

## Юристи системи БПД: щодня бути потрібним та корисним людям

*Кожного зустріти, вислухати, допомогти сформулювати проблему. Проконсультувати та роз'яснити можливі механізми дій. Допомогти вразливим категоріям клієнтів відновити порушені права у суді. Усе це тримають на своїх плечах «атланти» системи — юристи центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги.*

Головна настанова для юристів системи БПД — орієнтація на клієнтів. Бути справді зацікавленим у тому, щоб допомогти, а ще надати допомогу у такий спосіб, який найбільш зручний для конкретної людини.

*Важливо, щоб наші клієнти максимально повно і щиро розповіли усі деталі своєї ситуації. Це стосується не лише їх упевненості у конфіденційності звернення та захисту персональних даних, які ми гарантуємо. У першу чергу — це емпатія, вміння вислухати, підтримати людину, яка опинилася у складній життєвій ситуації. Тому юристи системи безоплатної правової допомоги розвивають навички спілкування з клієнтами, зокрема проходять тренінги з розвитку навичок роботи з вразливими групами клієнтів (soft skills), який був розроблений за підтримки Проєкту «Доступна та якісна правова допомога в Україні», — зазначає в. о. директора Координаційного центру з надання правової допомоги Олександр Баранов.*

### **«У вас ніколи не буде другого шансу справити перше враження...»**

---

Кожний клієнт індивідуальний і має свої очікування. Він може переживати емоційне хвилювання, тривогу і не розповідати про все відверто або ж несвідомо упускати певні моменти.

*«На прохання клієнта прийом та консультацію можемо провести у кімнаті адвокатів, якщо потрібна приватність і він не готовий відверто говорити при інших клієнтах, що стоять у черзі», — ділиться особливостями прийому директор Новоград-Волинського місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги Петро Пелешок.*

Першим зустрічає клієнта працівник відділу правопросвітництва та надання безоплатної правової допомоги.

*«Наш відділ є тією відправною точкою, з якої починається шлях клієнта у боротьбі за захист своїх порушених прав або ж у вирішенні наболілого питання», — розповідає начальниця відділу правопросвітництва та надання БПД Шосткинського місцевого центру БВПД Світлана Мязіна.*

Емоційне навантаження у таких справах завжди велике, особливо на першому конфіденційному побаченні, коли клієнти розповідають свої історії життя.

*«Добррозичливе ставлення до клієнта дає змогу налаштуватися на відповідну хвилю спілкування для максимально успішної співпраці», — переконані в Золотоніському місцевому центрі БВПД.*

## **«Скільки я вам винен?.. Невже це справді безплатно?..»**

---

Система БПД консультує усіх громадян без обмежень, при цьому з сімейного бюджету на професійну юридичну підтримку не витрачається жодної гривні.

*«Задоволені наші клієнти — задоволені ми. Містечко в нас невелике, і коли після насиченого робочого дня, йдучи додому, чуєш з іншого боку вулиці слова подяки за допомогу — розумієш, що працюєш не дарма», — вважає заступник директора Голованівського місцевого центру БВПД Сергій Шеремет.*

Тож важливо переконати кожного клієнта у тому, що надана безплатна правова допомога нічим не відрізняється від платних юридичних послуг.

*«Правова допомога, яку надають юристи системи БПД, повинна відповідати чітким критеріям. Такі стандарти та вимоги розроблені для усіх правових послуг, які надаються системою безплатної правової допомоги — як у кримінальному процесі, так і в цивільних та адміністративних справах, а також під час надання клієнтам роз'яснень та консультацій з правових питань», — зазначає перша заступниця директора Координаційного центру з надання правової допомоги Оксана Василяка.*

Наприклад, у Чернівецькому місцевому центрі проаналізували завершені юристами справи. Понад 85% з них вирішені у суді на користь клієнта. 9 із 10 тих, кому юристи центру надали вторинну правову допомогу, залишилися задоволені результатом.

У Павлоградському місцевому центрі порахували, що 95% людей звертаються до них за рекомендацією інших клієнтів. Фахівці центру переконані — це свідчить про чудові результати їхньої роботи і надихає їх працювати ще краще.

*«На запитання клієнта: «Скільки я вам винен?», я вказую на нашу вивіску і цитую «безплатна...». Людина дивується. А згодом повертається і просить надати роз'яснення уже не у своїй справі, а для родини чи друзів», — розповідає начальниця Липоводолинського бюро правової допомоги Наталія Пилипенко.*

Так, один із клієнтів Гайсинського місцевого центру майже щодня підвозить на консультацію когось із мешканців свого села.

Водночас при спілкуванні з клієнтами юристи системи БПД дотримуються принципу чесності — об'єктивно оцінити ситуацію та не обіцяти неможливого.

*«Мабуть, однією з головних особливостей є те, що не варто давати клієнтам порожніх обіцянок та надій. Краще за все надати об'єктивну оцінку ситуації», — коментує начальниця Хмільницького бюро правової допомоги Ганна Мариніч.*

Це досить непросто, адже у кожного клієнта своя правда. Іноді клієнт хоче неможливого — вирішити справу, яка пройшла всі інстанції.

## **Проконсультувати та роз'яснити**

---

Процедура надання консультації досить проста. Працівник місцевого центру реєструє звернення, вислуховує питання, ознайомлюється із документами.

*«Ми вислуховуємо історію клієнта, обов'язково ставимо уточнюючі запитання. Це є необхідно, тому що «дрібничка» з погляду клієнта може мати вирішальне значення для вирішення справи», — ділиться «секретами» директорка Роздільнянського місцевого центру БВПД Тетяна Кулішова.*

Після цього юрист роз'яснює клієнту шляхи вирішення його проблеми. За потреби така консультація може бути письмовою. Інколи для повного вивчення питання та надання вичерпної відповіді клієнтам доводиться залучати всіх спеціалістів центру чи працювати у неробочий час.

*«Клієнти можуть забувати поняття робочого часу. Дзвінки лунають і о 5 ранку, і о 22 годині вихідного дня, але ти піднімаєш слухавку і спілкуєшся з людиною, бо розумієш, що для неї це важливо», — розповідає фахівчиня Кременецького місцевого центру БВПД Ірина Бурченко.*

Основна складність у консультуванні — часто відсутні документи, які важливі та впливають на правильну оцінку ситуації. У такому випадку клієнта просять принести ці документи. За потреби юристи допомагають скласти різного роду заяви та скарги, з яких варто починати, коли клієнт хоче відновити свої порушені права.

### **Захистити та відновити порушені права у суді**

Юристи системи БПД уповноважуються на здійснення представництва інтересів клієнтів у суді у спорах, що виникають з трудових відносин, спорах щодо захисту соціальних прав, виборів та референдумів, у малозначних спорах, а також щодо представництва малолітніх чи неповнолітніх осіб та осіб, які визнані судом недієздатними чи дієздатність яких обмежена, або для складання документів процесуального характеру.

Під час зустрічей юрист з'ясовує у клієнта обставини справи, досліджує наявні докази, узгоджує правову позицію та в разі необхідності складає запити про надання інформації для складення в майбутньому процесуальних документів. Якщо потрібно представляти інтереси клієнта в суді, юрист інформує його про стан розгляду справи та узгоджує з ним процесуальні дії.

*«Щодо розподілу доручень між юристами, то основним критерієм є спеціалізація, досвід в тій чи іншій категорії справ, а також безперервність супроводу клієнта. Тобто якщо фахівець надавав первинну правову допомогу, то він, як правило, продовжує супровід клієнта і під час надання вторинної правової допомоги», — розповідає директорка Володимир-Волинського місцевого центру БВПД Лариса Базіла.*

На перевірку документів, які підтверджують право людини на безоплатну вторинну правову допомогу, законодавство відводить 10 днів. Однак система БПД намагається завжди йти назустріч клієнтам та прискорювати розгляд документів. Наприклад, у випадках апеляційних проваджень та тоді, коли необхідно швидко скласти процесуальний документ.

*«Часто трапляються ситуації, коли клієнт звертається в день суду за декілька годин до судового засідання або за день чи два до засідання. У таких ситуаціях намагаємося в той же день перевірити надані клієнтом довідки та якнайшвидше знайти для нього адвоката», — говорить директор Новоград-Волинського місцевого центру БВПД Петро Пелешок.*

Максимально скоротити процедуру призначення юриста до одного дня для внутрішньо переміщених осіб намагаються і на Донеччині.

*«Допомагаємо комплексно. Наприклад, клієнт звернувся з одним питанням, а під час розмови з'ясується, що питання потребує вирішення у суді. Ми одразу приймаємо документи, допомагаємо написати заяву та знайомимо з юристом, який буде його супроводжувати», — роз'яснює особливості прийому у Краматорському місцевому центрі БВПД юристка Оксана Індусова.*

## **«Особлива» справа**

---

Часто клієнти звертаються з типовими юридичними питанням, але інколи є такі, що запам'ятовуються надовго.

*«За останні три роки найбільше запам'яталася довготривала справа про банкрутство приватного підприємства. Вона тягнулася з весни 2015 року, і на момент звернення пройшла апеляційну інстанцію. Зі слів клієнта, адвокати в приватному порядку не бачили змісту в поданні касаційної скарги, а якщо і бралися за написання «касації», то називали захмарні суми гонорарів. Складена нами касаційна скарга була задоволена судом, тож засновник підприємства, яке було штучно піддане судовій процедурі банкрутства, отримав надію та реальний шанс повернути своє майно та кошти», — поділився власним досвідом юрист Чернівецького місцевого центру БВПД Олексій Іванов.*

Водночас деяким юристам найбільше запам'яталися справи, які стали для них особистим викликом.

*«Для мене цікаві і пам'ятні справи, під час роботи над якими довелося читати і аналізувати багато нових нормативних актів. Тоді я дізнаюся багато нового для себе. А в судових процесах тривали справжні баталії, в гарному сенсі цього слова, коли дійсно була боротьба аргументів сторін», — ділиться власним досвідом юрист Полтавського бюро правової допомоги Артем Пархоменко.*

Якось фахівцям на Донеччині довелося відновлювати генеалогічне дерево. Увесь центр досліджував ступені родинного зв'язку, зміну прізвищ родичами та родичами родичів. Для доведення факту родинних відносин між клієнткою та померлим двоюрідним братом довелося прослідкувати та описати величезний ланцюг між всіма її родичами.

Для юриста Ужгородського місцевого центру БВПД Петра Крона особливими є справи щодо захисту прав учасників бойових дій. Таких успішних кейсів у нього уже 30. Це питання компенсації додаткової відпустки, виплати компенсацій речового майна та інших соціальних гарантій наших захисників.

Найбільше ж уваги потребують випадки, коли треба відстоювати права дитини. Наприклад, коли йдеться про позбавлення батьківських прав, стягнення аліментів, визнання батьківства. Така робота вимагає неабиякої емпатії.

*«Найбільше запам'яталася неповнолітня клієнтка центру, для якої ми готові були «дістати зірку з неба». Це був непростий випадок: дівчина хотіла позбавити свою матір батьківських прав, аби так допомогти своїм молодшим братам матеріально. Батьки участі у вихованні дітей не брали і місце проживання їх невідоме, через що лише виникли «паперові» перепони. Ця історія змусила нас усіх задуматись про цінність сім'ї», — згадує юристка Сокирянського бюро правової допомоги Олександра Івасюк.*

А інколи перемога у суді стає прикладом для мешканців як свого, так і сусідніх міст. Такою стала одна з перших справ щодо обов'язку газовиків забезпечити населення індивідуальними, а не загальнобудинковими лічильниками. Юрист Криворізького місцевого центру БВПД Володимир Шилов дійшов до Верховного Суду України, який і підтвердив правомірність його позиції.

## **Не завжди не отримати бажане — погано**

---

Трапляються ситуації, коли клієнти отримують задоволення від того, що їхнє звернення завершується зовсім інакше, ніж вони розраховували.

*«Отримала якось черговий наказ про надання правової допомоги щодо розірвання шлюбу. Клієнтка заявила, що не погодиться на примирення, і взагалі хотіла якнайшвидше покінчити із «цією тяганиною», — ділиться спогадами юристка Старокостянтинівського місцевого центру БВПД Олександра Боровик. — На перше судове засідання ми з'явилися завчасно, відповідач не прийшов, тож справу перенесли. Наступне засідання призначили через кілька тижнів, і знову відповідача нема. У нас із клієнткою склалися довірливі стосунки, тож вона поцікавилася моєю думкою, чому чоловік не приходить у суд. «Можливо, він не бажає з вами розлучатися», — відповіла я. Ми обоє зійшлися на думці, що перенесення засідання — це на краще. І це краще не забарилося — пара примирилася, і про розлучення більше не йшлося».*

Схожа історія трапилася й на Сумщині. Юристка Юлія Іваненко згадує, як в останній робочий день року в кабінет буквально увірвалася схвильована клієнтка.

*«Запакую позов про розлучення у святковий конверт і покладу під ялинку!», — згадує слова клієнтки юристка Сумського місцевого центру Юлія Іваненко. — «Я вже не пам'ятаю, чим саме не вгодив їй чоловік, але жінка була налаштована рішуче. І ми таки склали позовну заяву, і вона віднесла її до суду в той же день! А продовження цієї історії було 15 лютого, коли вона знову прийшла і вже прохала допомогти скласти заяву про залишення позову без розгляду. А причина тому — День святого Валентина, у який вони з чоловіком помирилися. До того ж виявилось, що вона на 4 місяці вагітності. Часто згадую цю історію. І головне, що вона з хепі-ендом...».*

Ще одна історія, що зачепила кожного працівника, трапилася у Новоград-Волинському місцевому центрі БВПД. За аліментами для можливості навчатися в університеті звернувся учень старших класів, який уже тривалий час не проживав і не спілкувався ні з матір'ю, ні з батьком. Його з маленькою сестричкою забрав один із співмешканців матері, оскільки та зловживала спиртним і не займалася дітьми. Працівники через запити до різних інстанцій та особисті зв'язки змогли віднайти контакти батьків. Виявилось, що батько готовий був допомагати сину, та після розриву стосунків із дружиною не мав інформації, куди вона переїхала з дітьми. Хлопець відмовився від позову про стягнення аліментів з батька. До речі, чоловік, у якої проживали хлопець із сестрою, також звернувся до цього місцевого центру для встановлення батьківства над дівчинкою, хоча вона й не була його рідною дитиною.

### ***Плюси і мінуси роботи юриста у системі БПД***

---

Людина, яка прийшла просто «відробляти» години, довго не протримається у системі. Адже щодня їй доводиться вислуховувати емоційні історії клієнтів, які постраждали від домашнього насильства, ображені на рідних через майно, спадкування чи розлучення, змушені були полишити усе і починати життя заново внаслідок збройного конфлікту на сході країни, зневірені у можливостях подолати бюрократію та відновити справедливість тощо.

*«Повністю абстрагуватися, увімкнути функцію «робота», спілкуючись щоденно з вказаними категоріями людей та вислуховуючи їхні правові, а іноді і не зовсім правові, проблеми ти не можеш. Так чи інакше, ти пропускаєш певною мірою через себе всі ці емоції, події й історії», — розповідає юристка Бердянського місцевого центру БВПД Юлія Кононенко.*

Через важкий психологічний стан деяким клієнтам навіть доводиться викликати швидку медичну допомогу. Такий випадок трапився у Шосткинському місцевому центрі БВПД з ошуканим шахраями батьком загиблого в АТО. Ділитися спогадами стало для клієнта

складним випробуванням, адже з картки була викрадена перша виплата компенсації від держави у зв'язку із загибеллю сина під час виконання бойових завдань.

У Сарненському місцевому центрі скористатися медичною допомогою довелося за більш приємної нагоди. Тут у клієнтки у кабінеті директора почалися перейми.

З деякими клієнтами склалися за цей час дружні взаємини.

*«До кожного клієнта є свій індивідуальний підхід. Є навіть «рідні» клієнти, які вже протягом 5 років існування місцевого центру постійно звертаються до юристів, іноді навіть не з правових питань, а щоб поспілкуватись та висловити свою вдячність», — ділиться своїми думками юристка Криворізького місцевого центру БВПД Ольга Северін.*

Робота у системі БВПД для юриста — це постійний новий досвід, нові знайомства, нові питання юридичного характеру.

*«Для кожного юриста робота в системі БВПД — це гарантія розвитку та вдосконалення. По-перше, юрист вдосконалює уміння спілкуватися з людьми, оскільки люди, які потребують вирішення правових питань, не завжди можуть чітко сформулювати свою проблему. По-друге, розширюється коло знайомих у професійному середовищі. І найголовніше — це досвід. Саме від уміння застосувати свої знання та досвід у певній ситуації залежить престиж юриста та системи безоплатної правової допомоги в цілому», — переконана юристка Кропивницького місцевого центру БВПД Наталія Цуцман.*

Наразі мотивовані працівники мають можливості для кар'єрного зростання у системі. Реально побудувати кар'єру від найнижчої до керівної посади.

Яскравим прикладом цього є Юлія Гула, яка починала з посади головного спеціаліста Кіровоградського місцевого центру. Юлія зарекомендувала себе активною та цілеспрямованою працівницею, зацікавленою в постійному розвитку та вдосконаленні, тож уже в квітні 2019 року посіла посаду заступника директора цього центру. Аналогічний шлях пройшла Іванна Тичковська на Івано-Франківщині. Від заступника начальника відділу бюро до директора місцевого центру пройшли шлях Олександр Коваль у Житомирі, Наталя Сікора у Маріуполі. Кар'єрними сходінками від посади головного спеціаліста до першого заступника директора Координаційного центру з надання правової допомоги пройшла Оксана Василяка.

*«Я переконана, якщо людина займається справою, якою вона «горить», яка приносить їй задоволення, то рано чи пізно її наполегливість і працьовитість просто приречена на успіх та бажане визнання», — підсумовує свій шлях від головної спеціалістки до заступниці директора Старокостянтинівського місцевого центру БВПД Марина Цісар.*

Система БВПД пропонує кожному працівнику професійний розвиток шляхом проведення тренінгів, семінарів, дистанційних навчаннях із різного роду правових питань.

### **Мовою цифр**

---

На 1 вересня в системі БВПД працює 1471 юрист. Саме вони безпосередньо забезпечують консультування та представництво інтересів у малозначних справах. З них жінок майже удвічі більше, ніж чоловіків — 967 та 504 відповідно.

Кількість звернень у різних регіонах різна. Наприклад, у Новоград-Волинському місцевому центрі зазвичай 15 клієнтів на день. Щонайменше приходить 7-10 чоловік, але буває і до 30 клієнтів. Тож один юрист центру надає 2-3 консультації на день.

Свій рекорд у 28 клієнтів на день зафіксували на Івано-Франківщині. У середньому ж щодня до них також звертається за правовою допомогою 10-15 відвідувачів.

На одного юриста припадає до 4 клієнтів на день у Чернівецькому місцевому центрі БВПД. На Донеччині щодня один юрист надає правову допомогу 5-10 клієнтам, хоча трапляється, що на прийом приходять і більше клієнтів. До 10 клієнтів приймає щодня й Олександрійський місцевий центр, один юрист у середньому має 5 справ по «вторинці».

У бюро цей показник нижчий, тут у середньому приймають щодня від 2 до 5 клієнтів.

Ці цифри не включають тих відвідувачів, які відмовляються надавати свої контактні дані для реєстрації, а таких людей багато.

За представництвом інтересів звертається лише кожен десятий клієнт, адже таке право мають лише соціально вразливі категорії населення. Юристи системи БПД ведуть по кілька десятків справ, наприклад, у Чернівецькому місцевому центрі щомісяця видається до 40 наказів про уповноваження юристів для надання БВПД. У Тернопільському місцевому центрі на рік припадає до 70 справ щодо надання БВПД, тож одночасно у провадженні може бути до 20, а то й до 30 справ. На Івано-Франківщині один юрист веде 8-10 справ щодо надання БВПД на місяць.

### **Наостанок**

---

У роботі юристів трапляються і курйози. Одного разу за консультацією до Новоград-Волинського місцевого центру БВПД звернулась жінка з собакою. Упродовж усієї розмови, поки переповідала суть питання, періодично зверталася до собаки за підтвердженням своїх слів фразою “Правда, Бобік?”, а пес усю консультацію тихенько підвивав.

Для юристів Липовецького бюро таким курйозом ледь не стала вимога клієнтів підготувати клопотання про ексгумацію тіла корови. Клієнти виступали відповідачами у справі про стягнення шкоди, заподіяної загибеллю корови, і таким чином хотіли довести, що корова спочатку втратила свідомість від больового шоку через пологи, тому впала у річку і захлинулась, отже в її смерті винен хазяїн, що відпустив корову на останніх строках тільності в череду. У результаті проведених переговорів з позивачем вдалось зменшити суму завданої шкоди і підписати мирову угоду, тож таке клопотання не довелося писати — з усмішкою згадує начальниця Липовецького бюро правової допомоги Оксана Комісаренко.

А ще для фахівців системи БПД важливо не тільки знайти контакт із відвідувачами, а й створити атмосферу доброзичливості, безпеки та комфорту. Клієнтів Павлоградського місцевого центру зустрічає усмішкою та власноруч вирощеними квітами на столі юристка Тетяна Куць. У Сарненському місцевому центрі відвідувачі можуть отримати ще й приємний сюрприз. Про це точно знають 10-титисячний та 20-титисячний ювілейні клієнти, які отримали символічні подарунки на згадку. Не оминули тут увагою й Міжнародний жіночий день та День закоханих, подарувавши клієнтам авторські вітальні листівки «З любов'ю від БПД».

*«Завжди приємно бачити щасливих людей, які завдяки правовій допомозі вирішили свою проблему, і відчувати, що твоя робота потрібна суспільству», — підсумовує в. о. директора Кам'янського місцевого центру БВПД Оксана Волох.*