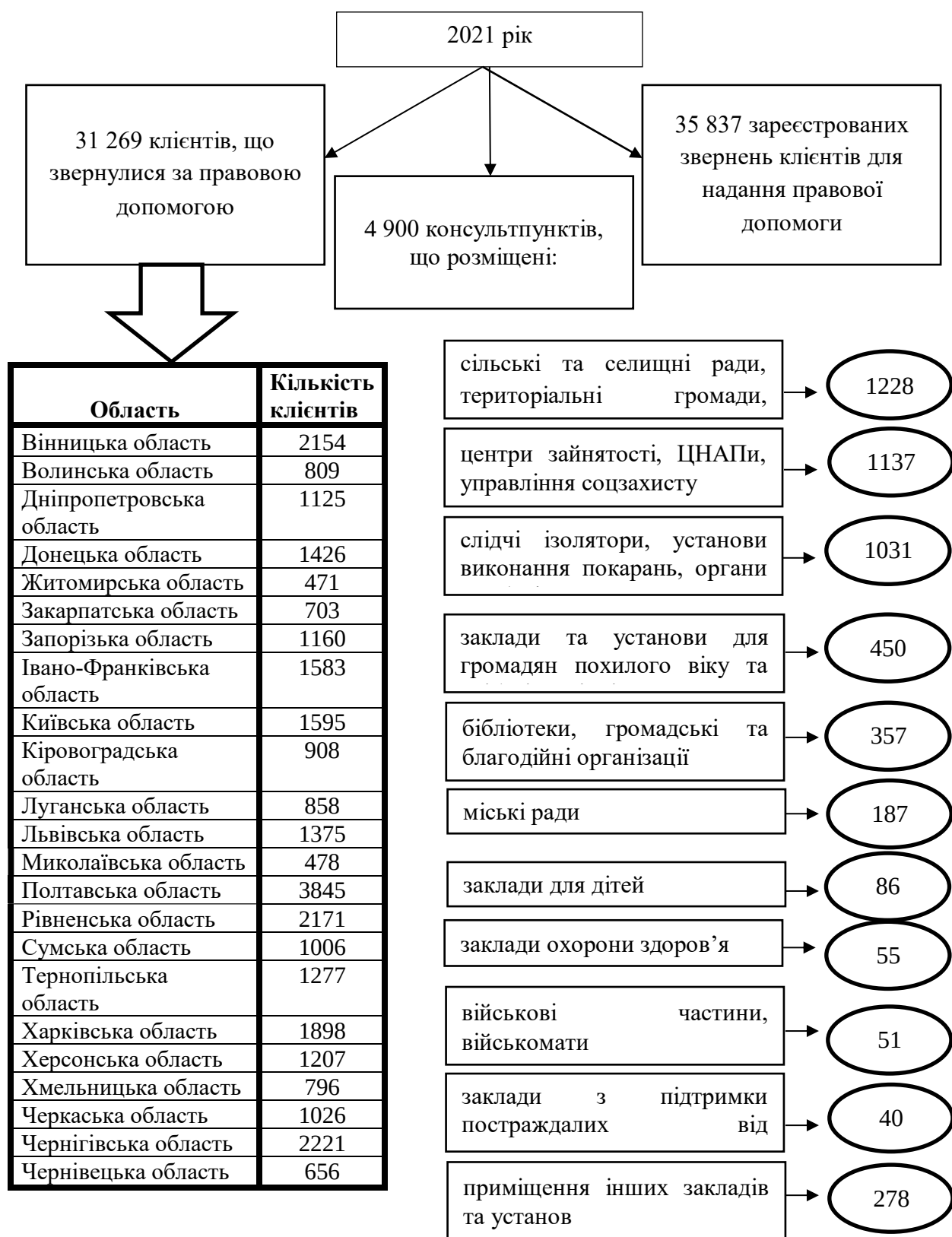


Рисунок 2.2. Забезпечення роботи консультативних пунктів доступу до БПД
(2021 рік) в межах України

Джерело: власне узагальнення

Основним завдання діяльності сервісу є підвищення рівня правової обізнаності людей в територіальних громадах, у тому числі завдяки системному аналізу правових проблем

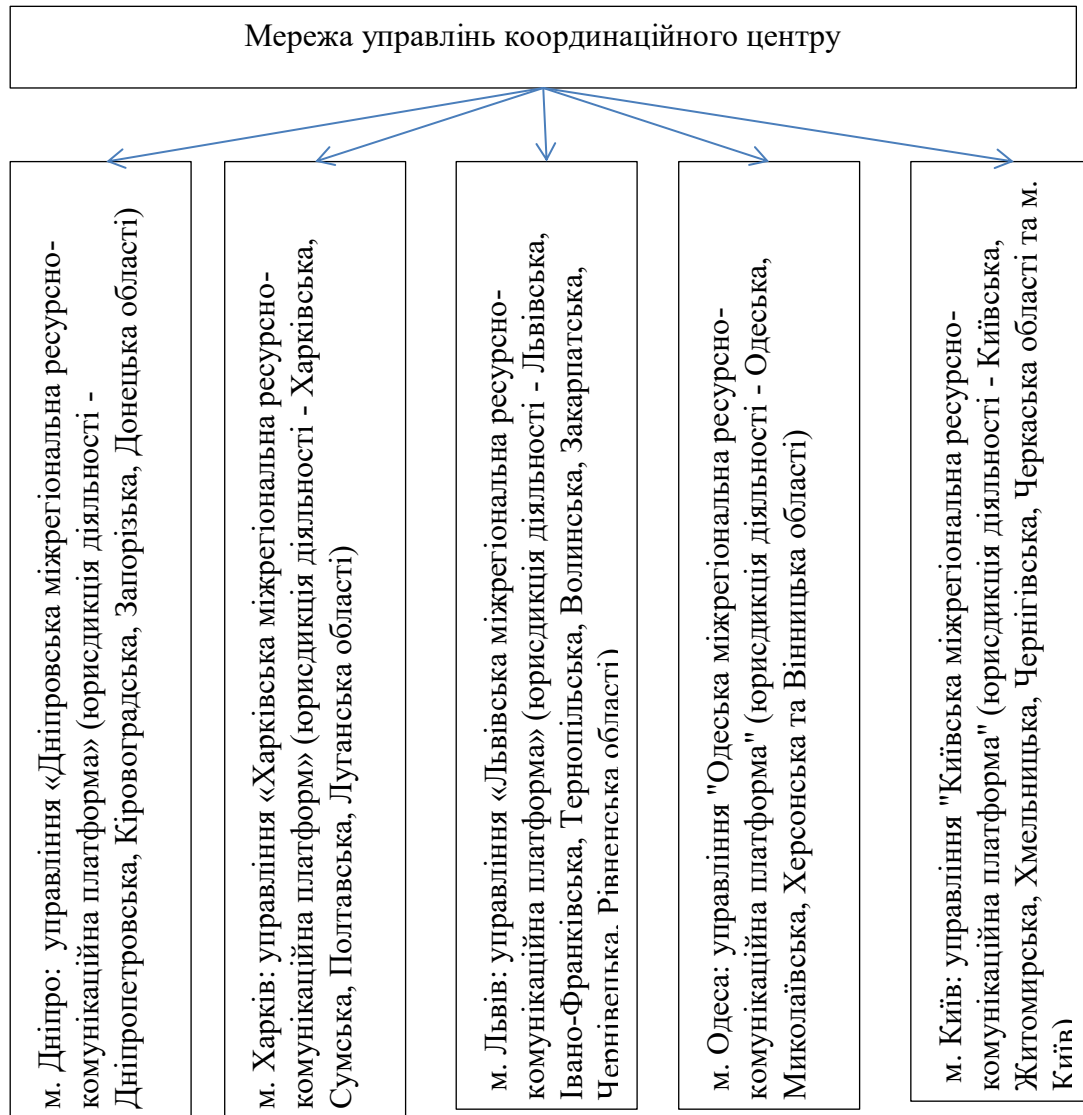


Рисунок 2.3 – Мережа управлінь координаційного центру

Джерело: складено автором

Для виконання поставлених завдань передбачено проведення правопросвітницьких заходів, спрямованих на вирішення найактуальніших проблемних питань, з якими населення звертається до надавачів правової допомоги, зокрема: співпрацю з представниками об'єднаних територіальних

громад; інформування про права людини, можливості їх реалізації, зміни у законодавстві, роз'яснення суті, мети і наслідків урядових реформ (пенсійної, медичної, освітньої, адміністративної та інших) - від загальнодержавної мети до локальних наслідків для конкретної громади і громадянина.

Налагодження взаємодії з ключовими партнерами у сфері правосуддя для вирішення суміжних проблемних питань та створення мережі експертного середовища є також одним із завдань платформи. Так, «...мережа правових клубів «проводить заходи зі створення та підтримки експертного середовища для комунікації та співпраці адвокатів, суддів, прокурорів, громадських правозахисників, інших представників правових спільнот та експертів; пошук шляхів для вирішення проблемних питань, суміжних для кожної правової спільноти; майданчик для комунікації між системою юстиції, адвокатами, судьями, прокурорами та громадянським суспільством; розбудови довідково-інформаційної платформи правових консультацій «WikiLegalAid»; сприяння розвитку Legal Tech проектів з метою покращення якості та доступу до БПД» [28]

Окрім вищезазначених завдань, мережа правових клубів забезпечує розвиток інституту громадських радників, які спеціалізуються на актуальних для громад правових питаннях, реалізацію всеукраїнських програм та проектів щодо вирішення найактуальніших правових питань, проведення спільних з центральними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування заходів щодо вирішення системних правових проблем, навчання партнерських інституцій системи БПД, ОМС та ГО щодо підготовки та реалізації ініціатив, що посилюють правові можливості громадян.

Доступ до Платформи дистанційного навчання системи безоплатної правової допомоги та участь у заходах правових клубів забезпечується через мережу інтернет за адресою: <https://academy.legalaid.gov.ua/?redirect=0>. Кожному бажаючому достатньо здійснити просту реєстрацію та отримати можливість пройти курси дистанційного навчання за запропонованими курсами, що там розміщені. Заходи, які проводяться у форматі вебінарів, семінарів, коворкінгів, лекцій постійно оновлюються і на сайті мережі правових клубів розміщується

інформація про назву, дату, час та можливість прийняти участь шляхом заповнення реєстраційної форми. Під час написання дипломної роботи було проаналізовано ефективність функціонування мережі правових клубів за 2021 рік (див. Рис.2. 4).

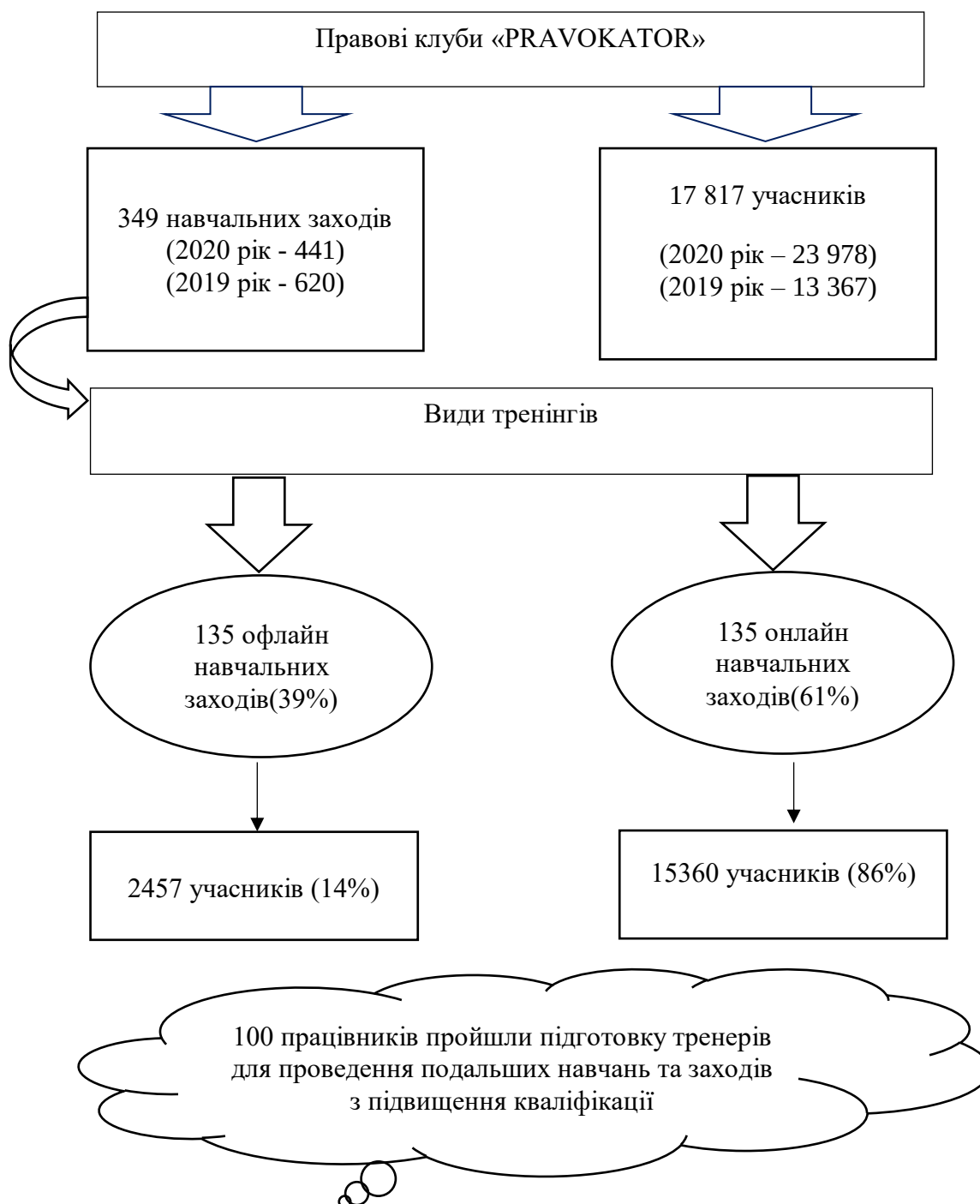


Рис.2.4. Ефективність функціонування мережі правових клубів та Платформи дистанційного навчання за 2021 рік

Джерело: власні дослідження

Отже, аналізуючи роботу сервісу БПД як комунікаційна платформа, а саме роботу мережі правових клубів та Платформи дистанційного навчання, слід визнати, що їх основне призначення та інструмент діяльності полягає в проведенні заходів, що направлені на підвищення рівня інституційної спроможності мережі незалежних провайдерів БПД та впровадження відновних практик у сфері правосуддя в поєднанні з доступом до БПД, у тому числі: підвищення доступу до медіації в системі БПД та серед інших надавачів БПД; пілотування введення кабінету медіації/альтернативних методів вирішення спорів в системі БПД; сприяння в провадженні програм відновного правосуддя в системі кримінального правосуддя.

2.2. Аналіз роботи довідково-інформаційної платформи правових консультацій «WikiLegalAid»

13 грудня 2018 року Координаційний центр з надання правової допомоги оприлюднив довідково-інформаційну платформу WikiLegalAid для надання правових консультацій. Проте робота над створенням платформи почалася ще у 2016 році. Цією ж постановою КМУ від 9 листопада 2016 року затверджено Порядок створення та управління Wiki-платформою, яким визначено механізм створення та управління Wiki-платформою [29]. У цьому порядку були встановлені умови, а саме:

«WikiLegalAid» - «довідково-інформаційна платформа правових консультацій, створена з метою підвищення якості, повноти та ефективності надання правових консультацій працівниками регіональних/місцевих центрів БВПД, обміну досвідом та навчання. безоплатна правова допомога з передового досвіду в навчанні предметів;

«юридична консультація – систематизована, стисла та вичерпна інформація з найважливіших питань, з якою особи, які мають право на безоплатну правову допомогу, звертаються до регіональних/місцевих сервісних центрів БВПД, якою

користуються працівники системи безоплатної правової допомоги, особливо під час оперативного, комплексного та якісні консультації з конкретних тем» [29].

Ідея створення Платформи Wiki запозичена у Нідерландах. В основу платформи покладено програмне рішення MediaWiki що надає можливість та інструменти колективного створення та редагування консультацій, є зрозумілими для користувачів що наповнюють платформу контентом. Координаційний центр з надання правової допомоги здійснив правовий аналіз 100 000 звернень клієнтів місцевих центрів та обрав 460 тем що висвітлюють найбільш поширені актуальні питання. До складу команди Платформи Wiki ввійшли понад 600 працівників місцевих центрів. Вони займалися створенням тематичних консультацій та розміщенням їх на платформі. На протязі 2016-2018 рр. платформа працювала в обмеженому доступі та використовувалась тільки працівниками системи надання безоплатної правової допомоги. Перевірка функціонування платформи здійснювалась з метою покращення якості контенту, повноти та оперативності підготовки консультацій, обміну досвідом між членами команди, формування практик консультування клієнтів тощо. Після формування 1300 статей прийнято рішення відкрити платформу для широкого загалу.

КЦ створив Експертну групу з питань забезпечення належного функціонування Платформи Wiki у листопаді 2018 р. [30]. До складу групи ввійшли досвідчені та активні консультанти місцевих центрів, в тому числі і автор магістерського дослідження [30]. Експерти здійснювали модерацію, перевіряли консультації щодо актуальності нормам чинного законодавства, перевіряли консультації щодо відповідності правилам платформи, приймати рішення про їх затвердження та розміщення на платформі. Платформа є популярною серед користувачів. У 2019 р. було 1,5 млн переглядів користувачами сторінок WikiLegalAid. У 2020 році було 5 млн переглядів сторінок платформи. Після введення карантину на території України у березні 2020 р. зросла потреба у дистанційних засобах отримання правової інформації. Крім того, з'явилися питання що стосувались карантину: особливості режиму надзвичайної ситуації, трудові права працівників, відповідальність за порушення санітарно-епідемічних

норм тощо. У січні 2022 р. платформа WikiLegalAid містила більше 2000 тис консультацій. Сьогодні команда Координаційного центру з надання правової допомоги працює над інтеграцією інформації з платформа WikiLegalAid у застосунок під назвою «Твоє право» [31].

Слід зазначити, що як сервіс системи БПД Довідково-інформаційна платформа WikiLegalAid була заснована Координаційним центром з надання правової допомоги у форматі правових консультацій, які містяться у відкритому доступі і кожен має змогу ознайомитися з ними. До деяких консультацій додані шаблони найбільш поширених документів правового характеру, а також документи процесуального характеру (зразки позовів, заяв, клопотань до суду). WikiLegalAid створений для покращення правової освіти громадян України. Платформа містить інформацію з актуальних правових питань, посилання на чинні нормативно-правові акти, шаблони нормативно-правових актів та посилання на судові рішення.

WikiLegalAid складається з юридичних консультацій у таких категоріях:

«Галузь права» (основна);

«Пільги та інші гарантії, встановлені Положенням» (далі);

«Суб'єкти звернень» (додаток);

«Суб'єкти розгляду апеляційних скарг» (додаток).

Кожна категорія складається з підкатегорій, які розкривають її зміст.

Інформаційний вміст WikiLegalAid надають консультанти, які створюють, розміщують, редагують і оновлюють юридичні поради.

Юридичні консультації надаються державною мовою з дотриманням офіційно-ділового стилю. Такі консультації мають бути чіткими, актуальними, представленими логічно та чітко зрозумілими.

Автор консультації повинен проаналізувати законодавство, судову практику та, за необхідності, наукову літературу, матеріали ЗМІ, а також у будь-якому випадку перевірити наявність юридичної консультації «WikiLegalAid» на обрану тему перед її публікацією, щоб уникнути повторення.

Юридична консультація ґрунтується на принципі «запитання-відповідь» і має орієнтовну структуру, тобто, як визначено в Порядку, «повинна містити повідомлення: Закони України та інші нормативно-правові акти, міжнародні договори, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України; судова практика (аналіз та узагальнення практики судових органів); роз'яснення уповноважених органів державної влади; шаблони листів, у тому числі процесуальних, цивільно-правових договорів тощо (за потреби); корисні ресурси (державні сайти, державні реєстри, розрахунки судового збору, юридичні консультації інших радників тощо)» [29].

Назви та назви юридичних консультацій є лаконічними та відображають їх зміст. Адвокати класифікуються у відповідній підкатегорії основної категорії «Право» або, за необхідності, у додаткових категоріях.

«Юридична консультація розміщується консультантом у «WikiLegalAid» відповідно до положень пунктів 11-16 Порядку та з урахуванням можливостей програмного забезпечення (у разі розміщення графічних зображень, схем тощо)» [29].

Консультант редагує правові консультації якщо при її складанні було допущено помилки або виникає необхідність її доповнення або уточнення в зв'язку з зміною законодавства чи судової практики.

Довідково-інформаційна платформа WikiLegalAid функціонує на таких принципах, як:

- систематизованість (консультації розміщено за тематичними класифікаторами з метою спрощення пошуку);
- актуальність (консультації оновлюються шляхом внесення до бази змін у законодавстві, судової практики);
- вичерпність (правові консультації містять вичерпну інформацію щодо правового питання, посилання на суміжні тематики);
- доступність (можливість отримати інформацію дистанційно за допомогою мережі Інтернет. Правова інформація консультацій викладена простою та зрозумілою «мовою»);

- простота пошуку (правові консультації розміщено на єдиній платформі. Для ознайомлення з ними потрібен лише доступ до мережі Інтернет);
- безоплатність (доступ до розміщених на платформі консультацій є безкоштовним);
- багатоцільова аудиторія (база правових консультацій створена для юристів-практиків, студентів-правників, правозахисників, фізичних осіб).

Розпорядником «WikiLegalAid» є Координаційний центр з надання правової допомоги, що визначає порядок функціонування «WikiLegalAid» та безпосередньо здійснює контроль над її наповненням..

Адміністратором «WikiLegalAid» є відділ інформаційних технологій управління інформаційних технологій та аналізу даних Координаційного центру з надання правової допомоги, що забезпечує технічну підтримку, захист, збереження відомостей, що містяться в «WikiLegalAid», та обслуговування програмного забезпечення «WikiLegalAid».

Координатором «WikiLegalAid» є відділ експертно-аналітичного забезпечення надання правової допомоги управління правового аналізу та експертизи Координаційного центру з надання правової допомоги, що забезпечує інформаційну підтримку консультантів, перевірку правильності (коректності) складених правових консультацій на відповідність вимогам цього Порядку.

Слід зазначити, що аналізуючи статистику наповнення довідково-інформаційної платформи за 2019-2021 роки (див. Рис. 2.5).

При цьому за основу беручи 2021 рік, можна зробити висновок, що в 2021 році значно збільшилася кількість переглядів правових консультацій (14 963 077 перегляди у 2021 році в порівнянні з 5 684 881 переглядами у 2020 році та 1 700 000 переглядів в 2019 році).

Тобто такий сервіс системи БПД має тенденцію до підвищення попиту на правові консультації через мережу інтернет. Окрім того, з кожним роком збільшується кількість самих консультацій на платформі.

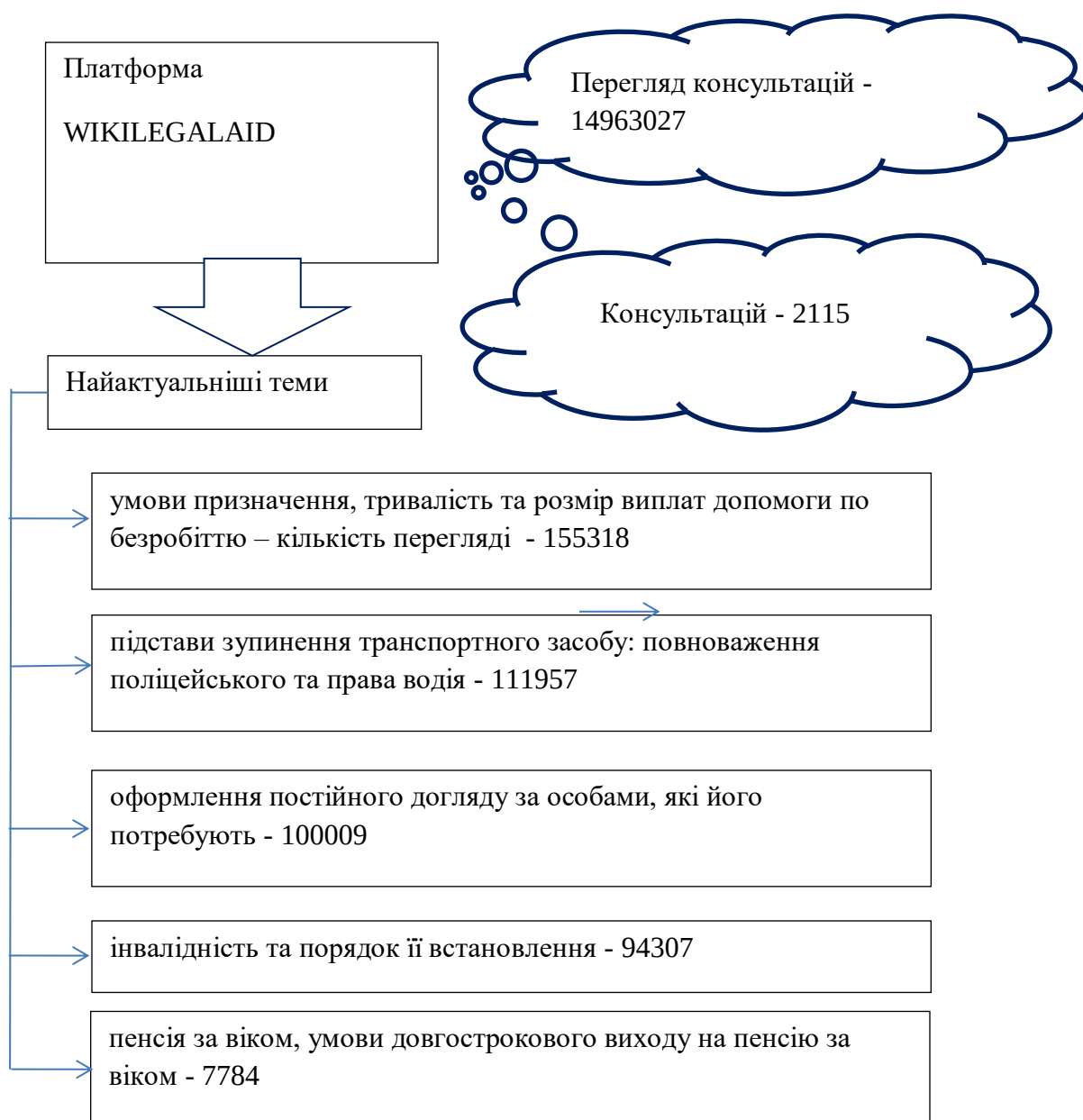


Рисунок 2.5. Ефективність надання БПД за допомогою Довідково-інформаційної платформи WikiLegalAid за 2021 рік

Джерело: власні дослідження

Узагальнюючи, слід визначити, що довідково-інформаційна платформа WikiLegalAid є сервісом системи БПД, який функціонує «за принципом онлайн-енциклопедії Wikipedia для розширення можливостей населення отримувати актуальну правову інформацію для захисту та поновлення своїх прав, а також для формування правосвідомості громадян. Над створенням, редагуванням, підтриманням в актуальному стані консультацій працює команда правників

системи надання безоплатної правової допомоги із всієї України та представники юридичної спільноти а розпорядником є КЦ» [31].

2.3. Державне управління допомогою в отриманні доступу до електронних сервісів Міністерства юстиції України через систему БПД

Одним із завдань системи БПД, яке визначено в Законі про БПД є забезпечення доступу до електронних сервісів Міністерства юстиції України, і виконання такого завдання покладено на Місцеві центри БВПД. Так, у своїй діяльності Місцевий центр керується Конституцією та законами України, указами ПУ і постановами ВРУ, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами КМУ, іншими актами законодавства, наказами Мінюсту та КЦ, Положенням про центри з надання БВПД, затвердженим наказом Мінюсту від 02.07.2012 № 967/5 [10], а також своїм положенням про Місцевий центр.

Під час виконання функцій з надання безоплатної правової допомоги Місцевий центр взаємодіє із органами державної влади та місцевого самоврядування, судовими та правохоронними органами та іншими суб'єктами, які дотичні до сфери захисту прав людини.

Основними завданнями Місцевого центру відповідно до законодавства є:

- підвищення правової свідомості, культури та освіченості населення (правопросвітництво);
- надання БППД і БВПД;
- забезпечення доступу до електронних сервісів Міністерства юстиції України.

Тобто, як бачимо, законодавство чітко ставить до переліку завдань системи БПД саме забезпечення доступу до електронних сервісів Міністерства юстиції України. Саме таке забезпечення доступу є одним із важливих сервісів системи БПД.

Розглянемо що відноситься до електронних сервісів Міністерства юстиції України і як ними користуватися.

Правовою основою впровадження та розвитку електронних послуг була Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні на 2016-2020 роки [20] (далі - Концепція). У цьому документі були закладені «засади державної політики у цій галузі та передбачений відповідний комплекс заходів щодо їх втілення. так, у концепції надано визначення електронної послуги як адміністративної та іншої публічної послуги, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою електронних засобів зв'язку» [20].

Відповідно до ст. 9 Закону «Про адміністративні послуги» через Єдиний державний портал адміністративних послуг забезпечується доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет з, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування») [33].

Стратегія сталого розвитку «Україна-2020» [34], також визначає засади правового регулювання електронних адміністративних послуг, які є частиною електронного урядування, так само як і Стратегія реформування державного управління України на 2016-2020 рр. [35], , Концепція розвитку електронного урядування в Україні [17], , ЗУ про адмінпослуги від № 5203-VI, ЗУ про електронні документи [36] № 851-IV, ЗУ про електронні довірчі послуги № 2155-VIII [37].

На сьогодні Концепція була повністю впроваджена і Міністерство юстиції надає найбільшу кількість електронних сервісів. Так, за допомогою Кабінету електронних сервісів Міністерства юстиції України [38] можна:

- отримати документи з державних реєстрів Міністерства юстиції України в режимі онлайн;
- провести реєстраційні дії у державних реєстрах України в електронному вигляді;
- здійснити пошук інформації у державних реєстрах України;
- користуватися електронними системами звітності особам, щоздійснюють спеціалізовану професійну діяльність;
- взяти участь в електронних торгах арештованим майном тощо.

Кабінеті електронних сервісів Міністерства юстиції України пропонує користування державними реєстрами, інформаційними системами та електронними послугами:

1) Записатися прийом до відділу ДРАЦС , поставити запитання та подати заяву про реєстрацію акту цивільного стану можна на порталі «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» (<https://dracs.minjust.gov.ua/>) [39] При цьому отримати результати такої замовленої онлайн послуги послуги можна на сьогодні лише особисто.

2) Отримати відомості з державних реєстрів речових прав на нерухоме майно, Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, Державного реєстру друкованих ЗМІ та інформаційних агентств , Єдиного реєстру підприємств щодо яких порушено провадження у справі про банкрутство, з Реєстру громадських об'єднань, Єдиного реєстру громадських формувань, Єдиний реєстр арбітражних керуючих, Єдиний державний реєстр судових рішень, Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні правопорушення, Електронного реєстру апостилів, Єдиного державного реєстру нотаріусів, Єдиного державного реєстру осіб, щодо яких застосовано положення Закону України «Про очищення влади». Такі відомості є в розділі як платних послуг так і безкоштовних. Для отримання інформації з таких реєстрів або певних довідок потрібно зареєструватися в Кабінеті електронних сервісів (mail.gov.ua). «Додатково певні сервіси Кабінету передбачають надання інформації лише тим користувачам, які підтвердили свою особу за допомогою електронного цифрового підпису» (далі - ЕЦП) [40].

3) Скористатися «Електронним судом» [41] – онлайн системою де можна подати позов, сплатити судовий збір, отримати судову повістку, отримати оцифровані матеріали проваджень, в яких особа є учасником, бути присутнім на засіданні в режимі відео-конференції .

4) Отримати Електронний цифровий підпис.

5) Здійснити пошук нормативно-правових актів та шаблонів документів можна в розділі «Інформаційні системи»

6) В кабінеті електронних сервісів можна здійснити зустрічі (прийом громадян у режимі відеоконференції (працює у тестовому режимі). З посадовими особами органів державної влади та місцевого самоврядування .

Як вже було зазначено, використання електронних сервісами Міністерства юстиції України передбачає особисту реєстрацію на сайті, створюючи свій обліковий запис у який можна увійти за допомогою ЕЦП або BankID.

використання BankID для адміністративних послуг регулюється Законом про адмінпослуги Постановою КМУ «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» [42], Положенням про систему BankID Національного банку України № 378 [43].

Як зазначає Кохан В.П., «сучасний стан електронних адміністративних послуг досяг того рівня розвитку, за якого подальше користування онлайн послугами потребує виконання низки умов, від впровадження концепції електронних послуг за життєвими обставинами до вирішення проблем, пов'язаних із захистом персональних даних громадян, які стали відомі державі при наданні електронних послуг» [44, с. 38] .

Але слід зазначити, що в умовах воєнного стану частина електронних сервісів Міністерства юстиції України працює в обмеженому доступі або надання такої послуги припинено. Такий стан речей зумовлений безпекою та захистом персональних та інших даних від можливої атаки ворога на сайти та системи електронних сервісів.

Слід звернути увагу, що отримання доступу до сервісів Міністерства юстиції України, як завдання системи БПД і як один із сервісів системи БПД полягає не в наданні таких послуг, і, навіть не в забезпеченні отримання таких послуг працівником системи БПД з метою подальшої передачі клієнта, а саме в забезпеченні доступу. Тобто, кожна особа, яка не має можливості самотійно отримати електронну послугу з сервісів Міністерства юстиції України (відсутня технічна можливість, не розуміє як це робиться і т.д.) може звернутися до будь-якого Місцевого центру або його бюро правової допомоги де їй буде запропоновано місце та комп'ютер (ноутбук, планшет) і працівник допоможе

технічно розказати та показати як отримати таку послугу. При отриманні послуг електронних сервісів Міністерства юстиції України частина з них потребує особистого ключа ЄЦП або ідентифікації за допомогою BankID, тому працівник центру зможе пояснити як його отримати і як далі користуватися. Але при цьому, клієнт самостійно користується своїм електронним ключем і самостійно отримує послугу. Відповідно до внутрішніх розпорядчих документів кожен Місцевий центр, включаючи бюро правової допомоги, облаштовує самостійне місце клієнта з доступом до електронних сервісів Міністерства юстиції України, яке має бути на видному місці, з робочим комп'ютером чи ноутбуком та містити табличку «Доступ до електронних сервісів Міністерства юстиції України». При проведенні просвітницької роботи працівниками системи БПД поширюється інформація про можливість отримати такий доступ, оскільки це входить до сервісів системи БПД.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ СЕРВІСІВ СИСТЕМИ ОТРИМАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

3.1 Адаптація зарубіжного досвіду отримання безоплатної правової допомоги

Право на безоплатної правової допомоги є визначальним в системі реалізації конституційних прав та свобод людини. Міжнародними нормами визначені та затверджені основні критерії права на юридичну допомогу, які успішно реалізуються в багатьох країнах. В Україні такі міжнародні стандарти якості безоплатної правової допомоги частково (але не в повній мірі) вже закріплені на рівні законодавства та успішно реалізуються, і в умовах євроінтеграції та демократизації суспільства мають особливу актуальність.

Система безоплатної правової допомоги кожної із країн базується на дотриманні міжнародних норм законодавства у цій сфері, але при цьому може мати різні моделі устрою та системи.

Аналіз зарубіжного досвіду устрою, функціонування системи безоплатної правової допомоги наведено на рисунку 3.1.

1) контрактна модель (модель «judicare»). Спеціально уповноважена урядова інституція укладає контракт з адвокатом або юридичною фірмою щодо забезпечення юридичної допомоги у певних категоріях справ, певній кількості справ. Оплата праці здійснюється за рахунок бюджетних коштів. Зазначена модель функціонує в Австрії, Англії, Уельсі, Австралії, Норвегії, Нідерландах, Шотландії, Швеції, Канаді, США. Дослідниця виокремлює різновиди контрактної моделі:

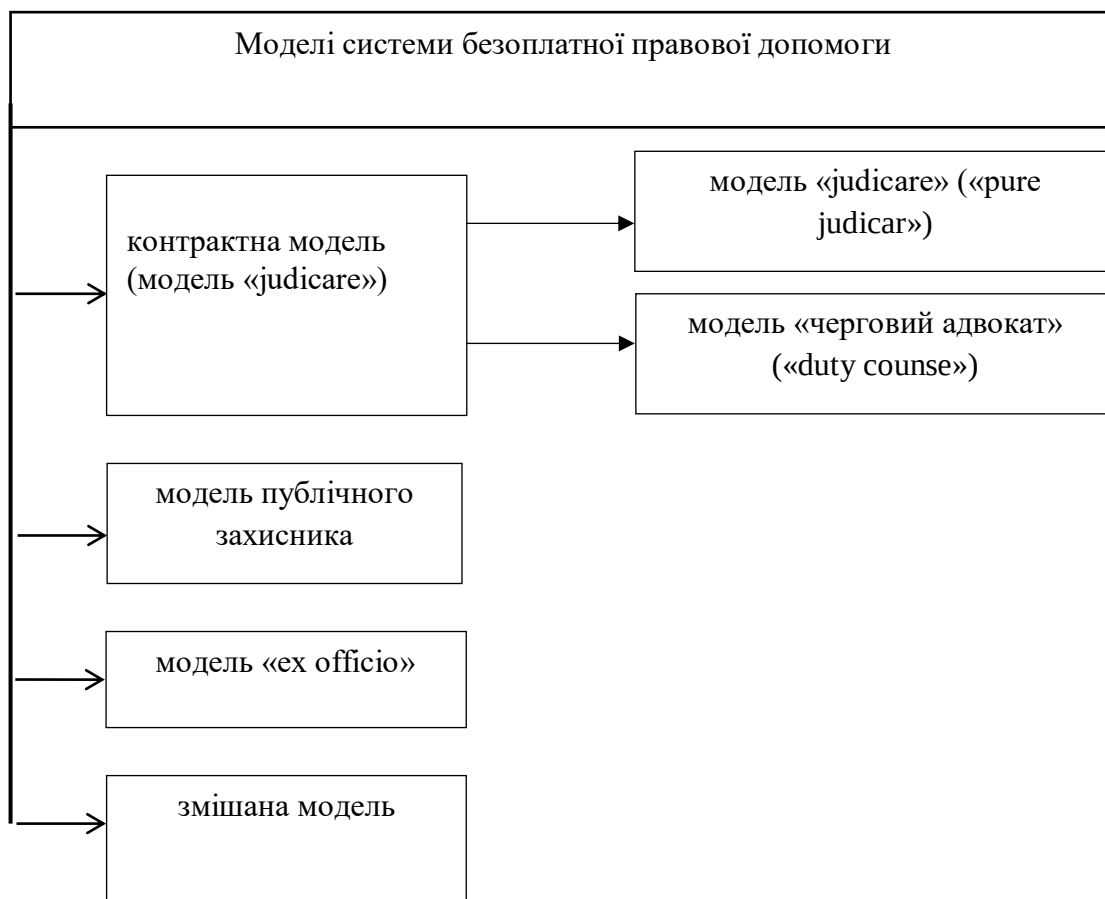


Рисунок 3.1 – Аналіз моделей зарубіжного досвіду БПД

Джерело: сформовано автором

а) модель «judicare» («pure judicar») – оплата праці адвокатів здійснюється від імені держави місцевими органами влади, колегіями адвокатів, іншими організаціями. У випадку направлення судом особи до адвокатів, які приймають участь у програмі надання безоплатної правової допомоги, адвокати пред’являють рахунки суду для перевірки та наступної оплати. Дослідниця зауважує про те що модель «judicare» є затратною для державного бюджету;

б) модель «черговий адвокат» («duty counse») передбачає працю адвокатів на неповну ставку, оплату праці за кожен день праці у випадку надання допомоги;

2) модель публічного захисника. Урядова інституція, що управляє системою безоплатної правової допомоги, створює мережу офісів на основі територіального принципу діяльності. Така мережа забезпечує доступність до безоплатної правової допомоги для малозабезпечених категорій населення. Як правило, у

офісі надання правової допомоги, клієнтів приймає черговий співробітник, проводить співбесіду, з'ясовує зміст питання. Юридична допомога забезпечується шляхом надання юридичних консультацій. У іншому випадку клієнт направляється до відповідної державної інституції для вирішення питання. Якщо питання потребує значних витрат часу, клієнт направляється до юриста за відповідною правовою спеціалізацією. Модель публічного захисника функціонує у США, Ізраїлі, Шотландії, Литві, Російській Федерації, Україні, інших країнах;

3) модель «ex officio». Держава за допомогою представників кримінальної юстиції призначає адвокатів для надання юридичної допомоги, оплачує працю адвокатів за рахунок державного бюджету. Як правило, такі адвокати перебувають на першому етапі своєї кар'єри. Високооплачувані адвокат не ведуть подібні категорії справ. Модель «ex officio» є характерною для пострадянських держав, держав Центральної та Східної Європи;

4) змішана модель. Зазначена модель поєднує елементи двох вищезазначених моделей. Безкоштовна правова допомога надається незалежними бюро, дорадницькими службами, центрами шляхом залучення адвокатів на основі контракту для окремих справ. Юридична допомога може надаватись юридичними клініками, адвокатами на принципі «pro bono», параюристами та існує у різних країнах світу.

Враховуючи таку різноманітність моделей устрою системи безоплатної правової допомоги треба розглянути норми міжнародного законодавства, на яких вони базуються та зробити порівняльний аналіз імплементації таких норм в вітчизняне законодавство. З метою удосконалення механізмів та сервісів для надання безоплатної правової допомоги, що буде зроблено в наступному підрозділі кваліфікаційної роботи.

Говорячи про зміни, які нещодавно були прийняті до Закону України “Про безоплатну правову допомогу” в частині розширення кола осіб, які мають право на БВПД, Сергій Троценко відзначив важливість запуску проекту “Посилення захисту прав людини внутрішньо переміщених осіб в Україні”. “Ми вдячні проекту за спільні заходи та адвокаційні зусилля з просування необхідності

надання внутрішньо переміщеним особам права на БВПД”, – зазначив заступник директора Координаційного центру з надання правової допомоги. Він наголосив, що у 2016 році система БПД продовжувала розвиватись, розширюючи доступ громадян до якісної правової допомоги, та поряд з цим отримавши низку нових важливих функцій, що впливають із досвіду надання правової допомоги місцевими центрами з надання БВПД – зокрема, забезпечення рівного доступу до правової інформації та консультацій (безоплатної первинної правової допомоги), а також посилення правових можливостей і правової спроможності територіальних громад та спільнот, представників соціально вразливих груп та правопросвітництва на рівні територіальних громад. Серед потреб та пріоритетів Координаційного центру з надання правової допомоги, що мають бути враховані під час розробки напрямів плану дій Ради Європи для України на 2018–2020 рр., Сергій Троценко запропонував включити питання підтримки розвитку системи БПД в Україні, виходячи з основних пріоритетів її розвитку, відображених у порядку денному реформ в Україні:

1. Переорієнтація системи БПД з надання правової допомоги окремим фізичним особам на посилення правової спроможності та правових можливостей територіальних громад.

2. Створення ефективної системи управління правовими знаннями та розвиток людського потенціалу правничої спільноти та партнерських мереж системи БПД.

3. Децентралізація системи БПД у цивільних та адміністративних справах, а також пілотування моделі офісів громадського захисту у кримінальних провадженнях.

4. Розбудова комплексної інформаційно-аналітичної системи забезпечення надання безоплатної правової допомоги (КІАС) та впровадження інших новітніх інформаційних технологій. Порівняльні дослідження досвіду зарубіжних держав – Болгарії, Литви, Грузії, Нідерландів, Великої Британії, Канади, Ізраїлю – показують, що згадані проблеми в Україні не є унікальними. В тій чи іншій мірі вони були притаманними кожній із зазначених держав.

3.2. Удосконалення механізмів та сервісів для отримання безоплатної правової допомоги

Організацію Об'єднаних Націй засновано 24 жовтня 1945 року. Статут ООН було підписано 26 червня 1945 року. Представники України приймали активну участь у його розробці. Преамбула та розділ 1 Статуту визначили – метою об'єднання націй є утвердження віри в основні права людини, створення належних умов, коли можуть зберігатись справедливість та повага до обов'язків, що випливають з договорів та джерел міжнародного права.. Україна, член ООН, визначила забезпечення захисту прав людини пріоритетним напрямком внутрішньої та зовнішньої політики. Сьогодні законодавство України приведено до відповідності з міжнародними стандартами захисту прав людини (див. табл. 3.1). Але окремі аспекти міжнародних норм залишились поза увагою законодавця. Л.Н. Шестаков зазначав що права людини неможливо імпортувати, оскільки в кожному суспільстві вони мають специфіку.

Частина 3 статті 14 Міжнародного пакту про громадянські і політичні права передбачає наступні засади: кожен має право при розгляді пред'явленого обвинувачення на отримання гарантій відповідно до рівності; кожен має право бути судимим в присутності підсудного, захищати себе особисто або за допомогою захисника; кожен має право бути повідомленим про дане право, мати призначеного захисника, коли правосуддя потребує безкоштовно оплати захисника у випадку недостатньо коштів. Дане положення закріплену у ст. 52 Конституції України що передбачає право особи на правову допомогу. Така допомога надається безоплатно у передбачених законодавством випадках. Кожна особа має право вільно обирати захисника. Однак рішення Європейського суду з прав людини, Тревор Баннетт проти Ямайки (Trevor Bennett v. Jamaica) ССРР/С/65/Д/590/1994 (1999), ст. 14 ч. 3 п. d Міжнародного пакту про громадянські і політичні права не передбачає підсудному прав вимагати призначення захисника за власним вибором безкоштовно.

Таблиця 3.1. Відповідність законодавства України міжнародним нормам

Міжнародні норми	Законодавство України
Частина 3 статті 14 Міжнародного пакту про громадянські і політичні права передбачає наступні засади: кожен має право при розгляді пред'явленого обвинувачення на отримання гарантій відповідно до рівності; кожен має право бути судимим в присутності підсудного, захищати себе особисто або за допомогою захисника; кожен має право бути повідомленим про дане право, мати призначеного захисника, коли правосуддя потребує безкоштовно оплати захисника у випадку недостатньо коштів.	ст. 52 Конституції України, що передбачає право особи на правову допомогу. Така допомога надається безоплатно у передбачених законодавством випадках. Кожна особа має право вільно обирати захисника.
Міжнародна конвенція про ліквідацію всіх форм расової дискримінації	ст. 24 Конституції України, де передбачено відсутність привілеїв за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних переконань. Норми Закону України «Про безоплатну правову допомогу» визначають категорії осіб права на безоплатну правову допомогу незалежно від раси, кольору шкіри, національного та етнічного походження
Положення Кодексу поведінки посадових осіб по підтримці правопорядку від 17.12.1979 року, передбачає, що з метою захисту осіб, затриманих чи перебуваючих в умовах тюремного режиму, повинно бути надано право на допомогу, консультацію з адвокатом.	ст. 213 Кримінального процесуального кодексу України та ст.ст. 14, 19 Закону України «Про безоплатну правову допомогу»
В «Основних положеннях про роль адвокатів», прийнятих на 7-му конгресі ООН по запобіганню злочинам, передбачено – особа, яка не має адвоката, але інтереси правосуддя вимагають цього, особа повинна бути забезпечена допомогою адвоката з відповідною компетенцією та досвідом ведення подібних справ, з метою забезпечення ефективної безоплатної юридичної допомоги, якщо сторона немає необхідних коштів	Норми Законів України «Про адвокатуру», «Про безоплатну правову допомогу», Кримінально-процесуального кодексу України.

Джерело: власна розробка

Тому, норми Закону України «Про безоплатну правову допомогу», що передбачають можливість надання безоплатної правової допомоги без права вибору захисника та не суперечить нормам міжнародного права. «Ейрі проти Ірландії» суд зазначив що відмова надання безоплатної правової допомоги заявниці у справі суперечить ст. 14 ч. 3 п. d Міжнародного пакту про громадянські

і політичні права, адже безоплатний захисник повинен бути призначеним у випадках, коли вимагають інтереси правосуддя, якщо недостатньо коштів для оплати правових послуг особою.

Відсутність правового захисту могло б призвести до не вигідної ситуації заявниці, коли протилежна сторона має адвоката. Адже конвенція спрямована на гарантування не теоретичних прав, а здійснені ефективного захисту прав на практиці. Всупереч позиції Європейського суду з прав людини український законодавець визначив коло суб'єктів права на вторинну правову допомогу особам на основі середньомісячного сукупного доходу сім'ї де суми менше прожиткового мінімуму, обрахованого й затвердженого відповідно до нор Закону України «Про прожитковий мінімум» для осіб, які належать до основних соціальних і демографічних груп населення. Але Україні досить багато людей які отримують мінімальну заробітну плату та неспроможні оплатити послуги адвоката, а від так не є суб'єктами права на безоплатну правову допомогу, позбавлені права на безоплатний правовий захист. У п. 1 ст. 11 Міжнародного пакту про економічні, соціальні і культурні права увага сфокусована на важливості правового захисту під час примусового виселення, що стосується широкого кола прав, визначених Загальною декларацією прав людини [50]. До заходів процесуального захисту належить надання безкоштовної юридичної допомоги особам що потребують її. На думку Богми А.В., в Україні повинна бути обов'язкова участь захисника у справах примусового виселення.

Порушенням п. 3 Декларації основних принципів юстиції для жертв злочинів та перевищення влади є обмеження права доступу неповнолітніх до безкоштовної правової допомоги. Звернення щодо надання правових послуг неповнолітнім безоплатно подають їх законні представники, надання вторинної безкоштовної правової допомоги передбачено дітям, але вони не можуть звертатися самотійно. І якщо конфлікт виникає саме з батьками і БВПД потрібна дитині, яка буде судитися зі своїми батьками чи представниками, то таку допомогу отримати стає неможливо.

Вимоги Міжнародної конвенції про ліквідацію всіх форм расової дискримінації знайшли своє відображення в положеннях ст. 24 Конституції України, де передбачено відсутність привілеїв за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних переконань. Норми Закону України «Про безоплатну правову допомогу» визначають категорії осіб права на безоплатну правову допомогу незалежно від раси, кольору шкіри, національного та етнічного походження.

Відповідно до положень Кодексу поведінки посадових осіб по підтримці правопорядку від 17.12.1979 року, з метою захисту осіб, затриманих чи перебуваючих в умовах тюремного режиму, повинно бути надано право на допомогу, консультацію з адвокатом. Це свідчить про необхідність надання правової допомоги особам на всіх без виключення стадіях кримінального та/або адміністративного провадження. Вказана норма міжнародного права відображена в нормах в ст. 213 Кримінального процесуального кодексу України та ст.ст. 14, 19 Закону України «Про безоплатну правову допомогу».

Позиція Європейського суду з прав людини по справі Кемпбела і Фелла проти Сполученого Королівства, передбачає що термін «суд» у визначеному міжнародною нормою праві на захист не повинна тлумачитися як юрисдикція класичного типу, що була інтегрована до правової системи держави. Крім того, право на правову допомогу визначається Європейським судом не тільки у межах судової процедури, а й поза нею, до виникнення процесуальних правовідносин. Відповідно до норм українського законодавства, до переліку безоплатної правової допомоги належать наступні види правових послуг: захист від обвинувачення, здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах та інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами, складення процесуальних документів. Тому законодавець не обмежує коло випадків процесуального захисту представництвом у судах.

В «Основних положеннях про роль адвокатів», прийнятих на 7-му конгресі ООН по запобіганню злочинам, передбачено – особа, яка не має адвоката, але

інтереси правосуддя вимагають цього, особа повинна бути забезпечена допомогою адвоката з відповідною компетенцією та досвідом ведення подібних справ, з метою забезпечення ефективної безоплатної юридичної допомоги, якщо сторона немає необхідних коштів. Дана гарантія передбачена нормами Закону про адвокатуру, Закону про БПД, КПК. Надають БВПД тільки адвокати. Але відповідно до Закону про БПД порядок надання безоплатної правової допомоги фізичним особам на благодійних засадах фізичними та юридичними особами, які займаються благодійною діяльністю самостійно або спільно, регулюються відповідним законодавством та статутами подібних організацій. Тому є незрозумілим, чи можуть благодійні організації надавати безоплатну вторинну правову допомогу. Якщо такі суб'єктами можуть надавати таку допомогу, це є порушенням норм міжнародного права, яка надає таку можливість, виключно адвокатам. Такі норми є наразі неврегульованими і потребують додаткового опрацювання.

Згідно рішень Європейського суду з прав людини, справа Грехем та Моррісон проти Ямайки (Graham and Morrisson v. Jamaica) CCPR/C/52/D/461/1991 (1994), Сміт та Стюарт проти Ямайки (Smith and Stewart v. Jamaica) CCPR/C/65/D/668/1995 (1999), якщо адвокат не вбачає підстав для оскарження судового рішення в апеляційній інстанції, суд повинен впевнитись, що підсудний знає, що адвокат не буде приймати участь в оскарженні вироку. В іншому випадку, суду необхідно повідомити засудженого коли захисник не буде оскаржувати вирок, надасть можливість призначити йому іншого захисника. Недотримання вказаних умов є порушенням норм ст. 14 ч. 3 п. d Міжнародного пакту про громадянські і політичні права. На сьогодні в Україні зазначені умови повсемірно не дотримуються, оскільки відсутні відповідні законодавчі вимоги. Законами України передбачена зміну адвоката у випадку неналежного виконання адвокатом своїх зобов'язань за умовами договору, недотримання ним порядку надання безоплатної вторинної правової допомоги. Тому особа яка не має відповідних правових знань, коштів на оплату праці захисника, у більшості випадків неможливо довести неналежне виконання адвокатом своїх зобов'язань.

Європейська інтеграція України, підвищення її міжнародного авторитету призвело до вступу України до Ради Європи 9 листопада 1995 року під час урочистої церемонії на площі перед приміщенням Палацу Європи у м. Страсбург. Резолюція (78)8 «Про юридичну допомогу і консультування», прийнята Комітетом Міністрів Ради Європи від 02.03.1979 року, зазначає що «надання юридичної допомоги не є проявом милосердя, а є обов'язком суспільства». Конвенція про захист прав і основоположних свобод є фундаментальним документом Ради Європи. Вона визначає право кожного на юридичну допомогу ба безоплатного захисника. У випадку браку достатніх коштів на оплату юридичної допомоги – одержувати правову допомогу безоплатно коли вимагають інтереси правосуддя. Вказане право закріплено нормами конвенції як право обвинуваченого у вчиненні злочину на правовий захист, полягає у праві захищати себе особисто, мати обраного особою захисника, мати призначеного йому захисника безоплатно за визначених умов. Про таке свідчить рішення Європейського суду з прав людини у справі «Пакеллі проти Федеративна Республіка Німеччина». Однак у вищезазначеному рішенні Європейського суду з прав людини у справі «Ейрі проти Ірландії» судом визнано, що право на безкоштовного правозахисника поширюється і на категорію цивільних справ. Резолюція 78(8) Комітету Міністрів щодо безоплатної юридичної допомоги та консультування передбачає право кожної особи на безоплатну юридичну допомогу та юридичну консультацію, щоб фінансові перешкоди не стали перешкодою для здійснення захисту у різних категоріях справах. Як уже зазначалось, в Україні існує пряма залежність розвитку інституту безоплатної правової допомоги від економічних факторів. Крім того, резолюція визначає, що безоплатна правова допомога повинна включати усі витрати, які несе правник, включаючи витрати на свідків, експертів, перекладачів. Відповідно до Порядку оплати послуг адвокатів від 18.04.2012 року, обчислення розміру винагороди, її оплата, відшкодування витрат, пов'язаних з наданням БВПД, адвокатам, які надають БВПД, обчислюється за спеціальною формулою, де враховується розмір оплати за годину роботи адвоката, часу необхідного адвокату для надання

допомоги у кримінальному провадженні із врахуванням особливостей стадій кримінального провадження, протягом якого адвокат здійснює захист, повноти участі адвоката у процесуальних діях, ступеня складності кримінального провадження. Як свідчить практика, обрахована за формулою винагорода недостатня для проведення адвокатом необхідних правозахисних дій. Крім того, важливим фактором діяльності адвокатури, надання якісної безоплатної правової допомоги, є наявність ефективної системи самоврядування правозахисників. Необхідність її створення визначена міжнародною спільнотою, визначена у Рекомендації РЄ (2000) 21 про свободу професії адвоката. Відповідно до п. 5 рекомендації заохочення до формування професійних місцевих, національних та міжнародних об'єднань, незалежних від влади та широкого загалу, повинно бути дозволено адвокатам. Адже мета їх створення – зміцнення стандартів професійної діяльності, захист незалежності адвокатів. Вказана обставина є важливою під час надання безоплатної правової допомоги. Спілка адвокатів України неодноразово наголошувала про це. Але в Україні так і не створено єдиної колегії адвокатів, що функціонує на професійних засадах, була б неурядовою організацією, а її управління здійснюється її членами. Частково, необхідні функції здійснює Спілка адвокатів України, регіональні кваліфікаційні та дисциплінарні комісії адвокатів. Там у якості апеляційної інстанції функціонує вища кваліфікаційна комісія адвокатів. На розгляді Верховної Ради України перебувають численні законопроекти що передбачають створення незалежної організації адвокатів з широкими функціями.

Відповідно до умово Європейської угоди про передачу заяв про правову допомогу, особа яка проживає на території однієї держави і бажає звернутися за правовою допомогою у цивільній, господарській або адміністративній справі на території іншої держави, може подати відповідну заяву у державі проживання. Для цього кожна держава повинна визначити спеціальний орган для прийняття заяв та пересилати їх в інші держави безкоштовно для заявника. Всупереч вимогам міжнародної норми відповідного органу в Україні не створено. Не дотримано в повній мірі Рекомендації 76 (5) Комітету Міністрів відносно

безкоштовної юридичної допомоги в цивільних, комерційних, адміністративних справах. Резолюція рекомендує державам-членам надавати безоплатну правову допомогу на однакових умовах фізичним особам-громадянам інших держав та фізичним особам які проживають на території держави де ведуться відповідні процедури. Сьогодні членами Ради Європи є 47 держав. Україна уклала договори про міжнародну правову допомогу з 13 країнами. Згідно ч. 2 ст.14 Закону про БПД право на БВПД мають іноземці з тих держав, з якими Україна уклала міжнародні договори про правову допомогу, а також а особи без громадянства відповідно до міжнародних договорів, учасником яких є Україна. Отже, особа без громадянства, громадянин країни з якою не укладено міжнародний договір, проживаючи на території України позбавлений можливості отримання безоплатної правової допомоги на умовах що мають українські громадяни. Невизначеною залишається позиція українського законодавця щодо надання безоплатної правової допомоги особам, які бажають звернутися за захистом своїх прав до міжнародних правозахисних органів. Закон України «Про безоплатну правову допомогу» не передбачає обмежень у наданні правової допомоги виключно в межах національної правової системи, але і не закріплює заборони. Ми вважаємо, що держави мають контроль тільки над внутрішніми судами, а тому гарантувати право на безоплатну правову допомогу можна тільки до внутрішніх правозахисних органів. Важко погодитись з існуючою позицією, оскільки кожна європейська держава повинна бути зацікавлена у справедливому вирішенні справи в міжнародних правозахисних органах, відтак повинна сприяти особам щодо надання правової допомоги за межами національної правової системи. Згідно страсбурзької системи, надання безоплатної правової допомоги передбачено з моменту коли відповідний уряд подав письмові обґрунтування на прийнятності скарги чи після закінчення терміну подання такого обґрунтування, або після оголошення про прийнятність справи.

Надання безкоштовного захисника на попередніх стадіях розгляду скарги не передбачено міжнародним правом. Женевська правова система взагалі не передбачає такої допомоги. Оскільки в Україні відсутній чіткий механізм

організації надання безоплатної правової допомоги для осіб які бажають звернутися до міжнародних правозахисних органів, то більшість людей позбавлені можливості захисту прав на міжнародному рівні. Це свідчить про порушення Європейської конвенції про захист прав та основних свобод та Протоколів до неї (Факультативного протоколу до Міжнародного пакту про громадянські та політичні права, ратифікованих Україною, які надають право кожному після використання національних засобів правового захисту звертатися за захистом до відповідних міжнародних судових установ або відповідних органів міжнародних організацій. Тому відповідна норма Конституції України залишається декларативною.

Держави, члени Ради Європи, ухвалили План дій щодо системи безоплатної правової допомоги для започаткування, розбудови, посилення системи забезпечення правової допомоги. Одним із основних напрямків системи є розміщення інформації про безоплатну правову допомогу на Інтернет-сайтах. Сьогодні інформацію щодо правової допомоги в Україні можна отримати в повному обсязі на офіційних Інтернет-сайтах. Парламентська Асамблея в Рекомендації 1639 (2003) «Медіація в сімейно-правових спорах і рівність статей» закликає держав-членів впроваджувати заохочення і використання медіації в сімейно-правових спорах. В Україні на законодавчому рівні визнано медіацію як правову послугу, і впровадження програм відновного правосуддя знаходиться на етапі формування та впровадження вітчизняної моделі вже майже рік.

Основними принципами Європейського союзу є свобода, демократія, права людини та основоположні свободи, верховенство права. Україна, підписавши у 1994 році Угоду про партнерство та співробітництво з Європейськими Співтовариствами, їх державами-членами, підкреслила повагу щодо демократичних принципів. Свідченням цього є прийняття Верховною Радою України Закону України «Про концепцію Загальнодержавної програми адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу». Доступ до правосуддя і максимально доступна – за ціною, якісна юридична допомога – в Європейському Союзі вважається одним з пріоритетів розвитку. Згідно п. 13

Директиви Ради 2002/8/ЕС від 28 січня 2013 року «Про покращення доступу до правосуддя у транскордонних спорах шляхом встановлення мінімальних спільних правил, які відносяться до правової допомоги та інших фінансових аспектів у цивільних судових процесах», якщо правова допомога надається, вона повинна забезпечувати весь судовий процес, включаючи витрати, понесені у зв'язку з проголошенням рішення таким, що має законну силу та його виконанням [63]. Особа яка отримала правову допомогу, продовжує її отримувати у разі апеляційного оскарження рішення, винесеного на її користь. На жаль, в Україні на сьогодні не створено дієвих механізмів реалізації вказаних положень. Належне забезпечення якісною правовою допомогою кожного є запорукою підписання українською державою угоди про асоціацію з ЄС.

Отже, на сьогодні в українському законодавстві міжнародні стандарти прав людини та безпосередньо, право на безоплатну правову допомогу, отримали часткове закріплення та успішно впроваджуються, але деякі норми продовжують залишатися суто декларативними, оскільки не повністю забезпечено належне фінансування інституту безоплатної правової допомоги, що є обов'язковою вимогою міжнародних норм; коло суб'єктів отримання БВПД є не зовсім широким і не відповідає європейському «критерію нужденності». Залишається дискусійним визначення критерію якості надання БВПД та кола суб'єктів її надання, що є недопустимим згідно європейських норм. Вітчизняним законодавством не передбачена система організації безкоштовної правової допомоги в Україні особам, що потребують захисту прав в міжнародних судових органах та державних і судових органах зарубіжних країн, однак визначена як рекомендаційна в міжнародних нормах. Саме впровадження даних норм та закріплення вищезазначених вимог в національному законодавстві щодо системи безоплатної правової допомоги в майбутньому буде гарантією реалізації конституційних прав та свобод людини, що значно покращить якість надання правової допомоги, доступність та забезпечення функціонування всього спектру послуг системи БПД, в тому числі її сервісів.

3.3 Перспективні напрямки адміністрування в сфері розширення можливостей сервісів системи БПД на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій

Реалізація європейських вимог щодо електронізації в Україні, відповідно до положень Концепції розвитку електронного урядування від 20.09.2017 № 649-р, до пріоритетних дій уряду належить модернізація сфери послуг, розвиток взаємодії влади, громадян та бізнесу на основі інформаційно-комунікаційних технологій.

З метою ефективної інтеграції українського суспільства до європейського, шляхом удосконалення системи надання правових послуг, зокрема, необхідно сформувати якісно нову модель шляхом застосування науково обґрунтованого та нормативно визначеного інструментарію на основі сучасних технологій взаємодії, інформаційно-комунікаційних технологій.

Використання інформаційно-комунікаційних технологій при наданні безоплатної правової допомоги сприятиме розвитку прозорого державного управління системою БПД. Запровадження електронних послуг дозволяє кожному скоротити часові витрати. Незважаючи на широке впровадження електронних послуг, у світі існують відмінності між державами щодо підходів до запровадження інформаційно-комунікаційних технологій у в сфері надання безоплатної правової допомоги. Тому оцінка розвитку, ефективність застосування технологій у процесі надання безоплатної правової допомоги є має суб'єктивний характер. Отримання таких електронних послуг є нерівномірним, не передбачає отримання прибутку.

Внаслідок запровадження в Україні систем електронних послуг у різних сферах життєдіяльності, особливу увагу заслуговує головний інформаційний ресурс – Єдиний державний порталу адміністративних послуг що знаходиться за гіперпосиланням www.poslugi.gov.ua. Портал призначений для забезпечення фізичних та юридичних осіб інформацією про адміністративні послуги. Така інформація має виконавчо-розпорядчий та дозвольно-погоджувальний характер.

Таку інформацію можливо отримувати з а допомогою електронних засобів комунікації. Тому, враховуючи аспекти функціонування системи безоплатної правової допомоги, як держаної послуги, слід впровадити послуги та сервіси щодо надання безоплатної правової допомоги на основі моделі Єдиного державного порталу адміністративних послуг, створити Портал послуг з надання безоплатної правової допомоги (далі – Портал БПД), куди буде включено діючі сервіси системи БПД а також можливість отримати послуги з надання БВПД з наступних причин.

Принципи електронного урядування створюють прозорість та відкритість діяльності органів державного управління та державних організацій, до яких відносяться центри безоплатної правової допомоги. Невід’ємною ознакою є доступ до вказаних даних, прозорість діяльності публічних інституцій. Запровадження електронного урядування у діяльність органів системи БПД є важливим кроком.

Запровадженнях інформаційно-комунікаційних технологій, перехід від звичного надання послуг безоплатної правової допомоги до електронного формату є необхідним елементом розвитку демократії в системі БПД. Тому необхідно визначити пріоритетні дії Міністерства юстиції України для запровадження нових інформаційно-комунікаційних технологій.

Використання новітніх технологій при запровадженні Порталу БПД повинно забезпечити простоту використанні громадянами та працівниками регіональних та місцевих центрів у процесі отримання та надають послуг БВПД, при опрацювання звернень громадян.

Зручність використання Порталу БПД залежить від численних факторів – швидкість та зручність авторизації, що дозволяє користуватись сервісами з надання електронних послуг. Існуючі способи авторизації за допомогою мережі Інтернет (кваліфікований електронний підпис), Bank-ID, ID-картка, Mobile-ID мають переваги та недоліки. Сьогодні використання Bank-ID та Mobile-ID є найбільш зручним способом. Адже кожен громадянин є клієнтом банку, має

мобільний смартфон. Тому авторизація через Bank-ID та Mobile-ID, підключених до систем ідентифікації, надає можливість надавати доступ до порталу.

На такому Порталі повинна бути забезпечена функція інтерактивного спостереження під час надання послуги на всіх етапах процедури (реалізація, збір статистичних даних щодо користувачів за певний період часу, контроль за строками надання послуг, інформування про результати послуги тощо). Тобто, у разі звернення про надання БВПД на порталі має відображатися заява та подані до неї документи, Наказ про надання БВПД (приймається протягом 10 днів з моменту звернення особи), Наказ про уповноваження працівника чи доручення про надання БВПД, строки призначення першого конфіденційного побачення з клієнтом, звіт про виконання доручення чи наказу про уповноваження, акт про оплату відшкодування адвокату і т.д.

Створення Порталу БПД має на меті забезпечення осіб тим спектром правових послуг, які є найбільш затребуваними та які визначені нормами Закону України «Про безоплатну правову допомогу» (див. Рис. 3.2). Вказані у Рис. 3.2 послуги системи БПД мають попит у суспільстві, і це пояснюється тим, що у особи у повсякденному житті виникає необхідність отримання правової допомоги в певний період свого життя. Переведення таких послуг в електронний формат має вирішальне значення для спрощення комунікації громадян та державної установи системи БПД.

Також на даному Порталі БПД потрібно передбачити можливість отримання суб'єктами звернення консультації в дистанційному форматі, дистанційний запис до центру безоплатної допомоги (бюро правової допомоги). Окрім цього, на Порталі БПД необхідно помістити інструкції щодо отримання електронного кваліфікаційного підпису, інструкції щодо отримання послуг на порталі.

Розробники порталу мають запровадити також можливість залишення відгуків користувачами з метою вдосконалення функцій надання таких послуг. Система оцінювання якості надання послуг може збути реалізована за допомогою

різних систем, наприклад, за допомогою мобільного зв'язку. Тобто користувач за допомогою телефонного зв'язку оцінює якість надання послуг.



Рисунок 3.2. Найбільш затребувані послуги, визначених нормами Закону України «Про безоплатну правову допомогу»

Джерело: власна розробка

Запропонований метод вимагає додаткових коштів та передбачає створення окремого call-центру. Інший варіант – запровадити оцінювання послуги через мережу Інтернет. Тобто, громадянин, який отримав послугу, може пройти лист опитування щодо якості отриманої послуги.

Обов'язково при розроблені Порталу БПД потрібно передбачити запровадження сервісів у вигляді мобільних додатків та десктопних версій

Порталу БПД що поєднує у собі існуючі застосунки сервісів системи БПД. У свою чергу це надає можливість доступу громадян до електронних послуг зі смартфона, планшета, ноутбуку в он-лайн режимі, будь-якому зручному місці, у будь-який час.

Вищезазначені умови запровадження електронного урядування є неефективними при відсутності належного проектного менеджменту. Адже портал потребує значної кількості кваліфікованих працівників. Команда порталу електронних сервісів повинна уміти швидко реагувати на вплив зовнішнього середовища. Керівник проекту повинен бути високо мотивованим, орієнтованим на досягнення результату.

Будь-який проект повинен мати фінальний результат. У даному випадку – переведення більшості послуг безоплатної правової допомоги у електронну форму надання.

Слід зазначити, що доступ суб'єктів звернення до послуг системи БПД може бути також реалізовано за допомогою посередників, наприклад, центрів надання адміністративних послуг, банки, провайдери тощо. Залучення вказаних електронних каналів доступу до послуг надає можливість спростити звернення фізичних осіб до електронних послуг, задовольнити їх потреби, стимулювати використання суб'єктами звернення засобів електронного Е-урядування.

Окремою важливою проблемою, яку має вирішити Портал БПД – це отримання особою документів, які підтверджують її належність до осіб що мають право на БВПД. Особливо це стосується осіб, дохід яких не перевищує два прожиткових мінімумів. На сьогодні, для підтвердження належності до такої категорії клієнт має отримати довідки від різних установ, які підтверджують рівень його доходу за останні 6 місяців. Для зручності при створенні Порталу БПД потрібно передбачити можливість його інтегрування з сервісами інших організацій, які мають надавати такі довідки. Така можливість загрузати певні документи безпосередньо використовуючи Портал БПД покращить доступ до БВПД та достатньо спростить процедуру отримання БВПД.

Отже, сучасна тенденція розвитку інформаційного суспільства вимагає від системи БПД запровадження у свою діяльність сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Це надасть можливість реалізувати взаємодію сторін при вирішенні системних питань, узгодити різні підходи до організаційного, інституційного, технологічного, ресурсного забезпечення системи надання послуг правової допомоги електронними засобами застосування. Саме таким інструментом може стати Портал основні характеристики якого мають відповідати сучасним тенденціям суспільства (див. Рис. 3.3.) .

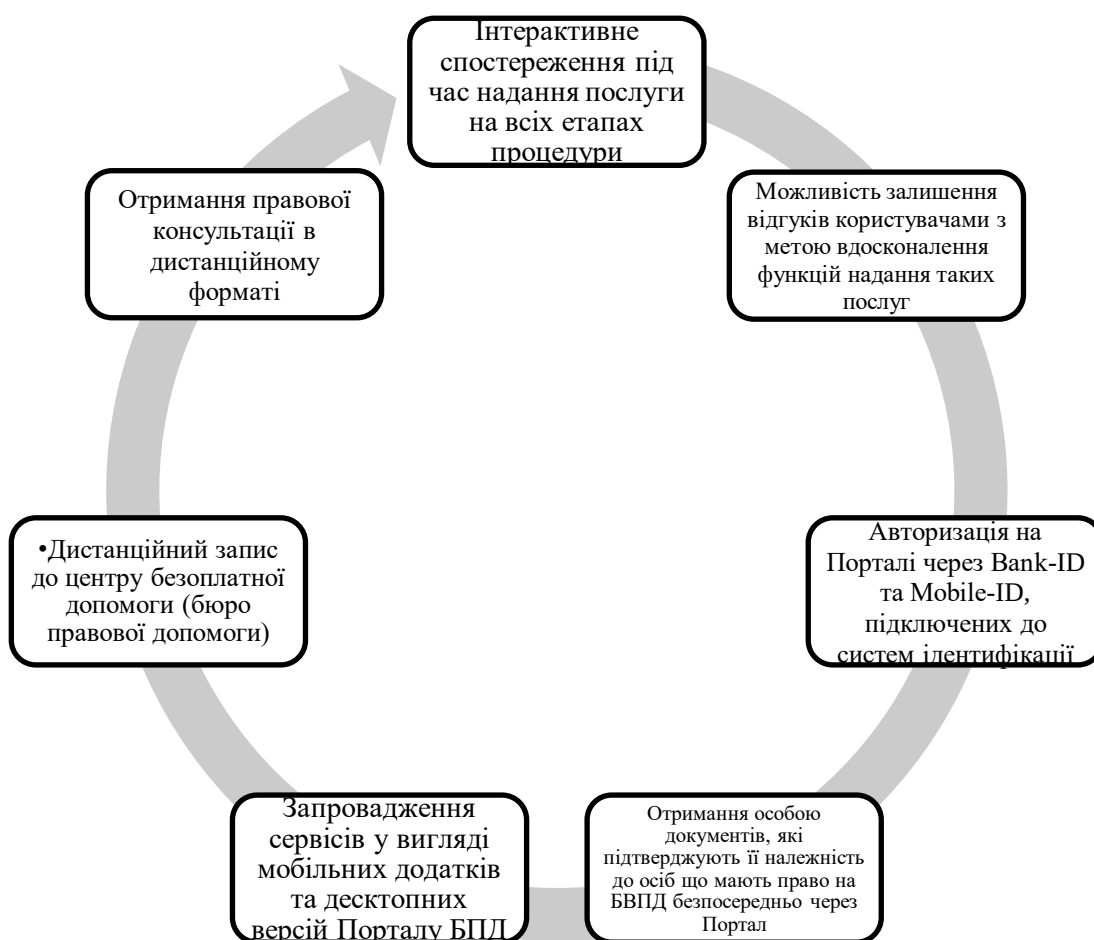


Рисунок 3.3. Основні характеристики яким має відповідати новітній Портал БПД
Джерело: власна розробка

Враховуючи вищенаведене ми пропонуємо Міністерству юстиції України:

– з метою здійснення внутрішнього контролю забезпечити надання відповідальним виконавцем надалі належних обґрунтувань при формуванні бюджетного запиту та затвердженні кошторисних призначень за бюджетними

програмами за КПКВК 3603030 і 3603020;

- прискорити погодження з Мінфіном та Мінекономрозвитку підготовленого Координаційним центром та Мін'юстом проекту постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до додатків 1-3 до Державної цільової програми» та звернутись до Уряду з пропозицією прийняти рішення про внесення коригуючих змін до державної цільової програми;

- при формуванні бюджетного запиту на наступні роки передбачити відповідні бюджетні призначення для забезпечення виконання Координаційним центром завдань, визначених законодавством;

- вивчити питання щодо обов'язків і межі відповідальності при управлінні бюджетними коштами Координаційним центром з надання правової допомоги та його територіальними відділеннями як розпорядниками бюджетних коштів з метою приведення структури фінансового управління системою надання БВПД у відповідність із визначеною законом загальною структурою управління системою надання БВПД згідно із міжнародними принципами операційної незалежності та фінансової підзвітності установ, які забезпечують надання БПД.

Ми пропонуємо Координаційному центру з надання правової допомоги:

- з метою забезпечення ефективного використання бюджетних коштів вжити додаткових заходів щодо удосконалення системи внутрішнього контролю, зокрема, переглянути існуючі процедури підготовки та порядок прийняття управлінських рішень з питань ефективного використання відкритих бюджетних асигнувань;

- вжити заходів щодо забезпечення належного контролю регіональними та місцевими центрами з надання БВПД за правильністю визначення адвокатами вартості наданих правових послуг (відповідно до Методики оплати послуг адвокатів, які надають безоплатну вторинну правову допомогу, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 17.09.2014 № 465), вжити заходів щодо відшкодування зайво виплачених коштів;

- стимулювати динаміку зменшення кількості відмов від надання БВПД

у зв'язку з відсутністю адвокатів чи їх відмовами, посилити контроль за використанням бюджетних коштів на винагороду адвокатам відповідно до умовконтрактів;

- вжити заходів щодо створення комплексної системи захисту інформації КІАС; розміщення серверного обладнання у пристосованих для цього приміщеннях;

- з метою єдиного підходу до планування потреби в бюджетних асигнуваннях розробити нормативи матеріально-технічного забезпечення та надати їх територіальним відділенням;

- з метою здійснення внутрішнього контролю більш детально аналізувати стан виконання результативних показників бюджетної програми на предмет розбіжностей (відхилень) між виконаними результативними показниками і затвердженими паспортом бюджетної програми;

- дотримуватися вимог постанови Кабінету Міністрів України від 01.03.2014 № 65 «Про економію державних коштів та недопущення втрат бюджету» в частині введених обмежень;

- з метою економії державних коштів, передбачених на оплату комунальних послуг та енергоносіїв, забезпечити постійний аналіз їх витрат і аналіз ефективності впроваджених заходів щодо забезпечення зменшення витрат на комунальні послуги та енергоносії;

- з метою ефективного використання бюджетних коштів видати наказ Координаційного центру, яким в окремих випадках визначити додаткові обмеження щодо витрат на найм житла з мінімальним відхиленням від граничних сум витрат;

- контролювати затвердження положень про облікову політику територіальними відділеннями з урахуванням вимог Національних положень (стандартів) бухгалтерського обліку в державному секторі, затверджених наказом Міністерства фінансів України від 12.10.2010 № 1202 і зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 01.11.2010 за № 1017/18312, і Методичних рекомендацій з бухгалтерського обліку для суб'єктів державного сектору,

затверджених наказом Міністерства фінансів України від 23.01.2015 № 11.

ВИСНОВКИ

При дослідженні поняття безоплатної правової допомоги та її правового регулювання було визначено, що за час свого розвитку система БПД сформувала розгалужену мережу центрів з надання безоплатної правової допомоги шляхом створення вертикального управління у вигляді Координаційного центру з надання правової допомоги на державному рівні та центрів БВПД на регіональному та місцевих рівнях. Основними завданнями системи БПД на сьогодні є захист прав людини шляхом забезпечення рівного доступу до правової інформації та правосуддя, посилення правових можливостей і правової спроможності представників соціально вразливих груп, територіальних громад та спільнот. Було встановлено, що право на безоплатну правову допомогу є гарантованою Конституцією України можливістю громадянина України, іноземця, особи без громадянства, у тому числі біженця чи особи, яка потребує додаткового захисту, отримати в повному обсязі безоплатну первинну правову допомогу, а також можливість певної категорії осіб отримати БВПД у випадках, передбачених законодавством України, а саме ст. 14 Закону України «Про безоплатну правову допомогу».

Встановлено, що безоплатна правова допомога має поділ на первинну правову допомогу та вторинну правову допомогу. Відповідно до норм ст. 10 Закону України «Про безоплатну правову допомогу», особа має право отримати первинну правову допомогу шляхом звернення про надання правових послуг. Порядок подання звернень про надання БВПД врегульовано нормами ст. 13 та 18 Закону України «Про безоплатну правову допомогу». Первинна правова допомога включає в себе послуги щодо надання правових консультацій, роз'яснень законодавства, допомога у складанні правових документів непроцесуального характеру. Вторинна правова допомога надається у вигляді захисту кримінальному процесі та представництво інтересів та складання процесуальних документів у цивільному та адміністративному процесах.

Досліджуючи сервіси системи безоплатної правової допомоги в дипломному дослідженні було зроблено висновки, що відповідаючи сучасним тенденціям діджиталізації українського суспільства, інститут безоплатної правової допомоги успішно реалізував низку напрямків з онлайн допомоги шляхом функціонування сервісів БПД та продовжує вдосконалення роботи в цьому напрямку. Визначено, що до сервісів системи БПД, які надаються засобами електронного зв'язку через мережу інтернет відносяться: особистий кабінет клієнта БПД, мобільні застосунки «Твоє пр@во» та «Безоплатна правова допомога», довідково-інформаційна платформа правових консультацій «WikiLegalAid», консультативні пункти, надання допомоги у доступі до сервісів Міністерства юстиції України, отримання письмових консультацій за допомогою соціальних мереж та ботів у месенджерах Телеграм <http://legalaid.gov.ua/telegram.html> та Вайбер <http://legalaid.gov.ua/viber.html>, які опрацюються в єдиній програмі HelpDesk. Саме за допомогою даних сервісів системи клієнти можуть отримати якісну правову інформацію чи консультацію а також отримати доступ до вторинної правової допомоги та електронних послуг Міністерства юстиції України

Зроблено висновок, що послуги, які надає система БПД за допомогою своїх сервісів, не відносяться до послуг електронного врядування, але при цьому є до них подібними. Такі послуги є консультативними, інформаційними, з надання правової допомоги та послуги сприяння. Крім того вони базуються на тих же принципах, що і електронні адміністративні послуги засобами електронного врядування.

Визначено, що робота консультативних пунктів доступу до безоплатної правової допомоги є саме тим сервісом системи БПД, який забезпечує рівні можливості безперешкодного та безбар'єрного доступу населення до правової допомоги.

Досліджено роботу такого сервісу БПД як комунікаційна платформа, а саме роботу мережі правових клубів та Платформи дистанційного навчання, та встановлено, що їх основне призначення та інструмент діяльності полягає в

проведенні заходів, що направлені на підвищення рівня інституційної спроможності мережі незалежних провайдерів БПД та впровадження відновних практик у сфері правосуддя в поєднанні з доступом до БПД, у тому числі: підвищення доступу до медіації в системі БПД та серед інших надавачів БПД; пілотування введення кабінету медіації/альтернативних методів вирішення спорів в системі БПД; сприяння в провадженні програм відновного правосуддя в системі кримінального правосуддя

В дипломній роботі визначено, що довідково-інформаційна платформа WikiLegalAid є сервісом системи БПД, який функціонує за принципом онлайн-енциклопедії Wikipedia для розширення можливостей населення отримувати актуальну правову інформацію для захисту та поновлення своїх прав, а також для формування правосвідомості громадян. Над створенням, редагуванням, підтриманням в актуальному стані консультацій працює команда правників системи надання безоплатної правової допомоги із всієї України та представники юридичної спільноти а розпорядником є Координаційний центр безоплатної правової допомоги.

Встановлено, що в українському законодавстві міжнародні стандарти прав людини та безпосередньо, право на безоплатну правову допомогу, отримали часткове закріплення та успішно впроваджуються, але деякі норми продовжують залишатися суто декларативними, оскільки не повністю забезпечено належне фінансування інституту безоплатної правової допомоги, що є обов'язковою вимогою міжнародних норм; коло суб'єктів отримання БВПД є не зовсім широким і не відповідає європейському «критерію нужденності». Залишається дискусійним визначення критерію якості надання БВПД та кола суб'єктів її надання, що є недопустимим згідно європейських норм.

Запропоновано з метою впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, що дозволяють здійснювати взаємодію всіх сторін у вирішенні системних проблем, узгодження різних і суперечливих підходів до інституційно-організаційного, техніко-технологічного та ресурсного забезпечення системи надання послуг правової допомоги електронними засобами застосування

створити Портал послуг з надання безоплатної правової допомоги, куди буде включено діючі сервіси системи БПД а також можливість отримати послугу з надання БВПД з наступних причин.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод (з протоколами) (Європейська конвенція з прав людини): Рада Європи; Конвенція, Міжнародний документ, Протокол від 04.11.1950. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_004#Text (дата звернення 20.10.22р.).
2. Резолюція 1466 (2005) Парламентської Асамблеї Ради Європи «Про виконання обов'язків та зобов'язань Україною»: Резолюція, Міжнародний документ від 05.10.2005 № 1466(2005). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_611?nreg=994_611&find=1&%20%20text=%E1%E5%E7%E7%E7&x=5&y=6#Text (дата звернення 20.10.22р.).
3. Конституція України: Конституція, Закон від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#n4174> (дата звернення 20.10.22р.).
4. Про внесення змін до Конституції України (щодо правосуддя): Закон України від 02.06.2016 № 1401-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1401-19#Text> (дата звернення 20.10.22р.).
5. Про безоплатну правову допомогу: Закон України від 02.06.2011 № 3460-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3460-17#n38> (дата звернення 20.10.22р.).
6. Про Концепцію формування системи безоплатної правової допомоги в Україні: Указ Президента України; Концепція від 09.06.2006 № 509/2006.
7. Про утворення Координаційного центру з надання правової допомоги та ліквідацію Центру правової реформи і законопроектних робіт при Міністерстві юстиції: Постанова Кабінету Міністрів України; Положення, Перелік від 06.06.2012 № 504. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/504-2012-%D0%BF/ed20120606#Text> (дата звернення 20.10.22р.).
8. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо захисту прав людини шляхом спрощення доступу до БВПД та підвищення

якості її надання: Постанова Кабінету Міністрів України від 11.03.2015 № 110. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/110-2015-%D0%BF/ed20150321#n138>.

9. Оцінювання системи БВПД в Україні у світлі стандартів і передового досвіду Ради Європи (лютий-червень 2016 р.). URL: <http://legalaid.gov.ua/ua/holovna/137-veresen-2016/1836-rada-yevropy-nadala-otsinku-systemi-bezoplatnoi-pravovoi-dopomohy-v-ukrainivysnovky-ta-rekomendatsii>

10. Про затвердження Положення про центри з надання БВПД: Наказ Міністерства юстиції України; Положення від 02.07.2012 № 967/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1091-12/ed20120702#Text> (дата звернення 20.10.22р.).

11. Про внесення змін до Положення про центри з надання БВПД: Наказ Міністерства юстиції України від 10.03.2015 № 329/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0266-15/ed20150317#n13> (дата звернення 20.10.22р.).

12. Про затвердження Положення про Наглядову раду Координаційного центру з надання правової допомоги: Наказ Міністерства юстиції України від 14.08.2019 № 2551/5 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0932-19#Text>. (дата звернення 20.10.22р.).

13. Про затвердження Типового положення про установу з надання БВПД: Наказ Міністерства юстиції України; Положення від 28.03.2012 № 483/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0474-12#n16> (дата звернення 20.10.22р.).

14. Про затвердження Порядку та критеріїв залучення органами місцевого самоврядування юридичних осіб приватного права до надання БВПД: Наказ Міністерства юстиції України; Порядок, Форма типового документа, Критерії від 15.06.2012 № 891/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0987-12#n15> (дата звернення 20.10.22р.).

15. Про затвердження Стандартів якості надання БВПД у цивільному, адміністративному процесах та представництва у кримінальному процесі: Наказ Міністерства юстиції України від 21.12.2017 № 4125/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1554-17#Text>. (дата звернення 20.10.22р.).

16. Шестерніна Н.П. Гарантії та стандарти якості надання БВПД в Україні. ВІСНИК НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. Випуск 1 (41) 2019. С. 120-125

17. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження КМУ від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80> (дата звернення 20.10.22р.).

18. Соломко Ю.І. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку. *Ефективність державного управління : зб. наук. пр. Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України*. Вип. 2 (55) : у 2 ч. / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2018. - С. 135-143.

19. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 року №386-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення 20.10.22р.).

20. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року №918-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення 20.10.22р.).

21. Кабмін та ЄС підписали Програму підтримки цифрової економіки в Україні на 25 млн євро. URL: <https://ua.112.ua/ekonomika/kabmin-ta-yes-pidpysaly-prohramu-pidtrymky-tsyfrovoi-ekonomiky-v-ukraini-na-25-mln-ievro-525337.html> (дата звернення 20.10.22р.).

22. Клименко І. В. Електронні послуги К. : НАДУ при Президентові України, 2014. 100 с.

23. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16 серпня 2003 року № 149. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення 20.10.22р.).

24. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / за ред. І. Г. Малюкової. - К. :ТОВ "Поліграфі-Плюс", 2007. 254 с.

25. Платформа дистанційного навчання системи безоплатної правової допомоги. URL: <https://academy.legalaid.gov.ua/?redirect=0> (дата звернення 20.10.22р.).

26. Шестерніна Н.П. Сервіси надання безоплатної правової допомоги в умовах надання безоплатної правової допомоги в умовах пандемії: сучасний стан та перспективи. Матеріали IV Всеукраїнської науково-практичної конференції Реалізація прав людини у діяльності правоохоронних органів. 28 червня 2021 р. М. Кривий ріг. С.259-261

27. Наказ Координаційного Центру з безоплатної правової допомоги від 28.05.2021 № 127 «Про затвердження Порядку організації роботи консультаційних пунктів доступу до безоплатної правової допомоги». URL: <https://legalaid.gov.ua/publikatsiyi-ta-resursy/chynne-zakonodavstvo/organizatsijno-rozporyadchi-dokumenty/> (дата звернення 20.10.22р.).

28. Наказ Координаційного центру з надання правової допомоги «Про затвердження політики діяльності та паспорту розвитку правових клубів «PRAVOKATOR» від 18 вересня 2018 року № 26. URL: <https://legalaid.gov.ua/publikatsiyi-ta-resursy/chynne-zakonodavstvo/organizatsijno-rozporyadchi-dokumenty/> (дата звернення 20.10.22р.).

29. Наказ Координаційного центру з надання безоплатної правової допомоги від 09.11.2016 року «Питання розвитку довідково- інформаційної платформи правових консультацій «WikiLegalAid»». URL: <https://legalaid.gov.ua/publikatsiyi-ta-resursy/chynne-zakonodavstvo/organizatsijno-rozporyadchi-dokumenty/> (дата звернення 20.10.22р.).

30. Наказ Координаційного центру з надання правової допомоги від 05.11.2018 р № 753-аг «Про утворення Експертної групи з питань забезпечення належного функціонування довідково- інформаційної платформи правових консультацій «WikiLegalAid» <https://legalaid.gov.ua/publikatsiyi-ta-resursy/chynne-zakonodavstvo/organizatsijno-rozporyadchi-dokumenty/> (дата звернення 20.10.22р.).

31. Довідково-інформаційна платформа WikiLegalAid. URL: <https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php/%D0%95%D0%BA%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B8> (дата звернення 20.10.22р.).
32. Історія створення та розвитку довідково-інформаційної платформи правових консультацій «WikiLegalAid». URL: <https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php/WikiLegalAid:%D0%9F%D1%80%D0%BE>
33. Про адміністративні послуги: Закон України від 6.09.2012р. № 5203-VI. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (дата звернення 20.10.22р.).
34. Про Стратегію сталого розвитку «Україна - 2020»: Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015> (дата звернення 20.10.22р.).
35. Деякі питання реформування державного управління України»: розпорядження КМУ від 24.06.2016 р. № 474 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80> (дата звернення 20.10.22р.).
36. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003р. N 851-IV. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
37. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 5.10.2017 р. № 2155-VIII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення 20.10.22р.).
38. Кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції України. URL: <https://kap.minjust.gov.ua/> (дата звернення 20.10.22р.).
39. Веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану». URL: <https://dracs.minjust.gov.ua>. (дата звернення 20.10.22р.).
40. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>. (дата звернення 20.10.22р.).
41. Про запровадження в дослідну експлуатацію підсистем «Електронний суд» та «Електронний кабінет» : Наказ від 01.06.2020 р. № 247 / Державна судова адміністрація України. URL: https://dsa.court.gov.ua/dsa/inshe/14/N_247_20 (дата звернення 20.10.22р.).

42. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: постанова КМУ від 3.01.2013 р. № 13. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF> (дата звернення 20.10.22р.).

43. Про затвердження Положення про Систему BankID Національного банку України: постанова правління Національного банку України 30.08.2016 р. № 378. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0378500-16> (дата звернення 20.10.22р.).

44. Кохан В.П. Стан розвитку електронних адміністративних послуг. *Право та інноваційне суспільство* № 2 (11) 2018. С. 37-48

45. Струкова К.О. Зарубіжний досвід побудови та діяльності системи безоплатної правової допомоги *Соціологія права*. № 1-2 (20-21). 2017. С. 85-91.

46. Струкова К.О. Зарубіжний досвід побудови та діяльності системи безоплатної правової допомоги *Соціологія права*. № 1-2 (20-21). 2017. С. 85-91.

47. Богма А. В. Міжнародно-правові стандарти права особи на безоплатну правову допомогу та їх імплементація в законодавство України. *Ученые записки Таврического национального университета им. В. И. Вернадского. Серия «Юридические науки»*. Том 26 (65). 2013. № 2-1 (Ч. 2). С. 391-403.

48. Шестаков Л. Н. *Права человека: Сборник универсальных и региональных международных документов*. URL: <http://law.edu.ru/article/artide.asp?artideID=1138022> (дата звернення 20.10.22р.).

49. Міжнародний пакт про громадянські і політичні права : міжнародний документ від 16.12.1966 URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_043 (дата звернення 20.10.22р.).

50. Рішення Європейського суду з прав людини у справі «Ейрі проти Ірландії» URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/980_332 (дата звернення 20.10.22р.).

51. Декларація основних принципів правосуддя для жертв злочинів та зловживання владою : міжнародний документ від 29.11.1985 URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_114 (дата звернення 20.10.22р.).

52. Міжнародна конвенція про ліквідацію всіх форм расової дискримінації : міжнародний документ від 21.12.1965 URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_105 (дата звернення 20.10.22р.).

53. Договір про Європейський союз : міжнародний документ від 07.02.1992. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_029 (дата звернення 20.10.22р.).

54. Основні положення про роль адвокатів, прийняті 7 Конгресом ООН по запобіганню злочинам: міжнародний документ від 01.08.1990 / URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_835 (дата звернення 20.10.22р.).

55. Міжнародні стандарти в сфері надання безоплатної правової допомоги: витяги із текстів і резюме документів URL: <http://do.gendocs.ru/docs/index-123411.html> (дата звернення 20.10.22р.).

56. Резолюція Комітету Міністрів відносно безоплатної юридичної допомоги і консультування : Резолюція від 02.03.1978 № 78 (8) URL: <http://www.yur-info.org.ua/doc/1601748/Rezoliutsii> (дата звернення 20.10.22р.).

57. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод : міжнародний документ від 04.11.1950 URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_004 (дата звернення 20.10.22р.).

58. Резолюція Комітету Міністрів відносно безоплатної юридичної допомоги і консультування : Резолюція від 02.03.1978 № 78 (8) URL: <http://www.yur-info.org.ua/doc/1601748/Rezoliutsii> (дата звернення 20.10.22р.).

59. Про питання оплати послуг та відшкодування витрат адвокатів, які надають БВПД : Постанова Кабінету Міністрів України від 18.04.2012 № 305 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/305-2012-%D0%BF/page> (дата звернення 20.10.22р.).

60. Європейська угода про передачу заяв про правову допомогу : багатостороння угода від 27.01.1977 № ETS N 092 URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_321 (дата звернення 20.10.22р.).

61. Рекомендація Комітету Міністрів відносно безкоштовної юридичної допомоги в цивільних, комерційних, адміністративних справах : Резолюція від

18.02.1976 № (76) 5. URL: <http://www.yur-info.org.ua/doc/1601749/Rezoliutsiia-76-5> (дата звернення 20.10.22р.).

62. Медіація в сімейно-правових спорах і рівність статей : Рекомендації Парламентської Асамблеї № 1639 (2003) 1. URL: <http://do.gendocs.ru/docs/index-123411.html?page=2> (дата звернення 20.10.22р.).

63. Про покращення доступу до правосуддя у транскордонних спорах шляхом встановлення мінімальних спільних правил, які відносяться до правової допомоги та інших фінансових аспектів у цивільних судових процесах : Директива Ради ЄС від 28.01.2013 № 2002/8/ЕС URL: http://www.dfp.gov.ua/fileadmin/downloads/euro/ukr_2002_92_ua.pdf (дата звернення 20.10.22р.).

64. Данилевич С. Я. Впровадження інноваційних управлінських технологій електронного урядування в державні органи України . URL: dspace.tneu.edu.ua (дата звернення 20.10.22р.).