РІВЕНЬ ВИКОРИСТАННЯ ПРАВОВИХ МОЖЛИВОСТЕЙ НАСЕЛЕННЯМ УКРАЇНИ: ДОСТУПНІСТЬ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРАВОВИХ ПОСЛУГ

Міжнародний фонд «Відродження»
Харківський інститут соціальних досліджень

РІВЕНЬ ВИКОРИСТАННЯ ПРАВОВИХ МОЖЛИВОСТЕЙ НАСЕЛЕННЯМ УКРАЇНИ: ДОСТУПНІСТЬ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРАВОВИХ ПОСЛУГ

Харків 2011

УДК [316.654:351.74]:303.5

ББК 60.54

О-61

Авторський колектив:

Д.О. Кобзін, канд. соціологічних наук

А.М. Черноусов, канд. соціологічних наук

Р.В. Шейко, канд. соціологічних наук

А.Ю.Буднік, науковий співробітник ХІСД

М.О. Колоколова, науковий співробітник ХІСД

С.В. Щербань, науковий співробітник ХІСД

Видання здійснене за фінансової підтримки Програми «Верховенство права» Міжнародного Фонду «Відродження».

Кобзін Д.О., Черноусов А.М., Шейко Р.В., Буднік А.Ю., Колоколова М.О., Щербань С.В. **Рівень використання правових можливостей населенням України: доступність та ефективність правових послуг**. – Харків, 2010 – 88 с.

Сучасний розвиток правових послуг в Україні характеризується низьким рівнем доступності для населення правових можливостей, а також повноцінної інтеграції пересічних громадян у повсякденне життя. Саме тому, дослідження, яке було проведене Харківським інститутом соціальних досліджень пропонує цікаву та актуальну інформацію про масштаби використання тіньових схем доступу до правових можливостей, заплутаності процедур й системи юстиції, а також цілої низки негативних соціальних явищ, які перешкоджають доступу громадян України до правосуддя.

УДК [316.654:351.74]:303.5

ББК 60.54

О-61

Зміст

4 Вступ

5 Методологія дослідження

7 Розділ 1.
Юридичні проблеми, з якими стикаються жителі України: характеристики, поширеність, вплив

18 Розділ 2.
Дії, спрямовані на розв’язання юридичної проблеми

42 Розділ 3.
Поведінкові стратегії вирішення юридичних проблем (результати кластерного аналізу)

47 Розділ 4.
«Відмова від боротьби» як стратегія поводження у випадку зіткнення з юридичними проблемами

56 Розділ 5.
Бар’єри на шляху до правосуддя

64 Розділ 6.
Оцінка юридичної системи, судів і способів розв’язання юридичних проблем в Україні

72 Розділ 7.
Результати фокус-груп та інтерв’ю

85 Висновки

Вступ

Як повсякденний досвід, так і результати досліджень свідчать про те, що сьогодні в Україні для багатьох громадян існує проблема отримання якісних, своєчасних правових послуг у випадку зіткнення з юридичною проблемою. Причому, йдеться про послуги як оплатні, так й безоплатні. Згідно з деякими даними, що були оприлюднені раніше, протягом року практично кожен третій українець потребує юридичної допомоги. Водночас розгляд питань, пов'язаних із забезпеченням громадян правовими послугами, неможливий без ретельного описання та оцінки ситуації, яка склалась у сфері надання та отримання правових послуг. Саме тому Харківський інститут соціальних досліджень за підтримки Міжнародного Фонду «Відродження» здійснив комплексне дослідження доступності правосуддя й правових послуг в Україні.

Слід відзначити, що доступ до правосуддя — феномен, який доволі складно виміряти. У першу чергу, це пов'язано зі складністю операціоналізації самого поняття, що неминуче спричиняє труднощі в підготуванні валідного інструментарію, побудові відповідних процедур і виборі методів дослідження. Тим не менше, ***метою*** проведеного дослідження була оцінка доступності правосуддя в Україні. Для цього в ході соціологічного опитування було вирішено низку ***завдань***: вивчалися доступність юридичної інформації і юридичної консультації; роль і ефективність державних органів у розв'язанні юридичних проблем; бар'єри на шляху до правосуддя. Крім того, структура дослідження передбачала ***вивчення*** поширеності різних юридичних проблем у житті українців, їхньої значущості; поведінки респондентів у разі зіткнення з юридичною проблемою. Крім того, окремим блоком дослідження було ***вивчення*** ставлення жителів України до чинної юридичної системи й судів.

Методологія дослідження

До основних етапів дослідження входили розроблення інструментарію, пілотажне опитування, формування вибіркових сукупностей, проведення польових етапів (анкетування респондентів, проведення фокус-груп, інтерв'ю), контроль роботи інтерв'юерів, кодування, введення даних, логічний контроль та математико-статистичне оброблення інформації, узагальнення та аналіз отриманої інформації, підготування та оформлення звіту.

Розробка та пілотаж опитувальників.

Розробку опитувальників, гайдів для фокус-груп та інтерв'ю, а також їх апробування здійснено працівниками Харківського інституту соціальних досліджень у співпраці з експертами Інституту «Відкрите суспільство» (Угорщина), Тільбурзьского університету (Нідерланди) та міжнародного фонду «Відродження».

Обґрунтування моделі вибіркової сукупності масового опитування.

Опитування проводилося серед жителів України, старших за 18 років, за чотириступеневою ймовірнісною на кожному ступені вибірки. У цьому дослідженні була реалізована маршрутна вибірка із проведенням опитування за місцем проживання респондентів. На ***першому етапі*** побудови вибірки було відібрано області України, що представляють центральний, східний, західний і південний регіони країни. У результаті було опитано жителів Луганської, Київської, Хмельницької, Херсонської й Чернігівської областей. На ***другому етапі*** побудови вибірки проводився рандомізований відбір населених пунктів різного типу. Для проведення опитування було відібрано обласні центри, міста, СМТ і села. На ***третьому етапі*** випадковим чином відбиралися адреси, що є початковими точками маршрутів для проведення опитування. На ***останньому етапі*** організації вибірки (відбір респондентів у домогосподарствах) використовувалася процедура ймовірнісного відбору за методом «найближчого дня народження в родині».

Спираючись на вимоги глибини статистичного аналізу зібраних даних, обсяг вибіркової сукупності було визначено у розмірі 2500 чоловік. При цьому частки учасників опитування, що проживають у різних областях і населених пунктах різного типу, визначені на підставі даних державної статистики. Після процедур контролювання обсяг вибіркової сукупності в ході опитування населення склав 2463 анкети. Підсумковий розподіл опитаних за регіонами становить: Херсонська область — 352 респондента, Луганська — 754; Чернігівська — 360; Хмельницька — 428; Київська — 569.

Проведення польового етапу дослідження.

Польові роботи з опитування населення проводилися в травні–серпні 2010 року. Інтерв'ювання та фокус-групи проводилися у вересні–жовтні 2010 року.

Контроль роботи інтерв'юерів.

Контроль роботи інтерв'юерів у ході опитування населення був проведений у вересні 2010 року й стосувався таких аспектів:

1) контролювання маршрутних листів інтерв'юерів, яке дозволило простежити правильність дотримання процедури вибірки;

2) перевіряння факту відвідування інтерв'юером зазначених у щоденнику адрес і якості проведення інтерв'ю.

Опитування респондентів, які проводилися з порушенням правил, було забраковано й замінено в ході додаткового опитування.

Уведення інформації й логічний контроль.

Уведення й подальше оброблення первинної інформації було здійснено за допомогою програмного пакета з обробляння соціологічних анкет SPSS 13.0.

Під час підготовки бланків до комп'ютерної обробки й надалі, після закінчення введення первинної інформації здійснювався контроль за дотриманням логічних переходів і контроль узгодженості даних, наведених у різних розділах опитувальника. Виявлені в ході логічного контролю помилки інтерв'юера було виправлено. Анкети, що не відповідають методичним вимогам, не розглядалися.

Статистичні помилки.

Статистичні помилки з імовірністю 95% не перевищують:

1,96% для показників, близьких до 50%;

1,69% для показників, близьких до 25% або 75%;

1,18% для показників, близьких до 10% або 90%;

0,85% для показників, близьких до 5% або 95%;

0,39% для показників, близьких до 1% або 99% [1].

Параметри вибіркової сукупності загалом відбивають модель генеральної сукупності й відповідають вимогам репрезентативності, що дозволяє поширити висновки дослідження на всіх жителів України, старших за 18 років.

Фокус-групи, інтерв'ю.

Ці методи використовувалися для більш ретельного розгляду та уточнення тих чи інших особливостей надання безоплатної правової допомоги. Було проведено 5 фокус-груп зі спеціалістами центрів правової допомоги та 20 інтерв'ю з людьми, що отримували юридичну допомогу протягом трьох останніх років.

[1] Дані про статистичні помилки наведено без урахування дизайн-ефекту вибірки.

1 Юридичні проблеми,з якими стикаються жителі України: характеристики, поширеність, вплив

Дослідження дозволило з'ясувати поширеність і частоту вияву різних проблем, з якими стикаються люди і які потребують юридичного рішення в тій чи іншій формі. У табл. 1.1 наведено результати відповідей респондентів. Для більшої конкретизації відповідей респондентам пропонувалося обрати передостанню проблему з тих, які вони вказали в хронологічному порядку. Це підвищило шанс оцінити не тільки причини виникнення й розвитку проблеми, але також процес і результати її розв'язання. Такий випадок названий ключовим, а його поширеність серед респондентів наведена в п'ятому стовпчику табл. 1.1. Перша трійка найпоширеніших проблем — це порушення прав споживача, конфлікти на роботі, проблеми у сфері медичного обслуговування.

Найпоширенішими проблемами стали:

1) порушення прав споживача;

2) конфліктні ситуації на роботі (невиплати заробітної плати, незаконні дії начальства тощо);

3) проблеми у сфері медичного обслуговування (неможливість одержати допомогу, некваліфікована допомога, вакцинація, медичне страхування, лікарська помилка);

4) порушення в роботі органів влади (брутальність, несправедливість, заплутаність процедур, корупція). Прикметно, що по цих групах проблем (крім роботи) високим є й середній показник частоти. Це говорить про те, що з названими проблемами стикається багато людей і відбувається це доволі часто (таб. 1.1).

Меншість респондентів стикалася з такими проблемами, як:

1) дискримінація (за ознаками статі, віку, раси, релігії, інвалідності та ін.);

2) наслідки одержання тілесних ушкоджень (одержання направлення на експертизу, своєчасність і адекватність медичної допомоги, одержання інвалідності);

3) проблеми з об'єктивністю тестування, можливістю апеляції, доступністю вищої освіти тощо;

4) проблеми міграції (труднощі оформлення громадянства, статусу біженця) (рис. 1.1).

Таблиця 1.1

Розподіл відповідей на питання «Чи стикалися Ви протягом останніх 3-х років із такими проблемами?»

Проблема	Респонденты, що стикалисяся з проблемою (%)	Середній показник частоти випадків (%)	Випадок, зазначений як ключовий (%)
Дискримінація (через вашу стать, вік, расу, релігію, інвалідність)	4,9	8,2	2,1
Порушення прав споживача (постачання неякісного товару, надання неякісних послуг)	**36,5**	**26,5**	**20,9**
Робота (невиплати заробітної плати, незаконні дії начальства і т. ін.)	**22,2**	8,7	**14,3**
Стосунки із сусідами (шум, алкоголізм, насильство, погрози, сміття тощо)	14	**29**	8,1
Володіння нерухомістю (оформлення, продаж, купівля, оренда, перепланування)	10	1,9	5,7
Гроші (повернення й віддавання боргів, страхування, депозитів, кредити, несправедливі збори)	13,6	6,7	7,3
Пільги (одержання, нарахування виплат, переоформлення)	13,8	5,9	10,4
Сімейні проблеми (розлучення, сімейне насильство, спадщина, опікунство)	8,1	5,9	5,1
Медицина (неможливість одержати допомогу, некваліфікована допомога, вакцинація, медичне страхування)	**22,2**	**21,4**	**12,5**
Несправедливість в органах влади (брутальність, несправедливість, заплутаність процедур, корупція)	**15,3**	**11,5**	7,9
Проблеми міграції (труднощі оформлення громадянства, статусу біженця)	0,8	5,9	0,3
Наслідки одержання тілесних ушкоджень (одержання направлення на експертизу, своєчасність і адекватність медичної допомоги)	2,4	1	1
Система освіти (об'єктивність тестування, можливість апеляції, доступність вищої освіти)	2,5	4,6	1,1
Проблеми з одержанням, обміном документів (паспорт, водійське посвідчення, реєстрація приватного підприємства)	7,2	2	3,4

Рис. 1.1

Юридичні проблеми, з якими стикалися респонденти протягом останніх 3-х років, %*

**сума відповідей перевищує 100%, тому що респонденти могли обрати більше одного варіанта*

Аналіз відкритих питань, поставлених у ході дослідження, дозволив докладніше вивчити, які саме юридичні проблеми турбують українців. Так, порушення прав споживача — основна й найпоширеніша проблема серед населення (36,1% з усіх, хто стикався з якими-небудь проблемами протягом останніх 3 років). За словами багатьох респондентів, порушення їхніх прав відбувається постійно або час від часу. Ситуацією, що зустрічається найчастіше, є купівля неякісних продуктів. При цьому в більшості випадків проблема розв'язується через їхнє повернення або обмін у місці продажу, однак лише за наявності чека й своєчасності скарги. Складніше справа стоїть з обважуванням і обрахуванням, причому відбувається це зазвичай на ринках. Найчастіше постраждалі просто нічого не роблять через відсутність будь-яких доказів.

Не останнє місце посідає якість послуг ЖЕКу. Раптове відключення води, неякісний ремонт даху, каналізації, неправильний розрахунок оплати послуг — такі найпоширеніші претензії в цій сфері. При цьому дуже часто зазначаються низька якість обслуговування персоналу, його «грубе і хамське ставлення» до покупців.

На другому місці за частотою стоять проблеми, пов'язані з медициною (22,5% тих, що відповіли). Більшість респондентів відзначили надання їм некваліфікованої медичної допомоги (помилково поставлений діагноз, неправильно призначене лікування, невміння виконати елементарні медичні процедури, недбале ставлення). У низці випадків надана допомога спричинила серйозні негативні наслідки для потерпілих — від затягування лікування справжнього захворювання до незворотних наслідків в організмі, смерті. Недбале ставлення медпрацівників доходить до того, що людині «зроблено операцію не на тій нозі».

Також доволі поширеною проблемою є занадто дороге лікування. Однак ця проблема має кілька аспектів. Так, з одного боку, люди скаржаться на те, що потрібно за все платити — за аналізи, довідки, дорогі ліки. З другого боку, процвітає вимагання грошей працівниками медичних установ. Відбувається це по-різному: через вимоги зробити благодійні внески, ігнорування пацієнта, поки він не заплатить; також зустрічаються непрямі методи — встановлення несправжнього діагнозу, а отже, й лікування, призначення дорогих ліків, які є тільки на території лікарні. Крім того, існують і інші проблеми, пов'язані з медициною: відсутність необхідного мінімуму ліків у лікарнях, цинічне ставлення медпрацівників, відмова надавати медичну допомогу на свята, великі черги в поліклініках, а також несвоєчасний приїзд швидкої допомоги. Окремо слід згадати проблеми з медициною в сільській місцевості, де взагалі може не бути лікаря і куди швидка допомога не приїжджає.

Основною й найпоширенішою проблемою в категорії «Робота» (проблеми, пов'язані з роботою, виникли в 20,8% опитаних) є затримка або взагалі невиплата заробітної плати. При цьому обурення респондентів зумовлене тим, що такі дії начальством ніяк не пояснюються, люди змушені чекати оплати своєї праці від 1-го місяця до року, не знаючи, коли і як з'ясується справа. Другою за частотою проблемою є неможливість знайти роботу, при цьому згадуваними причинами утруднень під час працевлаштування є здебільшого або відсутність роботи в населеному пункті, або трудова дискримінація, яка спостерігається як щодо молодих фахівців, які не мають досвіду роботи, так і стосовно людей старшого віку.

Крім того, називаються такі проблеми, як скорочення, звільнення (часто незаконне), напружені взаємини з начальством, погані умови праці, а також незаконні дії начальства, які охоплюють цілу низку порушень (невиплата зарплати у разі відходу в декретну відпустку, відмову оплачувати виробничі травми, неправильний розрахунок у випадку звільнення, неофіційне працевлаштування, примус працювати у вихідні дні, свята тощо).

Також доволі поширеною проблемою є несправедливість в органах влади (15,0% тих, що відповіли). Слід зазначити, що цей блок проблем частково перетинається з іншими блоками, особливо, якщо несправедливі дії відбуваються в суді, ЖЕКу, БТІ, виконкомі й інших відзначених респондентами установах. Однак найбільше проблем цієї категорії пов'язані з правоохоронними органами. Особливо виділяються незаконні дії, хамство, брутальність співробітників ДАІ. Щодо самої міліції висуваються претензії в бездіяльності під час розслідування, у загубленні документів, нанесенні тілесних ушкоджень, а також повсюдному хабарництві. Також відзначаються бюрократизм, розтягнутість процедур у розв'язанні проблем, «кумівство». «Без знайомих, зв'язків важко чогось домогтися», — відзначає один із респондентів.

На п'ятому місці за поширеністю стоїть проблема одержання пільг (14,9% тих, що відповіли). Найбільше скарг надходило від пенсіонерів — «дітей війни», яким не нараховуються відповідні пільги. Багато хто скаржиться на довге зволікання органів влади із вирішенням певного питання, навіть у разі наявності рішення суду, на байдужність із боку працівників державних установ. Крім того, поширеною є проблема оформлення субсидій. Відзначені також труднощі в одержанні пільг учасниками ліквідації аварії на ЧАЕС, учасниками війни, інвалідами, дітьми-інвалідами, багатодітними сім'ями, сім'ями, які втратили годувальника, родинами загиблих на війні, ветеранами війни, а також пільги на оздоровлення, через хворобу, за стаж, за шкідливі умови праці. Виникають труднощі й в одержанні допомоги з безробіття, а також по догляду за дітьми до 3-х років. Також слід сказати про нематеріальні пільги для певних соціальних груп. Дехто з опитуваних скаржився на відсутність допомоги з боку соціальних служб у догляді за інвалідами, літніми, а також на відмову надати спеціальні засоби для інвалідів (інгаляторів, візків тощо).

Зазвичай проблеми із сусідами набувають активного конфліктного характеру. Найпоширенішими причинами конфліктів є шум, спричинюваний сусідами. Це можуть бути скандали, гамірні зустрічі з друзями, бійки, тривалий ремонт і просто голосна музика). Крім того, ці проблеми часто пов'язані з асоціальним способом життя сусідів (паління, вживання спиртних напоїв на майданчиках, поблизу будинку, уживання наркотиків) і забрудненням спільної території (сміття залишають на сходових площадках, викидають із вікон, підкладають на територію сусідів), що негативно позначається на житті й самопочутті інших мешканців. Деякі респонденти вказують також на хамство й образи з боку сусідів. Серед інших причин конфліктів, які не є настільки поширеними, можна назвати порушення меж приватної власності, заподіяння шкоди майну, затоплювання, а також конфлікти, пов'язані зі свійськими тваринами сусідів (голосний гавкіт, укуси собаки). Цікаво те, що серед тих, що відповіли, трапляються люди, які не тільки звинувачують сусідів у чому-небудь, але й піддаються обвинуваченню самі. Так, деякі відзначали «неправдиві звинувачення» і «несправедливі скарги» з боку своїх сусідів.

Проблеми, пов'язані з грошима, також посідають одне з ключових місць у житті людей (13,2% тих, що відповіли). Насамперед респонденти відзначають труднощі, пов'язані з кредитами. Це й проблеми оформлення, і відмова в одержанні кредиту, і труднощі з поверненням, і нарахування великих відсотків, і підняття кредитної ставки, і приховані комісії, банківські збори, і відсутність повідомлень банку про виплату, і накладення необґрунтованих штрафних санкцій, і навіть погрози з боку працівників банку. Особливо ця проблема загострилася під час кризи, коли значно зріс курс долара, що спричинило суттєве збільшення виплат по кредитах. Криза зумовила й проблеми з поверненням депозитних внесків, коли просто неможливо було зняти гроші або вони видавалися тільки частинами. Також поширеною проблемою, особливо серед літнього населення, є оформлення й нарахування пенсії, коли не враховується стаж, умови праці та інші пільги, а також не відбувається необхідний перерахунок пенсії. Болючим питанням для багатьох є повернення своїх грошей, відданих у борг знайомим, які повертають лише частину грошей, або не віддають нічого. Крім того, доволі часто люди скаржаться на необґрунтоване підвищення тарифів на комунальні послуги, відзначаючи при цьому незмінний обсяг заробітної плати. Серед тих проблем, які зустрічаються не так часто, можна відзначити невиплату вкладень у 90-ті роки, проблеми страхування (лише часткова виплата страхування, незручний графік платежів, підвищення страхових внесків), зникнення грошей із банківських карток і т. ін.

Із проблемами, пов'язаними з володінням нерухомістю, стикалися 9,9% тих, що відповіли. Другою стороною найчастіше є БТІ, нотаріальні контори, міськради. Основна проблема полягає в тривалості й дорожнечі оформлення й переоформлення документів на землю, оформлення спадщини, а також договорів купівлі-продажу, приватизації, розподілу землі, перепланування квартири. Під час оформлення різних документів респонденти доволі часто стикаються з такими проблемами, як незручний графік роботи необхідних державних органів, великі черги, відсутність необхідних осіб на робочих місцях, неякісне надання необхідних послуг. Для прискорення процесу оформлення документів, за словами респондентів, деякі особи намагаються дати хабар, що ще сильніше сповільнює цей процес для інших осіб.

Наступний блок проблем, із якими не так часто стикалися респонденти, пов'язаний із придбанням квартири, на якій «висять» борги за комунальними платежами, а також із невиплатою орендної плати наймачами.

Сімейні проблеми, з якими стикалися 7,8% тих, що відповіли, найчастіше стосуються шлюборозлучного процесу. Звідси виникають і інші складності: поділ майна, нарахування й виплата аліментів, затяжні судові процеси.

Також поширеними є проблеми, пов'язані з питаннями спадщини (протистояння між родичами, оформлення, вступ тощо). Крім того, люди вказували на такі проблеми, як установлення батьківства, опікунства, позбавлення батьківських прав, сварки в родині, проблеми з дітьми, що ведуть девіантний спосіб життя (наркомани, алкоголіки). Також існує проблема насильства в сім'ї з боку чоловіка. У 6,9% респондентів виникали проблеми також із одержанням, оформленням документів. Більшість респондентів указувала на дуже затягнуту процедуру оформлення й переоформлення українських і закордонних паспортів. Також проблематичним виявилося оформлення таких документів, як водійське посвідчення, оформлення прав власності на автомобіль, одержання громадянства, візи,

опікунства, реєстрація ПП, а також отримання військового квитка. При цьому дуже багато з тих, хто зіткнувся з оформленням яких-небудь документів, указували на великі черги, «жахливу бюрократію» і навмисне затягування працівниками органів влади всієї процедури з метою одержання хабара. Виникали проблеми і з переоформленням документів, де були допущені істотні помилки в написанні прізвища, імені або по батькові людини.

Серед проблем, пов'язаних із дискримінацією, найчастіше зустрічаються вікові обмеження під час приймання на роботу. Молодь не беруть через відсутність будь-якого досвіду. Однак найбільшу кількість скарг було отримано від людей старшого й літнього віку, починаючи з 35 років.

2,5% опитаних вказали на одержання тілесних ушкоджень (унаслідок побиття або на вулиці, або в міліції), при цьому зазначили, що цей факт було неможливо довести. Практично всі респонденти вказали на ігнорування їхніх скарг правоохоронними органами, навмисне зволікання з розслідуванням і відписки з боку прокуратури.

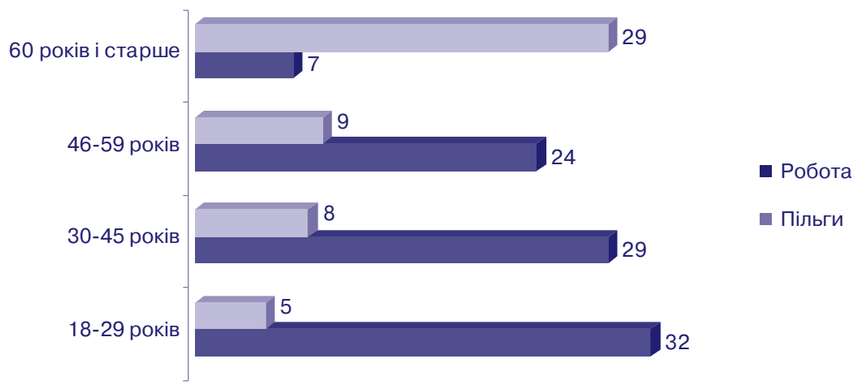
Проблеми в системі освіти (2,4% тих, що відповіли) здебільшого пов'язані з дорогим навчанням як у вишах, так і в школах (дороге канцелярське приладдя, книги). Також було відзначено корупцію у вишах, «неможливість самостійно скласти іспит»; необ'єктивність тестування, зволікання з оголошенням результатів, а також недотримання надаваних пільг під час вступу.

Проблеми міграції набрали найменший відсоток серед опитаних — 0,7% респондентів, які відповіли, поскаржилися на труднощі в оформленні громадянства, а також візи.

Аналіз вияву проблем залежно від віку респондентів виявив цілком пояснювану підвищену стурбованість людей у віці 60 років і більше щодо оформлення й надання їм належних за законом пільг (29%). Саме ці громадяни найбільше мають справу з подібними процедурами, неефективність виконання яких викликає в них нарікання. Водночас ця категорія опитаних найменше стикається з проблемними питаннями, пов'язаними з роботою (7%). Навпаки, чим молодші респонденти, тим більше їх турбують питання, пов'язані з трудовою діяльністю, а одержання пільг для молоді ще не є актуальним (рис. 1.2).

Рис. 1.2

Поширеність проблем із роботою й реалізацією пільг серед різних вікових груп, %



Аналіз специфіки вияву проблемних ситуацій у різних регіонах показав, що є деякі відмінності у відповідях респондентів (табл.1.2). Так, у Херсонській, Луганській і Київській областях за частотою згадувань лідирують проблеми у сфері порушень прав споживача. А в Чернігівській і Хмельницькій областях на перше місце потрапили конфлікти на роботі й під час оформлення пільг.

Таблиця 1.2

Найпоширеніші проблеми в областях, %*

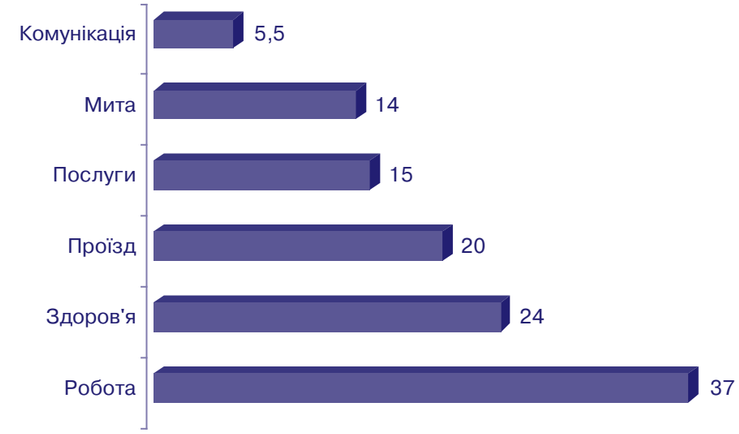
Область	Проблемы		
Херсонська	34% Порушення прав споживача	22% Несправедливість в органах влади	20% Гроші
Луганська	40% Порушення прав споживача	22% Медицина	21% Робота
Чернігівська	32% Робота	31% Порушення прав споживача	28% Медицина
Хмельницька	24% Пільги	20% Порушення прав споживача	19% Робота
Київська	42% Порушення прав споживача	26% Медицина	23% Робота

**у таблиці наведені перші три найпоширеніші проблеми*

Респондентам пропонувалося оцінити важливість впливу обраної ними ключової проблеми на їхнє повсякденне життя. Як показують дані опитування, переважна більшість із них (86%) відзначили на собі її вплив більшою або меншою мірою. Напевно, саме тому розв'язання цієї проблеми було для респондентів важливим, принаймні, 63% уважали це вкрай необхідним, а ще 30% — швидше необхідним.

Рис. 1.3

Втрати, яких зазнали респонденти внаслідок зіткнення з проблемою, %*



**сума відповідей перевищує 100%, тому що респонденти могли обрати більше одного варіанта*

Проблеми, з якими стикаються жителі нашої країни і які потребують юридичного втручання, пов'язані з тими чи іншими втратами (рис 1.3). Так уважає більшість опитаних (64%). Здебільшого це фінансові, матеріальні втрати. Серед основних із них респонденти, у першу чергу, називають втра-

чений прибуток у вигляді збитків, пов'язаних із втратою робочого часу або роботою взагалі, а також зіпсованою репутацією (37%). Друге місце за значущістю посідають втрати, пов'язані зі здоров'ям (24%). Це можуть бути витрати на лікування, медичні огляди, аналізи тощо. П'ятій частини респондентів (20%) довелося сплачувати проїзд, пов'язаний із вирішенням виниклих проблем. Професійні послуги фахівців теж з'їдають значну частину фінансів, на що вказують 15% респондентів. Ще 14% опитаних виділили необхідність сплачувати мита в судах, одержання довідок і квитанцій різного роду. Найменше витрат пов'язано з комунікацією, лише 5,5% опитаних відзначили цю статтю видатків.

Аналіз реальних втрат і збитку, з якими респонденти зіткнулися в ході розв'язання своїх проблем, показує, що для жителів сільської місцевості відчутними стали необхідність сплачувати проїзд і оплата мит у судах, одержання довідок і квитанцій. Останній вид фінансових втрат особливо актуальний для цієї частини опитаних (25%) (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Найпоширеніші види збитку в населених пунктах, %*

Населений пункт	Види збитку		
Обласний центр	41% Втрачений прибуток	28% Втрата здоров'я	27% Необхідність сплачувати проїзди
Місто в області	43% Втрачений прибуток	32% Втрата здоров'я	16% Необхідність сплачувати проїзди
Село, СМТ	39% Втрачений прибуток	27% Необхідність сплачувати проїзди	25% Необхідність сплачувати мита в судах, одержання довідок, квитанцій

**у таблиці наведені перші три найпоширеніші види збитку*

Серед основних втрат, із якими людям довелося зіткнутися під час розв'язання своєї проблеми в кожній області, як і по масиву загалом, лідирує втрата прибутку в тому чи іншому вигляді (табл. 1.4). От тільки для жителів Київської області порівняно з іншими респондентами ці неприємності відчутні найбільше (62%). Для порівняння: в Херсонській області з таким видом збитку стикалися лише 33% опитаних.

Таблиця 1.4

Найпоширеніші види збитку в областях, %*

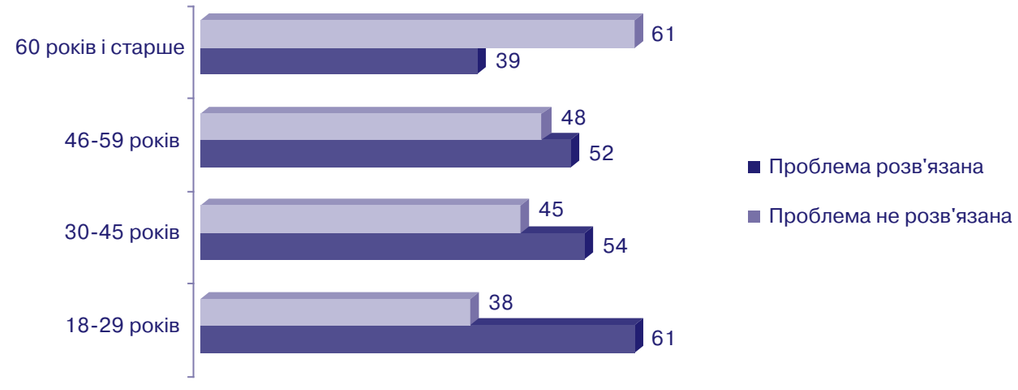
Область	Види збитку		
Херсонська	33% Втрачений прибуток	21% Необхідність сплачувати послуги	20% Необхідність сплачувати проїзди
Луганська	37% Втрачений прибуток	28% Необхідність сплачувати проїзди	21% Втрата здоров'я
Чернігівська	36% Втрачений прибуток	35% Втрата здоров'я	29% Необхідність сплачувати проїзди
Хмельницька	49% Втрачений прибуток	26% Необхідність сплачувати послуги	22% Втрата здоров'я
Київська	62% Втрачений прибуток	29% Втрата здоров'я	22% Необхідність сплачувати проїзди

**у таблиці наведені перші три найпоширеніші види збитку*

Попри вкладені сили й засоби, для багатьох респондентів проблемна ситуація так і залишилася нерозв'язаною. Про це сказали 41% опитаних. Більше того, для 7,5% респондентів ситуація навіть погіршилася. Водночас 51% опитаних підтвердили те, що в їхньому випадку проблема або повністю, або частково була розв'язана. Серед людей літнього віку, порівняно з іншими віковими категоріями, більше тих, у кого проблема так і залишилася невирішеною (61%), що вказує на їхню соціальну вразливість (рис 1.4). Чим меншим є вік опитаних, тим більшою є їхня соціальна активність, що дозволяє швидше розв'язувати свої питання.

Рис. 1.4

Результати розв'язання проблем респондентів за різними віковими групами, %



Хто відіграв головну роль у розв'язанні проблеми респондентів і якою виявилася частка державного втручання в розв'язанні виниклих питань? Більшість респондентів, відповідаючи на це питання, відзначила свої власні заслуги. Удалося розв'язати ситуацію завдяки тільки власним зусиллям 53% опитаних. Ще 13% одержали підтримку з боку родичів, друзів або через особисті зв'язки. Працівники державних установ виявилися корисними для 12% респондентів (рис. 1.5). Частка громадських організацій і профспілок виявилася вкрай малою — 2% і 1,5% відповідно. Зверталися до адвоката й одержали реальну допомогу ще 5%. Варіант відповіді «проблема розв'язалася сама собою» обрали 14,5%.

Рис. 1.5

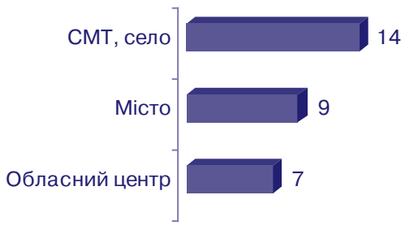
Хто відіграв вирішальну роль у розв'язанні проблеми, %

Терміни розв'язання юридичних питань для багатьох опитаних обчислюються місяцями. Частково це підтверджують відповіді респондентів на питання «Як довго Ваша проблема залишалося нерозв'язаною?». Третина опитаних (32%) вирішували свої питання понад 6 місяців, у 10% це зайняло більше року. 50% респондентів розв'язали свою проблему протягом одного місяця.

Особливо гостро стоїть питання термінів розв'язання проблем для жителів сіл і селищ міського типу. Як показують результати дослідження, для 9% жителів міст і 7% обласних центрів проблема розв'язувалася більше року, а серед жителів сільської місцевості таких виявилося практично удвічі більше — 14% (рис. 1.6).

Рис. 1.6

Проблема залишалася нерозв'язаною більше 1 року, %*



**наведені відповіді респондентів, які вказали цей термін розв'язання проблеми*

Із відповідей респондентів випливає, що найшвидше свої проблеми люди розв'язували в Луганській і Чернігівській областях. Довше справи йдуть у Херсонській і Київській областях. Найбільше респонденти скаржаться на затягування вирішення питань у Хмельницькій області (рис. 1.7).

Рис. 1.7

Терміни розв'язання проблем у різних областях, %

Дії, спрямовані на розв’язання юридичної проблеми

2

Із метою оцінити рівень активності громадян у розв’язанні своїх проблем у ході дослідження було поставлено низку запитань. Дані показують, що масив опитаних розділився приблизно на дві рівні частини, а саме на тих, хто вживав які-небудь заходи для розв’язання проблем (58%), і тих, хто нічого для цього не робив (42%). Зміст відомої притчі про жабу, що потрапила в глечик із молоком, чітко проглядається в поведінці респондентів, які вживали заходів для розв’язання своїх проблем. На рис. 2.1 видно, що серед тих опитаних, хто робив що-небудь для вирішення своєї проблеми, тільки 35% не змогли досягти успіху. Водночас, серед пасивної частини респондентів частка тих, хто залишився з нерозв’язаною проблемою, є більшою — 50%.

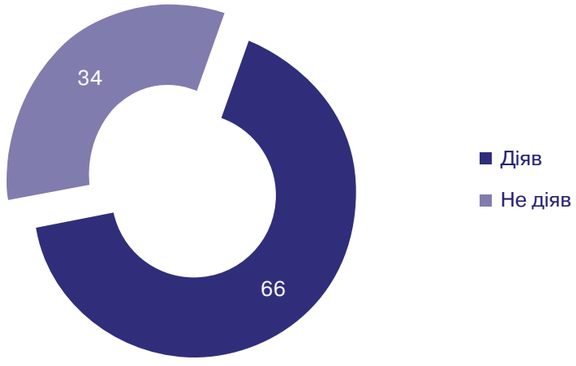
Рис. 2.1

Успішність розв’язання проблеми серед респондентів, що виявляли різний ступінь активності, %

Це також чітко видно на рисунку 2.2, де показано співвідношення тих, хто діяв чи не діяв для розв’язання своєї проблем, у загальному масиві респондентів, які тією чи іншою мірою її вирішили. Активна позиція привела 66% респондентів до успіху в розв’язанні проблеми.

Рис. 2.2

Частки активних і пасивних респондентів серед тих, чиї проблеми було розв’язано, %



Мотивація пасивного ставлення складається з таких аспектів. Насамперед люди не вірять, що розпочаті ними дії можуть що-небудь змінити (56%). Крім того, вони впевнені, що розв’язання проблем забере багато часу (11%) і нервів (27%). Десята частина опитаних у принципі не мали уявлення, куди саме потрібно звернутися для вирішення виниклої проблеми, а ще 9% боялися що-небудь уживати, побоюючись негативних наслідків (рис. 2.3). Наші співгромадяни не схильні звинувачувати самих себе навіть у тих випадках, коли це обґрунтовано. Очевидно, тому тільки 1% опитаних не стали нічого робити через визнання правоти іншої сторони конфлікту. Ще 18% думали, що проблема розв’яжеться сама собою. Для більшості з них так і сталося (14,5% респондентів указали, що проблема справді розв’язалася сама собою).

Рис. 2.3

Мотиви пасивного ставлення до розв’язання своєї проблеми, %

Попри те, що пенсіонери, порівняно з іншими віковими категоріями, виявляли меншу активність у розв’язуванні своїх проблем, усе-таки ледачими або боязкими їх назвати складно — тільки 4% із них побоювалися вживати яких-небудь заходів, тоді як 10,4% респондентів у віці 18–29 років стримував саме цей чинник. Радше, вони є песимістами в оцінках того, чи можна що-небудь змінити в сформованій ситуації, а також у розумінні того, що це відніме в них багато часу. Такі настанови не

додають їм бажання займатися розв'язанням проблем. Крім того, важливим стримувальним фактором стало незнання, куди саме потрібно звертатися по допомогу — цю причину вказали майже удвічі більше респондентів цієї вікової категорії порівняно з іншими респондентами (17,1%). Із віком зменшується також кількість тих, хто віддається на волю випадку й сподівається, що проблема може розв'язатися сама собою, без їхнього активного втручання. Якщо серед респондентів у віці 18–29 років таких 22%, то серед людей 60 років і більше так вважають лише 13,7% опитаних (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Причини небажання що-небудь робити для розв'язання проблеми серед різних вікових груп, %

Причини	18–29 років	30–45 років	46–59 років	60 років і більше
Вважав(-ла), що інша сторона має рацію	1	0,7	1,1	1,3
Не вважав(-ла) це важливим	3,1	2,3	3,1	4,8
Уважав(-ла), що проблема розв'яжеться сама по собі	22	21,5	14	**13,7**
Уважав(-ла), що це займе занадто багато часу	13,5	8	13,5	11,3
Уважав(-ла), що це буде занадто дорого	7,3	5	11,6	11
Уважав(-ла), що витрачу занадто багато нервів на розв'язання	26	23,8	30	29
Боявся(-лась) щось розпочати	10,4	8,2	10	**4**
Не вважав(-ла), що це щось змінить	54	59	58	53
Не знав(-ла), куди звернутися	7,3	7,9	5,2	**17,1**

Рис. 2.4

Стратегії поведінки респондентів, які зайняли активну позицію в розв'язанні своїх проблем, %

Ті респонденти, які зайняли активну позицію в розв'язанні своїх проблем, обрали такі стратегії поведінки. Більшість спробувала самостійно домовитися з іншою стороною конфлікту (57%). Чимало виявилося й тих, хто звертався зі скаргами й заявами до відповідних державних органів (38%). Майже стільки ж (35%) радилися з референтними групами свого оточення — друзями, родичами, знайомими. П'ята частина опитаних (21%) зверталися за юридичною консультацією, ще 18% шукали інформацію, що могла б допомогти в розв'язанні проблеми, самостійно. Брати активну участь у судових засіданнях і розглядах наважилися тільки 9% респондентів (рис. 2.4).

На тлі інших вікових груп респондентів пенсіонери продемонстрували свій «бойовий» характер тим, що активніше за інших зверталися зі скаргами й заявами до відповідних державних органів, брали участь у судових засіданнях і розглядах, до того ж були менш схильні йти на мир і домовлятися з іншою стороною конфлікту (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Стратегії поведінки респондентів із різних вікових груп, які зайняли активну позицію в розв'язанні своїх проблем, %

	18–29 років	30–45 років	46–59 років	60 років і більше
Намагався домовитися з іншою стороною	64,7	55,6	61,5	**49**
Шукав інформацію самостійно	15	24,4	18	11,6
Звертався зі скаргами, заявами у відповідні державні органи	24,8	34,6	38,2	**52**
Звертався за юридичною консультацією	21,1	19,2	20,3	21
Радився з друзями, родичами, знайомими	30,8	36,3	34,2	34,5
Брав участь у судових засіданнях, розглядах	7,5	9,5	5,4	**10,4**

Простежується певна тенденція в тому, яких заходів уживали люди для розв'язання своїх проблем залежно від місця проживання. Так, чим меншим є населений пункт, тим більше тих, хто намагався за допомогою офіційних структур розв'язати свою проблемну ситуацію. Навпаки, жителі обласних центрів меншою мірою покладають надії на державні органи й намагаються самостійно або за допомогою найближчого оточення розв'язати проблему (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Стратегії поведінки респондентів, які зайняли активну позицію в розв'язанні своїх проблем, залежно від місця проживання, %*

Населений пункт	Види дій		
	62%	36%	30%
Обласний центр	Намагався домовитися з іншою стороною	Радився із друзями, родичами, знайомими	Звертався зі скаргами, заявами у відповідні державні органи
	55%	42%	34%
Місто в області	Намагався домовитися з іншою стороною	Звертався зі скаргами, заявами у відповідні державні органи	Радився із друзями, родичами, знайомими

Населений пункт	Види дій		
	56%	48%	34%
Село, СМТ	Намагався домовитися з іншою стороною	Звертався зі скаргами, заявами у відповідні державні органи	Радився із друзями, родичами, знайомими

**у таблиці наведені перші три найпоширеніші види дій*

Можна виділити кілька мотивів активної позиції опитаних. Перше місце серед мотивів посідає бажання людей захистити свої права (43%) і відновити справедливість (43%). Не останню роль відіграло й почуття самозбереження (23%), необхідність захищати свою родину (14%), а також свою власність (19%). Бажання матеріальної (грошової) компенсації спонукало до активних дій 19,5% опитаних (рис. 2.5). Альтруїстичні мотиви виявилися в 7,5% респондентів, які піклуються про те, щоб подібне не відбулося з іншими. Так само небагато тих, хто бажав помсти й покарання винного (5,6%).

Рис. 2.5

Мотивація активної позиції респондентів у розв'язанні своїх проблем, %

Дослідження показало, що більшість людей, навіть тих, хто активно розв'язує свої проблеми, усе ще не готові самостійно працювати з юридичною інформацією з різних джерел. Більшість респондентів (77%) такої спроби не робили. Ті ж, хто шукав інформацію, зміг одержати її з Інтернету (12%), газет (9%), брошур, буклетів або книг (8%), теле- або радіопрограм (6,5%). Причому для більшості ця інформація тією чи іншою мірою виявилася корисною (89%), і тільки 11% не змогли виявити для себе нічого потрібного. 65% опитаних визнали спосіб одержання інформації із цих джерел легким або досить легким проти 35% тих, хто зіткнувся з тими чи іншими труднощами під час пошуку інформації з цих джерел.

Рис. 2.6

Ефективність інформаційного каналу, %

На рисунку 2.6 видно, що найбільш ефективним джерелом інформації для респондентів став Інтернет (тільки 2% опитаних не одержали з нього того, що шукали). А найбільш незадовільним є результат пошуку інформації в періодичних виданнях — газетах і журналах (19%).

Результати опитування свідчать, що респонденти намагалися з різних джерел одержати юридичну інформацію для розв'язання своїх проблем. У Чернігівській і Хмельницькій областях відповіді на свої питання шукали в спеціалізованих брошурах, буклетах або книгах (табл. 2.4). У Херсонській області популярніші газети з оголошеннями або інформацією з необхідних тем. У Київській області більш поширений Інтернет як джерело такої інформації. Причому, як видно з табл. 2.4, на це джерело покладаються майже в усіх областях як на одне з найбільш інформативних.

Таблиця 2.4

Використовувані джерела інформації, %*

Область	Джерела інформації	
Херсонська	22% Газети	8% Інтернет
Луганська	18% Телебачення, радіо	15% Інтернет
Чернігівська	13% Брошури, буклети, книги	9% Газети
Хмельницька	15% Брошури, буклети, книги	14% Інтернет
Київська	13% Інтернет	7% Телебачення, радіо

**у таблиці наведені перші два популярних джерела інформації*

Рис. 2.7

Чи одержували ви юридичну консультацію щодо проблеми, %

До юридичної допомоги зі своєї проблеми вдавалися далеко не всі учасники опитування. 62% з них навіть і не збиралися цього робити, а 6% хотіли би, але з різних причин не змогли її одержати. Решта 32% опитаних юридичну консультацію отримували.

Найбільше тих, хто одержав юридичну допомогу під час розв'язання своїх проблем, у Херсонській області (48%). Найменше таких у Чернігівській області (22%).

Висока ціна юридичних послуг лідирує серед основних причин, із яких люди не змогли одержати юридичну консультацію — на це вказали 52% опитаних. Крім того, труднощі пов'язані з пошуком гарного фахівця (24%), а в деяких випадках фахівець або організація не мали можливості або бажання надавати допомогу (13%). Доступність юридичних послуг оцінюється також за зручністю їх одержання. Зокрема, режим роботи провайдера послуг має бути прийнятним для клієнта. У 4% випадків респондентам години роботи консультанта не підходили, ще 4% не змогли додзвонитися до нього, а ще 3% опитаних довелося занадто довго чекати уваги з його боку (рис. 2.8).

Рис. 2.8

Причини, з яких респонденти не змогли одержати юридичну консультацію, %

Аналіз причин того, чому респонденти не змогли одержати юридичну допомогу, показує, що в Чернігівській області, так само як і в Луганській і Київській, основною перешкодою стала висока вартість послуг (табл. 2.5). Такий фактор, як труднощі під час пошуку потрібного фахівця, став основним бар'єром для жителів Херсонської області (52%). У Київській і Чернігівській областях цей чинник теж виявився в числі впливових, але в значно менших пропорціях (12% і 36% відповідно). У Луганській області 22% респондентів указали на таку причину, як відсутність у фахівця чи організації можливості й навіть бажання допомогти.

Таблиця 2.5

Почему Вы не смогли получить консультацию, %*

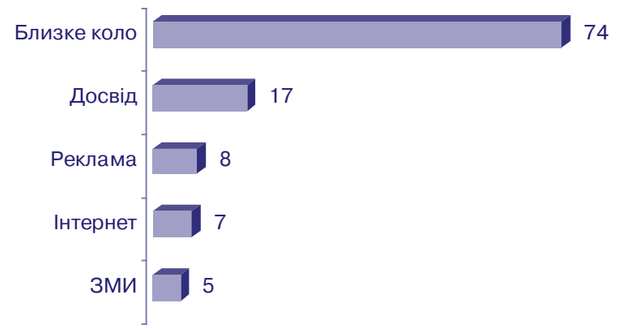
Область	Причини	
Херсонська	52% Не зміг знайти фахівця	21% Дорожнеча послуг
Луганська	54% Дорожнеча послуг	22% Фахівець, організація не мали можливості або бажання допомогти
Чернігівська	74% Дорожнеча послуг	12% Не зміг знайти фахівця
Київська	65% Дорожнеча послуг	36% Не зміг знайти фахівця

**у таблиці наведені перші дві причини*

Інформація про можливість одержати юридичну підтримку поширюється в основному через близьке коло людей — друзів, родичів, колег (74%). Власний досвід, безумовно, теж відіграє не останню роль у тому, куди респонденти вирішують звертатися (17%). І тільки після цього люди звертають увагу на більш широкі канали інформації — рекламу (8%), Інтернет (7%), ЗМІ (5%) (рис. 2.9).

Рис.2.9

Канали поширення інформації про можливість одержати юридичну підтримку, %



Цікавим є розподіл ролі джерел інформації про юридичну підтримку залежно від місця проживання респондентів (табл. 2.6). Частка такого джерела, як Інтернет, прямо пропорційна розміру

населеного пункту — чим він менший, тим менше людей орієнтуються на цей канал інформації. Крім того, таке джерело інформації, як попередній досвід, виявилося не значущим для жителів обласних центрів. А от поради друзів, родичів або колег для цієї категорії респондентів стали набагато доступнішими й інформативнішими.

Таблиця 2.6

Канали поширення інформації про можливість одержати юридичну підтримку, %*

Населений пункт	Джерела інформації		
Обласний центр	80% Мені порадив друг, родич, колега	21% Реклама таких послуг	17% Інтернет
Місто в області	76% Попередній досвід таких ситуацій	16% Мені порадив друг, родич, колега	6% Інтернет
Село, СМТ	72% Попередній досвід таких ситуацій	25% Мені порадив друг, родич, колега	7% ЗМІ

**у таблиці наведені перші три канали інформації*

Водночас реальна допомога в пошуку й одержанні юридичної підтримки для багатьох опитаних прийшла від найближчого оточення, незалежно від регіону проживання респондентів (табл. 2.7). У Чернігівській області найбільше тих, хто одержав інформацію саме із цього джерела. А от питома вага тих джерел інформації, що посіли другі місця, відрізняється залежно від регіону. Наприклад, у Херсонській області попередній досвід 31% респондентів надав їм потрібну інформацію про те, як поводитися далі. А в Київській області таких респондентів виявилося лише 10%. У Чернігівській області третина опитаних одержали потрібну інформацію з реклами, тоді як в інших областях це джерело не увійшло до числа основних.

Таблиця 2.7

Канали поширення інформації про можливість одержати юридичну підтримку, %*

Область	Джерела інформації	
Херсонська	70% Друзі, родичі, колеги	31% Попередній досвід
Луганська	78% Друзі, родичі, колеги	17% Попередній досвід
Чернігівська	81% Друзі, родичі, колеги	33% Реклама
Хмельницька	79% Друзі, родичі, колеги	8% Інтернет
Київська	69% Друзі, родичі, колеги	10% Попередній досвід

**у таблиці наведені перші три канали інформації*

На запитання про те, чи були люди готові платити гроші за юридичну консультацію, відповіді були неоднозначними. Однакова кількість опитаних не готові платити взагалі (38%) і без роздумів заплатили б стільки, скільки від них потребували (38%). Середня сума консультації, яку респонденти вважають прийнятною і обґрунтованою, оцінюється в 50 грн. На практиці бажання й реалії не збігаються — респонденти, яким усе-таки доводилося платити за юридичні консультації, указали, що в основному це обходилося в 100 грн.

Порівняльний аналіз даних про те, скільки потрібно було платити й скільки реально платили респонденти за юридичну допомогу, показує, що можливості людей практично повністю відповідають вартості оплати юридичних послуг. Це видно з того, скільки було потрібно платити й скільки люди платили (табл. 2.8). Ці дані майже повністю збігаються. Це говорить про те, що люди в Україні платять стільки, скільки від них просять. Диктувати свої умови вони не можуть. З іншого боку, поширеність тарифів у розмірі до 100 грн робить юридичні послуги більш-менш доступними, попри те, що дорожнеча цих послуг є головним бар'єром для людей.

Таблиця 2.8

Скільки вимагали заплатити й скільки заплатили респонденти, %

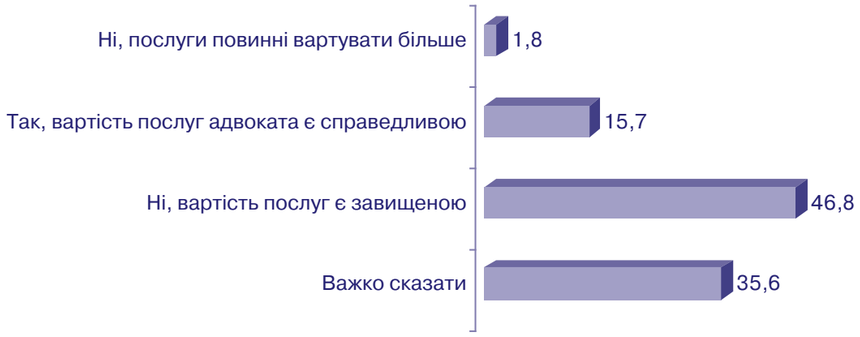
Область	Вимагали / заплатили		
	до 100 грн	100-300 грн	більше 300 грн
Херсонська	72 / 74	20 / 18	8 / 8
Луганська	84 / 85	12 / 10	4 / 5
Чернігівська	88 / 88	3 / 6	9 / 6
Хмельницька	92 / 92	-/-	8 / 8
Київська	79 / 77	12 / 15	9 / 9

У більшості випадків респонденти платили самі (64%), у рідкісних випадках вдавалися до допомоги родичів (3,5%), одиничні випадки допомоги в оплаті були зареєстровані з боку громадських організацій (0,6%). Треті особи у вигляді державних організацій, страхових компаній, начальства по роботі в таких справах респондентами не залучалися.

Для того, щоб вивчити думку українців про те, наскільки вони готові платити адвокатам за юридичні послуги й чи вважають вони наявні розцінки справедливими, ми запропонували оцінити, наскільки чинна вартість послуг адвокатів є виправданою. Дані дослідження показують, що 46,8% уважають ціну роботи адвокатів завищеною. Разом із тим 15,7% респондентів говорять про справедливу оплату праці адвоката і не більше 1,8% — що робота адвоката має коштувати дорожче (рис. 2.10).

Рис. 2.10

Оцінка респондентами справедливості чинного рівня оплати роботи адвокатів в Україні



Ієрархія популярності провайдерів юридичних консультацій наведена на рисунку 2.11. Лідерами є як професіонали-юристи, так і представники найближчого оточення. Причому останні були обрані як консультанти через те, що вже мали схожий досвід і були поруч. Непрофільні державні або громадські організації не мають особливої популярності, крім того, такі види допомоги, як юридична клініка або офіс із надання безкоштовної правової допомоги є все ще екзотичними для нашої країни.

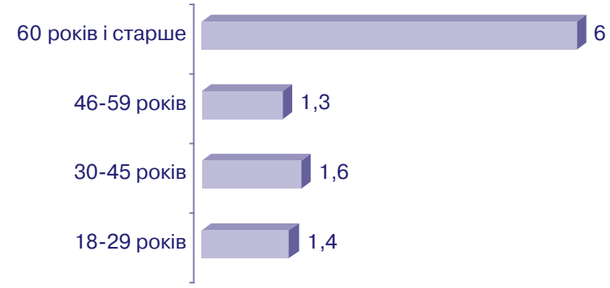
Рис. 2.11

Розподіл відповідей респондентів на питання «У кого Ви одержали юридичну консультацію?», %

Низький дохід людей пенсійного віку, з одного боку, є основною причиною їхніх відмов від звертань по юридичну допомогу, а з другого боку, зумовлює більшу, порівняно з іншими віковими категоріями респондентів, активність звернень до громадських організацій, що надають такі послуги або безкоштовно, або за символічну оплату (рис. 2.12).

Рис. 2.12

Звертання по юридичну допомогу в громадські організації респондентів різних вікових груп, %*



Для жителів обласних центрів найближче оточення відіграло головну роль у консультуванні з виниклої проблеми. Водночас жителі міст і сіл одержали підтримку, в першу чергу, від адвокатів (табл. 2.9).

Таблиця 2.9

Суб'єкти надання юридичної консультації, %*

Населений пункт	Суб'єкт допомоги		
Обласний центр	40% Родичі, друзі, товариші	36% Адвокат	32% Знайомий юрист
Місто в області	40% Адвокат	23% Родичі, друзі, товариші	20% Державна організація
Село, СМТ	41% Адвокат	23% Родичі, друзі, товариші	21% Державна організація

**у таблиці наведені перші три суб'єкти допомоги*

Провідна роль адвокатів як основних суб'єктів надання допомоги так само простежується майже в кожній області опитування. Винятком стала тільки Чернігівська область. Тут на першому місці були зазначені найближче оточення в особі родичів і друзів, на другому — знайомі юристи, а адвокати виявилися лише на третьому місці в рейтингу активності участі в розв'язанні проблем респондентів. Найбільш активно вдаються до допомоги адвокатів у Хмельницькій області, найменше їхніми послугами користуються в Луганській і Київській областях. Ще однією особливістю стало те, що такий суб'єкт правової консультації, як юридична клініка, слабко представлений у більшості регіонів України, є доволі активним у Херсонській області — до його допомоги вдавалися 18% респондентів (табл. 2.10).

Респонденти залишилися здебільшого задоволені тим обсягом допомоги, що була їм надана. 39% одержали абсолютно все, на що розраховували, 48% частково одержали ту інформацію, якої потребували. І тільки 12% не одержали жодної інформації зі своєї проблеми.

Таблиця 2.10

Суб'єкти надання юридичної консультації, %*

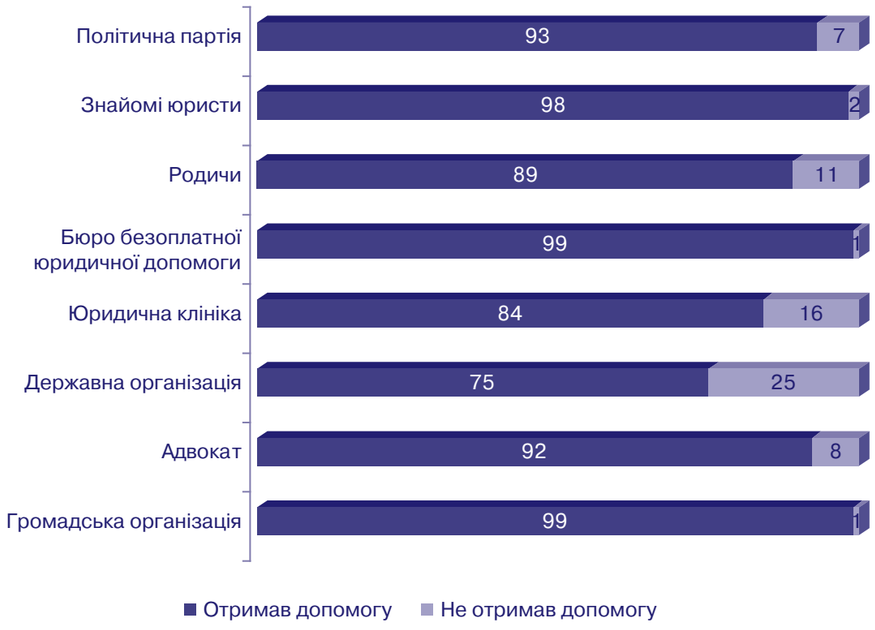
Область	Суб'єкти допомоги		
Херсонська	46%	22%	18%
	Адвокат	Державна установа	Юридична клініка
Луганська	35%	28%	22%
	Адвокат	Родичі, друзі	Державна установа
Чернігівська	55%	27%	26%
	Родичі, друзі	Знайомі юристи	Адвокат
Хмельницька	71%	17%	11%
	Адвокат	Державна установа	Родичі, друзі
Київська	35%	28%	25%
	Адвокат	Родичі, друзі	Знайомі юристи

**у таблиці наведені перші три суб'єкти допомоги*

На тлі доволі високого рівня ефективності більшості агентів надання юридичної допомоги респонденти все-таки виділили недоліки в роботі державних організацій і юридичних клінік. На рисунку 2.13 наведено розподіл тих респондентів, хто одержав або не одержав юридичну допомогу з різних джерел.

Рис. 2.13

Частка респондентів, що одержали або не одержали юридичну допомогу з різних джерел, %



Доволі позитивно респонденти оцінюють оперативність надання юридичної допомоги. 36% одержували її завжди швидко і вчасно, 28% — майже завжди й швидко, 20% — зі змінним успіхом. Незначна частина опитаних (16%) залишилася незадоволеною темпами надання юридичної допомоги.

Серед причин, із яких респонденти обирали того чи іншого агента надання допомоги, лідирує досвід, причому або власний досвід агентів (21%), або тих, хто вже одержував від них допомогу й тепер може порекомендувати іншим (35%). Чверть опитаних при цьому не мали вибору, для них це був єдиний можливий варіант (24%). Далі йдуть зручність територіального розташування (18%), вартість послуг (12%) і кваліфікація (11%).

Таблиця 2.11

Розподіл відповідей респондентів на питання «У чому полягала юридична допомога?»*

Види допомоги	%
Мені радили, що робити й говорити	47
Для мене готували папери	39
Мене направили в потрібні державні органи й організації	23
Мені допомагали в суді	17
Мої інтереси представляли перед іншою стороною	15
Мені допомагали домовитися з іншою стороною й усе владнати	9
Мені допомогли зустрітися з потрібними людьми	6
Мені допомагали зв'язатися з іншою стороною конфлікту	5,6
Мені допомагали в телефонних переговорах, листуванні	5
Мені допомогли дати хабар потрібним людям	1

**сума відповідей перевищує 100%, тому що респонденти могли обрати більше одного варіанта*

Деталізація наданої юридичної допомоги подана в таблиці 2.11. Загалом можна виділити три види допомоги. У першу чергу, це допомога в орієнтуванні клієнта щодо об'єктів і суб'єктів проблемної ситуації (куди й до кого піти, що говорити або робити). Значна частина допомоги стосується оформлення необхідних документів. І, нарешті, третя група — посередницькі послуги й представництво інтересів клієнта в офіційних або неофіційних колах. У Херсонській і Хмельницькій областях респонденти зверталися, в першу чергу, по допомогу в складанні необхідних документів. Водночас у Луганській, Чернігівській і Київській областях люди просили поради в тому, що і як потрібно говорити й робити для розв'язання проблеми. Така послуга, як представництво інтересів клієнта безпосередньо або опосередковано, увійшла до трійки найчастіше надаваних у таких областях, як Чернігівська (29%) і Хмельницька (7%) (табл. 2.12).

Таблиця 2.12

Распределение ответов респондентов на вопрос «В чем состояла юридическая помощь?» в зависимости от области опроса *

Область	Види допомоги		
Херсонська	36%	34%	20%
	Підготування паперів	Радили, що робити й говорити	Направляли в потрібні організації

Область	Види допомоги		
Луганська	59% Радили, що робити й говорити	43% Підготування паперів	29% Направляли в потрібні організації
Чернігівська	43% Радили, що робити й говорити	29% Допомагали в листуванні й переговорах	25% Підготування паперів
Хмельницька	52% Підготування паперів	30% Радили, що робити й говорити	7% Представництво інтересів
Київська	53% Радили, що робити й говорити	44% Підготування паперів	27% Направляли в потрібні організації

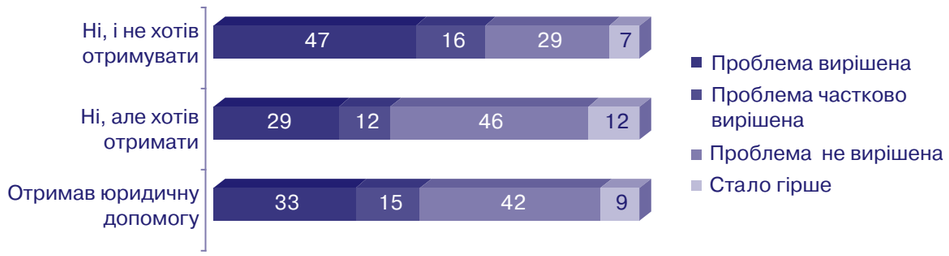
**у таблиці наведені перші три види допомоги*

Спілкування з консультантом переважно відбувалося особисто (95%). Посередники у вигляді технічних засобів зв'язку використовуються значно рідше (телефон — 25%, електронна пошта — 1%, звичайна пошта — 0,5%).

Близьке розташування джерел допомоги, як ми вже бачили раніше, є одним із вирішальних факторів їх вибору. Навіть якщо до консультанта доводиться добиратися, то це не повинне займати за часом понад 1 годину. Так уважає більшість респондентів (78%). Ще 17% опитаних витрачали на це від 1 до 3 годин. Основним доступним каналом мобільності для населення країни залишається суспільний транспорт (52%), 28% опитаних дістаються або пішки, або на велосипеді. Індивідуальний транспорт (автомобіль) використовували 17% респондентів.

Рис. 2.14

Успішність розв'язання проблеми серед тих респондентів, хто одержував або не одержував юридичну допомогу, %



Чи є юридична підтримка обов'язковою умовою розв'язання виниклої проблеми? Прямого зв'язку між одержанням юридичної допомоги й розв'язанням проблеми в ході дослідження виявлено не було. Порівняльний аналіз відповідей респондентів про результат розв'язання проблеми залежно від того, одержували вони юридичну консультацію чи ні, показав, що цей вид допомоги відіграє не настільки значну роль, як може здатися. На рисунку 2.14 наведені дані, що демонструють відсутність чіткої залежності. Серед респондентів, що одержували юридичні послуги, практично однакова кількість тих, хто розв'язав і не розв'язав свої проблеми. А от серед респондентів, що не одержували

й навіть не бажали з тих чи інших причин одержати юридичну допомогу взагалі, 63% тих, хто все-таки зміг вирішити свої проблеми в інший спосіб.

Відзначимо, що державні організації залишаються найважливішим агентом розв'язання юридичних проблем для громадян України. Так, згідно з даними дослідження, серед респондентів, що шукали правосуддя, по допомогу в державні організації зверталися 61,5% (рис. 2.15).

Рис. 2.15

Кількість респондентів, що зверталися зі своєю проблемою в державні органи в різних областях України, %

Згідно з отриманими даними, тільки в Хмельницькій області менше половини опитаних зверталися зі своєю проблемою в державні органи. Проте їхня кількість склала 47,4%. Щодо інших областей, слід відзначити велику кількість опитаних, які намагалися розв'язати свою проблему за допомогою державних органів. Так, у Чернігівській, Херсонській і Луганській областях їхня кількість становить понад 60%.

Результати дослідження дозволили нам скласти певний рейтинг. Таким чином, найбільш затребуваним державним органом для розв'язання юридичних проблем в Україні є суд. До десятки інших державних органів, у які звертаються українці найчастіше, входять державний нотаріат, районні ради, БТІ, Державний комітет земельних ресурсів. Висновком із цього може бути те, що найбільш затребувана юридична допомога є у відносинах у сфері продажу-купівлі нерухомості й землі (табл. 2.13).

Таблиця 2.13

Рейтинг державних установ, послуги яких найбільш затребувані в людей, що шукають розв'язання різних правових проблем

Назва державної організації	Рейтинг	Кількість респондентів, що зверталися по допомогу (у %)
Суд	1	24,1
Державний нотаріат	2	15,2
Районні ради	3	13,4
Управління захисту прав споживача	4	10,9
БТІ	5	10,3

Назва державної організації	Рейтинг	Кількість респондентів, що зверталися по допомогу (у %)
Державний комітет земельних ресурсів	6	9,7
Міліція	7	9,4
Пенсійний фонд	8	9,2
Прокуратура	9	7,3

Слід відзначити також певну затребуваність управлінь захисту прав споживача. Це не дивно, тому що саме порушення прав споживача виділене нами як найпоширеніша причина юридичних проблем українців. Практично тією самою мірою затребуваний Пенсійний фонд України, на що вказує категорія «дітей війни», багато хто з яких зіткнувся з купою проблем під час перерахування пенсій.

У ході дослідження було виявлено деякі регіональні особливості, які виражалися в тому, що в різних областях люди воліють звертатися в різні державні органи. Так, жителі Луганської, Київської й Хмельницької області найчастіше зверталися для розв'язання своєї проблеми в суди; жителі Чернігівської й Херсонської областей — в управління із захисту прав споживачів (табл. 2.14).

Очевидно, що індекс затребуваності тих чи інших державних установ багато в чому залежить від проблем, які намагаються розв'язати жителі регіону. Можна відзначити, що в Луганській і Хмельницькій областях значна кількість респондентів стикається з проблемами нарахування й перерахунку пенсій, що зумовлює звернення до Пенсійного фонду. Для Луганської й Чернігівської областей більш характерні проблеми, пов'язані з власністю на землю й нерухомість. Тому серед найбільш затребуваних державних установ у цих областях — Державний комітет земельних ресурсів, БТІ, державний нотаріус, районні ради.

Таблиця 2.14

Державні органи, у які найчастіше звертаються для розв'язання юридичних проблем (регіональні особливості)

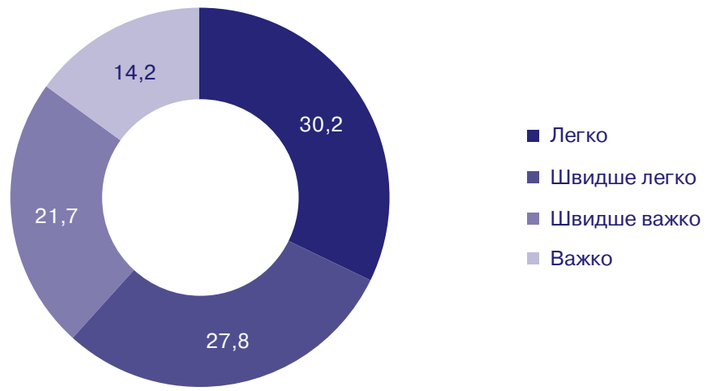
Область	Органы, в которые обращаются	%
Херсонська	Управління захисту прав споживачів	23,9
	Районні ради	23,3
	Податкова адміністрація	21,3
	Суд	19,6
	Міліція	15,2
	Державний нотаріус	15,2
Луганська	Суд	35,1
	Державний нотаріус	21,8
	БТІ	14,1
	Державний комітет земельних ресурсів	14,1
Чернігівська	Управління захисту прав споживачів	23,8
	Суд	20,0
	Міліція	14,3
	Прокуратура	9,5
	Державний комітет земельних ресурсів	9,5

Область	Органы, в которые обращаются	%
Хмельницька	Суд	15,8
	Пенсійний фонд	15,8
	БТІ	10,5
Київська	Суд	16,7
	Державний нотаріус	14,3
	Районні ради	9,5
	Міліція	9,5
	БТІ	9,5

Однак зверненню до державного органу передує пошукова робота, що покликана визначити, в який саме орган слід звернутися. Серед респондентів, які зверталися в державні органи, 30,2% зазначили, що їм легко було це визначити, а ще 27,8% — що «швидше легко». Водночас 35,9% опитаних тією чи іншою мірою зіткнулися з труднощами під час вибору державного органу, у який їм потрібно було звернутися по допомогу.

Рис. 2.16

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Наскільки легко було визначити, в який державний орган слід звертатися по допомогу?»



Для порівняння регіональних особливостей доступності інформації про роботу й процедури державних установ нами було обчислено індекс доступності для різних областей, що брали участь у дослідженні. Результати порівняння показують, що найлегше знайти державний орган, у який потрібно звертатися по допомогу, було жителям Луганської й Чернігівської областей. У них із труднощами під час пошуку зіткнулися 28,2% і 19,1% відповідно.

Однак це всього лише відносний показник. Найважче знайти таку інформацію й визначити, до якої організації необхідно звернутися, жителям Херсонської й Київської областей. Так, 45,0% жителів Київської області, які зверталися в державні органи по допомогу, зіткнулися з труднощами під час пошуку необхідної установи. Серед жителів Херсонської області цей показник іще вищий — 59,6%.

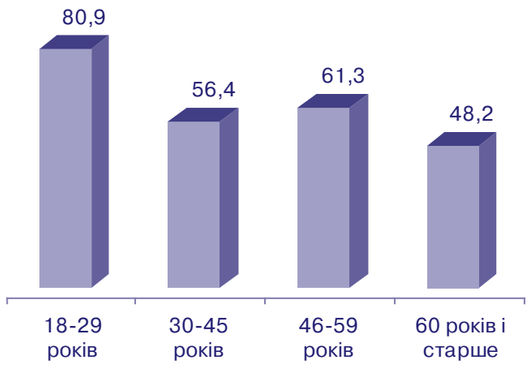
Рис. 2.17

Розподіл відповідей респондентів на питання: «Наскільки легко було визначити, у який державний орган слід звертатися по допомогу?» (регіональний аспект)

Рисунок 2.18 показує, що пошук інформації про державні органи, необхідні для розв'язання юридичних проблем, істотно простіший для молодих людей. Так, серед опитаних до 30 років понад 80% зазначили, що їм було легко визначити, в який державний орган звертатися по допомогу. Серед людей старше 60 років легко було вже менш ніж половині (48,2% опитаних).

Рис. 2.18

Кількість респондентів, яким було легко визначити, в який державний орган слід звертатися по допомогу (для різних вікових груп)



До честі працівників державних органів, слід зауважити, що істотна кількість респондентів указали на те, що їм намагалися допомогти. Так, 33,0% опитаних сказали, що їхнє звернення було зареєстроване; 23,9% респондентів послалися на те, що працівники державних органів уживали деяких заходів, щоправда, після наполегливих прохань. П'ята частина опитаних (21,6%) указали на те, що працівники держустанов «робили все необхідне», щоб допомогти їм.

Рис. 2.19

Поводження працівників державних установ стосовно громадян, що звернулися по допомогу в розв'язанні юридичних проблем

Таблиця 2.15

Поводження працівників державних установ стосовно громадян, що звернулися по допомогу в розв'язанні юридичних проблем (регіональний аспект)

Поводження працівників держустанов	Області				
	Херсонська	Луганська	Чернігівська	Хмельницька	Київська
Пояснювали, що це не їхня компетенція, відмовлялися реєструвати заяву	12,8	11,5	9,5	-	14,3
Відмовляли будь-що робити	6,4	1,3	-	-	4,8
Відсилали до інших органів, організацій	17,0	24,4	9,5	15,8	9,5
Зареєстрували звернення	**46,8**	32,1	**52,4**	15,0	**19,0**
Уживали деяких заходів після наполегливих прохань	21,3	38,5	15,0	10,5	11,9
Робили все необхідне, щоб допомогти	25,5	**47,7**	30,0	5,6	9,5

Аналіз даних по регіонах показує, що в більшості областей стратегією працівників державних організацій є формальне виконання дій із реєстрації звернення. На це вказали близько половини опитаних у Херсонській і Чернігівській областях, а також 19% опитаних у Київській області. Можна відзначити, що із загальної картини вибивається Луганська область, де 47,7% респондентів, які зверталися по допомогу в державні органи, указали на те, що працівники цих установ «робили все, щоб їм допомогти». Разом із тим, слід зазначити, що в Херсонській і Київській областях близько шостої частини опитаних зіткнулися з тим, що працівники державних органів відмовлялися реєструвати заяви, або відговорювали будь-що робити (табл. 2.15).

Однак водночас дослідження виділило групу респондентів, які не знайшли підтримки в державних органах. Так, 10,7% опитаних зіткнулися з тим, що їхні звернення відмовилися реєструвати. Ще 3,4% відмовляли будь-що робити, а 17,1% відсилали в інші органи або установи. Таким чином, для частини респондентів звернення до державного органу по допомогу в розв'язанні юридичної проблеми стало певним бар'єром, який необхідно подолати для досягнення результату. Ці дані підтверджуються відповіддю на питання «Чи одержували ви підтримку з боку працівників державних органів?» (рис. 2.20). Так, 15,3% опитаних зазначили, що їм неодноразово давали зрозуміти, що своєю проблемою вони «заважають працювати». До проблем іще 47,6% працівники держорганів поставилися формально.

Позитивним фактом є те, що 34,4% респондентів указали на співчуття й допомогу з боку працівників держорганів та установ.

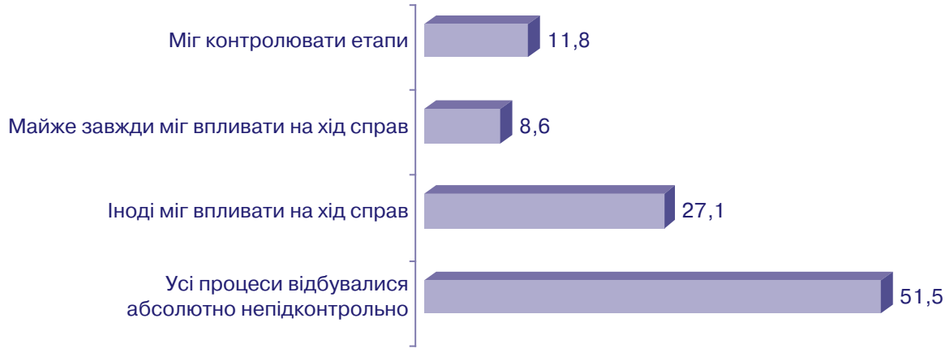
Рис. 2.20

Ставлення працівників державних установ до респондентів, які зверталися по допомогу в розв'язанні юридичних проблем

Особливим фактором, який багато в чому визначає шлях до правосуддя, є можливість респондента впливати на хід розв'язування проблеми в державних органах. Так, на можливість контролювати всі етапи розв'язання своєї проблеми вказали всього 11,8% опитаних (рис. 2.21). Ще 8,6% зазначили, що вони могли «майже завжди впливати на хід справи». Однак 27,1% респондентів визнали, що могли впливати тільки «час від часу». Більшість же опитаних (51,5%) підкреслили, що всі процеси були абсолютно непідконтрольні їм.

Рис. 2.21

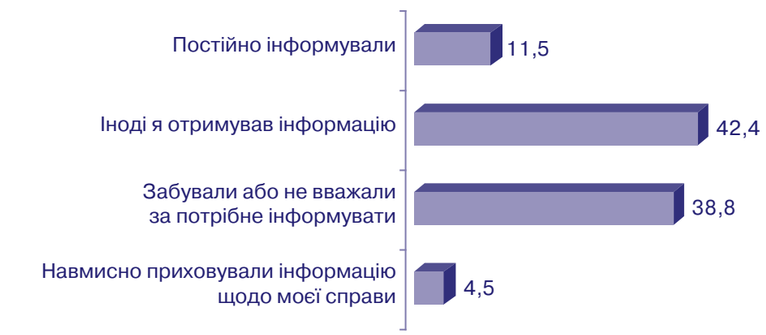
Оцінка ступеня впливу респондентів на хід розв'язування їхньої юридичної проблеми в державних органах



Одним із факторів, що визначав такий стан справ, на наш погляд, є відсутність системи (а багато в чому й культури) інформування одержувача будь-яких юридичних послуг у державних органах. Людина, яка не має інформації про те, що і як відбувається у її справі, втрачає можливості будь-яким чином реагувати й впливати на хід процесу й стає якимось заручником ситуації, як у романі Ф. Кафки «Процес». Так, 42,4% опитаних зазначили, що одержували інформацію про хід розв'язування їхньої проблеми лише «час від часу» (рис. 2.22). На те, що їх інформували постійно, вказали лише 11,5% респондентів (відповідно, ті самі, що сказали про існування в них можливості впливати на хід їхньої справи). Водночас на те, що їх не вважали своїм обов'язком інформувати або забували це робити, указали 38,8% опитаних, які зверталися в державні органи по допомогу, а ще 4,5% респондентів зіткнулися з тим, що від них навмисно приховували інформацію.

Рис. 2.22

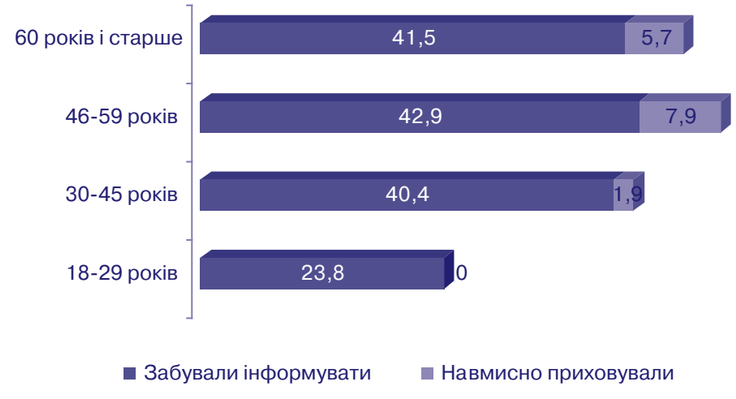
Оцінка інформування респондентів у ході розв'язування їхньої юридичної проблеми в державних органах



Відзначимо, що більше половини опитаних старше 46 років вказали, що вони з тих чи інших причин не одержували інформації зі своєї справи. Трохи менше (42,3%) опитаних у віці 30–45 років стали жертвами такого ставлення. Тільки вікова група молодше 30 років набагато рідше стикалася з недоліком інформування зі своєї справи (рис. 2.23).

Рис. 2.23

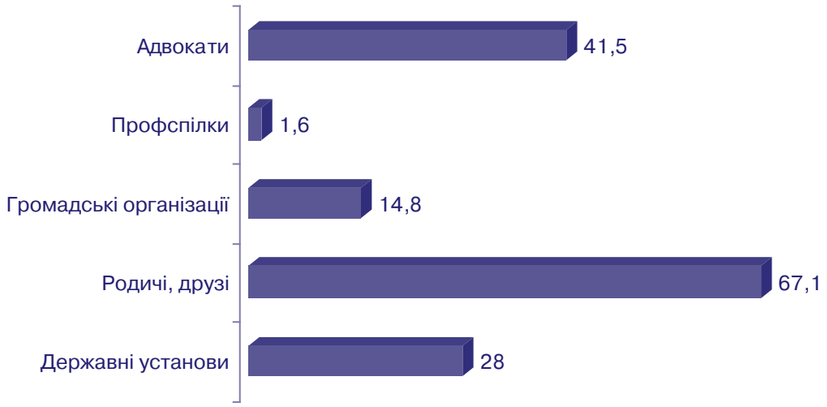
Оценка респондентов разных возрастов того, как их информировали в ходе решения их юридической проблемы в государственных органах



Цікавим є вивчення того, хто з агентів юридичної допомоги вплинув на остаточний результат справи (рис. 2.24, табл. 2.16). Дослідження показує, що найбільш суттєво вплинуло найближче коло — родичі, друзі, особисті зв'язки. До деякої міри позитивний вплив на розв'язання проблеми справили адвокати опитаних. Щодо інших агентів, то, як свідчить порівняння, вони не допомогли розв'язанню проблеми (хоча й не погіршили ситуацію).

Рис. 2.24

Розподіл відповідей респондентів на питання «Хто вплинув на розв'язання Вашої юридичної проблеми?»



У ході дослідження було виявлено, що чим молодший респондент, тим кориснішим для нього виявилося звернення до державних органів. Так, 13,6% опитаних до 30 років зазначили, що в розв'язанні їхньої проблеми допомогли саме державні органи. Серед людей старше 60 років таких 1,2% (рис. 2.25).

Загалом же, незалежно від віку, для більшості опитаних найбільш істотною допомогою в розв'язанні юридичних питань виявилася допомога родичів, друзів, знайомих. Другим за ступенем ефективності агентом юридичної допомоги є адвокат і тільки третіми — державні організації. Такі агенти, як профспілки й громадські організації, на жаль, відіграють несуттєву роль у наданні юридичної допомоги населенню України.

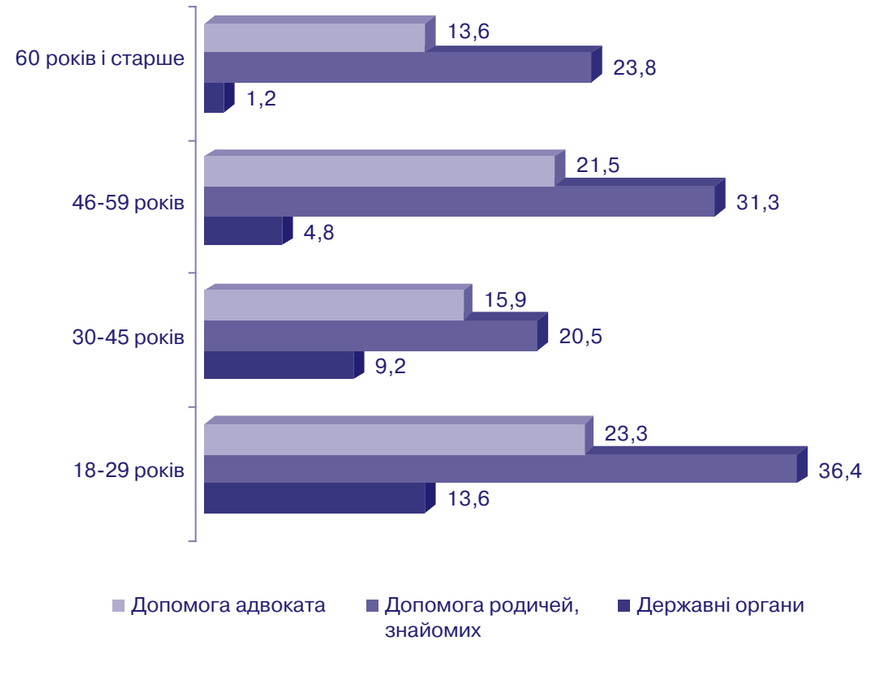
Таблиця 2.16

Оценка степени влияния различных агентов на решение юридической проблемы респондентов

Агенти розв'язання юридичних проблем	Індекс впливу на остаточний результат (max=1)
Державні установи	0,14
Родичі, друзі, особисті зв'язки	**0,47**
Працівники громадських організацій	0,11
Профспілки	0,01
Адвокат	**0,28**
Інше	0,11

Рис. 2.25

Оцінка ступеня впливу різних агентів на розв'язання юридичної проблеми респондентів різного віку



Поведінкові стратегії вирішення юридичних проблем (результати кластерного аналізу)

3

Для того, щоб вивчити найпоширеніші поведінкові стратегії у випадку зіткнення з юридичною проблемою й виділити шляхи їхнього розв'язання в Україні, нами було проведено кластерний аналіз даних соціологічного опитування. Цей метод дозволив розпочати своєрідну розвідку — вивчити структуру досліджуваної сукупності. Визначення кількості кластерів здійснювалося за допомогою методу Варда й квадрата евклідової відстані. При цьому надійність і достовірність отриманих даних перевірялася за допомогою таких процедур:

- Вилучення деяких змінних випадковим чином. Виконання кластерного аналізу за скороченим набором змінних. Порівняння результатів з отриманими на основі повного набору змінних.
- Виконання кластерного аналізу методом k-середніх.

В основу аналізу було покладено нижченаведені запитання.

Що саме ви робили для розв'язання проблеми?

1. Намагався (-лась) домовитися з іншою стороною
2. Шукав (-ла) інформацію самостійно
3. Звертався (-лась) зі скаргами, заявами у відповідні державні органи
4. Звертався (-лась) за юридичною консультацією
5. Радився (-лась) із друзями, родичами, знайомими
6. Брав (-ла) участь у судових засіданнях, розглядах
7. Інше

Які шляхи розв'язання юридичних проблем Ви вважаєте сьогодні найбільш ефективними в Україні?

1. Домагатися розв'язання через суд
2. Домовлятися за допомогою адвоката
3. Розв'язувати за допомогою державних установ
4. Розв'язувати в обхід закону (хабарі, погрози, зв'язки)
5. Домовлятися самостійно

6. Нічого не робити
7. Інше
8. Важко відповісти

Чи намагалися Ви самостійно, без сторонньої допомоги, одержати юридичну інформацію з інших джерел?

1. Намагався (-лась)
2. Не намагався (-лась)

Чи одержували Ви юридичну консультацію з Вашої проблеми?

1. Ні
2. Так

Після проведення кластеризації в нас утворилося 7 кластерів:

1 кластер — 109 чоловік

2 кластер — 98 чоловік

3 кластер — 120 чоловік

4 кластер — 144 чоловіки

5 кластер — 99 чоловік

6 кластер — 102 чоловіки

7 кластер — 92 чоловіки

Крім того, з кожним кластером були побудовані двовимірні розподіли за статтю, віком, освітою й матеріальним становищем, для того щоб скласти соціально-демографічний портрет представника кожної групи. Однак значимі відмінності були помічені лише щодо віку. Тому результатом аналізу є доволі узагальнений портрет для всіх людей, які що-небудь робили для розв'язання своєї проблеми.

Так, активнішими виявилися жінки (62,9% тих, що відповіли) із середньою спеціальною (39,5%) і вищою освітою (27,9%). Як правило, це люди, що мають середній (43,3%) і нижчий від середнього (34,6%) рівень статку. Що стосується розподілу за віком, то середній вік становить 47 років, а найбільшою віковою групою виявилися люди віком 30–45 років (32% тих, що відповіли). Нижче в описі кожного кластера буде наведено також вікові особливості їхніх представників.

1. «Грамотні»

До цього кластеру увійшли люди, які доволі ґрунтовно підійшли до усунення проблеми, задіявши найбільшу кількість доступних способів її розв'язання. Насамперед, зіткнувшись із проблемою, вони звернулися за консультацією до юриста. Звідси й найвищий показник участі в судових засіданнях порівняно з іншими кластерами, і частіші звертання зі скаргами й заявами в державні органи. Крім того, «грамотні» однаковою мірою намагалися домовитися самостійно, радилися із близькими й активніше порівняно з іншими групами шукали інформацію самостійно.

Люди, що віддають перевагу мультиваріантному вирішенню проблеми, уважають звернення до суду й допомогу адвоката найбільш ефективними методами розв'язання правових проблем. Вони рідше воліють домовлятися самостійно. При цьому вважають зовсім неефективною допомогу держав-

них установ. Таким чином, можна сказати, що ця категорія людей є найбільш активною в розв'язуванні своєї проблеми, покладаючись більше не на себе, а на кваліфіковану юридичну допомогу.

Слід сказати, що така поведінка характерна більше для людей середнього й старшого віку (57,9% тих, що відповіли, мають вік 30–59 років). Найімовірніше, це пов'язане з тим, що в молодих людей частіше можуть виникати матеріальні труднощі, наприклад, зі зверненням до юриста, а в більш літньому віці вже не вистачає сил задіяти різні варіанти дій для розв'язання проблеми.

2. «Песимісти»

Усім опитаним, що потрапили до цього кластеру, було важко назвати ефективні шляхи розв'язання проблеми в Україні. Можливо, саме цим зумовлена різнобічність їхніх дій з усунення проблеми. При цьому показники були невисокими, що є наслідком певної пасивності респондентів у діях. Найчастіше «песимісти» намагалися домовитися з іншою стороною, меншою мірою радилися з родичами і зверталися зі скаргами до державних органів. Деякі навіть радилися з адвокатом. Однак загалом жоден зі способів не видався їм ефективним. Дослідження показує, що це пов'язано з певними песимістичними настроями в цій групі. Респонденти не особливо сподівалися на позитивний результат, проте уживали певні заходи з усунення своєї проблеми.

У цьому кластері більшою мірою представлені люди літнього віку (понад 40% — люди, старші за 60 років). Пасивність і песимізм у розв'язуванні проблеми, властиві людям цієї групи, частково пояснювані особливостями віку. Це й накопичений негативний досвід, і швидка стомлюваність, і слабке здоров'я, і відсутність сил і бажання взагалі щось робити.

3. «Рішучі індивідуалісти»

Зазначена група респондентів найбільш ефективним способом розв'язання проблеми вважає самостійні домовленості. Крім того, респонденти цього кластера вважають прийнятними й кримінальні способи вирішення питання. Такі уявлення позначилися й на діях респондентів з усунення проблеми. Більшість із них намагалися знайти компромісне рішення з іншою стороною, половина звернулася зі скаргами й заявами у відповідні державні органи. Це свого роду індивідуалісти, що не звикли вмішувати в розв'язання своїх проблем когось іще. Звідси мала частота звернень і по допомогу друзів, і за юридичною консультацією. Разом із тим, люди цієї групи зовсім не шукають інформацію самостійно. Очевидно, що тут перед нами люди рішучі, упевнені у своїх знаннях і силах, і тому діють відразу, а не розтягують розв'язання проблеми надовго.

При цьому особливих, значимих розбіжностей у віці не спостерігається, імовірно, таке ставлення до розв'язання проблеми залежить не від вікових особливостей людини, а, можливо, від її особистісних якостей або від характеру проблеми.

4. «Шукачі порад»

Загалом дії людей цієї групи зводяться до одержання порад від родичів і друзів. Половина з них однаковою мірою як шукає інформацію самостійно, так і намагається домовитися з іншою стороною. При цьому до якихось активних дій (звернутися до юриста за консультацією, написати скаргу в державні органи або взяти участь у судових засіданнях) вони не вдаються.

У відповідях же про ефективні шляхи розв'язання проблеми переважають звернення до судів, самостійні домовленості й допомога адвоката.

Така поведінка найбільшою мірою притаманна людям середнього віку (39,6% людей у віці 30–45 років).

5. «Компромісні»

Цей кластер видається дуже цікавим у зв'язку з розбіжністю, а точніше, повною невідповідністю між заходами, яких уживали ці респонденти й методами, які вони вважають найбільш ефективними для розв'язання проблем.

Так, спостерігається практично абсолютна односпрямованість розв'язання проблеми — спроби домовитися з іншою стороною. Ігнорується як звертання до юриста, так і написання скарг, заяв. «Компромісні» навіть не намагалися шукати яку-небудь інформацію, майже не радились із близькими. При цьому дивним є той факт, що загалом більшість респондентів цієї групи не вважає ефективними методами самостійні домовленості! Навпаки, найбільш ефективним визнається звернення за консультацією до юриста, а також вирішення проблеми через суд. Частково така розбіжність пов'язана з природою проблем, із якими стикалася ця група людей. Так, найбільше з цих проблем перебуває в категоріях «Порушення прав споживачів» і «Робота», де, в принципі, легше й імовірніше розв'язати проблему «на місці». Можливо, саме із цим також пов'язана відсутність яких-небудь значимих відмінностей у цьому кластері за віком.

6. «Розчаровані»

До цього кластеру увійшли люди, які намагалася розв'язати проблему самостійно, інші методи обиралися ще меншою кількістю людей. У принципі, їхня поведінка у випадку зіткнення з проблемою дуже нагадує поведінку другої групи респондентів, однак вона було ще менш активною. При цьому групі «розчарованих» не важко було обрати найбільш ефективні шляхи розв'язання проблеми. На їхню думку, це кримінальні способи (будь-які інші шляхи, наприклад, звернення до суду або по допомогу адвоката заперечуються).

Соціологами описаний такий тип поведінки, коли конфлікт і переживання, пов'язані з невдачею в досягненні мети, усуваються шляхом відмови від інституційних засобів і вдавання до незаконних способів розв'язування проблеми. Однак після поставлення низки запитань виявилося, що ці люди не приймають таку форму дій як своїх власних, вони просто вважають, що в Україні зараз це є поширеним, а, отже, й ефективним. Такі висновки ми зробили, простеживши розподіл відповідей цієї групи людей на такі питання, як «Чи вдалося вирішити проблему завдяки родичам, друзям, особистим зв'язкам?», «Чи вплинули родичі, друзі, особисті зв'язки на остаточний результат розв'язання проблеми?», «Як би Ви оцінили ефективність роботи судової системи в Україні?», «Якби ваша справа вирішувалася в суді, чи могли б Ви сподіватися на справедливе рішення?». Виявилося, що допомога родичів практично не вплинула на розв'язання проблеми. Що стосується судової системи в Україні, то визнання її неефективності було одним із найбільших серед людей саме цього кластера.

Усе це свідчить про розчарування одержати ефективну правову допомогу легальними, справедливими, законними методами. Саме цим, на наш погляд, можна пояснити неактивні дії з боку людей у розв'язанні своїх проблем, які просто не вірять, що можуть щось змінити.

Слід зазначити, що подібне ставлення найменшою мірою властиве молодим людям (11,7% людей віком 18–29 років), які, ймовірно, є більш оптимістичними й ще не встигли в чому-небудь розчаруватися. Найбільша ж кількість «розчарованих» серед людей у віці 30-45 років (39,8% тих, що відповіли).

7. «Скаржники»

Представники цієї групи становлять інтерес у зв'язку з тим, що вони категорично заявили, що все, що вони робили, — це зверталися зі скаргами й заявами в державні органи. Однак після поставлення деяких запитань щодо дій, пов'язаних із рішенням проблеми виявилося, що респонденти «згадали» й інші початі ними кроки. Так, на запитання «Чи одержували Ви юридичну консультацію з Вашої проблеми?» практично половина людей цієї групи відповіла: «Так, одержували». Ще чверть групи на

питання «Чи намагалися Ви самостійно, без сторонньої допомоги, одержати юридичну інформацію з інших джерел?» відповіла ствердно.

Кожен другий опитаний у цьому кластері вказав як ефективний шлях розв'язання проблеми звернення до суду. Менша кількість визнала ефективність адвоката. При цьому ця група найбільшою мірою серед усіх інших груп визнала ефективність державних установ.

Такі відповіді вказують на явно патерналістські погляди й очікування людей цього кластера. На їхню думку, держава зобов'язана піклуватися про громадян, забезпечувати задоволення їхніх потреб, приймати на себе всі турботи про їхнє благоденство. Покладаючись лише на звернення зі скаргами в державні установи, вони, проте, визнають ефективною й роботу адвоката. Розв'язують проблему вони також не односпрямовано, однак (імовірно, вважаючи, що так і має бути) наголошують на допомозі держави у вирішенні їхніх проблем, хоча насправді намагаються діяти й самостійно, наприклад, звернутися до адвоката й пошукати допомогу.

Слід сказати, що молоді люди (18–29 років) не були явно виділені в жоден із кластерів, однак найменша їхня концентрація спостерігається саме в цій групі людей (7,6% тих, що відповіли). При цьому найбільша кількість людей виявилася старше 60 років (33%).

Таким чином, ми виявили й вивчили найпоширеніші шляхи розв'язання проблеми в Україні. У ході аналізу ми зіткнулися з тим, що більше 40% респондентів вирішили не вдаватися до жодних дій. Виділені кластери явно вказали на причини такого стану справ. З одного боку, це «внутрішні» причини, пов'язані більше з особливостями характеру людей, яким простіше й швидше домовитися («компромісні») або порадитися, але активно нікуди не звертатися («шукачі порад»). Із другого боку, це причини зовнішні, коли люди або взагалі не знають ефективних шляхів вирішення проблеми в Україні («песимісти»), або повністю розчаровані правовою системою нашої країни і неможливістю що-небудь вирішити, використовуючи легальні шляхи розв'язування питань («розчаровані»). Окремо стоїть група «патерналістів», що явно відбиває вкорінені в нашій країні погляди на активну участь держави в долі громадян.

4 «Відмова від боротьби» як стратегія поведінки у випадку зіткнення з юридичними проблемами

Результати дослідження показують, що 54% від загальної кількості опитаних стикалися з якими-небудь проблемами. Цікаво, що із числа тих, хто стикався з якими-небудь проблемами, не вживали ніяких заходів для їх розв'язання 41,4% респондентів, тобто набагато більше третини.

Таблиця 4.1

Активність опитаних під час розв'язування проблеми (у % до тих, що відповіли)

Чи вживали Ви яких-небудь заходів для вирішення проблеми?	%
Так, уживав	58,6
Ні, нічого не вживав	41,4
Усього	100

Для подальшого аналізу ми відфільтрували цю групу людей за допомогою пакета SPSS, що дозволило більш докладно вивчити їх соціальні й демографічні характеристики.

Більшою мірою не вживали жодних заходів для розв'язання своїх проблем жінки (65%). Кількість чоловіків, відповідно, 35%.

Таблиця 4.2

Гендерний розподіл респондентів, що відмовилися вживати будь-які заходи

Стать	%
Чоловік	35
Жінка	65
Усього	100

Що стосується вікового розподілу, то найбільш бездіяльними виявилися люди середнього (30–45 років — 31,2%) і літнього (60 і старше — 28,8%) віку. Меншою мірою представлені люди старшого віку (46–59 років — 22,1%) і молодь (18–29 років — 18,0%).

Таблиця 4.3

Віковий розподіл респондентів, що відмовилися вживати будь-які заходи

Вік	%
18-29	18
30-45	31,2
46-59	22,1
60 і старше	28,8
Усього	100

Більше половини респондентів одружені (55,7%). Кількість тих, хто не є одруженим і займає інші статусні позиції щодо цього, становить 44,3% (неодружений (незаміжня) — 13,5%; удова, удівець — 18,4%; розведений (-а) — 9,7%). Найменший відсоток респондентів (2,7%) перебуває в цивільному шлюбі.

Таблиця 4.4

Родинний стан респондентів, що відмовилися вживати будь-які заходи

Родинний стан	%
Одружений (замужем)	55,7
Неодружений (незаміжня)	13,5
Удова, удівець	18,4
Розведений (-а)	9,7
У цивільному шлюбі	2,7
Усього	100

Ця група людей має переважно середню, середню фахову освіту — 64,7%. Вищу освіту мають 24,0% тих, що відповіли. Найменша кількість респондентів має неповну середню (6,3%) і незакінчену вищу (5,0%) освіту.

Таблиця 4.5

Образование респондентов, отказавшихся предпринимать какие-либо действия

Освіта	%
Неповна середня	6,3
Середня, середня спеціальна	64,7
Незакінчена вища	5
Вища	24
Усього	100

Проживає ця група людей переважно в селах і СМТ (39,5%), а також у містах необласного значення (38,5%). 21,9% респондентів проживає в обласних центрах.

Таблиця 4.6

Тип населеного пункту, де проживають респонденти, що відмовилися вживати будь-які заходи

Тип	%
Обласний центр	21,9
Місто в області	38,5
Село, СМТ	39,5
Усього	100

Значна частина цієї групи респондентів не зайнята в жодній сфері трудової діяльності — це в основному пенсіонери (31,2%), домогосподарки (9,7%), безробітні (8,4%). Інші ж, якщо й працюють, то є кваліфікованими робітниками та службовцями.

Таблиця 4.7

Рід занять респондентів, що відмовилися вживати будь-які заходи

Рід занять	%
Керівник (заступник) підприємства, організації, господарства	0,6
Керівник середньої ланки — цеху, дільниці, відділу, головний бухгалтер, головний інженер тощо.	2,2
Підприємець	2,1
Фермер	0,2
Фахівець економічного профілю	2,2
Фахівець юридичного профілю	0,6
Учитель, викладач	2,3
Лікар, працівник медицини	3,2
Службовець	9,3
Кваліфікований робітник	13,7
Будівельник, робітник	6,2
Працівник сільського господарства	2,9
Безробітний	8,4
Домогосподарка	9,7
Пенсіонер	31,2
Студент	2,2
Продавець	1,1
Військовий	0
Працівник правоохоронних органів	0,8
Менеджер	0,2
Працівник засобів масової інформації	0
Інше	0,9
Усього	100

Розглядаючи матеріальне становище групи респондентів, що відмовилися від боротьби за розв'язання юридичної проблеми, відзначимо, що воно є доволі низьким («загалом на життя вистачає, але не на дорогі речі» — 40,1%, «на харчування вистачає, але придбати одяг важко» — 34,4%).

Таблиця 4.8

Оцінка матеріального становища респондентів (у % до тих, що відповіли)

Як Ви оцінюєте матеріальне становище вашої родини?	%
Ледь зводимо кінці з кінцями, іноді не вистачає на харчування	17,1
На харчування вистачає, але придбати одяг, взуття важко	34,4
Загалом на життя вистачає, але не на дорогі речі	40,1
Матеріальних труднощів не маємо, за винятком великих покупок	8
Жодних матеріальних труднощів не маємо	0,4
Усього	100

Як відзначалося вище, у ході дослідження доволі значна частина респондентів (41%) указали, що вони не вживали жодних заходів для розв'язання своєї проблеми. Водночас важливо відзначити, що для 90% людей, що відповіли із цієї групи, було доволі важливо вирішити проблему (швидше важливо — 34,2%; дуже важливо — 55,4%).

Таблиця 4.9

Важливість вирішення проблеми для респондентів (у % до тих, що відповіли)

Наскільки для Вас було важливо вирішити цю проблему?	%
Зовсім не важливо	2,2
Швидше не важливо	6,4
Швидше важливо	34,2
Дуже важливо	55,4
Важко відповісти	1,8
Усього	100

Розглянуті соціально-демографічні характеристики людей, які нічого не робили для розв'язання важливих для них проблем, показують, що до цієї групи належать переважно жінки (65%); середнього (30–45 років — 31,2%) або літнього (60 і більше років — 28,8%) віку; одружені (57,4%); із середнім / середньою спеціальною (64,5%) освітою, що проживають переважно в селах і СМТ (39,5%), а також невеликих містах (38,5%) із доволі низьким матеріальним становищем («загалом на життя вистачає, але не на дорогі речі» — 39,8%, «на харчування вистачає, але придбати одяг важко» — 34,2%).

Для того щоб дізнатися, чому саме ця група респондентів нічого не робила для розв'язання своїх проблем, ми провели аналіз проблем, із якими стикалися опитувані, розглянули мотивацію бездіяльності, а також шляхи розв'язання проблем, які вони вважають найбільш ефективними й поширеними. Були також розглянуті ставлення до судової системи загалом і оцінка її ефективності.

Виявилося, що найчастіше респонденти цієї групи стикалися з проблемою порушення прав споживачів (34,0%), а також із проблемами, пов'язаними з роботою (26,5%) і медициною (25,2%).

Таблиця 4.10

Проблеми, з якими стикалися респонденти, які не вживали жодних заходів для їх розв'язання (у % до відповідей)

Проблеми	%
Дискримінація	5,4
Порушення прав споживача	34
Робота	26,5
Стосунки із сусідами	15,1
Володіння нерухомістю	4,6
Гроші	12,9
Пільги	10,6
Сімейні проблеми	4,5
Медицина	25,2
Несправедливість в органах влади	12,5
Проблеми міграції	0,5
Одержання тілесних ушкоджень	1,7
Система освіти	2,9
Проблеми з одержанням, обміном документів	7,1
Усього	163,4

Аналіз відкритих відповідей щодо проблеми порушення прав споживача показав, що купівля неякісних товарів найчастіше закінчується їхнім поверненням або обміном. Згідно з даними інтерв'ю й фокус-груп, людей задовольняє така ситуація, їм простіше самостійно вирішити проблему з іншою стороною, тобто домовитися, ніж витрачати додаткові кошти, час і нерви на судові розгляди.

Багато респондентів стикалися з цією проблемою доволі часто, але все одно мало хто звертався в які-небудь інстанції, писав скарги й т. ін.

Слід відзначити, що з проблемою обважування й обрахування респонденти воліють узагалі не боротися, оскільки більшість із них вважає, що не зможе довести свою правоту через відсутність доказів. Із цією проблемою (порушення прав споживача) здебільшого стикаються жінки, з тієї причини, що саме вони найчастіше в родині відповідають за купівлю продуктів харчування, оплату комунальних послуг.

Серед проблем, які респонденти не намагаються розв'язати, доволі значна кількість тих, що пов'язані з медициною. Це й некваліфікована медична допомога, і недбале ставлення медпрацівників, що в низці випадків спричиняє серйозні негативні наслідки для здоров'я пацієнтів, і матеріальні витрати, пов'язані з дорогим лікуванням. Частково така ситуація зумовлена закритістю медичних установ, майже повною відсутністю можливості довести помилки лікарів і притягнути їх до відповідальності. Ускладнюють ситуацію також великі грошові витрати: оплата послуг кваліфікованого адвоката, вартість якого, на думку респондентів, є завищеною (52,8% тих, що відповіли); судові витрати (табл. 4.11).

Щодо проблем, пов'язаних із роботою, аналіз відкритих відповідей показав, що найбільш актуальними є такі, як невиплата заробітної плати, скорочення й звільнення з роботи (зокрема, незаконне).

Таблиця 4.11

Оцінка вартості послуг адвоката (у % до тих, що відповіли)

Чи виправдана чинна вартість послуг адвокатів?	%
Ні, послуги адвоката мають коштувати дорожче	0,8
Так, вартість послуг адвоката справедлива	13
Ні, вартість послуг адвоката завищена	52,8
Важко сказати	33,3
Усього	100

Більшість респондентів, які проживають у селах і СМТ, де не дуже добре розвинена інфраструктура, а рівень життя, безумовно, є нижчим, ніж у великих містах, обласних центрах, — постійно стикаються ще й із такою проблемою, як пошук роботи. Найбільше ця проблема характерна для жінок, особливо пенсійного віку, оскільки саме ця група людей найменш затребувана у працевлаштуванні. Таким чином, через нестачу робочих місць, вікову й гендерну дискримінацію, ця група людей змушена влаштовуватися на некваліфіковану, низькооплачувану роботу або взагалі відмовлятися від неї.

Респонденти вважають, що вони не мають сил змінити таку ситуацію, тому й не вживають жодних заходів для розв'язування цих проблем. Як показує розподіл відповідей на питання про причини їхньої бездіяльності, найбільший показник припадає на альтернативу «Не вважав (-ла), що це щось змінить» — 56,2%.

Так само доволі високий відсоток відповідей припав на такі альтернативи як: «уважав (-ла), що витрачу занадто багато нервів на розв'язання» — 27,3%; «уважав (-ла), що проблема розв'яжеться сама по собі» — 17,6%.

Таблиця 4.12

Причини бездіяльності респондентів (у % до відповідей)

Причини	%
Уважав (-ла), що інша сторона має рацію	1
Не вважав (-ла) це важливим	3,3
Уважав (-ла), що проблема розв'яжеться сама собою	17,6
Уважав (-ла), що це займе занадто багато часу	10,9
Уважав (-ла), що це буде занадто дорого	8,6
Уважав (-ла), що витрачу занадто багато нервів на розв'язання	27,3
Боявся (-лась) щось розпочати	7,9
Не вважав (-ла), що це щось змінить	56,2
Не знав (-ла), куди звернутися	9,8
Інше	1,1
Усього	143,9

Найбільш ефективними шляхами вирішення проблем в Україні ця група респондентів вважає самостійні домовленості з іншою стороною — 32,5%, за допомогою суду — 26,5%, кримінальним способом (хабарі, погрози, зв'язки) — 26,2%, а також за допомогою адвоката — 22,6%.

Шлях самостійних домовленостей більшою мірою характерний для проблем, пов'язаних із порушенням прав споживача, як ми зазначали раніше.

Значна частина цієї підгрупи респондентів не вірить у справедливість судової системи й уважає найпоширенішим способом розв'язання проблем кримінальний (хабарі, зв'язки, погрози) (табл. 4.13). Але оскільки рівень матеріального статку цих респондентів, як уже зазначалося, не є високим, вони не змогли би ні оплатити послуги адвоката, ні вплинути на судовий процес в обхід закону.

Таблиця 4.13

Ефективні шляхи розв'язання проблем (у % до відповідей)

Шляхи розв'язання	%
Домагатися вирішення через суд	26,5
Домовлятися за допомогою адвоката	22,6
Вирішувати за допомогою державних установ	11,5
Вирішувати в обхід закону (хабарі, погрози, зв'язки)	26,2
Домовлятися самостійно	32,5
Нічого не робити	7,2
Інше	1,4
Важко відповісти	12,5
Усього	140,4

Такі високі показники щодо ефективності рішення проблем через суд і за допомогою адвоката ми не можемо розглядати як реальні з тієї причини, що думка респондентів формувалася не через особистий досвід, а під впливом яких-небудь інших факторів — 80,3% респондентів ніколи не брали участь у судах.

Таблиця 4.14

Ступінь участі в судовому процесі (у % до тих, що відповіли)

Чи брали Ви коли-небудь участь у судах?	%
Ні	81
Так, як відповідач	5,6
Так, як позивач	9,3
Так, в іншій ролі	5
Усього	101

Що стосується найпоширеніших шляхів вирішення проблем, то, на думку респондентів, такими є кримінальні способи їх розв'язання (хабарі, погрози, зв'язки) — 42,0%, за допомогою суду — 26,5% і самостійні домовленості — 25,3%.

Таблиця 4.15

Поширені шляхи вирішення проблем (у % до відповідей)

Шляхи розв'язання	%
Домагатися вирішення через суд	26,5
Домовлятися за допомогою адвоката	17
Вирішувати за допомогою державних установ	7
Вирішувати в обхід закону (хабарі, погрози, зв'язки)	42
Домовлятися самостійно	25,3
Нічого не робити	6,6
Інше	0
Важко відповісти	12,3
Усього	136,7

Такимчином,мибачимо,щокримінальніспособирозв'язанняпроблемісамостійнідомовленості, на думку респондентів, є сьогодні не тільки найбільш ефективними, але й найпоширенішими.

Слід також ураховувати, що в цих типах поселень (села, СМТ, міста в області) особливо розвинена система «кумівства», яка значною мірою формує в цієї групи людей стереотип щодо поширеності й ефективності розв'язання проблем в обхід закону (за допомогою зв'язків, хабарів, погроз). У підсумку це позбавляє їх надії на справедливе розв'язання проблеми. Саме це може бути поясненням того, що ця група респондентів не вірить в ефективність і справедливість судової системи в Україні. Більше половини респондентів роботу судової системи в Україні оцінюють як неефективну — 54,6% (швидше неефективна — 27,9%, взагалі неефективна — 26,7%) і 46,9% респондентів не могли б сподіватися на справедливе вирішення своєї справи в суді. Вони вважають, що визначальним фактором у розв'язанні яких-небудь питань у суді є матеріальний статок учасників процесу (у тому, що багаті люди мають перевагу, впевнені 85,9% респондентів).

Таблиця 4.16

Оцінка ефективності роботи судової системи в Україні (у % до тих, що відповіли)

Як би Ви оцінили ефективність роботи судової системи в Україні?	%
Робота судової системи абсолютно ефективна	2,6
Робота судової системи швидше ефективна, ніж неефективна	21,8
Робота судової системи швидше неефективна, ніж ефективна	27,9
Робота судової системи взагалі неефективна	26,7
Важко сказати	20,9
Усього	100

Як було зазначено раніше, ця група респондентів проживає переважно в селах і СМТ, а також містах необласного значення. Можливо, саме місце проживання впливає на їхню можливість розпочати які-небудь дії. Серед факторів, які пояснюють таку ситуацію, можна назвати такі: обмеження в доступі до потрібної інформації (не скрізь доступний Інтернет), не завжди зручне місце й час роботи адвокатських фірм, а також відповідних державних установ, які можуть допомогти розв'язати проблему.

Таблиця 4.17

Оцінка справедливості судової системи (у % до тих, що відповіли)

Чи могли б Ви сподіватися на справедливе рішення, розв'язуючи справу в суді?	%
Так, звичайно	5,5
Швидше так, ніж ні	26,5
Швидше ні, ніж так	23,6
Ні, однозначно	23,3
Важко сказати	21,1
Усього	100

Рис. 4.1

Думка респондентів про справедливість судової системи в Україні

Крім цього, на активність у вирішенні проблеми істотно впливає вік. Як відзначалося раніше, значний відсоток респондентів, які не вживали жодних заходів, становлять пенсіонери. Вирішення багатьох проблем вимагають значної витрати сил, енергії, часу і т. ін., що доволі важко для людей пенсійного віку.

Таким чином, можна зробити висновок, що головними причинами бездіяльності цієї групи є:

1. Особисте сприйняття, яке ґрунтується на негативній інформації й досвіді. На думку респондентів, які відмовилися від «боротьби», більшість державних органів і структур є корумпованими, тому немає сенсу намагатися вирішити свої проблеми через ці органи й сподіватися на справедливе рішення, не маючи належного статку.

2. Невіра у власні сили і прагнення зберегти ресурси (як матеріальні, так і психологічні) у поєднанні з переконанням, що проблеми простіше розв'язати самостійно, домовившись із іншою стороною, ніж за допомогою державних органів.

3. Бар'єри, які виражаються в недоступності правової допомоги й інформації. Наявність цих бар'єрів зумовлена такими факторами, як місце проживання (тип населеного пункту), вік, матеріальне становище.

Бар'єри на шляху до правосуддя

5

Окремим напрямом дослідження було вивчення бар'єрів, які заважають українцям вирішувати юридичні проблеми. Для того щоб докладніше розглянути їх, ми виділили ***3 етапи*** на шляху до правосуддя, на яких можуть виникнути різного роду перешкоди:

– прийняття рішення про те, уживати або не вживати яких-небудь заходів;

– звернення за юридичною консультацією і/або в державні органи;

– ухвалення рішення в суді.

Етап 1. Прийняття рішення про те, уживати або не вживати які-небудь заходи

На цьому етапі потерпілий стоїть перед вибором, чи варто затрачувати свої ресурси, щоб вирішити проблему, скільки їх знадобиться для цього, а також оцінює, чи справді розв'язання проблеми є настільки важливим. Звичайно, можна припустити, що цей вибір залежить від сфери, якої стосується проблема, величини збитків, яких зазнав потерпілий, тощо. Однак, як показують результати дослідження, люди часто не намагаються вирішити саме ті проблеми, які, здавалося б, у першу чергу стосуються матеріальних витрат і лежать у площині правового регулювання. Так, серед людей, що зіткнулися з проблемою, пов'язаною з роботою, 55,1% не намагалися нічого робити, і це притому, що для 79,4% респондентів розв'язати цю проблему було дуже важливо, а для 17,3% «швидше важливо». Така сама ситуація спостерігається з тими, хто зіткнувся з проблемою у сфері медицини (59% не вживали жодних заходів). Це може пояснюватися різними причинами, але очевидно, що під час розв'язування проблем у цих сферах люди стикаються з певними бар'єрами на шляху до правосуддя й меншою мірою здатні самостійно вплинути на успішне вирішення питання.

Етап 2. Звернення за юридичною консультацією і/або в державні органи

На цьому етапі, якщо заявник усе-таки вирішує розібратися із проблемою, перед ним виникає безліч питань: куди звертатися, скільки це буде коштувати (у матеріальному й нематеріальному еквіваленті) і який орган буде найбільш ефективним. Найважливішою проблемою є, таким чином, пошук інформації про органи, методи, які могли б допомогти, процедури звернення. Заявник може спочатку звернутися по юридичну допомогу, а потім у державні органи, або навпаки. Як інший варіант — він може відразу піти в державну організацію без консультації і юридичної підтримки.

Таблиця 5.1

Активність респондентів у вирішенні різних проблем (у % до тих, що відповіли)

Проблема	Чи вдавалися ви до яких-небудь дій для вирішення проблеми?	
	Так, вдавався	Ні, не вдавався
Дискримінація	55,2	44,8
Порушення прав споживача	58,8	41,2
Робота	44,9	55,1
Стосунки із сусідами	55,6	44,4
Володіння нерухомістю	84,2	15,8
Гроші	59,8	40,2
Пільги	68,3	31,7
Сімейні проблеми	80,9	19,1
Медицина	41	59
Несправедливість в органах влади	65,7	34,3
Проблеми міграції	75	25
Одержання тілесних ушкоджень	84,6	15,4
Система освіти	50	50
Проблеми з одержанням, обміном документів	57,8	42,2
Усього	58,7 (779 респондентів)	41,3 (549 респондентів)

Як показали результати дослідження, ефективність юридичної допомоги в Україні все ще залишається сумнівною. Для перевірки рівня ефективності ми виділили дві групи респондентів: ті, хто під час розв'язування проблеми звертався й у державні органи, і за юридичною консультацією, і ті, хто звертався тільки до державних органів. Співвідношення цих двох груп виявилося нерівним і становить 88,2% до 11,8%. Провівши зважування за цією ознакою, ми зрівняли вибірки й проаналізували вплив цієї ознаки на ступінь розв'язаності проблеми (табл. 5.2).

Таблиця 5. 2

Рівень ефективності юридичної допомоги (у % до тих, що відповіли)

Чи вирішена зараз проблема, з якою Ви зіткнулися?	У які органи Ви зверталися?	
	І в державні організації, і за юридичною консультацією в інші місця	Тільки в державні органи
Так, вона розв'язана повністю	31	19,1
Так, вона вирішена частково	17,2	23,6
Ні, усе залишилося як було	43,7	33,7
Ні, усе стало ще гірше	8	23,6
Усього	100	100

**відмінності значимі на рівні 0,026*

Попри неоднозначність отриманих результатів, усе-таки можна відзначити, що вирішення проблеми із залученням юридичної допомоги є більше ефективним, ніж без неї.

Етап 3. Ухвалення рішення в суді

Нарешті, завершує шлях до правосуддя розгляд справи в суді, і тут також є свої труднощі й перешкоди. На основі результатів дослідження ми змогли виділити такі бар'єри на шляху до правосуддя: матеріальний, інформаційний, часовий, бюрократичний (відкладання розгляду справи, корупція тощо), емоційний (стрес, почуття гніву й безпорадності), бар'єр вторинної віктимізації, бар'єр мови судочинства, бар'єр своєчасності надання допомоги, бар'єр підконтрольності та ін.

Матеріальний бар'єр

Матеріальний бар'єр — далеко не найважча перешкода для тих респондентів, які взагалі не захотіли розпочати які-небудь дії для розв'язання своєї проблеми («вважав, що це буде занадто дорого коштувати» — 8,6%). На цьому етапі головною причиною бездіяльності є відсутність віри в те, що можна щось змінити («не вважав, що це щось змінить» — 56,3%), що може розцінюватися і як психологічний бар'єр із боку самого індивіда (невіра у власні сили), і як сприйняття системи правосуддя як бюрократичного бар'єра. Матеріальний бар'єр стає більш реальним у тих випадках, коли респондент дійсно хотів і намагався вирішити проблему. Так, серед тих, хто хотів, але не зміг одержати юридичну консультацію зі своєї проблеми, більшості перешкодив саме матеріальний фактор («послуги занадто дорого коштували» — 54%).

Окремо відзначимо, що матеріальний бар'єр у доступі до адвокатської допомоги існує, на думку всіх соціально-економічних верств населення. Результати дослідження показали, що, незалежно від рівня статку респондентів, вони вважають, що вартість послуг адвокатів є завищеною (табл. 5.3).

Таблиця 5.3

Оцінка вартості послуг адвокатів різними соціально-економічними верствами населення (у % до тих, що відповіли)

Чи вважаєте Ви, що вартість послуг адвокатів виправдана?	Як Ви оцінюєте матеріальне становище Вашої родини?			
	Ледь зводимо кінці з кінцями	На харчування вистачає, але придбати одяг важко	Загалом на життя вистачає, але не на дорогі речі	Матеріальних труднощів немає, крім особливо великих покупок
Важко сказати	40,1	38,8	32,8	28,4
Вартість послуг адвокатів занижена	1,5	2,0	1,8	1
Вартість послуг адвокатів виправдана	10,3	14,2	17,4	21,1
Вартість послуг адвокатів завищена	48,1	45	48	49,5

Інформаційний бар'єр

Одним із найбільш яскравих проявів інформаційного бар'єра на шляху до правосуддя зазвичай є відсутність будь-якої інформації про органи, які могли б допомогти в розв'язанні юридичної проблеми. Однак це не зовсім слушно щодо України — так, «незнання куди звернутися» стало перешкодою у вирішенні проблеми тільки для 9,8% респондентів. Більш яскраво інформаційний бар'єр виявляється на етапі пошуку юридичної консультації. Так, серед тих респондентів, які хотіли звернутися по юридичну допомогу, 25,5% не змогли знайти фахівця.

Особливо легко було визначити, куди звернутися зі своєю проблемою, тим респондентам, які залучали для допомоги державні організації (58% — «легко» і «швидше легко»). Це може пояснюватися тим, що більшість із тих, хто звертався в державні органи, вдавалися також і до допомоги юристів, які могли роз'яснити їм шляхи вирішення проблеми й указати, куди краще звернутися (табл. 5.4).

Відзначимо, що серед тих, хто звертався до державних органів, не було жодної людини, яка б не потребувала юридичної консультації, що свідчить про високу важливість цих послуг для населення.

Таблиця 5.4

Залучення юридичної допомоги серед тих, хто звертався в державні органи (у % до тих, що відповіли)

Чи зверталися Ви по юридичну допомогу?	Частоти	%
Ні, і навіть не хотів цього	0	0
Ні, але хотів звернутися	21	12,3
Так, звертався	149	87,7
Усього	170	100

Більшість тих, хто звертався в державні організації, відзначають, що їх обмежували в доступі до інформації про хід розв'язування проблеми. Тільки 11,5% тих, хто звертався в державні органи, були постійно інформовані про свою справу (табл. 5.5).

Таблиця 5.5

Доступ до інформації про хід розв'язування проблеми (у % до тих, що відповіли)

Якою мірою Вас інформували про хід розв'язування Вашої проблеми в державних органах?	%
Від мене навмисно приховували важливу інформацію	4,5
Мене забували або не вважали своїм обов'язком інформувати	38,8
Іноді я одержував інформацію	42,4
Мене постійно інформували про мою справу	11,5
Інше	2,9
Усього	100

Важливим моментом в інформаційному забезпеченні вирішення проблеми є підконтрольність дій працівників державних органів. Більшість же респондентів, які зверталися в державні органи по допомогу, зіткнулися із закритістю, непрозорістю ведення справ (табл. 5.6).

Таблиця 5.6

Ступінь підконтрольності розв'язання проблеми в державних органах (у % до тих, що відповіли)

Якою мірою Ви могли контролювати хід вирішення проблеми в державних органах?	Частоти	%
Усі процеси відбувалися абсолютно непідконтрольно мені	87	51,5
Іноді я міг впливати на хід справи	46	27,1
Майже завжди я міг впливати на хід справи	15	8,6
Я міг контролювати всі етапи	20	11,8
Інше	2	1,1
Усього	169	100

Фізична й часова доступність юридичної допомоги

Побоювання цих бар'єрів стало перешкодою в розв'язанні проблеми для 11,3% тих, хто не став уживати жодних заходів.

У пошуку юридичної консультації часовий бар'єр не є серйозною перешкодою (фахівець, організація були занадто далеко — 13,4%; години роботи консультанта мені не підходили — 4,1%; довелося очікувати їх занадто довго — 2,9%).

Водночас проблема віддаленості юридичної консультації від потерпілого є одним із серйозних бар'єрів. Очевидно, що для жителів обласних міст цей бар'єр є менш значущим, ніж для жителів міст в області, сіл і СМТ, що пов'язане з неоднаковим доступом (зокрема з фізичною віддаленістю) органів правової допомоги.

Таблиця 5.7

Ступінь розв'язаності проблеми залежно від місця проживання (у % до тих, що відповіли)

Чи вирішена зараз проблема, з якою Ви зіткнулися?	Тип населеного пункту		
	Обласний центр	Місто в області	Село або СМТ
Так, вона вирішена повністю	42,5	36,7	36,6
Так, вона розв'язана частково	12,9	12,5	13,4
Ні, усе залишилося, як було	41,2	40,7	41,3
Ні, усе стало ще гірше	3,1	9,2	8,1
Важко відповісти	0,3	0,9	0,6
Усього	100	100	100

**відмінності статистично значимі на рівні 0,028*

Бар'єр ефективності правової допомоги

Ще одним бар'єром на шляху до правосуддя є низька ефективність юридичної допомоги у вирішенні проблем. Як показує дослідження, одержання юридичної допомоги в Україні далеко не

завжди позитивно впливає на хід розв'язування проблем. Крім того, результати дослідження показали, що вартість послуг юристів не впливає на їхню результативність, тобто незалежно від того, оплачував респондент юридичну консультацію чи ні, результат розв'язання проблеми практично однаковий (табл. 5.8). Відзначимо, що це не говорить про низьку якість цих послуг, а свідчить скоріше про неефективність правової допомоги (як платної, так і безкоштовної) у рамках чинної системи правосуддя.

Таблиця 5.8

Ступінь розв'язаності проблеми залежно від вартості юридичних послуг (у % до тих, що відповіли)

Чи вирішена зараз проблема, з якою Ви зіткнулися?	Скільки Ви сплачували за юридичну допомогу?	
	Не сплачував узагалі (0 грн)	Сплачував (від 10 до 5000 грн)
Так, вона вирішена повністю	30,9	31,6
Так, вона розв'язана частково	17,9	12,7
Ні, усе залишилося, як було	40,7	48,1
Ні, усе стало ще гірше	10,5	7,6
Усього	100 (162 респондента)	100 (79 респондентів)

**відмінності статистично незначимі*

Особливий дослідницький і практичний інтерес становить вивчення ефективності різних правових інститутів у вирішенні юридичних проблем. Як показали результати дослідження, державні організації є ефективними тільки в 39% випадків (9,2% — «дуже допомогли» й 29,8% — «швидше допомогли»). Набагато кращою є ситуація із допомогою адвокатів (31,4% — «дуже допомогли» і 41,4% «швидше допомогли» з тих, хто звертався по допомогу до адвоката). Залучення працівників громадських організацій не можна назвати настільки ж ефективним (20,8% — «дуже допомогли» й 23,7% — «швидше допомогли») для людей, що зверталися до них по допомогу.

Бар'єр, пов'язаний із корупцією

Цей бар'єр на шляху до правосуддя було також виявлено за результатами оцінки населенням судової системи України. Так, на думку більшості громадян, судова система є неефективною (54,1% — «швидше неефективна» і «зовсім неефективна»), що є наслідком її несправедливості й упередженості. Між ознаками «Якби ваша справа вирішувалася в суді, чи могли б ви сподіватися на справедливе рішення?» і «Як би Ви оцінили ефективність роботи судової системи в Україні?» спостерігається залежність (Коефіцієнт Спірмена = 0,481).

Крім того, більшість респондентів уважають, що матеріальний статус учасників процесу має значення в ході судового розгляду (83,3% стверджують, що багаті люди мають перевагу, і тільки 6,7% вважають, що суди однаково ставляться до всіх).

Більшість респондентів відзначили, що найпоширенішим способом розв'язання юридичних проблем в Україні на сьогодні є вирішення в обхід закону, з використанням хабарів, погроз, зв'язків (42,7%). За оцінкою ефективності цей шлях також посідає одну з перших позицій (21,5%). І це, безумовно, є перешкодою на шляху до справедливого правосуддя, оскільки легальні способи розв'язання проблем втрачають свою значимість, а нелегальні обмежують доступ до справедливого правосуддя людей, які самі не приймають таких методів і не в змозі протистояти їм.

Бюрократичний бар'єр

Бюрократичний бар'єр є невід'ємною частиною процесу вирішення проблеми через державні органи. На запитання «Як діяли працівники державних органів, до яких Ви звернулися?» 28,5% респондентів відзначили, що деяких заходів працівники починали вживати тільки після наполегливих прохань; 20,3% зіткнулися з тим, що їх відсилали до інших органів та організацій; 12,7% громадян працівники державних структур пояснювали, що це не їхня компетенція й відмовлялися навіть реєструвати звернення. При цьому ставлення до проблем людей з боку працівників державних органів здебільшого було формальним, неуважним, іноді навіть ворожим («мені неодноразово давали зрозуміти, що моя проблема заважає їм працювати» — 15,3%; «до проблеми ставилися формально, їм було все одно» — 47,6%).

Емоційний бар'єр (стрес та емоції)

Емоційний бар'єр має величезну силу на першому етапі вирішення проблеми. Більшість із тих, хто не вдавався до жодних дій, пояснюють це тим, що «боялися щось розпочати» (7,9%); «уважали, що витратять занадто багато нервів на розв'язання» (27,1%); «не вважали, що це щось змінить» (відчуття безпорадності) (56,3%).

Вторинна віктимізація

Бар'єр у вигляді вторинної віктимізації виявляється в тих випадках, коли людина, що зіткнулася з проблемою, стає жертвою несправедливості, приниження, злочину в процесі її розв'язання. Яскравим прикладом цього явища може бути ставлення державних органів до потерпілого. Так, 4,5% респондентів, які зверталися в державні органи для вирішення проблеми, відзначили, що від них навмисно приховували важливу інформацію з їхньої справи.

Таблиця 5.9

Сутність юридичної допомоги (у % до тих, що відповіли)

У чому полягала юридична допомога?	Частоти	%
Мої інтереси представляли перед іншою стороною	41	15,1
Для мене готували папери	109	39,8
Мені допомагали в суді	47	17,2
Мені допомагали в телефонних переговорах	14	5
Мені допомагали зв'язатися з іншою стороною	15	5,6
Мені допомагали домовитися з іншою стороною	24	8,9
Мене направляли в потрібні державні органи	65	23,7
Мені радили, що потрібно робити й говорити	132	48,0
Мені допомагали зустрітися з потрібними людьми	18	6,5
Мені допомогли дати хабар потрібним людям	3	1,1
Мені нічим не допомогли	26	9,6
Інше	5	1,8
Усього відповідей	501	100
Усього що відповіли	274	

Спеціальні знання, мова як бар'єр

Одним з істотних бар'єрів на шляху до правосуддя є нездатність багатьох людей самостійно розібратися з проблемою саме у зв'язку з юридичною непоінформованістю, неграмотністю. За результатами дослідження, більшість громадян зверталися за юридичною консультацією для подолання саме цього бар'єра (табл. 5.9).

Короткий опис основних бар'єрів на шляху до правосуддя у випадку конкретної проблеми

Як ми вже зазначали, кожна проблема має свою специфіку, з якої випливають особливості її вирішення й бар'єри на шляху до останнього. Розгляньмо кілька прикладів. Так, найчастішою проблемою, за результатами дослідження, виявилося ***порушення прав споживача***. Як показує більш детальний аналіз, більшість потерпілих у цій сфері намагалися вирішити проблему (58,8%). Інші ж (41,2%) зіткнулися з такими основними бар'єрами на шляху до її розв'язання, як «не вважав, що це щось змінить» (51,4%) — ***бюрократичний і бар'єр розчарування***; «вважав, що витрачу занадто багато нервів на розв'язання» (36,3%) — ***емоційний бар'єр***; «уважав, що це займе занадто багато часу» (22,4%) — ***часовий бар'єр***. Далі за ступенем поширеності йдуть ***проблеми, пов'язані з роботою***. Тут головні причини бездіяльності такі: «не вважав, що це щось змінить» (63,4%) — ***бюрократичний бар'єр і бар'єр розчарування***; «вважав, що проблема розв'яжеться сама собою» (26,1%); «боявся щось розпочати» (22,0%) — ***емоційний бар'єр***. ***Проблеми, пов'язані з медициною***, посідають третє місце, і тут бар'єрами на шляху розв'язання проблеми стали такі фактори: «не вважав, що це щось змінить» (67,1%) — ***бюрократичний і бар'єр розчарування в системі***; «вважав, що витрачу занадто багато нервів на розв'язання» (29,3%) — ***емоційний***; «уважав, що це буде занадто дорого» (17,3%) — ***матеріальний***. Ще однією актуальною проблемою на сьогодні є ***пільги*** (одержання, нарахування виплат, переоформлення). Тут найсерйознішими перешкодами є: «не вважав, що це щось змінить» (37,5%) — ***бюрократичний і бар'єр розчарування в системі***; «вважав, що витрачу занадто багато нервів на розв'язання» (30,0%) — ***емоційний***; «вважав, що проблема розв'яжеться сама собою» (27,0%); «не знав, куди звернутися» (20,2%) — ***інформаційний***.

Таким чином, найпоширенішими бар'єрами на першому етапі вирішення проблеми в більшості сфер є бюрократичний бар'єр і бар'єр розчарування в системі, а також емоційний. В окремих сферах значну роль відіграють також матеріальний, часовий та інформаційний бар'єри. На етапі звернення потерпілого в ті чи інші установи правової допомоги бар'єрів стає ще більше. Тут яскраво виявляються бар'єри бюрократизму й корупції, матеріальний, інформаційний, бар'єр ефективності правової допомоги, бар'єр підконтрольності, бар'єр вторинної віктимізації, спеціальних юридичних знань тощо. І, нарешті, на останній стадії (розв'язання справи в суді) на перший план виходять бюрократичний і корупційний бар'єри (тільки близько 7% населення повністю можуть бути впевнені в справедливому вирішенні справи в суді); матеріальні витрати (оплата послуг адвоката); емоційний бар'єр (нервування в процесі судових позовів); бар'єр мови судочинства та ін.

Підсумовуючи розгляд бар'єрів на шляху до правосуддя в Україні, ми можемо зробити висновок, що основним бар'єром на шляху вирішення проблем є відсутність віри в те, що можна щось змінити. Це призводить до безсилля людей перед юридичними проблемами й зумовлено низькою ефективністю правової системи, її бюрократизмом, корумпованістю, упередженістю до простих людей, затягуванням процедур тощо.

Оцінка юридичної системи, судів і способів розв'язання юридичних проблем в Україні

6

Аналіз того, які шляхи вирішення юридичних проблем в Україні є ефективними, а які — поширеними, показує досить низьку оцінку громадянами роботи державних установ. Так, трохи більше десятої частини опитаних визнають розв'язання юридичних проблем за допомогою державних установ ефективним методом, а ще менше (7,9%) — поширеним. Очевидно, що з низки причин державні органи не справляються зі своїм завданням і не в змозі надати українцям ефективний шлях до справедливості.

Таблиця 6.1

Які шляхи вирішення юридичних проблем вважаються найбільш поширеними й ефективними в Україні

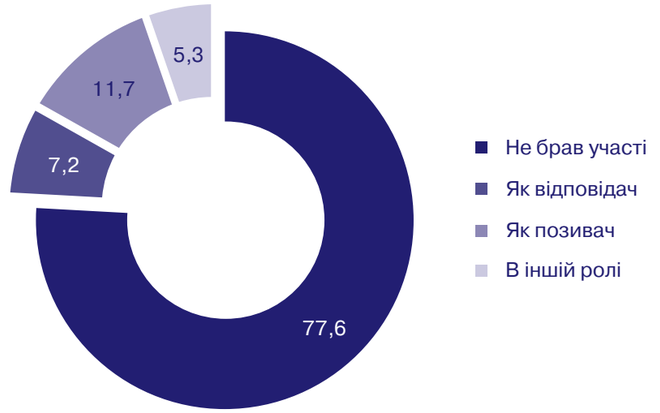
Ефективні	Рейтинг		Поширені
Домагатися вирішення через суд	33,4%	**1** 42,6%	Вирішувати в обхід закону (хабарі, погрози, зв'язки)
Домовлятися самостійно	27%	**2** 30,2%	Домагатися розв'язання через суд
Домовлятися за допомогою адвоката	27%	**3** 21,5%	Домовлятися самостійно
Вирішувати в обхід закону (хабарі, погрози, зв'язки)	21,5%	**4** 21,4%	Домовлятися за допомогою адвоката
Вирішувати за допомогою державних установ	11%	**5** 7,9%	Вирішувати за допомогою державних установ
Нічого не робити	3,7%	**6** 3,5%	Нічого не робити

Винятком є хіба що дані, отримані відносно судів. Так, вище вже зазначалося, що найчастіше жителі України обирають суд як державний орган, покликаний допомогти їм у вирішенні юридичної проблеми. Саме розгляд справи через суд уважається респондентами найбільш ефективним способом розв'язання юридичних проблем (на що вказують 33,4% опитаних). Однак, говорячи про те, який шлях є найпоширенішим в Україні, не більше 30,2% респондентів назвали звернення до суду. Водночас 42,6% опитаних вважають, що в Україні прийнято вирішувати проблеми в обхід закону, використовуючи хабарі, погрози або зв'язки. І це при тому, що ефективність цього методу визнають не більше, ніж 21,5% респондентів. Таким чином, у свідомості українця звичайний шлях вирішення юридичної проблеми часто пролягає в обхід державних органів. І навіть визнаний ефективним суд використовується рідше, ніж незаконні методи.

Водночас слід зазначити, що переважна більшість респондентів (77,6%) ніколи не брали участі в судах. У ролі відповідача в них виступали 7,2% опитаних, а у функції позивача — 11,7%. Таким чином, думка більшості українців про те, що вирішення юридичної проблеми через суд є найбільш ефективним способом, ґрунтується не на їхньому власному досвіді.

Рис. 6.1

Досвід участі респондентів у роботі судів



Трохи інакшою є ситуація з позасудовими формами врегулювання юридичних проблем. Так, понад чверть українців (27,0%) уважають, що ефективними методами їх вирішення можуть стати домовленості з іншою стороною безпосередньо або через адвоката. Однак на їхню поширеність в Україні вказує вже трохи більше п'ятої частини опитаних (21,5%).

Таблиця 6.2

Оцінка ефективності різних способів вирішення юридичних проблем жителями різних регіонів

Спосіб розв'язання юридичних проблем	Області				
	Херсонська	Луганська	Чернігівська	Хмельницька	Київська
Через суд	**28,2**	**28,4**	**56,1**	**40,9**	**23**
Допомога адвоката	15,7	**26,8**	**43,5**	**29,7**	**22**
Допомога держустанов	9,4	9,1	24,4	11,2	5,8
В обхід закону	17,4	**30,8**	10,5	14,5	**23,9**
Домовлятися самостійно	**23,6**	**33,3**	41,7	13,8	**21,3**
Нічого не робити	9,1	2,9	1,9	5,4	1,4

Опитування дозволило також виявити, які зі способів розв'язання юридичних проблем уважаються найбільш ефективними в різних регіонах України. Так, вирішення юридичних проблем в обхід за-

кону вважає найбільш ефективним методом значна частина опитаних у Луганській (30,8%) і Київській (23,9%) областях. Другим за ефективністю способом розв'язання юридичних проблем для жителів цих областей є самостійні домовленості (Луганська — 33,3%; Київська — 21,3%). Таким чином, можна констатувати, що більш ніж для третини опитаних у Луганській і для п'ятої частини респондентів Київської області ефективне вирішення юридичної проблеми пролягає або в обхід закону, або в обхід установ чи осіб, що надають юридичні послуги. Справедливості заради варто підкреслити, що думки жителів Київської області розділилися практично порівну. Так, 45,0% опитаних у цьому регіоні вказали, що вважають ефективними шляхи вирішення проблеми за допомогою професійних органів, фахівців (суд, адвокат), а 45,2% — шляхи, що лежать в обхід чинної юридичної системи, в обхід закону (хабарі, погрози), або через самостійні домовленості.

Разом із тим, відзначимо, що для жителів Чернігівської й Хмельницької областей найбільш ефективним способом розв'язання юридичної проблеми є вирішення в суді. На це вказали більшість (56,1%) опитаних Чернігівської області й 40,0% респондентів у Хмельницькій. Використання такого способу передбачає потребу в адвокатській допомозі. Саме тому 43,5% опитаних Чернігівської області зазначили, що допомога адвоката — важливий спосіб на шляху розв'язання виниклої юридичної проблеми.

Таблиця 6.3

Оцінка поширеності різних способів розв'язання юридичних проблем жителями різних регіонів

Спосіб розв'язання юридичних проблем	Області				
	Херсонська	Луганська	Чернігівська	Хмельницька	Київська
Через суд	22,2	25,4	**54,7**	**43,9**	15,5
Допомога адвоката	12,1	24,3	30	23,5	16,2
Допомога держустанов	8,6	4,4	20,6	7,7	4,2
В обхід закону	**37,9**	**52,1**	24,4	**37,8**	**48,2**
Домовлятися самостійно	23	24,3	**40,1**	8,7	14,8
Нічого не робити	11,8	2,7	0,8	3,1	1,6

Цікаво, як оцінюють ефективність різних способів розв'язання юридичних проблем жителі різних населених пунктів. Так, жителі обласних центрів віддають перевагу вирішенню проблем у судах (40,7%) і можливостям домовитися з іншою стороною (33,7%). Доволі багато респондентів (29,8%) називають адвоката як агента розв'язання юридичних проблем. Жителі міст в областях також віддають перевагу суду (39,0%) і адвокатам (32,5%), але трохи рідше. Водночас для них більш значущим є кримінальний спосіб (через хабарі, погрози, зв'язки — 23,3%). Відзначимо також, що серед респондентів із сіл і селищ міського типу практично однакова кількість оцінює як ефективні методи суд (25,3%), адвоката (21,0%), уміння домовитися самостійно (23,3%). Крім того, серед жителів сіл і СМТ доволі багатьом людям (23,3%) у принципі важко оцінити ефективність будь-яких способів вирішення юридичних проблем.

Ці дані доволі суттєво відрізняються від думки респондентів про те, які саме методи розв'язання юридичних проблем є сьогодні найпоширенішими. Так, незалежно від розмірів населеного пункту, більшість опитаних назвала кримінальний спосіб вирішення юридичних проблем найпоширенішим.

Особливо багато людей, які так вважають, в обласних центрах — 53,8%. Також поширеними формами вирішення юридичних питань уважаються звернення до суду (32,6% в обласних центрах; 33,3% — у містах в області; 26,4% — у селах).

Слід також зазначити, що 17,8% респондентів із сіл і СМТ не змогли оцінити поширеність тих чи інших способів вирішення юридичних проблем, а 4,3% вважають поширеним способом відмову від будь-яких дій узагалі.

Аналіз того, які способи вирішення юридичних проблем є найпоширенішими в різних регіонах, демонструє трохи іншу картину. Так, більшість жителів Чернігівської (54,7%) і Хмельницької (43,9%) областей називають суд найпоширенішим способом вирішення юридичних проблем. Разом із тим, слід зазначити, що 37,8% опитаних Хмельницької області визнають, що поширеним способом є також різні незаконні дії. У Херсонській, Луганській, Київській областях більшість опитаних указали, що найпоширенішим є вирішення юридичних проблем шляхом нелегальних практик (через зв'язки, хабарі, погрози).

Слід зазначити також, що в Луганській області розв'язування юридичних проблем без використання ресурсів юридичної системи визнається і ***поширеним***, і ***ефективним*** більшістю опитаних.

Зважаючи на те, що менш ніж чверть опитаних у тому чи іншому статусі брала участь у роботі судів, цікавим є сприйняття жителями України роботи судів взагалі. Хоча 33,4% респондентів уважають, що сьогодні звернення до суду є найбільш ефективним методом вирішення проблем, більшість українців не схильні ідеалізувати працездатність і ефективність судової системи загалом. Це вказує лише на те, що вона сприймається як більш ефективна порівняно з іншими варіантами розв'язання. Водночас, ефективною тією чи іншою мірою діяльність судів визнають лише 25,8% респондентів. Швидше неефективною роботу судової системи бачать 28,5% опитаних, а ще 25,6% вважають її взагалі неефективною.

Причому, як показують результати дослідження, оцінка ефективності роботи судів менша у великих населених пунктах. Так, якщо серед жителів сіл і СМТ про неефективну роботу судів говорять трохи більше половини (51,7%), серед жителів міст в областях таких уже 53,7%, а в обласних центрах — 61%.

Таблиця 6.4

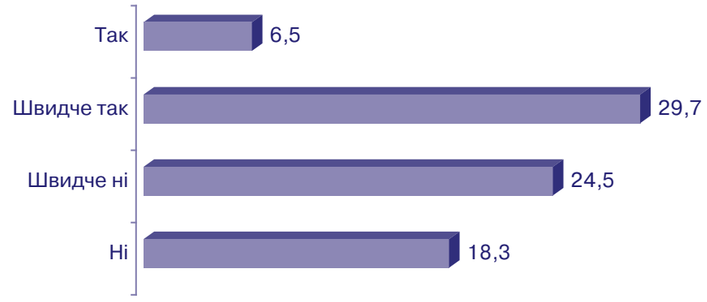
Оцінка ефективності судової системи жителями різних областей України

Області	Оцінка судової системи (% респондентів)	
	Ефективна	Неефективна
Херсонська	26,0	**56,1**
Луганська	17,8	**58,0**
Чернігівська	**61,4**	31,1
Хмельницька	26,0	**54,5**
Київська	13,5	**61,9**

Крім того, багато українців не схильні до оптимізму щодо справедливості рішень українських судів. Так, 18,3% опитаних указали, що вони точно не могли б сподіватися на справедливе рішення в тому випадку, якби їхня справа розглядалася в суді. Ще 24,5% уважають, що, швидше за все, рішення було б несправедливим. Таким чином, 42,8% опитаних скептично оцінюють справедливість українських судів. І хоча доволі значна частина опитаних (36,2%) тією чи іншою мірою вважає, що суди, розглядаючи їхні справи, винесли б справедливі рішення, ще для 20,1% важко відповісти на це питання.

Рис. 6.2

Розподіл відповідей респондентів на питання «Чи вважаєте Ви, що суд виніс би справедливе рішення після розгляду Вашої справи?»

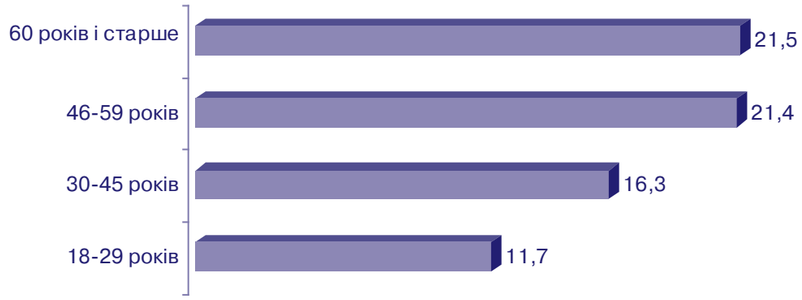


Так само, як і в оцінці ефективності судів, жителі обласних центрів більш скептично налаштовані щодо справедливості схвалюваних ними рішень, ніж жителі сіл і селищ міського типу. Так, 47,6% із них вважають, що вони не можуть сподіватися на справедливе рішення суду щодо своєї проблеми. Серед жителів міст в області таких 43,7%, у той час як серед жителів сіл — 40,1%.

Дослідження також показує, що скепсис щодо справедливості українських судів накопичується з віком. Так, якщо серед опитаних у віці 18–29 років тільки 11,7% вважають, що вони взагалі не можуть сподіватися на справедливе рішення, то серед людей, старших за 60 років, таких уже 21,5%.

Рис. 6.3

Розподіл відповідей респондентів різного віку на питання «Чи вважаєте Ви, що суд виніс би справедливе рішення після розгляду Вашої справи?»



Дані опитування свідчать, що загалом жителі України досить розчаровані в діяльності судової системи й часто не очікують від сучасних українських судів справедливих рішень. Понад половина опитаних Херсонської (56,1%), Луганської (58,0%), Хмельницької (54,5%), Київської (61,9%) областей визнає діяльність судової системи в Україні неефективною. Таке ставлення, природно, позначається й на очікуваннях респондентів — більшість опитаних у Херсонській, Луганській і Київській областях відзначили, що не можуть сподіватися на справедливе рішення суду. Кількість респондентів, що вважають так у Хмельницькій області, становить 42,7%.

Таблиця 6.5

Розподіл відповідей респондентів різних областей України на питання «Чи вважаєте Ви, що суд виніс би справедливе рішення після розгляду Вашої справи?»

Області	Оцінка ймовірності справедливого рішення суду (% респондентів)	
	Можуть сподіватися	Не можуть сподіватися
Херсонська	33,1	**56,6**
Луганська	26,8	**45,2**
Чернігівська	**61,1**	24,8
Хмельницька	43,9	42,7
Київська	29,2	**42,7**

Згідно з даними дослідження, тільки в Чернігівській області більшість респондентів (61,4%) оцінили судову систему як ефективну. Ці самі респонденти очікують від роботи суду справедливого щодо їхніх юридичних проблем.

Рис. 6.4

Оцінка респондентами того, яку роль відіграє суд у захисті прав громадян України

Немає однозначної думки і з приводу того, яку роль відіграють суди в захисті прав громадян України. Так, відповісти на це питання важко 13,7% респондентів. Відзначимо, що думки інших респондентів розподілилися практично порівну: 41,4% опитаних тією чи іншою мірою визнають важливість судів у справі захисту прав громадян України, а 44,8% вважають, що роль судів є незначною.

Таблиця 6.6

Роль судів у захисті прав громадян України (думка жителів різних областей)

Області	Суди в захисті прав громадян (% респондентів)	
	Відіграють важливу роль	Відіграють незначну роль
Херсонська	39,5	**47,7**
Луганська	31,6	**54,1**
Чернігівська	**64,9**	28,3

Області	Суди в захисті прав громадян (% респондентів)	
	Відіграють важливу роль	Відіграють незначну роль
Хмельницька	**51,9**	36,4
Київська	32,9	**47,5**

Відзначимо, що в ході дослідження була виявлена й кілька разів підтверджувалася тенденція про більш скептичне ставлення жителів обласних центрів і міст в області до роботи судів. Це також підтверджується розподілом відповідей на питання про роль судів у захисті прав пересічних громадян в Україні. Більше половини респондентів, що проживають в обласних центрах (58,0%), вважають роль судів незначною. Цієї ж точки зору дотримуються 45,2% респондентів із невеликих обласних міст. Відзначимо також, що традиційно в селах і СМТ спостерігається більша довіра до роботи державних інститутів взагалі і судів зокрема — 39,9% опитаних зазначили, що суди відіграють незначну роль у захисті прав громадян України.

І останнім фактором, який свідчить про ступінь скепсису, накопиченого в українців щодо судів, є те, що 83,3% респондентів уважають, що на рішення питання в суді впливає статок учасників процесу й багаті матимуть тут перевагу. На те, що буде дотримуватися верховенство права й суди однаково ставитимуться до всіх, указують лише 6,7%. На жаль, можна констатувати, що репутація суду в Україні багато в чому підірвана як численними корупційними скандалами, так і несправедливими рішеннями. Саме це змушує більшість українців думати, що ключовим фактором правосуддя стають кошти.

Рис. 6.5

Оцінка респондентами неупередженості українських судів

Як підсумок відзначимо, що найбільш ефективний, на думку респондентів, метод вирішування юридичних проблем — це домагатися розв'язання через суд. На це вказали 33,4% опитаних. Водночас слід зазначити, що думка про роботу судів в українців доволі суперечлива. Жителі України не довіряють судам, хоча вважають, що використання суду є ефективним — це загальний висновок, який дозволяє зробити опитування. Дослідження виявило істотний скепсис відносно цього інституту, що накопичився в суспільстві. Так, 42,8% опитаних не вірять, що суд виніс би справедливе рішення стосовно них, а 44,8% не вважають, що суди відіграють важливу роль у захисті прав громадян України. 83,3% респондентів уважають, що на рішення судів впливає статок і багаті завжди матимуть перевагу. Таким чином, зазначену «ефективність» звернення до суду можна пояснити не тим, що опитані вважають, що суд винесе справедливе рішення. Вони всього-на-всього вказують, що це рішення буде мати силу. До певної міри ці дані доповнюються тим, що найпоширенішим в Україні методом рішення юридичних проблем опитані назвали дії в обхід закону (хабарі, погрози, зв'язки). На поширеність цього методу вказали 42,6% опитаних.

Водночас ця думка не є переконанням, що склалося на ґрунті особистого досвіду, а має, швидше, характер стереотипу. Такий висновок можна зробити з того, що більшість опитаних ніколи не брали участі в судових засіданнях.

Окремо слід відзначити, що найменш поширеними й ефективними є, на думку респондентів, звернення до державних організацій. Так, вирішення юридичної проблеми за допомогою державних установ ефективним визнали 11% опитаних, а про його поширення говорять менше, ніж 7%.

Результати фокус-груп та інтерв'ю

7

1. Оцінка проблемної ситуації

Для більш глибокого й детального аналізу доступності правової допомоги в Україні були проведені фокус-групи з експертами-юристами й інтерв'ю із клієнтами, що одержували юридичну допомогу. Усього було проведено 5 фокус-груп (26 учасників) і 22 індивідуальних глибинних інтерв'ю в 4 х областях: Херсонській, Луганській, Київській й Хмельницькій.

У ході фокус-груп учасникам опитування було запропоновано, виходячи із власного досвіду, оцінити поширеність юридичних проблем, із якими стикається населення України. Із усього переліку проблем експерти виділили такі:

- труднощі, пов'язані з володінням нерухомістю (оформлення, продаж, купівля, оренда, перепланування тощо);
- пільги (одержання, нарахування виплат, переоформлення);
- порушення прав споживача (постачання неякісного товару, послуг, порушення термінів постачання);
- несправедливість в органах влади (брутальність, несправедливість, заплутаність процедур, корупція);
- робота (невиплати заробітної плати, незаконні дії начальства тощо);
- фінансові відносини (повернення й віддача боргів, страхування, депозитів, кредити, несправедливі збори).

Чи є проблеми, з якими люди звертаються по юридичну допомогу, репрезентативними для більшості населення України? Інакше кажучи, наскільки масово представлені в судах справи про порушення прав споживача як один із найпоширеніших видів проблем, з якими стикаються люди? Експерти неоднозначно оцінили цю ситуацію. Вони визнали, що за юридичною підтримкою люди звертаються усе ще доволі рідко. Це відбувається тоді, коли випадок є справді важливим для них, або тоді, коли інакше вони не могли вчинити. Далеко не в усіх ситуаціях, коли виникає проблема, що навіть вимагає юридичного розв'язання, люди починають уживати якихось заходів. Є загальні тенденції звернень, пов'язані з певними особливостями місцевості проживання або соціально-демографічними та професійними характеристиками клієнтів. Так, у сільській місцевості превалюють справи, пов'язані з нерухомістю й правом володіння власністю. Жителі сіл більше скаржаться на примусову приватизацію землі. Безкоштовну за законом приватизацію земельних ділянок у дійсності доводиться сплачувати.

> *Безкоштовна приватизація є на папері, але в дійсності я такого не бачив. Немає людей, які одержали безкоштовно земельну ділянку. Наприклад, у Луганській області прибудинкові земельні ділянки зобов'язують усіх в обов'язковому порядку приватизувати. Те ж саме по селах. Це порушення закону йде масово, грошей у людей на це немає. От вони й звертаються по допомогу до юристів.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Луганськ*

Для людей літнього й пенсійного віку актуальними є питання оформлення пільг і субсидій, а також спадщини. Жінки частіше звертаються із сімейними проблемами (розлучення, право на виховання дитини після розлучення, аліменти, опікунство-усиновлення). Люди працездатного віку частіше стикаються із трудовими конфліктами. Приблизно однакова кількість скарг по банках і депозитах. І в районних центрах, і в місті актуальною є проблема невиплати соціальних зобов'язань держави для дітей війни. Дуже часто скаржаться або на несправедливий суд, або на відсутність доступу до правосуддя. Незадоволені люди й роботою міліції і прокуратури, які не відповідають на запити-скарги. Часто відповіді з органів влади є непосутніми, що серйозно гальмує вирішення проблеми.

Підприємці, крім скарг на вимагання з боку багатьох перевіряльник органів, незадоволені затримками повернення ПДВ.

> *Актуальна проблема — неповернення ПДВ, у податкових службах інспектори не хочуть реєструвати декларації в підприємств, яким держава заборгувала. Це самодіяльність податківців, грошей просять, за «енну» суму реєструють швидко. З іншої боку, є негласний указ задавити малий і середній бізнес. У жовтні, кожний приватний підприємець, у якого є хоч найменший оборот, повинен заплатити у Пенсійний фонд по 900 грн,, причому абсолютно незаконно, тому що «заднім» числом.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Київ*

В окрему групу звернень було виділено скарги на несправедливе ставлення з боку державних органів влади. За словами експертів, на цю категорію справ припадає до 40–50% усіх випадків.

> *Створюється таке враження, що держава воює зі своїми громадянами. Як тільки чиновник бачить, що людина не зовсім розбирається в бюрократичних тонкощах, то відразу виникає ситуація відмови в проханні або затягування справи з його боку.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Херсон*

> *Чому в нас у країні виник адміністративний суд? Спеціальний суд у державі! Та тому, що органи виконавчої влади погано працюють.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Луганськ*

Експерти також відзначили той факт, що на державні органи влади скаржаться більше в містах. У селах люди менш грамотні в правому сенсі. Крім того, у селах можливості фізичного доступу до адвокатів менші. Існують такі райони, де один-два адвокати на весь районний центр. А якщо адвокат є ще й родичем представника влади, то домогтися правосуддя практично неможливо.

> *Уявіть, що адвокат — якийсь родич судді, прокуророві та ін. І людина, що потрапляє, скажімо, в опозицію до прокуратури й міліції тощо, вона фактично позбавлена правосуддя. Були такі*

> *випадки, коли адвокати або відмовляються вести справу, або роблять іще гірше — підіграють «і нашим і вашим». У сільській місцевості багато людей, які просто не можуть найняти адвокатів із фінансових причин, і тоді, оскільки немає альтернативних методів, вони взагалі позбавлені правової допомоги.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Київ*

Наявна ситуація протистояння державних органів інтересам окремих громадян і громадам чітко демонструє актуальність формування й розвитку інститутів громадянського суспільства у вигляді третього сектора — громадських організацій і об'єднань, які змогли б ефективно боротися за свої права. Активне протистояння держави й зароджуваних суспільних об'єднань добре видно на прикладі перипетій оформлення ОСББ (об'єднання співвласників багатоквартирних будинків). Місцевій владі не вигідно втрачати такі джерела надходження грошей і можливості одержання нелегальних доходів.

> *У напрямку оформлення ОСББ дуже багато ініціатив зараз, щоб відірватися від рабської залежності від ЖЕКу й невідповідних реальності тарифів. Люди організовуються, усі роблять за правилами за допомогою юристів, подають документи. А в суді стикаються зі зволіканням із боку органів місцевого самоврядування. Бо це не вигідно ЖЕКам, а власниками ЖЕКів опосередковано є саме провідні депутати й мери.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Херсон*

Тривалість розв'язування питань у судовому порядку багато в чому залежить як від конкретного випадку, так і від суб'єктів, що беруть участь у процесі — другої сторони, адвоката, прокурора, судді. Середня тривалість вирішення питання становить близько року. Найтриваліші справи стосуються питань власності й кримінальної відповідальності.

> *Тривалість термінів розгляду справи — це одна з основ корупції в судах. Тому, що якщо «занести» судді, то швидко вирішиться. А якщо «не занести», то довго буде розглядатися або хтось уже «заніс», щоб довше розглядалося.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Київ*

Законних підстав прискорити (змусити прискорити) суддю розглядати справу не існує. Трохи покращився стан справ після змін у карно-процесуальному законодавстві. Деякі експерти вказали на формальну можливість притягнути суддю до відповіді за необґрунтоване затягування розв'язання справи в суді. Але на практиці випадків притягнення судді до відповідальності за таку провину експерти пригадати не змогли.

> *Відбулася зміна закону «Про судоустрій та статус суддів». Увели одну з підстав відповідальності затягування розгляду справи, тобто порушення цих строків. Будь-якого суддю можна на лаву підсудних взяти, бо порушення строків розгляду справи є порушенням присяги. Хоча насправді нам написали дуже багато таких скарг. Ми намагалися оскаржувати дії суддів, але кожного разу приходили відповіді з Ради юстиції, що порушень встановлено не було.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Київ*

2. Дії

Стикаючись із тією чи іншою проблемою, люди зазвичай обирають кілька основних стратегій поведінки — уникають проблем, активно шукають допомогу, прагнуть розібратися самотужки, вступають у конфлікт, намагаються домовитися. Як показує опитування експертів щодо їхнього бачення основних поведінкових моделей, активну позицію у відстоюванні своїх прав займають ті люди, кому особливо нема чого втрачати. Такими є, наприклад, пенсіонери або ті, хто втратив із тих чи інших причин свою роботу, намагається її повернути або компенсувати її втрату. У випадку зіткнення з несправедливістю з боку державних органів люди або намагаються відстоювати свої права за допомогою юридичних інструментів, або розв'язують питання неформальним шляхом. У тих випадках, коли конфлікт із державними органами може спричинити погіршення ситуації, люди воліють домовлятися без залучення офіційних методів.

> *Підприємці бояться судитися, тому що державній машині дуже легко розчавити бізнес, цього люди бояться. Методів дуже, дуже багато: і погрози, і правоохоронці долучаються, і податківці, у них дуже багато повноважень.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Київ*

До офіційних юридичних процедур розв'язання питань люди вдаються в таких випадках: їм нема чого втрачати навіть у випадку програшу в суді, немає достатніх фінансових ресурсів, не змогли знайти посередників для неофіційного вирішення, вірять у правосуддя. Причому, цей перелік складено за ступенем зменшення кількості прихильників. Сьогодні вкрай мало тих, хто ще вірить у здатність правової системи незалежно й неупереджено здійснювати правосуддя. На тлі такого нігілізму експерти помітили важливу тенденцію, що стосується зміни в оцінці ролі судів у вирішенні спірних і проблемних питань. Дедалі більше людей, у тому числі й людей «старого гарту», сприймають суд як нормальний, природний механізм правової держави для вирішення спірних моментів.

> *Дедалі більше людей намагаються вирішити питання через суди. За радянських часів узагалі було якесь почуття сорому, якщо потрібно було піти до суду. Уважали, що суд — це якщо кримінальник або інший злочинець. А тепер навіть ці люди похилого віку, у яких ментально це закріплено, ідуть у суди. Ця тенденція, власне, і є становленням цивільно-правових відносин самого громадянського суспільства.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Луганськ*

На обрання того, яким видом допомоги скористатися — законним або незаконним — впливає низка важливих факторів. По-перше, сутність самого питання й, відповідно, те, які сили можуть бути залучені до процесу його вирішення. Якщо справа стосується фінансів або майна, які заявник побоюється втратити або сподівається одержати, то великою є ймовірність того, що він (за наявності такої можливості) намагатиметься підкріпити свої шанси додатковими «аргументами». По-друге, актуальність розв'язання питання для людини. Звичайне вирішення питання в суді затягується на кілька місяців, а можливо, й років. Якщо людина не готова стільки чекати, то вона скористається неофіційним, а значить, і здебільшого незаконним способом вирішення справи. Загалом експерти відзначили таку тенденцію: чим більше в людини грошей і можливостей «домовитися», тим більше шансів, що вона буде розв'язувати свої питання в обхід закону. Причому це може відбуватися як у рамках формального судового процесу (підкуп суддів і прокурорів, залякування свідків тощо), так і для того, щоб до офіційного розгляду справа не дійшла.

3. Доступність правосуддя й бар'єри

На шляху до правосуддя люди стикаються з низкою перешкод, або бар'єрів, які тією чи іншою мірою заважають їм одержати якісну послугу в розв'язанні проблеми. Як показують результати дослідження, існує кілька ключових бар'єрів на шляху до правосуддя. Це вартість послуг і процедур, витрачений час на вирішення питань, відсутність або брак необхідної інформації, стрес і негативні емоції в процесі ведення справи. Розгляньмо кожен із цих бар'єрів детальніше.

3.1 Вартість доступу до правосуддя

Чи готові люди сплачувати сьогодні за послуги адвокатів або юридичних консультантів, чи сплачують вони і скільки? Як показало опитування експертів, це фактично основний бар'єр, що змушує багатьох людей якщо не відмовитися від вирішення своєї проблеми в суді, то принаймні замислитися про доцільність починати цей процес. Середня вартість однієї усної юридичної консультації в Україні коливається в межах 50–100 грн, якщо ж виникає необхідність у складанні письмової заяви або позову, то ціна зростає й становить у середньому 200–300 грн. Багато це чи мало? На це питання важко відповісти однозначно. Якщо в рамках такої консультації клієнт може одержати допомогу або відповідь на своє питання, то сума не є критичною для більшості жителів країни. Винятком можуть бути хіба що пенсіонери або інші категорії малозабезпечених громадян, що потребують безкоштовної юридичної підтримки. Особливо складно владнати фінансовий бік питання жителям невеликих міст і сільської місцевості, де сума навіть у 50 грн є суттєвою.

Чи достатньо однієї консультації для розв'язання більшості питань, які виникають у людей, що звернулися по таку допомогу? Є низка випадків, коли це можливо. Наприклад, написати позовну заяву або одержати витяг із нормативного акту, отримати консультацію, як слід поводитися в конкретному випадку з тими чи іншими суб'єктами справи. Але більшість опитаних експертів зізналися, що в межах однієї консультації об'єктивно (а іноді й суб'єктивно) допомогти клієнтові складно. Тоді людині доводиться приходити ще й ще, щоразу сплачуючи свій візит до юриста. Крім того, деякі з них практикують «затягування» клієнта на послуги, виправдуючи це різними причинами — складністю справи, об'ємністю шуканої інформації, необхідністю додаткового консультування.

> *Ніколи людина не одержить повної інформації за одну консультацію. Треба буде прийти кілька разів. При цьому багато юристів-початківців не беруть грошей за консультацію. Але вони ставлять людину в залежність, проконсультувавши людину таким чином, щоб та ще раз звернулася до нього за консультацією.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Херсон*

Найбільш витратним є супровід у суді. Найдешевшою послугою експерти однозначно назвали складання позовної заяви й просту консультацію. Оплата роботи адвоката будується на двох основних принципах: відсоток від вартості справи (коливається в межах 10–20%) і погодинна оплата. Другий тип стає дедалі популярнішим, тому що незалежно від результату справи, адвокат однаково одержує винагороду. Іноді застосовується змішана система, коли клієнт оплачує консультації й присутність у суді, а у випадку виграшу адвокат одержує свій відсоток. Такий підхід до оплати послуги адвоката й змушує багатьох клієнтів відмовлятися від їхньої роботи, тому що найчастіше тривалі справи стають занадто дорогими.

> *Адвокати беруть за участь у суді стабільну плату (виграєш / не виграєш) і окремо за написання документів. Якщо навіть не було засідання, вони беруть гроші за те, що приходили. Наприклад, суд п'ять разів відкладав призначені засідання, а клієнт вимушений був платити п'ять разів за те, що адвокат приходив та витрачав час на очікування.*
>
> *Людей привчили, що куди б вони не зайшли, вони мають обов'язково заплатити. Для них такий шок, коли ти кажеш, що з них не береш грошей. Вони однаково намагаються щось принести, хоч пляшку молока. Принесуть, кинуть і втечуть: «Як це безкоштовно? Ви дзвонили мені. Ви гроші на телефон витрачали. Візьміть хоч це».*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Херсон*

Однак формальна оплата праці адвоката — це далеко не всі витрати у справі в суді. Нерідко адвокат пропонує «полегшити» процес розв'язання питання, тому що має знайомства із суддею або прокурором. Зазвичай тандем адвокат-суддя дозволяє прискорити процес за наявності додаткового фінансування. Ті, хто може собі дозволити такі екстра-витрати, здебільшого йдуть на це. Але для багатьох людей такі витрати неприпустимі, що й призводить до посилення впливу цього бар'єра.

3.2 Час як ресурс доступу до правосуддя

Скільки особистого часу людині необхідно витратити для розв'язання свого питання і чи зупиняє це людей? Як уже було відзначено раніше, у судах питання не вирішуються швидко. Для частини клієнтів це може стати серйозною перешкодою в доступі до правосуддя. Так уважає більшість опитаних експертів. Проте, якщо вже людина зважилася на вирішення свого питання офіційним шляхом через суд, то більшість клієнтів чекають остаточного рішення суду стільки, скільки буде потрібно. Певною мірою це залежить як від самої справи й обставин розгляду, так і від особистісних якостей клієнта. Якщо від рішення суду багато чого залежить, то людина буде триматися до кінця. Водночас, якщо людина морально не готова боротися за свою справу або тривалі процедури не в її характері, то затяжні розгляди в суді можуть значно вплинути на його рішення відмовитися від послуг Феміди або піти за «прискореною» процедурою. У кожному разі, той, хто зважиться сьогодні йти офіційним шляхом у вирішенні своєї проблеми в судовому порядку, має набратися терпіння.

> *Багато залежить від того, якою є справа. Є справи, коли можна й потерпіти, а коли мова йде про щось важливе, коли час вирішує все, тоді зрозуміло, що люди шукають можливості несудового рішення.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Херсон*

> *Є відсоток людей, які готові йти до Європейського суду, за темпераментом, за складом «душевної конституції» вони борці. А є конформісти, просто слабкі люди, вони швидко здаються й відмовляються від боротьби.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Луганськ*

3.3 Інформація як доступ до правосуддя й доступність інформації

Чи легко сьогодні самостійно знайти необхідну інформацію для розв'язання юридичної проблеми й чи зможе людина зрозуміти цю інформацію й скористатися нею? Відповідь може бути: і так, і ні. За останні роки обсяг інформації юридичного характеру зростає в геометричній прогресії. У магазинах і на книжкових ринках, у спеціалізованих виданнях і в Інтернеті сьогодні є безліч інформації практично з будь-яких питань правового характеру, що цікавлять людей. Тож будь-яка людина, знаючи, яку саме інформацію їй необхідно одержати, може зробити це доволі легко. Отут і виникає проблема. Далеко не всі ті, хто стикається з проблемами, що вимагають юридичного розв'язання, знають, що

саме й у якому джерелі потрібно шукати для вирішення свого питання. Без базової юридичної освіти або хоча б загальних уявлень про правову систему самостійно зробити це вкрай складно.

Такі самі труднощі чекають на людину, коли вона йде до суду для подання заяви, одержання консультації або вирішення свого питання. Людина не зможе знайти стенда із практичним керівництвом або покроковим алгоритмом дій у тих чи інших ситуаціях. А самі працівники суду (судді, секретарі, фахівці) довідок і консультацій не дають.

> *У суді одержати довідку або консультацію практично неможливо. Як кажуть самі працівники судів: «Ми не для цього тут сидимо». Бувають випадки, коли людині для захисту прав не обов'язково звертатися саме до суду. Є й інші форми правового захисту. У цьому плані начебто достатньо сайтів, де є інформація, куди піти, куди написати скаргу. Але ця інформація розкидана по різних сайтах, і що робити в певному конкретному випадку, знайти доволі складно.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Луганськ*

Так що практично єдиний спосіб зрозуміти, що і як робити, — це звернутися до фахівця-юриста або адвоката, бажано, з певним досвідом роботи. Природно, що така допомога вимагає додаткової оплати. Самі опитані експерти скептично розглядають спроби людей самостійно брати участь у судових розглядах. Найчастіше це тільки погіршує стан справ, тому що людина не до кінця розбирається в сутності питання, може неправильно сформулювати пояснення або претензію. Попри те, що суддя, розуміючи помилки однієї зі сторін, повинен на них указувати й виправляти, здебільшого він цього не робить.

> *Мені здається, що людина повинна знати, у якому саме випадку вона має право звернутися по допомогу. А далі працює фахівець. Не може одна людина все знати. Термінологія — це вже справа фахівців.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Київ*

> *Звичайна людина до суду може сама вже й не ходити, бо це даремно. То вона неправильно складе документ, не зареєструє щось. А коли суддя починає з нею розмовляти, то вона не розуміє, про що мова йде.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Херсон*

Таким чином, між людиною, яка шукає правосуддя, і самим правосуддям утворюється новий бар'єр — брак інформації або нездатність/неможливість скористатися наявною інформацією.

3.4 Стрес і повторна віктимізація

Перебування в суді є стресом для людей, особливо якщо це перший випадок такого спілкування. Негативні емоції можуть бути спричинені як подробицями самого процесу, так і діями його учасників. Почуття безпорадності, страх і переживання за свою безпеку або безпеку своїх близьких, необ'єктивні обвинувачення свідків або прокурора — все це й багато іншого створює негативне тло, яке супроводжує судові розгляди. Інституціональні (деперсоналізовані) принципи роботи судів не забезпечують індивідуального підходу до кожної людини із її проблемою.

> *Коли йдеш у суд, думаєш: суддя грамотний, він усе вирішить, а потім, коли стикаєшся з несправедливістю, брудом, що там діється, то мимоволі розумієш, що справедливістю отут і не пахне. Це саме по собі на психіку сильно діє.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Київ*

> *Дуже часто в нашій практиці судді поводяться некоректно, м'яко кажучи, а то й по-хамськи. Це дуже заважає людині взагалі звертатися до суду й чогось там очікувати. У цьому сенсі є деякі судді, яких можна назвати ненормальними. Вони самі вже травмовані довголітньою практикою, що існує, де вони борсаються в купі справ, де вони самі жертви цієї ситуації — вони кричать, виганяють із зали, викликають міліцію.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Луганськ*

Крім усього зазначеного, існує велика ймовірність того, що жертва несправедливості або злочину може піддатися додатковим переживанням, а в деяких випадках — і зазнавати психологічного тиску. Наприклад, якщо жінка стала жертвою сексуального насильства, то дії правоохоронних органів (органи внутрішніх справ, прокуратура) та суду можуть завдати (і, як зазначають експерти, завдають) жертві додаткових страждань як неуважним ставленням, так і звинуваченнями в тому, що вона сама винна в ситуації. Нерідкісними є випадки, коли зі свідків учасник судового процесу може бути переведений у статус обвинувачуваного, причому без особливих на те підстав. А коли, після розглядів, його із цього статусу переводять знову у свідки, то ніхто перед ним не вибачається. Що відчуває при цьому людина, безпідставно звинувачена у скоєнні правопорушення, нікого особливо не хвилює.

> *Найбільш обурливо поводиться прокуратура. Вони просто людей по колу пускають і все. Прокуратура відмовляє, до суду звертаються — він скасовує, прокуратура знову відмовляє на тих самих підставах.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Херсон*

На підтвердження своїх слів про труднощі й бар'єри в доступі до правосуддя, експерти вказали на невідповідність ситуації в Україні європейським нормам доступу до правосуддя.

> *За результатами моніторингу доступу до правосуддя, проведеному в 2008–2009 роках у Херсоні й трьох районах області за такими показниками, як: 1) можливість знайти будівлю суду, 2) можливість одержати інформацію в канцелярії суду, 3) можливість одержати інформацію про те, куди й до кого звертатися в самому суді, 4) умови людського перебування в приміщенні суду (меблі, туалет тощо), 5) однакове ставлення на самому засіданні судді до всіх сторін процесу, — ми багато в чому не дотягуємо до загальноєвропейських стандартів.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Херсон*

Самі клієнти, говорячи про вирішення своєї проблеми, відзначають, що це вимагає великої витримки, часових і моральних витрат. На тлі цих факторів навіть матеріальні витрати не здаються вже значною перешкодою.

> *Нервів багато, дуже багато. Повірте мені, у прокуратуру звернутися. Тому що там намагаються обвинуватити тебе, ти приходиш зі скаргою, ще тебе зроблять винним.*
>
> *Із висловлень клієнтів, Луганськ*

4. Агенти надання юридичної допомоги

Сьогодні на ринку надання юридичних послуг діють два основних гравці. Це адвокат і організація/особа, які надають юридичну консультацію. Основна відмінність між ними в тому, що коли йдеться про кримінальну справу, то ніхто, крім адвоката, не може бути офіційним учасником судового процесу, тобто представляти інтереси сторін у суді. Якщо ж мова йде про будь-яку іншу справу, то фізична або юридична особа, договір яка має відповідні повноваження, може представляти інтереси сторін, і в цьому контексті в ролі представника може виступати будь-який передбачений законодавством суб'єкт. Виходячи з іншої класифікації, можна говорити про існування трьох основних видів джерела юридичної допомоги — державні організації, приватні або комерційні структури, суспільні (неурядові) організації. Експертам було поставлено запитання про співвідношення, роль і ефективність роботи цих суб'єктів правової допомоги в Україні.

Основну частину ринку займають адвокати і юридичні консультації. Експерти відзначили, що в більшості випадків, якщо людина хоче одержати повноцінну допомогу в розв'язанні своєї проблеми, найкраще звернутися до адвоката. Він зможе забезпечити ведення справи від початку й до кінця. Якщо ж потрібна консультація або представництво в суді за цивільною або адміністративною справою, можна обійтися й послугами юридичного консультанта (у формі юридичної або фізичної особи).

Юридичні клініки, найчастіше створювані при навчальних закладах для практики студентів юридичних спеціальностей, — поки що вкрай рідкісне явище в нашій країні. Крім того, люди не схильні довіряти вирішення важливих питань недосвідченим молодим людям, нехай і тим, що працюють під контролем досвідченіших викладачів. Щоправда, потрібно відзначити, що й самі працівники юридичних клінік основними завданнями бачать надання інформації й роз'яснення юридичних норм, не більше того. Це й зумовлює таку малу частку їхньої участі в процесі юридичної допомоги населенню.

> *Кожне звернення залежить від проблематики. Якщо це досить складне питання, то це тільки адвокат. Я вважаю, що не треба ходити по юристах, збирати інформацію, затягувати свій час, витрачати кошти... Якщо складне питання, яке потребує 100% вирішення через суд, то краще йти до адвоката. Якщо це питання про аліменти, розлучення, просто консультація, соціальне питання, як правильно оформити субсидію, тут юридична клініка — ідеальний варіант, тобто це практика і для студента, і для людини. Юридичні клініки, юридичні консультації — це роз'яснення людям законодавства, як легше людині розібратися або написати звернення в державний орган, клопотання, заяву або просто вирішити питання з сусідами.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Біла Церква*

При цьому експерти доволі критично сприймають ефективність роботи адвокатів і юридичних консультацій. Часто можна зіткнутися з фактами непрофесіоналізму в їхній роботі, а іноді й відвертого небажання працювати в інтересах клієнта (як це було раніше описане у випадку родинних відносин між адвокатом і суддею або прокурором).

> *Сьогодні рідко серед адвокатів зустрінеш справжнього професіонала. Можна по пальцях перелічити тих, хто дорожить своїм ім'ям, репутацією. Крім того, адвокати завжди зав'язані із судами. Тому через якесь принципове питання адвокат не захоче втратити гарні стосунки із суддею. Він не буде зачіпати структуру, що зможе «натиснути» на нього. А це значить — грати проти клієнта.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Луганськ*

Що стосується громадських організацій, то тут основними гравцями є ті, хто одержує грантову фінансову й організаційну допомогу на надання юридичної допомоги населенню, а їхня кількість теж поки вкрай мала для такої великої держави. При цьому експерти відзначили доволі високу ефективність такого роду форм юридичної підтримки, особливо на тлі роботи державних, а іноді й приватних структур. Це особливо актуально для тих місць, де адвокати або юридичні консультанти є недоступними.

> *У громадських організаціях правозахисники за консультацію з людей грошей не беруть, працюють, так сказати, за велінням серця. Там не зацікавлені кому-небудь підігравати, говорять людині все, що є насправді.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Луганськ*

Особливу оцінку експерти дали державним органам, які в тій чи іншій формі надають юридичну допомогу. І ця оцінка далеко не ідеальна. Більшість відгуків про якість роботи державних структур має швидше негативний характер. Експерти нарікають на непрофесіоналізм працівників, тривалість процедур і термінів надання потрібної клієнтові інформації. У випадках, коли людина звернулася не за адресою й питання не є в компетенції цієї організації, відповідно до чинного законодавства, запит або звернення має бути передане потрібному адресатові. У дійсності, практично завжди організація просто робить відписку про те, що запит зроблено некоректно, а далі людина залишається наодинці зі своєю проблемою.

> *Часто в приймальнях громадян у міськвиконкомах сидять не юристи, а просто чиновники, які в питаннях не розбираються й відсилають до інших організацій. І при цьому одержують свою зарплатню. За що?*
>
> *На сайті Мін'юсту активно звітують про роботу приймалень, де люди можуть одержати юридичну допомогу. Звіти йдуть по кожному району, місту. Так от, за жодним із зазначених телефонів я не змогла додзвонитися.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Херсон*

У випадках, коли запитувана інформація може реально або потенційно завдати шкоди самій організації, ця інформація спотворюється або просто не надається.

> *Юрист державного органу — це людина, яка тримається за місце своєї роботи, тому давати інформацію, що може нашкодити її роботодавцю, вона не буде. Звісно, що це не на користь людині, яка звертається по допомогу.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Біла Церква*

Із власного досвіду експерти однозначно вказали на низький рівень довіри населення до державних структур через неефективність їхньої роботи, а в деяких випадках, і збиток, нанесений у разі звернення.

Це підтверджується й висловленнями самих клієнтів, які регулярно стикаються з різними проблемами під час взаємодії з державними установами. На першому місці стоять «вічні» черги. Особливо ця проблема є наболілою для людей літніх, яким важко стояти кілька годин поспіль.

> *Там також черги великі, що не можна дочекатися, не можна вирішити. Навіть ти не завжди можеш вистояти таку чергу.*
>
> *Із висловлень клієнтів, Херсон*

Подібні черги, а також незручний графік роботи є істотною проблемою й для людей, що працюють.

> *Це мені на місяць із роботи відпрошуватися потрібно, бо це довга справа. Це постійно потрібно відпрошуватися з роботи, оббігати дуже багато організацій, знову ж-таки, звертатися до юристів, щоб знати, куди йти.*
>
> *Із висловлень клієнтів, Херсон*

Крім цього відзначається розтягненість процедур. Поки люди витрачають час на одержання одних довідок, закінчується термін дії вже зроблених раніше. Загальною ілюстрацією проблем у державних установах є, наприклад, таке висловлення.

> *Мама ходила, їй сказали, що потрібно прийти в серпні. Вона пішла, їй кажуть: багато хто у відпустках, приходьте в середині вересня. Прийшла вона 15 вересня, сказали, що вашого рішення ще немає, приходьте в жовтні. У жовтні ходили, сказали, щоб приходила аж 16 грудня. А це стара людина, немічна, ходить кожен місяць туди, займає ці величезні черги, стоїть з 5 ранку, а все даремно. І це тепер їй призначили зустріч у суді на 16 грудня. Тепер ми не знаємо, яке дадуть нам рішення. Чи заплатять їй ці кошти, чи не заплатять.*
>
> *Із висловлень клієнтів, Луганськ*

У деяких респондентів склалася думка, що невідповідне поводження працівників державних установ — коли вони не хочуть виплачувати гроші, ігнорують заяви, приховують потрібну інформацію, затягують процедури — пов'язане з тим, що на них впливають вищі інстанції. Часто подібні ситуації призводять до того, що люди, бачачи таке ставлення, просто перестають боротися.

> *Я два роки бігав по судах, щоб мені виплатили заборгованість на роботі. Принеси один папірець, принеси другий папірець. А чому відразу не сказати: принеси такі-то документи? Через місяць — принеси цей папірець, через місяць ще один. Я сказав, що більше туди не піду.*
>
> *От у мене знайомі є, у яких проблеми, але вони не хочуть навіть зв'язуватися, вважають, що це даремно. Багато хто так дивиться на проблему.*
>
> *Закони пишуться на папері, але ж ніхто їх не виконує. Закони для простих людей, а там їх ніхто не виконує. Це моя думка.*
>
> *Із висловлень клієнтів, Луганськ*

5. Ефективність правової системи в Україні

Говорячи про ефективність правової системи загалом, експерти приділили увагу декільком ключовим аспектам, які її демонструють. Насамперед, саме поняття ефективності було визначено як потенційна й реальна можливість відстоювати норми закону незалежно від обставин. Це означає,

що незалежно від суб'єкта й ситуації суд буде на боці того, хто за законом має на це право. У цьому контексті українське правосуддя експерти таким у принципі не вважають. На доказ такої позиції були наведені наступні тези.

По-перше, у більшості випадків розв'язання питань у судовому порядку має напівлегальний або нелегальний характер. Очі Феміди в Україні не просто не зав'язані — вони широко розплющені й уважно дивляться на того, хто вдається до її послуг. Вони оцінюють те, наскільки вигідно прийняти те або інше рішення на користь когось із учасників процесу. Так що, обираючи між законним способом вирішення питань у суді й можливістю «згладити й спростити» процес, людині, за наявності фінансових ресурсів, простіше й вигідніше зупинитися на другому, піддобрюючи цю примхливу даму з вагами в руках. Це зайвий раз демонструє той факт, що корупція в Україні інституціоналізована, тобто стала повсюдним звичаєм і, більше того, у багатьох випадках спрощує розв'язання питань. Суспільна думка дедалі більше схиляється до того, що завдяки корупційним схемам зручніше жити й працювати, бо це мінімізує витрати на спілкування зі складною й незручною системою державних органів.

По-друге, що логічно випливає з першого положення, простій людині одержати справедливий доступ до правосуддя сьогодні вкрай важко. Зокрема й тому, що існує проблема дуалізму права. Один з експертів описав це в такий спосіб.

> *У нас є писане право (Конституція, кодекси, всі законодавства), а є звичаєве право (право традицій, право феодальних привілеїв), для своїх. Старе, звичайне феодальне право, коли правосуддя вибіркове. За радянських часів було телефонне право, так от сьогодні за змістом воно таким і залишилося, просто форми змінилися.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Луганськ*

Особливо складною ситуація стає тоді, коли людині протистоїть особиста зацікавленість представників правоохоронних органів у використанні закону у своїх інтересах.

> *Причини несправедливості рішень у судах, особливо в невеликих населених пунктах, в основному одні. Є певна зв'язка: прокурор — начальник міліції — суддя — податківець. Це господарі життя, у яких свій бізнес і контроль території. Тому будь-які спроби людини домогтися чогось, що зачіпає їхні інтереси прямо або побічно, приречені на провал. Ця сама зв'язка і є головним гальмом справедливого розв'язування справ.*
>
> *Із висловлень експертів-юристів, Луганськ*

Песимістичні настрої експертів щодо майбутнього розвитку системи правосуддя відбилися й на їхньому баченні того, що потрібно зробити, щоб будь-яка людина в Україні могла мати рівний доступ до кваліфікованої юридичної допомоги. Наявна ситуація, безумовно, вимагає реагування як із боку держави, так і з боку громадянського суспільства. Із цим погодилися всі учасники опитування. Способи можуть бути різними. Основними напрямками реформ були названі такі:

- активізація населення у відстоюванні своїх прав і свобод шляхом підвищення правосвідомості й зниження правової безграмотності;
- чітка регламентація відповідальності представників державних органів (і суддів зокрема) за прийняття незаконних рішень або неефективне виконання своїх обов'язків;
- разом зі збільшенням відповідальності суддів за незаконне рішення, забезпечення реальної незалежності судів;
- створення незалежних інститутів юридичної підтримки (на прикладі Офісів безякоштовної правової допомоги).

Попри загальні негативні тенденції функціонування системи правосуддя в Україні, деякі експерти все-таки висловили обережний оптимізм в оцінках її майбутнього. Базується цей оптимізм в основному на впевненості в тому, що Україна вже не зверне зі шляху євроінтеграції, що є запорукою створення й збереження загальноприйнятих стандартів у здійсненні правосуддя. Крім того, у країні зростає протестний потенціал як показник підвищення громадянської самосвідомості, що теж може надалі привести до позитивних змін у роботі державних органів загалом і правоохоронних органів зокрема.

Висновки

1 Серед виявлених у ході дослідження проблем, із якими стикаються люди у своїх повсякденних практиках і які потребують юридичного втручання, найбільше зустрічаються такі, як: порушення прав споживачів, конфліктні ситуації на роботі й порушення в роботі органів влади. Серед проблем, що зустрічаються найрідше, було названо дискримінацію, розв'язання питань із наслідками тілесних ушкоджень і питання міграції.

2 Респондентів пенсійного віку хвилюють, у першу чергу, питання оформлення й одержання пільг, а людей працездатного віку турбують труднощі, пов'язані з їхньою трудовою діяльністю. Проблеми порушення прав споживача особливо актуальні в Херсонській, Луганській і Київській областях, а конфлікти на роботі й під час оформлення пільг найбільш поширені в Чернігівській і Хмельницькій областях.

3 Вирішення проблем, із якими стикаються жителі країни і які потребують юридичного втручання, має свою ціну. Так, оцінюючи вартість своєї юридичної проблеми, респонденти відзначили втрачений прибуток у вигляді збитків, пов'язаних із втратою робочого часу або роботою взагалі, а також зіпсованою репутацією (37%). Друге місце за значущістю посідають втрати, пов'язані зі здоров'ям (24%). Це витрати на лікування, медичні огляди, аналізи тощо. П'ятій частині респондентів (20%) довелося оплачувати проїзд, пов'язаний з рішенням виниклих проблем. На професійні послуги фахівців витратилися 15% респондентів, ще 14% опитаних довелося сплачувати мита в судах, одержання довідок і квитанцій різного роду.

4 Далеко не всім респондентам удалося вирішити свою проблему до моменту опитування. Незважаючи на вкладені сили й засоби, для 41% опитаних проблемна ситуація так і залишилася нерозв'язаною, а для 7,5% респондентів ситуація навіть погіршилася. Ті ж, хто зміг залагодити виниклу проблему, зробили це в основному своїми власними силами (53%). На допомогу найближчого оточення змогли розраховувати 13% опитаних. А от участь державних, суспільних і приватних інститутів у цьому процесі зведено до мінімуму. Це доводить, що в більшості проблемних ситуацій громадяни України опиняються сам на сам із необхідністю їх розв'язання.

5 Активна позиція респондентів у вирішенні своїх проблем виявляється у виборі неофіційних способів — так, опитані пробували самостійно домовитися з іншою стороною конфлікту (57%) або радилися з референтними групами свого оточення — друзями, родичами, знайомими (35%). Менш популярним є звернення до відповідних державних органів зі скаргами й заявами (38%) і юридична консультація (21%). Причому, чим меншим є населений пункт, де проживають респонденти, тим більше тих, хто намагався за допомогою офіційних структур

вирішити свою проблемну ситуацію. Брати активну участь у судових засіданнях і розглядах наважилися тільки 9% респондентів.

6 Серед мотивів активної позиції респондентів виявилися такі, як: захист своїх прав (43%), відновлення справедливості (42%), почуття самозбереження (23%), матеріальна компенсація (19,5%), захист власності (19%) і родини (14%), бажання покарати винного (5,6%).

7 На сьогодні не особливо складно одержати юридичну консультацію. На це вказує той факт, що тільки 6% респондентів не змогли цього зробити. Серед основних причин були зазначені висока вартість послуги (52%), відсутність фахівця (24%), відсутність можливості чи бажання фахівця або організації надати допомогу (13%). Водночас, у випадку зіткнення з труднощами люди звертаються за інформацією про можливість одержати юридичну підтримку насамперед до близького кола — друзів, родичів, колег (74%). На попередній досвід покладаються 17% респондентів. І тільки після цього люди звертають увагу на більш широкі канали інформації — рекламу (8%), Інтернет (7%), ЗМІ (5%).

8 Середня вартість юридичної консультації сьогодні коливається в розмірах 50–100 грн. Незважаючи на те, що дорожнеча юридичних послуг є головним бар'єром у доступі людей до правосуддя, ця сума більшістю респондентів оцінюється як прийнятна.

9 Форми юридичної допомоги, яку одержували респонденти з різних джерел, можна об'єднати в три основних групи: допомога в орієнтуванні клієнта щодо об'єктів і суб'єктів проблемної ситуації (куди й до кого піти, що говорити або робити); оформлення необхідних документів; посередницькі послуги й представництво інтересів клієнта в офіційних або неофіційних колах. Однак у ході дослідження було виявлено, що не існує прямого зв'язку між одержанням юридичної допомоги й вирішенням проблеми. Серед респондентів, що одержували юридичні послуги, практично однакова кількість тих, хто вирішив і не вирішив свої проблеми. А от серед респондентів, що не одержували й навіть що не бажали з тих чи інших причин одержати юридичну допомогу взагалі, 63% тих, хто все-таки зміг розв'язати свої проблеми в інший спосіб.

10 У ході дослідження було виявлено, що, попри важливість юридичної проблеми для респондента, значна частина опитаних (41,4%) відмовилися вживати які-небудь заходи для її розв'язання. Серед ключових причин бездіяльності можна виділити: особисте сприйняття, що ґрунтується на негативній інформації й досвіді; невіру у власні сили й прагнення зберегти ресурси (як матеріальні, так і психологічний) у поєднанні з переконанням, що проблеми простіше розв'язати самостійно, домовившись із іншою стороною, ніж за допомогою державних органів.

11 У ході дослідження були виявлені бар'єри, які спричиняють недоступність правової допомоги й інформації. Часто наявність цих бар'єрів зумовлена такими факторами, як місце проживання (тип населеного пункту), вік, матеріальне становище. Серед найпоширеніших бар'єрів на етапі ухвалення рішення про необхідність розв'язання проблеми можна виділити бюрократичний бар'єр і бар'єр розчарування в системі, а також емоційний. В окремих сферах значну роль відіграють також матеріальний, часовий та інформаційний бар'єри. На етапі звернення потерпілого в ті або інші установи правової допомоги бар'єрів стає ще більше. Тут яскраво виявляються бар'єри бюрократизму й корупції, матеріальний, інформаційний, бар'єр ефективності правової допомоги, бар'єр підконтрольності, бар'єр вторинної віктимізації, спеціальних юридичних знань. І, нарешті, на останній стадії (вирішення справи в суді) на перший план виходять бюрократичний і корупційний бар'єри (тільки близько 7% населення повністю можуть бути впевнені в справедливому вирішенні справи в суді); матеріальні витрати (оплата послуг адвоката); емоційний бар'єр (витрата нервів у процесі судових позовів); бар'єр мови судочинства й ін. Однак основним бар'єром на шляху до розв'язання проблем є відсутність віри в те, що можна щось змінити. Це спричиняє безсилля людей перед юридичними проблемами й зумовлене низькою ефективністю правової системи, її бюрократизмом, корумпованістю, упередженістю до простих людей, затягуванням процедур тощо.

12 Результати опитування показують, що найбільш ефективний, на думку респондентів, метод розв'язання юридичних проблем — це домагатися вирішення через суд. На це вказали 33,4% опитаних. Водночас слід зазначити, що думка про роботу судів в українців є доволі суперечливою. Жителі України не довіряють судам, хоча вважають, що використання суду є ефективним. Дослідження виявило істотний скепсис щодо цього інституту, який накопичився в суспільстві. Так, 42,8% опитаних не вірять, що суд виніс би справедливе рішення щодо них, а 44,8% не вважають, що суди відіграють важливу роль у захисті прав громадян України. 83,3% респондентів уважають, що на рішення судів впливає статок і багаті завжди матимуть перевагу. Певною мірою ці дані доповнюються тим, що найпоширенішим в Україні методом розв'язання юридичних проблем опитані назвали дії в обхід закону (хабарі, погрози, зв'язки). На поширеність цього методу вказали 42,6% опитаних. Окремо слід відзначити, що найменш поширеними й ефективними є, на думку респондентів, звернення до державних організацій. Так, вирішення юридичної проблеми за допомогою державних установ ефективним визнали 11% опитаних, а про його поширення говорять менш ніж 7%.