

# Визначення 10 найбільш актуальних правових проблем, які наявні в Хмельницькій міській ОТГ

---

## Зміст

Про дослідження.....	1
Основні висновки .....	2
Поширеність та характер правових проблем.....	3
Методологія дослідження та методологічні рекомендації .....	18

## Про дослідження

Дослідження виконувалося ініціативною групою, яка складалася з представників Хмельницької міської ради, Хмельницького бюро правової допомоги та громадської організації «ПРАВО». Польовий етап опитування тривав протягом липня-серпня 2019 року. Йому передувало вивчення наявних джерел та розроблення й тестування анкети в польових умовах.

Дослідження присвячене виявленню 10 найбільш актуальних правових проблем, які наявні у Хмельницькій міській ОТГ.

Усього методом особистого інтерв'ю з використанням мобільних пристроїв було опитано 450 осіб віком старше 18 років, які мешкають у місті Хмельнику та селі Соколова. Застосовувалася повністю випадкова вибірка, репрезентативна для населення відібраних населених пунктів. Респонденти були обрані з повного переліку мешканців, отриманого з реєстру територіальної громади.

Дослідження мало на меті не лише з'ясувати ситуацію щодо правових проблем населення, але й з'ясувати, з яких причин мешканці територіальної громади не можуть вирішити свої проблеми та які наслідки для мешканців спричиняють правові проблеми. Отримані дані дадуть можливість розробити найбільш ефективні заходи місцевої програми забезпечення населення безоплатною правовою допомогою. Методологія дослідження розроблена з використанням досвіду проведення подібного дослідження у 2018 році Київським міжнародним інститутом соціології та експертною групою для Міжнародного фонду «Відродження»

## Основні висновки

**Найбільш поширені проблеми** у таких сферах (% щодо всіх опитаних, одна особа могла назвати одну проблему):



**61%** респондентів оцінили свої проблеми як **найбільш серйозні** з тих, що могли трапитись (на 8-10 балів за 10-бальною шкалою серйозності проблеми). Найбільш серйозними були проблеми з таких сфер: медичне обслуговування, трудові відносини, соціальні виплати та пільги, поділ чи оформлення майна, у тому числі спадщини, сімейні відносини, трудові відносини, грошові кошти, оренда житла, взаємовідносини з органами влади, освіта, насильство в родині, кримінальні злочини, порушення прав при виконанні судового рішення, опіка та піклування.

**92%** названих проблем спричинили **небажані наслідки** – стрес (57%), фінансові збитки (38% проблем), інші наслідки менш розповсюджені.

- **39%** проблем, що не вирішилися на момент опитування, тривають вже **понад рік**.

✓ **63%** всіх проблем вирішилися хоча б частково.

✓ **58%** всіх проблем вирішилися таким чином, що результат задовольняє хоча б частково (22% - задовольняє повністю чи більшою мірою).

**79%** проблем намагалися вирішувати

**21%** проблем **не** намагалися вирішувати

**72%** проблем, що намагалися розв'язати, вирішилися хоча б частково.

**24%** проблем вирішилися таким чином, що результат задовольняє повністю або більшою мірою.

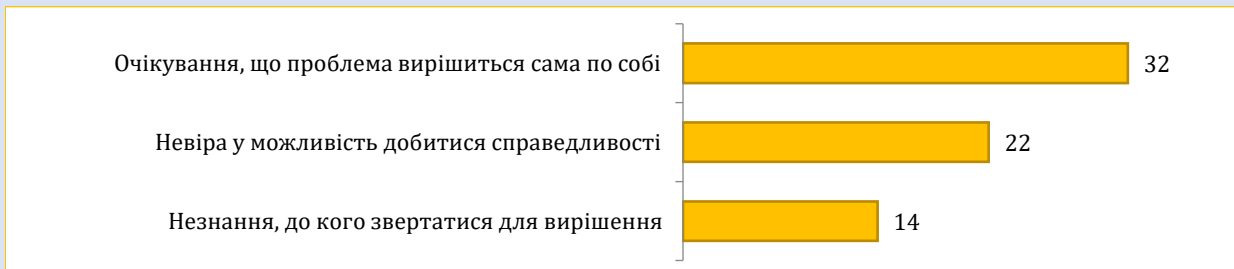
**37%** - результат частково задовільнив, частково - ні.

**27%** проблем, що не намагалися розв'язати, вирішилися хоча б частково.

**4%** проблем вирішилися таким чином, що результат задовольняє повністю або більшою мірою.

**24%** - результат частково задовільнив, частково - ні.

Основні **бар'єри**, що перешкоджають діям задля вирішення проблеми (% від усіх проблем, що не вирішувались):



- **55%** опитаних має проблему, що не була вирішена або її вирішення не задовольнило.
- **37%** опитаних мають невіршені спори середньої та найбільшої серйозності.
- **22%** опитаних мають невіршені спори середньої та найбільшої серйозності та намагалися їх вирішувати.
- **47%** опитаних продовжують спроби вирішити свою проблему.

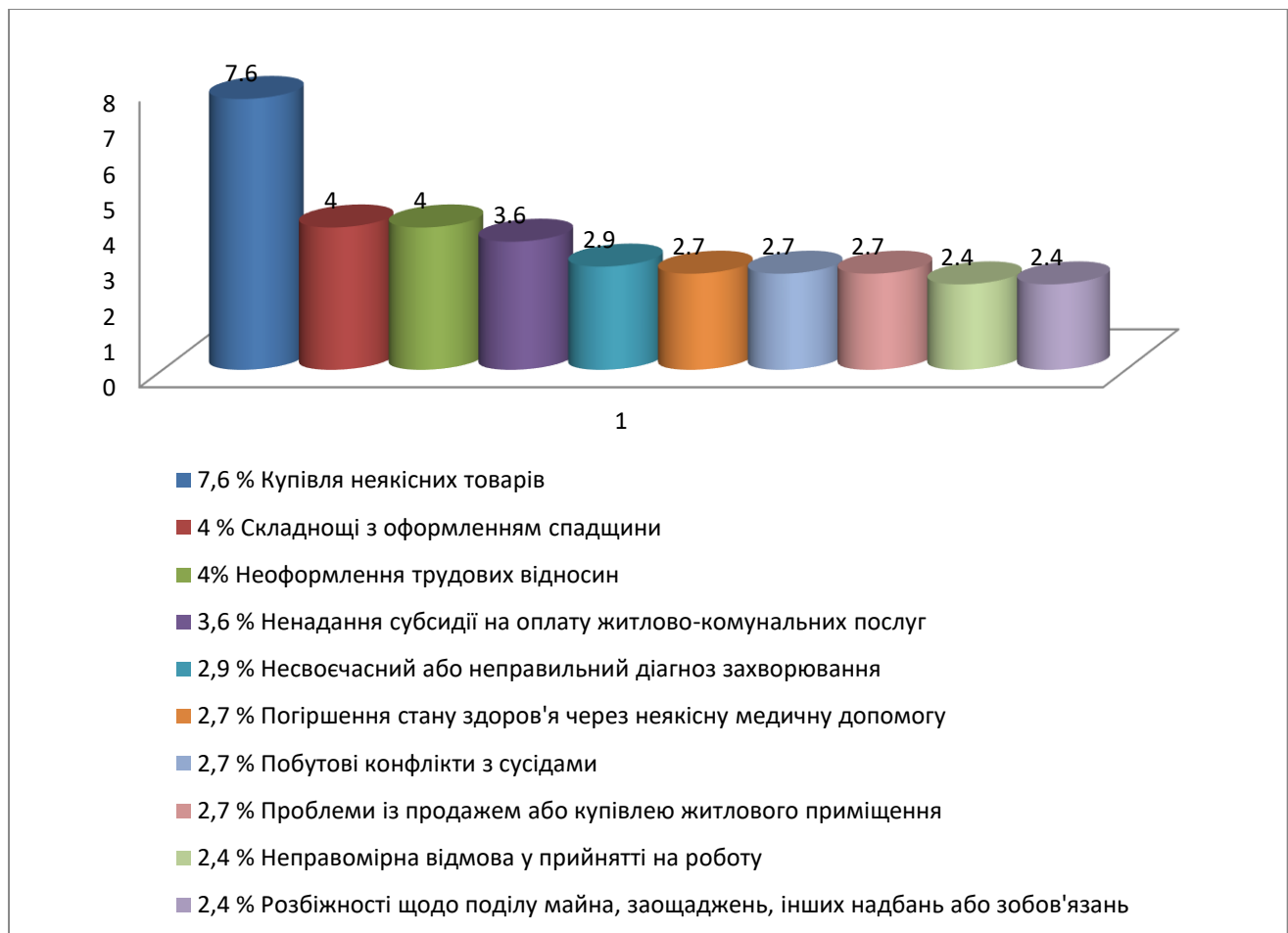
## Поширеність та характер правових проблем

*Проблеми правового характеру, що турбували опитаних протягом останніх 3-х років*

Мешканців Хмельницької міської ОТГ повідомили, що протягом останніх 3-х років їх турбувала принаймні одна проблема правового характеру<sup>1</sup>. Найбільш поширеними є порушення прав споживача. Цю проблему назвали 18% опитаних. Інші порівняно розповсюджені сфери, в яких траплялися проблеми та спори, – медичне обслуговування (11%), трудові відносини (10%), соціальні виплати та пільги (8%), взаємовідносини з сусідами, власне житло (7%), поділ чи оформлення майна, у тому числі спадщини, сімейні відносини (6%), земельні відносини (5%).

Від 1 до 3 відсотків респондентів мали складнощі правового характеру з органами державної влади та місцевого самоврядування, щодо освіти, грошових коштів (проблеми щодо повернення позики), повернення заборгованості по кредиту, тілесних ушкоджень, отриманих в результаті аварії чи ДТП, а, також, проблеми із орендованим житлом, військовою службою, сімейним насильством, кримінальними злочинами, зазнавали порушення прав при притягненні до адміністративної відповідальності чи виконанні судового рішення. Менше одного відсотка мали проблеми у сфері опіки та піклування.

### Топ-10 правових проблем, які турбували мешканців громади протягом останніх 3-х років (відсоток від всіх опитаних, множинний вибір)



<sup>1</sup> Запитання ставилось наступним чином: «Зараз я покажу Вам картку з переліком сфер, в яких у людей трапляються проблеми та спори у повсякденному житті. Будь ласка, вкажіть чи доводилося Вам зазнавати таких проблем протягом останніх 3-х років, починаючи з 2017 року? Нас цікавлять вирішені і невіршені проблеми, яких зазнавали особисто Ви, а не Ваші близькі, знайомі, Ваш бізнес чи працедавець. Вони могли початися у 2017 році чи раніше, але тривати протягом деякого часу за останні 3 роки».

Поширеність різних правових проблем вже вивчалась раніше: наприклад, в 2010 році було здійснене дослідження «Рівень використання правових можливостей населенням України: доступність та ефективність правових послуг»<sup>2</sup>, а 2015 році – «Затребуваність правосуддя в Україні»<sup>3</sup>, «Оцінка впливу роботи Центрів безоплатної правової допомоги в рамках програми «Посилення правових можливостей бідних верств населення» та у 2018 році «Дослідження правових проблем та потреб у Херсоні (Херсонська область), Сєверодонецьку (Луганська область), Жовтих Водах (Дніпропетровська область) та Соснівці (Львівська область)», що проводилось Київським міжнародним інститутом соціології та експертною групою для Міжнародного фонду «Відродження». Показники розповсюженості проблем, розраховані за даними різних опитувань, не можна прямо порівнювати через відмінності у побудові вибірки, формулюваннях питань, переліках альтернатив. Тим не менш, можна виокремити перелік правових проблем, які згадувались найчастіше, зокрема:

- Порушення прав споживача;
- Трудові спори;
- Питання пільг та соціального забезпечення;
- Проблеми, пов'язані з володінням та розпорядженням нерухомістю та землею (сюди часто входить оформлення спадщини);
- Фінансові (наприклад, одержання та виплата кредитів);
- Житлові проблеми (до яких можна зарахувати неправильний розрахунок плати за комунальні послуги);
- Проблеми з органами влади (передусім – з правоохоронними та органами правосуддя);
- Проблеми з сусідами;
- Проблеми з медичним обслуговуванням.

Перелік основних проблем правового характеру загалом збігається із тим, що був отриманий в даному дослідженні.

**Нижче наведена деталізація проблем у різних сферах для тих категорій, які набрали найбільше відповідей (принаймні 25). Деталізація стосується останньої проблеми у відповідній сфері за останні 3 роки. Однак, дані слід сприймати з обережністю через невелику кількість відповідей.**



Серед найбільш розповсюдженої категорії проблем – порушень прав споживача – найчастіше трапляється «купівля неякісних товарів» (з ними стикалися 55% респондентів, чії права порушувалися). У 13% респондентів порушення прав споживача відбувалось в

контексті вчинення обману зі сторони продавця (обмірювання, обважування, обраховування, перевищення встановлених цін і тарифів або інший обман покупця чи замовника працівниками торгівлі, громадського харчування і сфери послуг та громадянами – суб'єктами підприємницької діяльності, 6% проблем стосувались ремонту побутової техніки та по 5% отримали проблеми порушення права на повернення, обмін, усунення недоліків товару протягом 14 днів і обман з боку продавця при купівлі товару через мережу Інтернет.

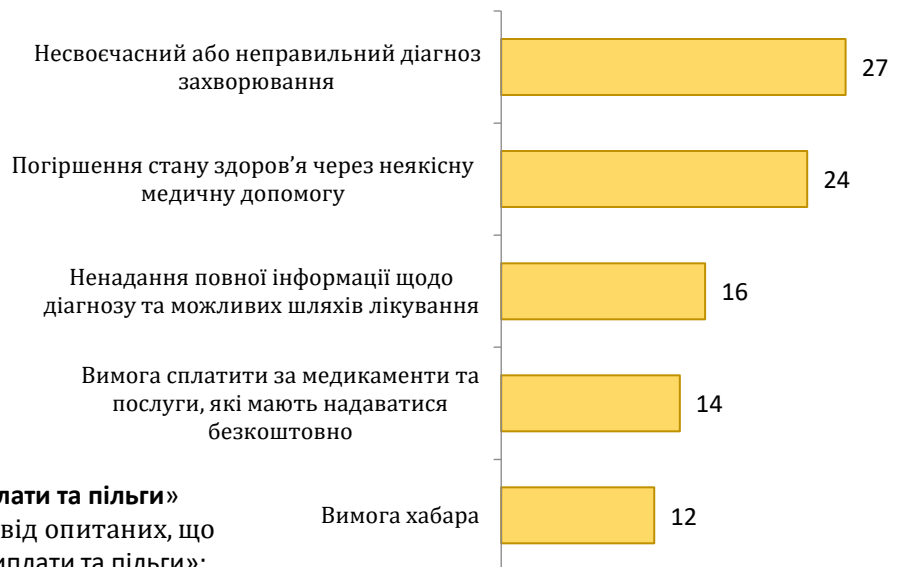
**Проблеми з категорії «Трудові відносини»  
протягом останніх 3-х років: Топ-6** (% від опитаних, що мали проблеми із категорії «Трудові відносини»; множинний вибір)



Основні проблеми, що стосуються трудових відносин, – це неоформлення трудових відносин та неправомірна відмова у прийнятті на роботу. Про це повідомили відповідно 39% та 24% тих, хто вибрав цю категорію проблем. Також 11% опитаних мали труднощі з примушуванням до виконання роботи не обумовленої трудовим договором, погроза звільненням а також зіштовхувалися із порушенням умов праці або необґрунтованим накладанням матеріальної відповідальності.

Що стосується медичного обслуговування, найчастіше у цій сфері виникає проблема із несвоєчасним або неправильним діагностуванням (27%). Ще 24% респондентів поскаржилися на погіршення стану здоров'я через неякісну медичну допомогу, 16% – на ненадання повної інформації щодо діагнозу та можливих шляхів лікування, 14% – на вимогу сплатити за медикаменти та послуги, які мають надаватися

**Проблеми з категорії «Медичне обслуговування»  
протягом останніх 3-х років: Топ-5** (% від опитаних, що мали проблеми із категорії «Медичне обслуговування»; множинний вибір)



безкоштовно та 12% стикалися вимогою хабара.

**Проблеми з категорії «Соціальні виплати та пільги»  
протягом останніх 3-х років: Топ-2** (% від опитаних, що мали проблеми із категорії «Соціальні виплати та пільги»; множинний вибір)

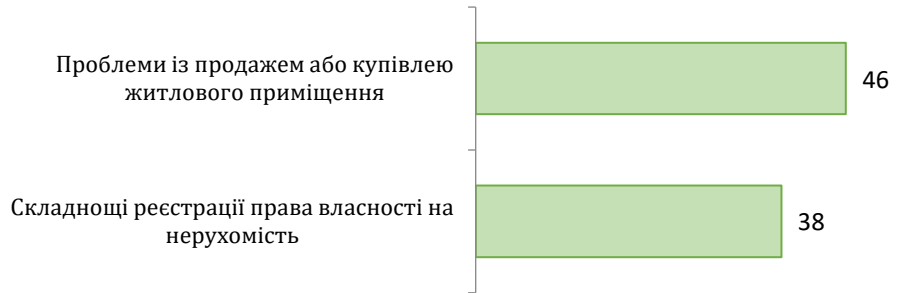


Проблеми із категорії «Соціальні виплати та пільги» були визначені передусім у ненадданні субсидій на оплату житлово-комунальних послуг (46%) та ненадданні

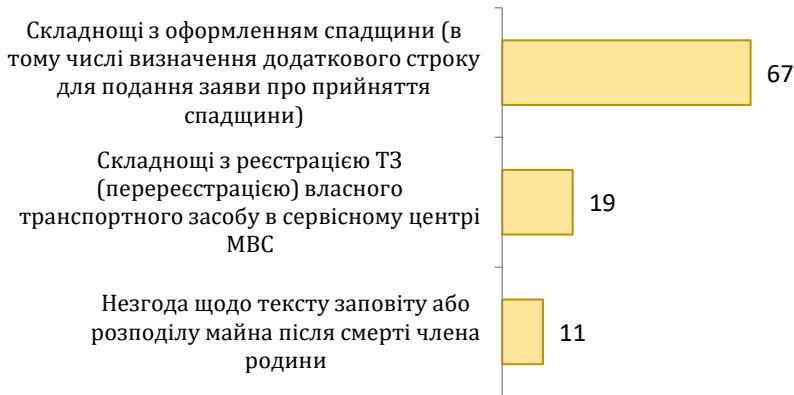
державної пенсії (пенсії за віком; пенсії у разі втрати годувальника; пенсії за вислугу років; пенсії по інвалідності). Інші проблеми були значно менше поширені та набрали лише по 1-2 голоса респондентів.

У категорії «власне житло» проблеми частіше траплялись із продажем або купівлею житла (46%). Крім того, значно непокоять мешканців складнощі з реєстрацією права власності на нерухомість (38%). Інші проблеми, що згадувалися респондентами мають незначну поширеність.

**Проблеми з категорії «Власне житло» протягом останніх 3-х років: Топ-2** (% від опитаних, що мали проблеми із категорії «Власне житло»; множинний вибір)



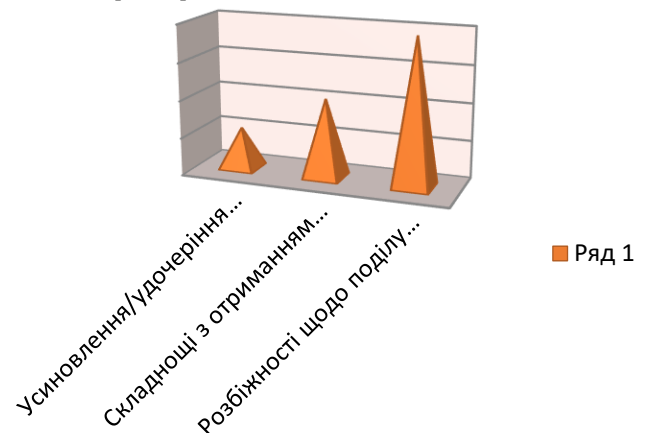
**Проблеми з категорії «Поділ чи оформлення майна, у тому числі спадщини» протягом останніх 3-х років: Топ-3** (% від опитаних, що мали проблеми із категорії «Поділ чи оформлення майна»; множинний вибір)



У сфері поділу чи оформлення майна найбільш значною була визначена проблема щодо оформлення спадщини (67%) менш поширеною виявилась проблема з реєстрацією транспортного засобу (19%). Ще 11% опитаних, що мали проблеми у зазначеній сфері, скаржилися на неналежно оформлений заповіт або невірно виражену волю спадкодавця. Інші проблеми виявились значно менше поширеними.

Значною мірою респондентів турбувало питання поділу майна подружжя (39%), наступною за кількістю відповідей була проблема з отриманням аліментів (21%) та менш значною або менш поширеною виявилась проблема щодо усиновлення/удочеріння дитини(11%)

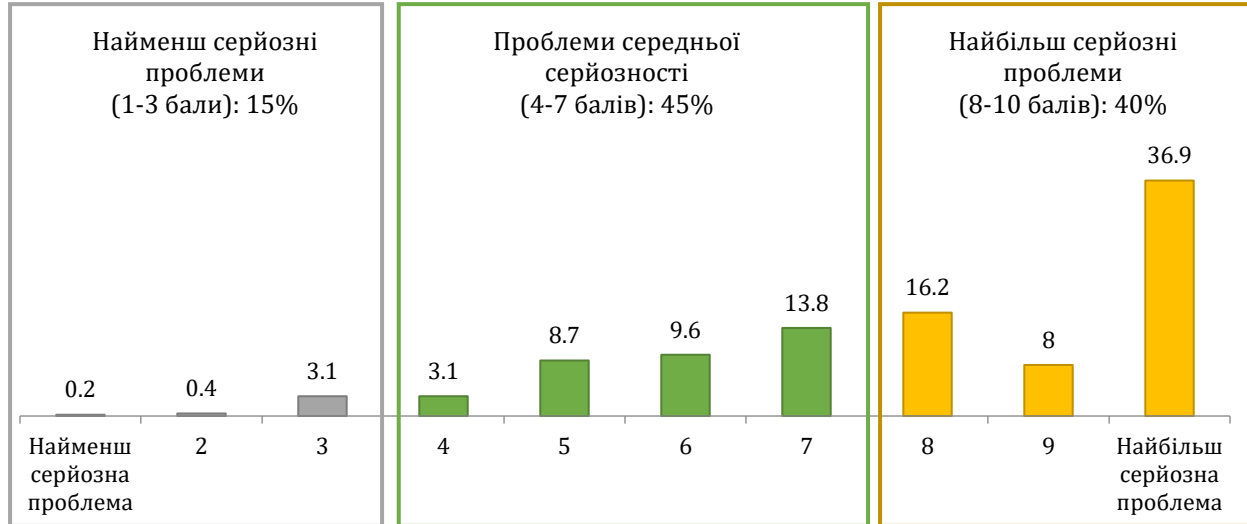
**Проблеми у категорії "Сімейні відносини у випадку розірвання шлюбу чи незареєстрованих відносин" протягом останніх 3-х років: Топ-3** (% від опитаних, що мали проблеми із категорії "Сімейні відносини у випадку розірвання шлюбу чи незареєстрованих відносин");



## Серйозність проблем, що виникають

Респондентам було запропоновано оцінити названі ними проблеми в кожній сфері за 10-бальною шкалою, де цифра 1 позначала найменш серйозну проблему, а цифра 10 – найбільш серйозну<sup>4</sup>. З усіх названих проблем 4% були віднесені до найменш серйозних (оцінені на 1-3 бали), 35% – до середньої серйозності (4-7 балів), 61% – до найбільш серйозних (8-10 балів). 37% від усіх проблем були оцінені на 10 балів, тобто найбільш серйозні з можливих.

**Оцінка серйозності проблем (% від проблем в усіх сферах протягом останніх 3-х років, названих респондентами)**



Середня оцінка ступеню серйозності для різних категорій проблем очікувано відрізняється. Найбільш серйозними були проблеми, пов'язані із насильством в родині та порушенням прав при виконанні судового рішення, сімейними відносинами у випадку розірвання шлюбу чи незареєстрованих відносин та медичним обслуговуванням, а також опікою та піклуванням.

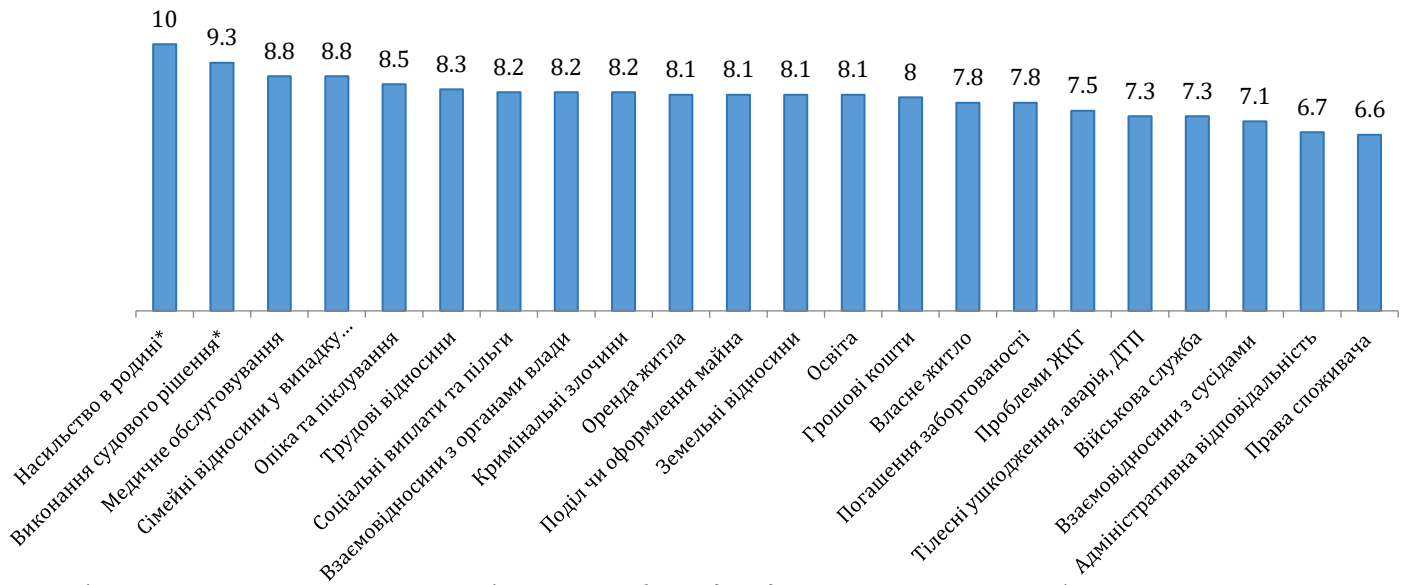
Також, у значній мірі респондентів турбували питання трудових відносин, соціальних виплат та пільг, оренди житла, поділу чи оформлення майна, земельних відносин, відносин з органами влади, грошовими коштами, освітою та кримінальними злочинами.

Найменш серйозними для опитаних були проблеми у сфері прав споживача, порушення прав при притягненні до адміністративної відповідальності та інші.

<sup>4</sup> Запитання ставилось наступним чином: «Подумайте, будь ласка, про цю проблему та подивіться на цю шкалу, де її правий кінець з цифрою «10» представляє найбільш серйозну проблему, яку Ви коли-небудь могли мати, а лівий кінець з цифрою «1» – найменш серйозну. Яка цифра найкраще відповідає рівню серйозності цієї проблеми? Прикладом для цифри «2» може бути несправність недорогого електричного пристрою, який Ви щойно купили, а для цифри «9» – ситуація, в якій Ви втратили б житло і були вимушені жити на вулиці».



**Середня оцінка серйозності проблем в залежності від категорії (середній бал за 10-бальною шкалою щодо усіх проблем, названих респондентами)**



\* Увага: мала кількість спостережень (кількість проблем відповідної категорії менша ніж 20)

**Наслідки проблем**

Переважає більшість проблем правового характеру, про які розповіли респонденти, спричинили різні небажані наслідки, такі як стрес (57%), фінансові збитки (38% проблем), погіршення здоров'я або травму (9%), інші негативні наслідки такі як зневага оточуючих чи втрата довіри мали 7% опитаних. 6% зазначили про шкоду сімейним відносинам, 5% про втрату впевненості або страх. Інші наслідки були значно менш поширені.

**Негативні наслідки проблем правового характеру (% від загальної кількості названих проблем; множинний вибір)**

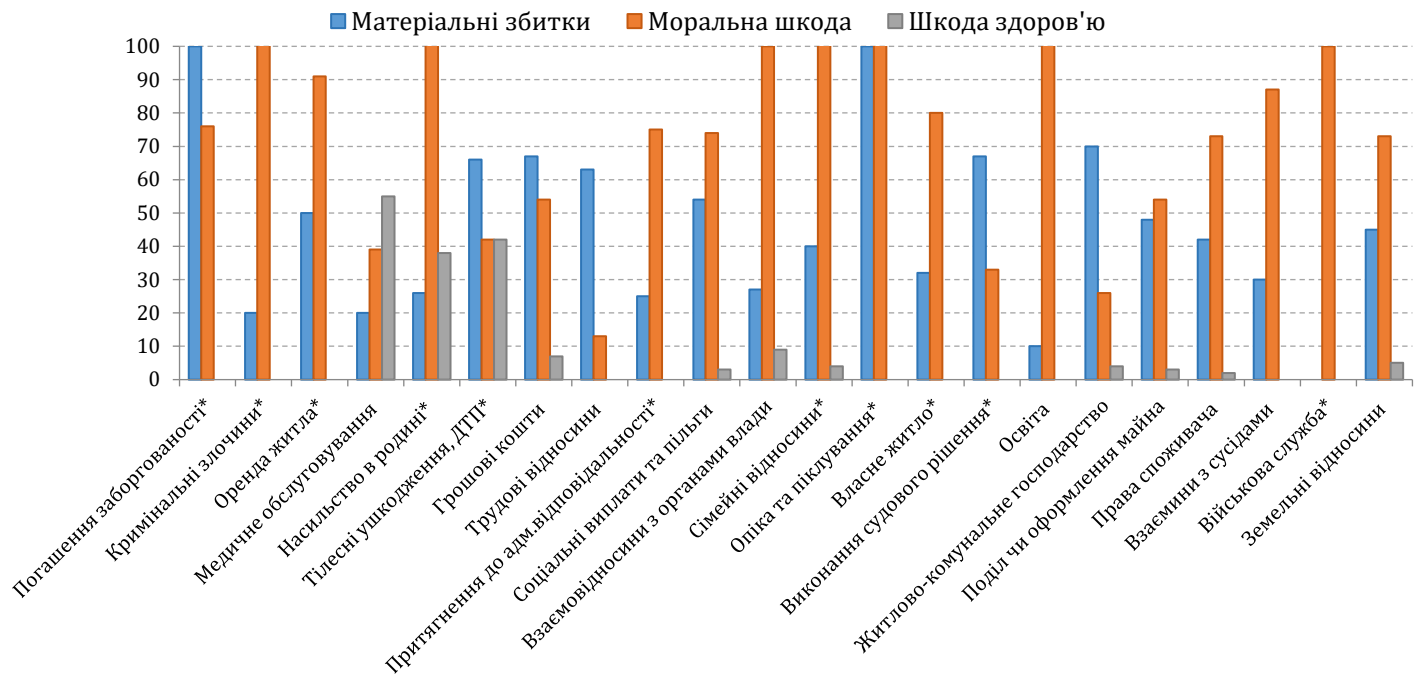


Негативні наслідки залежать від сфери, в якій виникла проблема правового характеру. Для порівняння було виокремлено декілька категорій можливих наслідків: «матеріальні збитки» – включають фінансові втрати, пошкодження власності та втрату роботи; «моральна шкода» – стрес, погіршення сімейних стосунків, втрату впевненості або страх, проблеми з освітою та переслідування загроза або напади; «шкода здоров'ю» – погіршення здоров'я, травми, проблеми з алкоголем чи наркотиками.

Матеріальні збитки більш ніж у половині випадків є наслідками проблем в наступних сферах: погашення заборгованості, грошові кошти, тілесні ушкодження та ДТП, трудові відносини, соціальні виплати та пільги, опіка та піклування, проблеми при виконанні судового рішення, житлово-комунальне господарство. Моральної шкоди завдає переважна більшість проблем у різних сферах. На перший план вона виходить у ситуаціях насильства у родині, опіки та

підкування, конфліктів у сімейних взаєминах, освіті, проблемах пов'язаних з військовою службою та деяких інших. Цікаво, що конфлікти, пов'язані із орендою житла та земельними відносинами, також тягнуть за собою в першу чергу моральні втрати, а не матеріальні. Шкоду здоров'ю очікувано завдають передусім проблеми у сферах медичного обслуговування, насильства в родині та тілесні ушкодження під час ДТП. Дещо не очікувано, що у сфері кримінальних злочинів жоден респондент не зазначив про шкоду здоров'ю, а у земельних відносинах та правах споживача – згадували про такий вид наслідків.

**Негативні наслідки проблем в залежності від категорії (% від названих проблем; множинний вибір)**



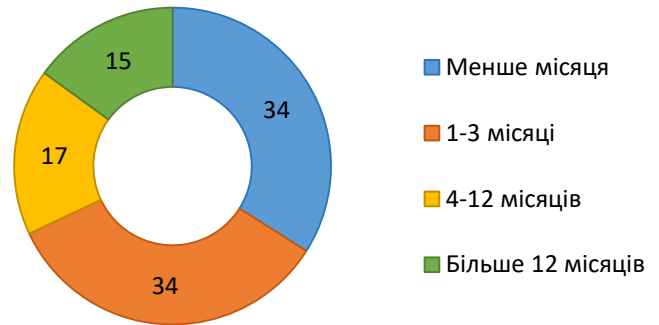
\* Увага: мала кількість спостережень (кількість проблем відповідної категорії менша ніж 20)

## Тривалість проблем

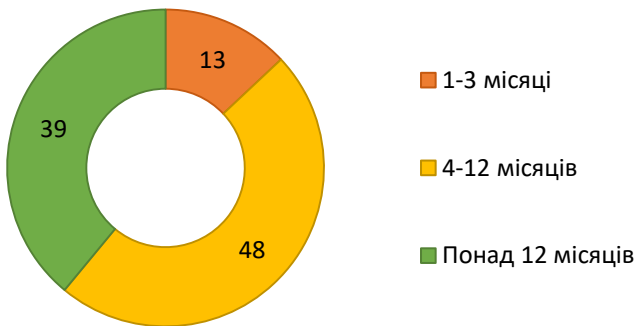
Як зазначалось вище, опитування стосувалося вирішених та невирішених проблем, що тривали протягом деякого часу, починаючи з 2017 року, хоча могли початись і раніше. З усіх названих респондентами проблем 34% на момент опитування вже повністю вирішилися, 28% вирішилися частково. У решті випадків нічого не змінилося або навіть відбулося погіршення.

Серед тих проблем, що вирішилися повністю, переважна більшість тривала до 3-х місяців: 34% – менше місяця, 34% – 1-3 місяці. Ще 17% проблем були вичерпані протягом року, а вирішення решти 15% зайняло більше року.

### Тривалість проблем, що повністю вирішилися (% від названих проблем, що вирішилися)



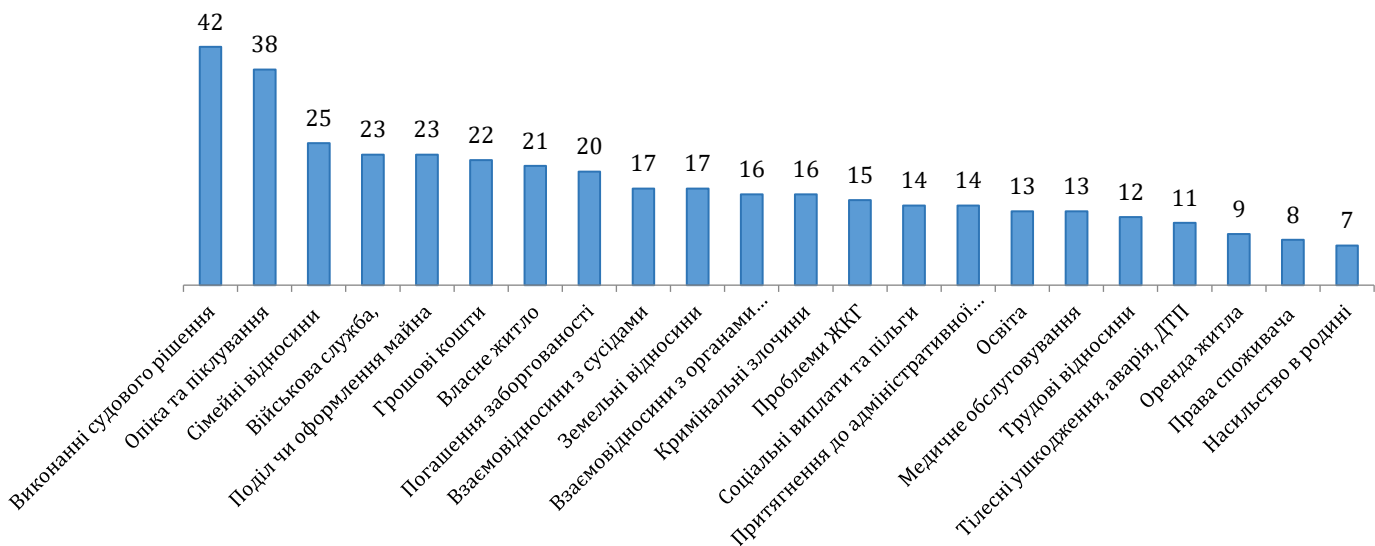
### Тривалість проблем, що ще не вирішилися (% від названих проблем, що не вирішилися)



Інакший стан справ спостерігається для проблем, що на момент опитування ще не вирішилися. Тільки 13% із них тривали до 3-х місяців. Ще 48% проблем вирішилися за 4-12 місяців, а 49% тривають вже понад рік.

В середньому проблеми, пов'язані з виконанням судового рішення, сімейними відносинами, опікою та піклуванням залишаються невирішеними довше (понад 2 роки).

### Середня тривалість проблеми в залежності від категорії, включно з тими, що вирішилися на момент опитування (середня тривалість у місяцях щодо усіх проблем, названих респондентами)



\* Увага: мала кількість спостережень (кількість проблем відповідної категорії менша ніж 20)

Першим кроком до розв'язання проблеми правового характеру є власні дії людини, спрямовані на її вирішення: наприклад, спроби поговорити з іншою стороною конфлікту чи пошук інформації або поради. Попри це 21% проблем навіть не намагалися вирішувати. Щодо 68% проблем здійснювалися певні спроби вплинути на ситуацію. На момент опитування 34% названих респондентами проблем вирішилися повністю, 28% вирішилися частково, 33% не вирішилися і все залишилося так, і як було, а 3% проблем навіть погіршилися.

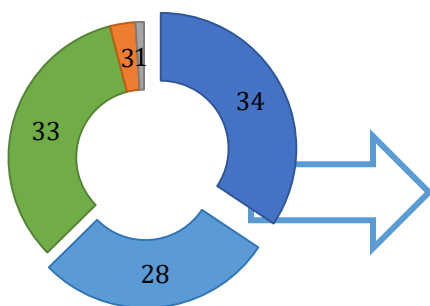
Респонденти цілком чи більшою мірою задоволені розв'язанням 22% проблем з тих, що вирішилися повністю або принаймні частково. Щодо інших залишився певний ступінь незадоволеності.

### Спроби зробити щось для вирішення проблеми (% від усіх названих проблем)

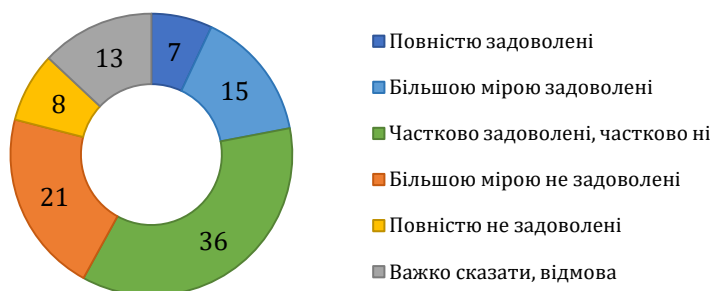


### Стан вирішення проблеми на момент опитування (% від усіх названих проблем)

- Проблема вирішена повністю
- Проблема вирішена частково
- Все залишилося, як і було
- Все стало ще гірше
- Важко сказати



### Задоволеність вирішенням проблеми (% від проблем, що вирішилися повністю чи частково)

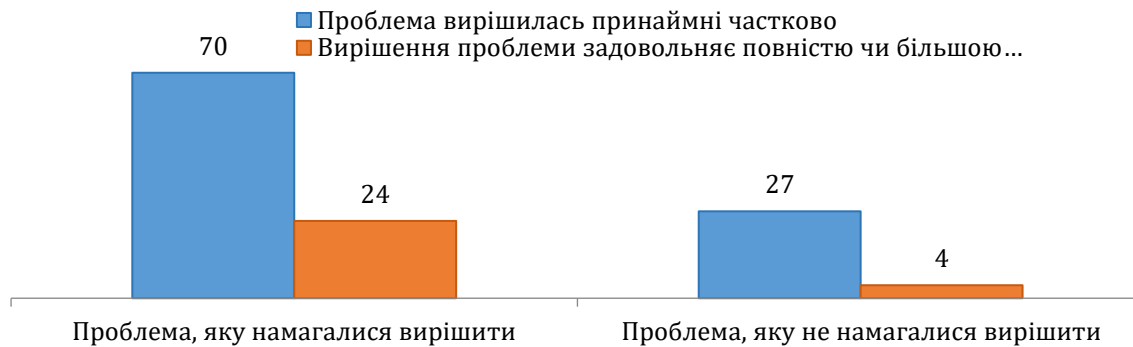


55% усіх названих проблем на момент опитування були не вирішені або ж їх вирішення не задовольнило людину.

Попри це спроби вплинути на ситуацію тривають тільки для 47% проблем із тих, які не були повністю вирішені. Продовжують спроби вирішити проблему правового характеру 31% від усіх респондентів.

Результати опитування підтверджують, що проблема, яку намагалися розв'язати, з більшою ймовірністю буде врешті вирішена, аніж та, для рішення якої нічого не було зроблено. Серед тих проблем, щодо яких були докладені певні зусилля, 70% вирішилися хоча б частково, а майже чверть (24%) задовольняють повністю чи більшою мірою. Відповідні показники для проблем, що не вирішувалися, складають тільки 27% та 4%. Отже, пасивний підхід до проблем не є виправданим, оскільки бездіяльність значно рідше приводить до задовільних наслідків, аніж деякі зусилля.

### Результат проблеми в залежності від наявності спроб її вирішити (% від усіх названих проблем)



Першим кроком на шляху до вирішення проблеми правового характеру є прийняття рішення щодо здійснення зусиль у цьому напрямку. Але, як зазначалося вище, чимало проблем не намагаються вирішити або припиняють спроби їх вирішення, незважаючи на незадовільний результат. Основні бар'єри, що виникають на цьому етапі, - сподівання, що проблема вирішиться сама собою, нестача впевненості у тому, що можливо домогтися справедливості та не знання, куди звертатись.

Сподівання, що проблема вирішиться сама собою викликала пасивність респондента у 32% випадків, нестача віри у можливість щось змінити у 22% випадків, коли проблема не вирішувалася; незнання, куди звернутись – у 14% випадків; боялись вдатися до якихось дій – 6% респондентів; не знають у кого отримати інформацію – 6% респондентів; небажання витратити «нерви» – у 5% випадків; небажання витратити час – у 5% випадків. Натомість переконання, що немає де отримати правову допомогу у своєму населеному пункті, небажання витратити кошти або малозначність проблеми виявилися другорядними чинниками бездіяльності.

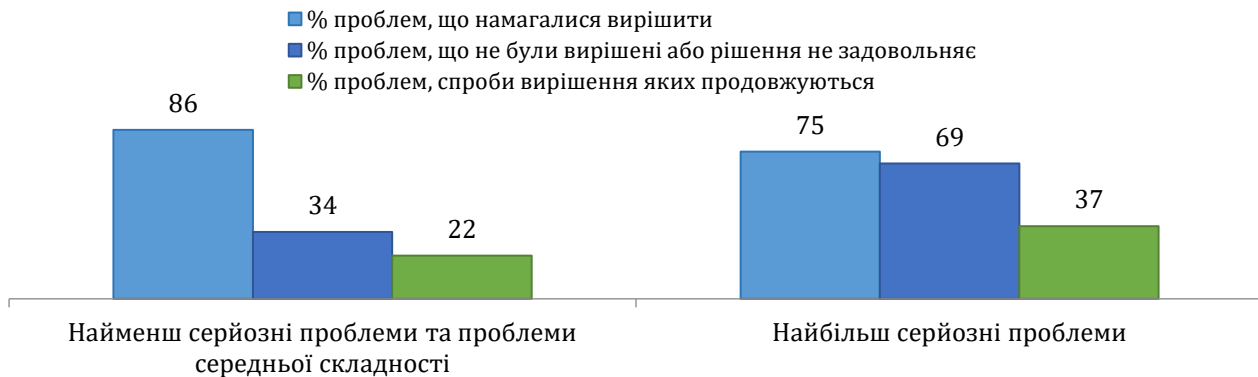
### Причини бездіяльності у вирішенні проблеми (% від усіх названих проблем, що не вирішувалися; множинний вибір)



Можна також припустити, що мешканці частіше відносили до серйозних проблем ті, які не вдавалось вирішити або рішення яких не задовольняє, крім того, у серйознішій проблемі більше шансів, що вона не вирішиться або результат буде незадовільним. Серед найбільш

серйозних проблем таких 69%, а серед найменш серйозних та середньої складності – 34%. Крім того, небажання протягом тривалого часу витратити ресурси, зокрема моральні, може вказувати на те, що проблема не варта таких витрат. Дані опитування свідчать на користь цього припущення. Чим серйозніша проблема, тим з більшою ймовірністю будуть продовжуватись спроби щодо її вирішення. Наприклад, у найменш серйозних ситуаціях та ситуаціях середньої складності респонденти продовжували спроби вирішити проблему у 22% випадків, а у найбільш серйозних – у 37% випадків.

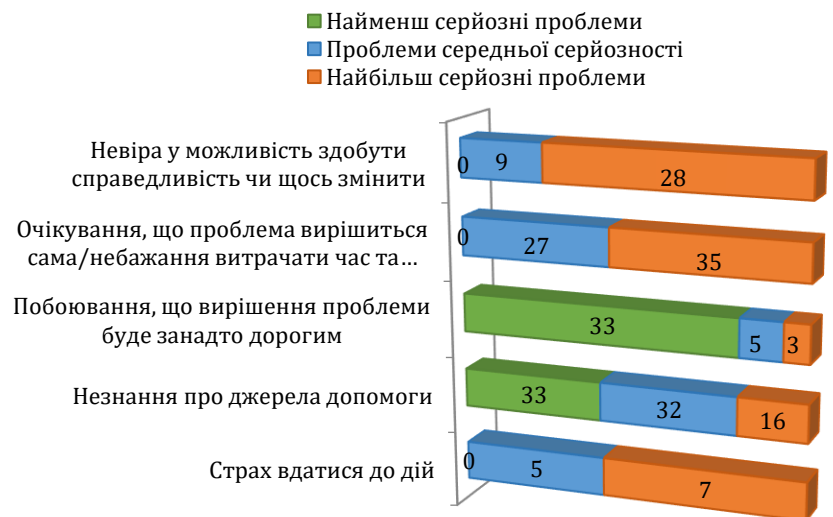
### Спроби та результат вирішити проблему в залежності від її серйозності (% від названих проблем)



Хоча проблеми у більшості випадків намагаються вирішити, у 21% випадків респонденти все одно нічого не роблять для цього. Причини бездіяльності дещо відрізняються для ситуацій різного ступеню серйозності. Наприклад, фінансовий бар'єр майже не відіграє ролі для найбільш серйозних ситуацій (тільки у 3% випадків), хоча він є причиною відмовитися від дій для третини (33%) найменш серйозних проблем. Натомість невіра у можливість здобути справедливість чи щось змінити, є бар'єром у більш ніж чверті (28%) найбільш серйозних випадків, але не надто впливає у решті ситуацій. Два основні фактори, що зумовлюють відмову від дій, спільні для всіх проблем: незнання про джерела допомоги (можливо через недовіру) і певна пасивність. Вона виражається у небажанні витратити забагато часу та сил, а також в очікуванні, що вона вирішиться сама. Останній чинник більш вагомий для серйозніших ситуацій, але все одно зумовлює бездіяльність у досить значній кількості ситуацій (21%).

### Причини бездіяльності у вирішенні проблеми, в залежності від ступеню її серйозності

(% від усіх названих проблем, що не вирішувалися; множинний вибір)



Якщо порівняти різні категорії проблем (для яких є щонайменше 20 відповідей) між собою, рідше за інші здійснювалися спроби вирішити проблеми у таких сферах: трудові відносини (46%), медичне обслуговування (65%), та оренда житла (67%).

Частка проблем, що не вирішилися або рішення незадовільне, досить висока у всіх наведених категоріях. Особливо це відзначається в наступних категоріях: трудові відносини (76%),

медичне обслуговування (73%), оренда житла (75%), соціальні виплати та пільги (54%) та взаємини з сусідами (60%).



За даними дослідження «Рівень використання правових можливостей», 58% опитаних вживали заходи для розв'язання своєї проблеми, 42% нічого не робили. 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%.

Респонденти, які не вживали заходи для вирішення проблемного питання, пояснюють це невірою в результат будь-яких дій (56%). На другому місці серед причин бездіяльності – емоційний стрес, який завдає процес розв'язання проблеми (27%). 18% сподівалися, що проблема вирішиться сама собою. 11% вважали, що це займе забагато часу, 10% не знали, куди звернутися, а 9% – боялись наслідків.

Дослідження «Затребуваність правосуддя в Україні» підтверджує, що вагомим бар'єром для вжиття дій задля вирішення проблеми є емоційний. Причиною відмови від будь-яких дій є передусім невіра у позитивне вирішення проблеми (42%), менш розповсюдженими причинами є незнання, що робити (11%), несуттєвість проблеми (10%), брак часу (8%), грошей (5%), побоювання погіршити стосунки з протилежною стороною (5%), більша впливовість іншої сторони конфлікту (4%).

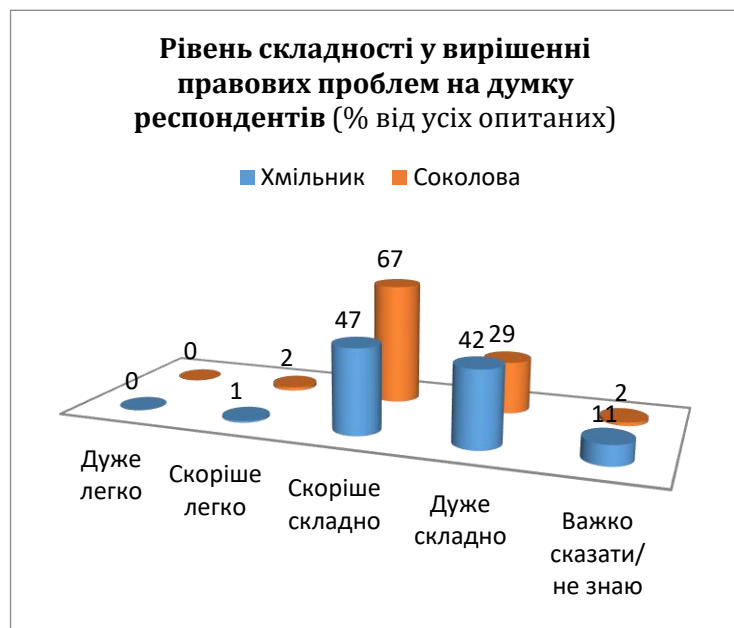
Якщо підсумувати результати попередніх досліджень, найвагомим бар'єром для вирішення своїх правових проблем є невіра населення в можливість щось із ними вдіяти. Існує також переконання, що рішення правових проблем складне і тривале. Певну роль відіграє матеріальний бар'єр: люди переконані, що юридична допомога (особливо кваліфікованих приватних юристів) коштуватиме забагато. Ще одна, менш поширена причина бездіяльності, – низька обізнаність у правовій галузі. Зрештою державні установи мають репутацію неефективних, а органи правосуддя користуються дуже низькою довірою населення<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Звіти та дані опитувань доступні за посиланнями: [http://www.razumkov.org.ua/upload/1423820786\\_file.pdf](http://www.razumkov.org.ua/upload/1423820786_file.pdf), [http://www.razumkov.org.ua/upload/Sudova\\_reforma\\_2013.pdf](http://www.razumkov.org.ua/upload/Sudova_reforma_2013.pdf), [http://www.razumkov.org.ua/ukr/socpolls.php?cat\\_id=161](http://www.razumkov.org.ua/ukr/socpolls.php?cat_id=161)



## Складність захисту своїх прав в Україні

Мешканцям Хмельницької міської ОТГ ставилось питання: Як Ви вважаєте, наскільки складно чи легко в Україні захистити свої права? З огляду на те, що показники кількості невіршених проблем та тих чие вирішення не задовільнило респондентів досить високі, можна припустити,



що переважна більшість респондентів вирішення правових проблем в Україні вважає скоріше складним процесом (47% для Хмельника та 67% для Соколової) або дуже складним (42% та 29% відповідно) саме через наявність негативного досвіду.

Як виявилось під час проведення дослідження, жоден з респондентів не вважає, що вирішити правову проблему дуже легко і тільки 1% для міста та 2% для села вважають, що можливо вирішити правову проблему скоріше легко.

Усього серед опитаних: 71% чоловіків та 28% жінок.

Віковий розподіл наступний: 16% респондентів належать до вікової групи 18-29 років, 27% – 30-44 років, 26% – 45-59 років, а 31% виповнилося 60 та більше років.

### **Наявність та кількість проблем правового характеру у розрізі соціально-демографічних груп**

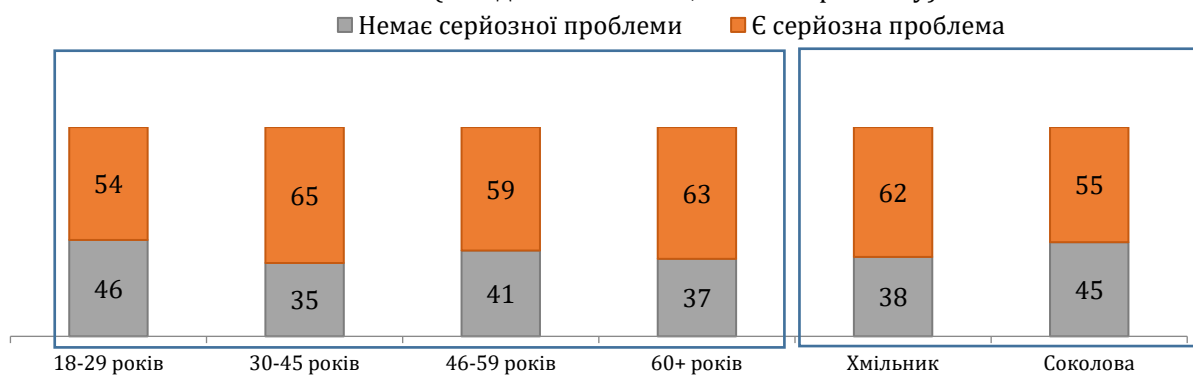
Порівняння різних категорій населення щодо наявності проблем середньої та високої серйозності виявило лише декілька відмінностей:

- Про серйозні проблеми трохи частіше повідомляють мешканці міста Хмельника (62%) в порівнянні з селом Соколова (55%).
- Від молодших до старших вікових груп відбуваються незначні коливання щодо того, у кого є серйозні проблеми: це 54% у людей віком від 18 до 29, 65% для осіб віком 30-45 років, дещо менше (59%) серйозних правових проблем у осіб віком від 46 до 59 років та незначне збільшення показників (63%) у осіб, котрим вже виповнилось 60 років.

Інших помітних відмінностей не виявлено.



### Наявність серйозних проблем в розрізі соціально-демографічних груп (% від тих опитаних, хто має проблему)

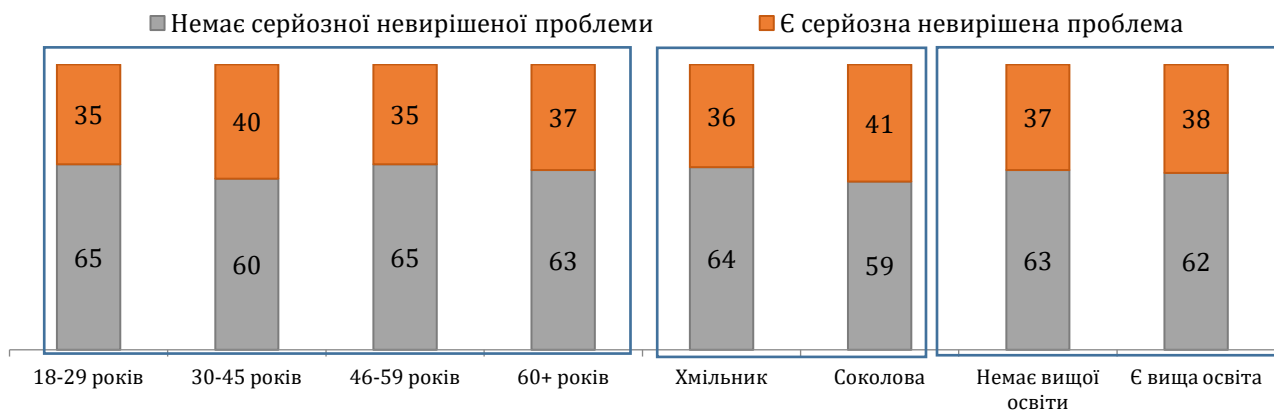


### Наявність серйозних невіршених проблем правового характеру у розрізі соціально-демографічних груп

Порівняння різних категорій населення, що мали хоча б одну серйозну проблему, щодо її статусу та спроб вирішити, виявило наступні закономірності. Проблема частіше залишається невіршеною у наступних категорій населення:

- У людей старшого віку (88%) порівняно з молодшими віковими групами (82-83%).
- У мешканців Северодонецька (87%) та Херсона (88%) порівняно з Жовтими Водами (82%) та Соснівкою (77%).
- У людей без вищої освіти (86%) порівняно з тими, хто її має (80%).

### Наявність невіршених серйозних проблем в розрізі соціально-демографічних груп (% від тих опитаних, хто має серйозну проблему)



Серйозну проблему частіше не намагаються вирішити мешканці села Соколова (41%) порівняно з містом Хмельник (36%)

Інших значних відмінностей у розрізі соціально-демографічних груп не виявлено.

## Методологія дослідження та методологічні рекомендації

### Анкета

Інструментарій опитування був розроблений експертною групою на основі досліджень, що вже проводилися у Україні, та найновіших закордонних напрацювань у сфері вимірювання правових потреб. Анкета складалася з декількох змістовних частин і включала:

- запитання щодо складності вирішення правових проблем в Україні;
- вступне запитання щодо сфер, у яких особа мала проблеми та спори протягом останніх 3-х років;
- блоки запитань, що деталізували останню проблему в кожній сфері;
- питання щодо інших правових проблем, які виникали у респондентів протягом останніх 3-х років, крім запропонованих;
- демографічна інформація.

Анкета була спроектована для використання в опитуванні за допомогою мобільного пристрою, проте вона придатна також для застосування у друкованому вигляді. В подальших опитуваннях анкета може використовуватися як в повному об'ємі, так і частково, в залежності від завдань та наявних ресурсів. Також використовувалися візуальні стимули у вигляді карток з переліком варіантів відповідей на окремі запитання.

Анкета, використана для опитування, дозволяє зібрати велику кількість фактичних даних про проблеми правового характеру за певний період часу. Сильною стороною цього підходу є можливість аналізувати дані в різних розрізах: в огляду на сфери, в яких виникали проблеми, з урахуванням їх поточного статусу вирішення та багатьох інших характеристик як проблем, так і тих осіб, що про них повідомили. Використання фактичних даних замість оціночних суджень від респондентів поглиблює аналіз та дозволяє спиратися на дійсні характеристики проблем замість узагальненого та переосмисленого досвіду опитаних. З іншого боку, цей підхід передбачає, що респондент в змозі згадати події за останні декілька років та більш-менш вірно їх описати. Насправді люди часто забувають навіть нещодавнє минуле. Внаслідок цієї особливості людської пам'яті є ймовірність отримати у підсумку менше правових проблем, аніж опитані мали насправді. В іншому випадку - зібрати дані про проблеми, що є більш серйозними і відтак краще запам'ятовуються. Часто це можна компенсувати шляхом надання респонденту візуальних стимулів для згадування (наприклад, карток з переліком проблем) чи зачитування переліків проблем вголос. Тим не менш, до отриманих даних потрібно ставитися з деякою пересторогою і враховувати проблеми згадування під час інтерпретації даних опитування.

Найбільш важливим питанням в анкеті є наступне: «Зараз я покажу Вам картку з переліком сфер, в яких у людей подекуди трапляються проблеми та спори у повсякденному житті. Будь ласка, вкажіть для кожної сфери, чи доводилося Вам зазнавати таких проблем протягом останніх 3 років, починаючи з 2017 року? Нас цікавлять вирішені і невіршені проблеми, яких зазнавали особисто Ви, а не Ваші близькі, знайомі, Ваш бізнес чи працедавець. Вони могли початися у 2017 році чи раніше, але тривати протягом деякого часу впродовж останніх 3-х років». Попри те, що питання дещо складне для сприйняття, всі його складові є важливими і повинні бути донесені до респондента. Слід підкреслити часовий проміжок, якого стосується питання, особистий стосунок людини до проблеми, необхідність вказувати як вирішені, так і невіршені проблеми. Після того, як людина обрала одну чи декілька відповідей, доцільно перепитати її, чи всі проблеми, які відповідають вищевказаним характеристикам, вона назвала. Також інтерв'юер мусить самотійно відсіювати проблеми, нерелевантні до даного дослідження. Наприклад, нестача грошей не є проблемою зі сфери «грошові кошти», а проблеми зі здоров'ям – зі сфери «медичне обслуговування», хіба що до цього призвели неправомірні дії третіх осіб.

Крім того, добре спрацював прийом із картками, на яких був наведений перелік сфер, де могли траплятися правові проблеми, але відсортовані вони були у довільному порядку. Це надало можливість запобігти частішому обранню респондентами варіантів відповіді, що йдуть першими в анкеті.

## **Претест**

Перед основною частиною опитування був проведений претест. Усього протягом претесту було проведено 50 інтерв'ю у місті Хмільнику для виявлення можливих складнощів. У подальшому у місті Хмільнику було проведено ще 350 інтерв'ю та 50 у селі Соколова, які проводилися за стандартною процедурою опитування.

Інтерв'ю проводилися методом особистого (face-to-face) опитування за допомогою мобільних пристроїв.

- Інтерв'ю за стандартною процедурою виконувалися досвідченими інтерв'юерами, що проживають у відповідній області.

- Інтерв'ю відбувалися за місцем проживання респондента.

Відбір респондентів під час претесту відбувався за повністю випадковою вибіркою (алгоритм відбору описаний нижче).

За результатами претесту було визначено очікувану тривалість інтерв'ю, були виявлені проблеми з формулюванням запитань та альтернатив відповідей тощо.

## **Польовий етап дослідження**

Польовий етап опитування тривав протягом липня-серпня 2019 року. Він здійснювався методом особистого інтерв'ю за місцем проживання респондента. Для зачитування питань та фіксації відповідей застосовувався мобільний пристрій.

Для проведення опитування була розроблена повністю випадкова вибірка. Вибірка репрезентативна для дорослого населення, яке постійно проживає у Хмельницькій міській ОТГ, не проходить військову службу і не перебуває у місцях ув'язнення або медичних закладах (лікарнях, медичних інтернатах).

Хмельницькою міською радою для побудови вибірки було надано знеособлену базу даних з реєстру територіальної громади. Масив даних містив інформацію про кожну зареєстровану на території Хмельницької міської ОТГ особу, а саме: дата народження, стать та адреса реєстрації. Таких даних цілком вистачило для побудови повністю випадкової вибірки. Спочатку в межах кожного населеного пункту відбиралися лише повнолітні особи, наступним кроком було присвоєння випадкового числа кожній особі завдяки відповідній функції Excel. Далі дані про мешканців відсортували у порядку зростання присвоєних чисел по кожній громаді окремо та обрали перших 400 осіб для міста Хмільника та перших 50 осіб для села Соколова.

Загалом в рамках дослідження було проведено 450 інтерв'ю: 400 у місті Хмільнику та 50 у селі Соколова.

Статистична похибка вибірки (з ймовірністю 0.95) не перевищує:

- 4.6% для показників, близьких до 50%,
- 4.0% для показників, близьких до 25 або 75%,
- 3.0% для показників, близьких до 12 або 88%,
- 2.0% для показників, близьких до 5 або 95%,
- 0.9% для показників, близьких до 1 або 99%.

Дослідження включало також контроль якості виконаної роботи: перевірку даних на логічні помилки та перевірку факту проведення окремих інтерв'ю шляхом повторного візиту.

Варто зазначити, що працювати з респондентами, обраними у такий спосіб, досить складно, через те, що особи зазвичай зайняті повсякденними проблемами і часто зовсім не налаштовані на спілкування. Траплялись випадки, коли респонденти запитували про оплату витраченого ними часу на інтерв'ю. У 46 випадках із 450 доводилось проводити заміну респондента на іншу особу, яка найбільш відповідає параметрам респондента, що вибув через низку причин:

- Особа не проживає за адресою реєстрації;
- Особа не бажає спілкуватися з інтерв'юером;
- Особа не пригадує жодної правової проблеми.

З іншого боку, рівень кооперації респондентів з дослідницькою командою виявився значно кращий у порівнянні з типовими опитуваннями громадської думки. Ймовірно, вплинуло

попереднє інформування про дослідження, а також сприяння представників влади та місцевого самоврядування.

Порівняння з даними інших опитувань щодо правових проблем демонструє, що хоча основні висновки в цілому збігаються, конкретні показники дуже відрізняються від одного дослідження до іншого. Ми припускаємо, що це відбувається через різне формулювання запитань, часовий проміжок, контекст опитування, використання як джерела даних суджень респондента замість його спогадів про події. Усе це ще раз підкреслює важливість уніфікованої методології для реплікації дослідження і порівняння результатів.