

## **Керівництво для проведення глибоких інтерв'ю з представниками державних установ з питань надання правової допомоги представникам ключових груп**

Доброго дня, ІМ'Я УЧАСНИКА. Дякуємо, що погодились взяти участь у нашому дослідженні. Наша розмова буде записана на диктофон – для того, щоб жодна з ваших думок не була втрачена. Ми гарантуємо анонімність і конфіденційність – усі записи будуть доступні тільки дослідникам і будуть знищені після того, як ми перенесемо їх на папір. В звіті інформація буде в узагальненому вигляді, і ніяким чином не можна буде зв'язати ваші відповіді з вами.

Дослідження стосується порушень прав людей за критерієм належності до однієї чи кількох ключових груп, а також досвіду, пов'язаного з отриманням чи неможливістю отримання правової допомоги. Для нас дуже важливо, щоб ваші відповіді були правдивими. Тут немає правильних чи неправильних відповідей – ваш досвід дозволить проаналізувати теперішній стан правової допомоги в Україні та розробити рекомендації для її покращення.

**Ввімкніть диктофон. Назвіть:**

1. Дата
2. Код інтерв'юера
3. Код учасника

(Коди міст: Ки, Дн, Од, Льв, Ми, Рі, Лу, Ха, Хе, Че, По).

*Слова, написані таким шрифтом, не треба зачитувати респонденту.*

### **Блок 1 Знайомство**

1. Розкажіть, будь ласка, трошки про себе. Хто ви за фахом?
2. Яку посаду ви займаєте? Розкажіть, будь ласка, коротко про установу, в якій Ви працюєте.
3. Який у Вас загальний стаж на цій посаді/ у цій сфері? Чи отримували Ви додаткову підготовку чи освіту?

### **Блок 2 Порушення прав ключових груп**

1. Як ви вважаєте, які ключові спільноти в нашому суспільстві найчастіше піддаються порушенню своїх прав саме на підставі того, що вони належать до цих груп (вживають наркотики, належать до ЛГБТ, є ВІЛ-позитивними тощо)?
2. Розкажіть, клієнтам з яких ключових груп вам доводилось надавати правову допомогу? **Назвати основні КГ, якщо потрібно.**
3. Люди з яких КГ найчастіше звертаються до вас з питань порушення своїх прав?
4. З якими порушеннями прав люди з ключових груп звертаються найчастіше? Хто саме та яким чином порушує права людей саме як представників ключових груп? **(Попросіть навести конкретні приклади стосовно КГ, яким респондент надає правову допомогу).**

### **Блок 3. Потреба клієнта в правовій допомозі**

1. Які послуги з правової допомоги є найбільш затребуваними для КГ у разі порушення їхніх прав? Які види послуг з правової допомоги надаються КГ найчастіше? **Обговорити для кожної групи. (Підказка: правові консультації; правовий супровід; допомога в складанні юридичних документів, представництво інтересів в суді; представництво інтересів у медичних установах, допомога в отриманні медичних послуг та лікування/соціальних послуг; супровід в спілкуванні з поліцією; інше).**
2. Які послуги з правової допомоги сьогодні доступні в вашому місті і яким ключовим групам? **(Загалом про такі послуги – з боку як державних, так і недержавних установ).** Хто є надавачами таких послуг?

3. Хто може отримати такі послуги? Чи є якісь перешкоди щодо цього?
4. Загалом, яким чином найчастіше реагують представники різних КГ на порушення своїх прав? Як вони діють?
  - 4.1. Чи залежить це від типу інцидента, від тої чи іншої ключової групи?
  - 4.2. Люди з яких КГ, які стикнулися з порушеннями своїх прав, у тому числі з боку представників державних установ або влади, найчастіше звертаються за правовою допомогою?
5. **Якщо звертаються:** В якому разі люди звертаються до вашої організації? Що сприяє тому, що люди звертаються по правову допомогу? Звідки вони мають інформацію про можливість отримати у вас таку допомогу?
6. **Якщо не звертаються:** на вашу думку, що перешкоджає зверненню людини за правовою допомогою? (*Розпитати докладно про всі існуючі бар'єри, які назве респондент*).
7. Як можна змінити цю ситуацію? Які бар'єри необхідно усунути в першу чергу? Хто має взяти на себе лідерство в цьому питанні?
8. Чи вам відомо щось про програму REAct ? Якщо ТАК – чи змінилося щось з появою програми REAct? Уточніть, що саме.

#### **Блок 4. Процедура надання допомоги**

1. Опишіть, будь ласка, процедуру – як зазвичай відбувається ваша взаємодія з клієнтами, які звертаються з приводу порушення прав через приналежність до одної чи кількох КГ.
  - 1.1. Як зазвичай звертаються до вас клієнти з КГ вперше – приходять самостійно або за чиймось направленням чи рекомендацією? Найчастіше за направленням від кого?
  - 1.2. Чи звертаються до вас представники КГ телефоном? Де можна знайти цей номер?
  - 1.3. Чи бувають звернення від КГ з використанням онлайн засобів – соціальні мережі, електронна пошта, заповнення форми на сайті тощо? Де в такому разі можна знайти контакти?
  - 1.4. До кого найперше в організації потрапляє звернення клієнта? Що відбувається далі?
  - 1.5. Як фіксується випадок порушення прав людини? Як при цьому зберігається конфіденційність?
2. Опишіть, будь ласка, алгоритм надання правової допомоги клієнтам, які звертаються зі скаргою на порушення їхніх прав. (*Або кілька алгоритмів*)
  3. Яку правову допомогу можуть отримати люди з КГ в вашій організації? (*Консультації; переадресація; представництво в різних інстанціях в контексті порушення прав, у тому числі в суді; інші послуги?*)
    - 3.1. За яких умов надається допомога? Які документи має подати клієнт? Чи це може бути проблемою?
    - 3.2. Що може завадити клієнту з КГ, який звернувся до вас, отримати допомогу?
    - 3.3. Як швидко опрацьовуються звернення клієнтів?
      4. Чи були випадки, коли справа клієнта з КГ доходила до суду?
        - 4.1. Хто був залучений до супроводу клієнта в такому разі?
        - 4.2. Чи це було безкоштовно для клієнта?
        - 4.3. Чим закінчився цей судовий процес?

#### **Блок 5. Взаємодія з іншими установами в наданні правової допомоги**

1. Опишіть, будь ласка, існуючий механізм взаємодії між клієнтами, представниками державних і недержавних організацій (наприклад, такою, як ваша) з надання правової допомоги представникам КГ.

- 1.1. Чи ви взаємодієте з НУО з питань надання правової допомоги людям з КГ? З чиєї ініціативи зазвичай відбувається така взаємодія? Які є труднощі?
1. Яким мав би бути ідеальний механізм взаємодії?
  2. В якому випадку і до яких установ та організацій ви переадресовуєте клієнтів? Від чого це залежить – куди направити клієнта?
  - 2.1. Звідки у Вас інформація про такі організації в області та на національному рівні? Які послуги там можуть отримати люди з КГ, права яких було порушено?
  - 2.2. Як діє алгоритм переадресації клієнтів? (*Розпитайте про приклади*).
  - 2.3. Чи ви дізнаєтесь про результат такої переадресації та вирішення справи клієнта? Якщо ТАК, то яким чином?
3. Чи можете ви навести приклади успішного розв'язання випадків порушення прав людей з КГ?
- 3.1. Що взагалі можна вважати позитивним результатом? Які ресурси були для цього залучені?
4. Наведіть приклад, коли людина не отримала очікуваної допомоги від людини або установи, до якої ви її направили. Чому так відбулося? Як можна налагодити цей процес так, щоб таких випадків не траплялось?
5. Розкажіть, чи хтось на рівні вашої структури аналізує виявлені випадки порушення прав людей з КГ? Якщо ТАК, то яким чином використовується зібрана інформація?
6. На вашу думку, наскільки особи / установи, які надають правову допомогу загальному населенню, готові надавати безкоштовні правові послуги представникам КГ? Як можна стимулювати їх це робити?
7. Якої ви думки про потенціал громадських радників / мережі параюристів? Чи ви знаєте про них? В чому може міститись їхня функція?
8. Які навички і компетенції ви вважаєте необхідними для фахівця в такій організації, як ваша, що надає правову допомогу клієнтам з КГ? Яка додаткова освіта, на вашу думку, необхідна вам і вашим колегам?

## **Блок 6. Шляхи покращення отримання правових послуг представниками КГ**

1. На вашу думку, що необхідно зробити, щоби усунути бар'єри, які пов'язані з правами людини і можуть заважати доступу КГ до ВЛЛ/ТБ-послуг? *Розпитайте, якщо це доречно.*  
*(Підказки: реформування законів і політик – яких саме? підвищення обізнаності представників законодавчих і правоохоронних органів, працівників охорони здоров'я, ДКВСУ з питань прав людини; навчання ключових спільнот з питань правової грамотності; тренінги для адвокатів, стимулювання їх надавати безкоштовну правову допомогу КГ; кампанії зі зниження стигми і дискримінації КГ; інше – що саме?).*
2. Наскільки протягом останніх 3-4 років змінилось правове середовище, яке обумовлює ступінь уразливості КГ, стигми і дискримінації у суспільстві по відношенню до цих груп?
3. На вашу думку, якою мірою ключові спільноти беруть участь у процесах, спрямованих на усунення бар'єрів до ВЛЛ/ТБ-послуг, які пов'язані з правами людини? Як можна покращити цю ситуацію?

Можливо, ви хотіли б щось додати?

## **Завершення бесіди**

Дякуємо вам за участь у бесіді і за те, що поділилися з нами цією цінною інформацією.

## Керівництво для проведення інтерв'ю з питань правової допомоги з клієнтами

Вступне слово інтерв'юера (без аудіозапису)

Доброго дня, ІМ'Я УЧАСНИКА. Дякуємо, що погодились взяти участь у нашому дослідженні. Наша розмова буде записана на диктофон – для того, щоб жодна з ваших думок не була втрачена. Ми гарантуємо анонімність і конфіденційність – усі записи будуть доступні тільки дослідникам і будуть знищені після того, як ми перенесемо їх на папір. В звіті інформація буде в узагальненому вигляді, і ніяким чином не можна буде зв'язати ваші відповіді з вами.

Дослідження стосується порушень прав людей за критерієм належності до однієї чи кількох ключових груп, а також досвіду, пов'язаного з отриманням чи неможливістю отримання правової допомоги. Для нас дуже важливо, щоб ваші відповіді були правдивими. Тут немає правильних чи неправильних відповідей – ваш досвід дозволить проаналізувати теперішній стан правової допомоги в Україні та розробити рекомендації для її покращення.

**Ввімкніть диктофон. Назвіть:**

4. Дата
5. Код інтерв'юера
6. Код учасника (2 букви міста – Ініціали ІБП – рік народження – ж, ч, тж, тч),  
напр.: Дн-АІІ82тж

Коди міст: Ки, Дн, Од, Ль, Ми, Рі, Лу, Ха, Хе, Че, По.

*Слова, написані таким шрифтом, не треба зачитувати респонденту.*

### Блок 1. Знайомство

Почнемо зі знайомства. Мене звати \_\_\_\_, мені \_\_ років. За освітою я \_\_\_\_, і/але я працюю в сфері громадського здоров'я. *Щось про відносини та дітей.*

Розкажіть, будь ласка, трошки про себе – скільки вам років, хто ваша родина, чи ви працюєте.

Вас запросили через належність мінімум до однієї з груп, а можливо, і до кількох груп, які я зараз назву. Я називатиму групи, а ви кажіть «так» чи «ні» - чи ви асоціюєте себе з цією групою.

- люди, які вживають наркотики ін'єкційним шляхом
- пацієнти програми ЗПТ
- **не називайте, якщо респондент – жінка:** чоловіки, які мають секс з чоловіками (ЧСЧ)
- транс\*люди (ТЛ) - **уточніть гендер (транс\*жінка – тж або транс\*чоловік - тч)**
- люди, які надають секс послуги за винагороду (секспрацівники - СП)
- люди, які живуть з ВІЛ (ЛЖВ)

### Блок 2. Визначення понять

1. Як Ви розумієте поняття «порушення прав»? **Підкресліть, що нас цікавить досвід порушень прав людей саме за критерієм їхньої належності до ключової групи.**
2. Як Ви розумієте, що таке правова допомога? Чи можете навести приклад правової допомоги? Хто може надавати таку допомогу, на Вашу думку?
3. Чи вам все зрозуміло і можна переходити до запитань про Ваш досвід у даних питаннях?

### Блок 3. Досвід отримання послуг

1. Чи користуєтесь ви послугами ВІЛ-сервісних неурядових організацій (НУО)? Як давно, як часто?
2. Як часто і з яких причин ви звертаєтесь до медичних закладів? Чи маєте ви сімейного лікаря? Чи були у вас проблеми у спілкуванні з вашим сімейним лікарем? Які саме?

#### Блок 4. Досвід порушення прав клієнта

1. З якими порушеннями ваших прав ви коли-небудь стикались або найчастіше стикаєтесь? Розкажіть, хто і яким чином порушував ваші права як представника групи \_\_\_\_\_? Яким чином ці особи, що порушували права, знали, що ви належите до групи \_\_\_\_\_?
2. Як це впливало на можливість для вас отримати необхідні послуги (медичні, соціальні, інші), або реалізувати ваші інші права (на працевлаштування, на отримання освіти тощо)?
3. Чи намагались ви самостійно захистити свої права? Як саме, якщо так? (*Наприклад, подання заяви або скарги до адміністрації закладу, де було порушено права клієнта; самостійний виклик поліції на місце правопорушення; самостійне написання заяви до поліції тощо*). Чи для Вас було надійніше/безпечніше звернутись до когось за допомогою щодо захисту своїх прав?
4. Чи завжди у випадках порушення ваших прав ви звертались по правову допомогу? Якщо не завжди – від чого це залежало? Куди саме звертались? Як Ви знали, хто Вам може допомогти? Яка була реакція на Ваше звернення?
5. Якщо не звертались, то з яких причин не звертались? Що могло б сприяти вашому зверненню?
6. Розкажіть, будь ласка, детальніше про випадок порушення ваших прав, який трапився протягом останніх 3 років:
  - a. хто саме порушив ваші права?
  - b. яким чином?
  - c. за яких обставин?
7. Як ви реагували на ці дії в момент порушення прав чи одразу після? Якими були ваші перші дії?
8. Яку інформацію про доступну правову допомогу в подібних ситуаціях ви мали на той час? Від кого ви її отримали?

#### 9. **ЯКЩО ЛЮДИНА ЗВЕРНУЛАСЯ ПО ДОПОМОГУ:**

- Розкажіть докладно: до кого ви звернулися за захистом своїх прав (куди саме – організація, фахівець)? Як ви знали, до кого можна звернутись? Яким чином ви звернулись – особисто, телефоном, через електронні мережі (які саме)? Яку інформацію/документи Ви надали разом із проханням про допомогу? Чи допомагав вам хтось зібрати ці документи?
- Яку саме допомогу ви хотіли отримати?
- Чи отримали Ви очікувану допомогу?
  - a. **ЯКЩО НІ**, то в чому була причина? Яку відповідь вам надали за місцем звернення?
  - b. **ЯКЩО ТАК:**
    - i. Яку допомогу і підтримку ви отримали?
    - ii. Це було за місцем вашого звернення, чи вас направили до іншої служби/організації для отримання юридичної допомоги? Куди саме?
    - iii. Чи це перенаправлення викликало у вас якісь труднощі або щось було незрозумілим? Як швидко ви туди звернулись? Чи одразу вас там прийняли? Чи були якісь вимоги до вас щодо отримання допомоги? (*Надання документів, вимога зачекати тощо*).
    - iv. Що відбувалося далі? Чи отримали ви первинну / вторинну юридичну допомогу, і від кого саме (посада, спеціалізація такої особи)?
    - v. Скільки часу пройшло до отримання допомоги / якихось результатів по вирішенню вашої справи?

(Первинна юридична допомога: консультація юриста; допомога в складанні документів - заяви, скарги; представництво інтересів клієнта у медичних установах, допомога клієнту в отриманні медичних послуг, супровід клієнта в спілкуванні з поліцією тощо.)

(Вторинна юридична допомога: допомога адвоката; представництво інтересів клієнтів у суді і т.п.)

- vi. Яким був результат вашого звернення?
- vii. Наскільки виправдалися ваші очікування від звернення по правову допомогу? Чи ви задоволені тим, як вам надали допомогу? Якщо **НІ**, то чому?
- viii. Якби ви не звернулись до (*варіант респондента*), куди ще ви могли б звернутись за захистом своїх прав? (*Установа, посада, спеціалізація*).

#### 10. ЯКЩО ЛЮДИНА НЕ ЗВЕРНУЛАСЯ ПО ДОПОМОГУ

- a. Розкажіть, чому ви не звернулись по правову допомогу щодо порушення ваших прав?

*(Розпитати докладно про всі існуючі бар'єри. Підказки: не знають про організації та послуги, що надаються; не впевнені в конфіденційності; не вірять в реальну допомогу; не вірять в безоплатну допомогу; інше).*

- b. За яких умов ви готові були б звернутися за правовою допомогою? Куди саме?

#### Блок 5. Обізнаність щодо порушення прав інших осіб з числа групи ризику клієнта

1. Що вам відомо про випадки порушення прав серед ваших знайомих, які теж є \_\_\_\_? (*Група, до якої належить учасник*). Які їхні права порушуються найчастіше, ким саме?
2. Яким чином найчастіше реагують люди, які теж є \_\_\_\_ (*група*), на порушення своїх прав? Як вони діють? Чи намагаються захистити свої права самостійно, чи більшість звертається по правову допомогу?
3. На вашу думку, чому деякі люди, які теж є \_\_\_\_ (*група*), звертаються за допомогою в разі порушення прав, а інші -- ні?
4. Якщо люди, які теж є \_\_\_\_ (*група*), звертаються за правовою допомогою – що їх мотивує до цього, що допомагає це зробити?
  - a. Якщо люди звертаються за допомогою, то частіше до якої людини, в яку установу?
  - b. Що вам відомо про результат таких звернень? Чи знаєте ви про випадки успішного вирішення проблеми людини, права якої були порушені?
5. На вашу думку, якщо людина, яка теж є \_\_\_\_ (*група*), не звертається по допомогу, то з яких причин?
  - a. (*Розпитати про всі можливі бар'єри. Підказки: не знають про організації та доступні послуги; не впевнені в конфіденційності; не вірять в реальну допомогу; не вірять в безоплатну допомогу; інше*).
6. Що могло б допомогти вам чи іншим \_\_\_\_ (*група*), які не звертаються по допомогу у разі порушення своїх прав, звернутися за такою допомогою?

#### Блок 6. Рівень поінформованості клієнта щодо своїх прав та механізмів їх захисту.

##### Потреба в правовій допомозі. Джерела отримання інформації.

1. Чи знаєте ви, як ви можете захистити свої права у випадку їх порушення? Наприклад, що потрібно робити в таких ситуаціях:
  - a. коли відмовляють в наданні медичної, соціальної або іншої послуги через належність до \_\_\_\_ (*група*);
  - b. коли вчиняється насильство з боку представника держави? члена сім'ї?
2. Що ви знаєте про те, де ви або інші \_\_\_\_ (*група*) можуть отримати правову допомогу у вашому місті? Яка допомога наявна? З яких джерел ви отримали цю інформацію?
3. Чи є у вас потреба знати більше про свої права та способи їх захисту? Наскільки ви зацікавлені в отриманні таких знань?
4. Які саме знання ви б хотіли отримати? (*Підказка: що таке права людини, закони з певних питань, як самому захистити свої права, способи захисту при взаємодії з поліцією, куди звернутись за допомогою у випадках порушення своїх прав тощо*).

5. В якому форматі вам було б зручно отримати таку інформацію? Де саме, від кого?
6. Які види надання правової допомоги є найбільш потрібними для вас? Де та від кого вам було б зручно отримати ці послуги?  
**(Підказка: правові консультації; допомога в складанні юридичних документів, представництво інтересів в суді; представництво інтересів у медичних установах, допомога в отриманні медичних послуг; супровід в спілкуванні з поліцією; допомога адвоката; представництво інтересів у суді).**
7. Чи знаєте ви про функціонування системи REAct? Що саме? Звідки Ви про це дізнались?
8. Якими Інтернет-ресурсами, загалом, ви користуєтесь (вебсайти, соцмережі, канали блогерів, додатки для знайомств)?
9. Звідки ви зазвичай отримуєте інформацію щодо наявних послуг, що надають організації / установи у Вашому місті?

Чи хочете Ви щось додати?

Дякуємо вам за участь у бесіді і за те, що поділилися з нами цією цінною інформацією

## **Керівництво для проведення глибоких інтерв'ю з представниками державних установ з питань надання правової допомоги представникам ключових груп**

### Вступне слово інтерв'юера (без аудіозапису)

Доброго дня, ІМ'Я УЧАСНИКА. Дякуємо, що погодились взяти участь у нашому дослідженні. Наша розмова буде записана на диктофон – для того, щоб жодна з ваших думок не була втрачена. Ми гарантуємо анонімність і конфіденційність – усі записи будуть доступні тільки дослідникам і будуть знищені після того, як ми перенесемо їх на папір. В звіті інформація буде в узагальненому вигляді, і ніяким чином не можна буде зв'язати ваші відповіді з вами.

Дослідження стосується порушень прав людей за критерієм належності до однієї чи кількох ключових груп, а також досвіду, пов'язаного з отриманням чи неможливістю отримання правової допомоги. Для нас дуже важливо, щоб ваші відповіді були правдивими. Тут немає правильних чи неправильних відповідей – ваш досвід дозволить проаналізувати теперішній стан правової допомоги в Україні та розробити рекомендації для її покращення.

### **Ввімкніть диктофон. Назвіть:**

7. Дата
8. Код інтерв'юера
9. Код учасника

(Коди міст: Ки, Дн, Од, Льв, Ми, Рі, Лу, Ха, Хе, Че, По).

*Слова, написані таким шрифтом, не треба зачитувати респонденту.*

### **Блок 1. Знайомство**

1. Розкажіть, будь ласка, трошки про себе. Хто ви за фахом?
2. Яку посаду ви займаєте? Розкажіть, будь ласка, коротко про установу, в якій Ви працюєте.
3. Який у Вас загальний стаж на цій посаді/ у цій сфері? Чи отримували Ви додаткову підготовку чи освіти?

### **Блок 2. Порушення прав ключових груп**

1. Як ви вважаєте, які ключові спільноти в нашому суспільстві найчастіше піддаються порушенню своїх прав саме на підставі того, що вони належать до цих груп (вживають наркотики, належать до ЛГБТ, є ВІЛ-позитивними тощо)?
2. Розкажіть, клієнтам з яких ключових груп вам доводилось надавати правову допомогу? Назвати основні КГ, якщо потрібно.
3. Люди з яких КГ найчастіше звертаються до вас з питань порушення своїх прав?
4. З якими порушеннями прав люди з ключових груп звертаються найчастіше? Хто саме та яким чином порушує права людей саме як представників ключових груп? (Попросіть навести конкретні приклади стосовно КГ, яким респондент надає правову допомогу).

### **Блок 3. Потреба клієнта в правовій допомозі**

1. Які послуги з правової допомоги є найбільш затребуваними для КГ у разі порушення їхніх прав? Які види послуг з правової допомоги надаються КГ найчастіше? **Обговорити для кожної групи.**  
*(Підказка: правові консультації; правовий супровід; допомога в складанні юридичних документів, представництво інтересів в суді; представництво інтересів у медичних установах, допомога в отриманні медичних послуг та лікування/соціальних послуг; супровід в спілкуванні з поліцією; інше).*



2. Які послуги з правової допомоги сьогодні доступні в вашому місті і яким ключовим групам? (*Загалом про такі послуги – з боку як державних, так і недержавних установ*). Хто є надавачами таких послуг?
3. Хто може отримати такі послуги? Чи є якісь перешкоди щодо цього?
4. Загалом, яким чином найчастіше реагують представники різних КГ на порушення своїх прав? Як вони діють?
  - 4.1. Чи залежить це від типу інцидента, від тої чи іншої ключової групи?
  - 4.2. Люди з яких КГ, які стикнулися з порушеннями своїх прав, у тому числі з боку представників державних установ або влади, найчастіше звертаються за правовою допомогою?
5. **Якщо звертаються:** В якому разі люди звертаються до вашої організації? Що сприяє тому, що люди звертаються по правову допомогу? Звідки вони мають інформацію про можливості отримати у вас таку допомогу?
6. Чи траплялося таке, що людина зверталася по допомогу, але потім вирішувала не продовжувати відстоювати свої права? (Приклади). Що може бути причиною цього?
7. **Якщо не звертаються:** на вашу думку, що перешкоджає зверненню людини за правовою допомогою? (*Розпитати докладно про всі існуючі бар'єри, які назве респондент*).
8. Як можна змінити цю ситуацію? Які бар'єри необхідно усунути в першу чергу? Хто має взяти на себе лідерство в цьому питанні?
9. Чи вам відомо щось про програму REAct? Якщо ТАК – чи змінилося щось з появою програми REAct? Уточніть, що саме.

#### **Блок 4. Процедура надання допомоги**

1. Опишіть, будь ласка, процедуру – як зазвичай відбувається ваша взаємодія з клієнтами, які звертаються з приводу порушення прав через приналежність до одної чи кількох КГ.
  - 1.1. Як зазвичай звертаються до вас клієнти з КГ вперше – приходять самостійно або за чиймось направленням чи рекомендацією? Найчастіше за направленням від кого?
  - 1.2. Чи звертаються до вас представники КГ телефоном? Де можна знайти цей номер?
  - 1.3. Чи бувають звернення від КГ з використанням онлайн засобів – соціальні мережі, електронна пошта, заповнення форми на сайті тощо? Де в такому разі можна знайти контакти?
  - 1.4. До кого найперше в організації потрапляє звернення клієнта? Що відбувається далі?
  - 1.5. Як фіксується випадок порушення прав людини? Як при цьому зберігається конфіденційність?
2. Опишіть, будь ласка, алгоритм надання правової допомоги клієнтам, які звертаються зі скаргою на порушення їхніх прав. (*Або кілька алгоритмів*)
3. Яку правову допомогу можуть отримати люди з КГ в вашій організації? (*Консультації; переадресація; представництво в різних інстанціях в контексті порушення прав, у тому числі в суді; інші послуги?*)
  - 3.1. За яких умов надається допомога? Які документи має подати клієнт? Чи це може бути проблемою?
  - 3.2. Що може завадити клієнту з КГ, який звернувся до вас, отримати допомогу?
  - 3.3. Як швидко опрацьовуються звернення клієнтів?
    4. Чи були випадки, коли справа клієнта з КГ доходила до суду?
      - 4.1. Хто був залучений до супроводу клієнта в такому разі?
      - 1.2. Чи це було безкоштовно для клієнта?
      - 1.3. Чим закінчився цей судовий процес?

## **Блок 5. Взаємодія з іншими установами в наданні правової допомоги**

1. Опишіть, будь ласка, існуючий механізм взаємодії між клієнтами, представниками державних і недержавних організацій (наприклад, такою, як ваша) з надання правової допомоги представникам КГ.
2. Чи ви взаємодієте з НУО з питань надання правової допомоги людям з КГ? З чиєї ініціативи зазвичай відбувається така взаємодія? Які є труднощі?
3. Яким мав би бути ідеальний механізм взаємодії?
4. В якому випадку і до яких установ та організацій ви переадресовуєте клієнтів? Від чого це залежить – куди направити клієнта?
5. Звідки у Вас інформація про такі організації в області та на національному рівні? Які послуги там можуть отримати люди з КГ, права яких було порушено?
6. Як діє алгоритм переадресації клієнтів? (*Розпитайте про приклади*).
7. Чи ви дізнаєтесь про результат такої переадресації та вирішення справи клієнта? Якщо ТАК, то яким чином?
8. Чи можете ви навести приклади успішного розв'язання випадків порушення прав людей з КГ? Що взагалі можна вважати позитивним результатом? Які ресурси були для цього залучені?
9. Наведіть приклад, коли людина не отримала очікуваної допомоги від людини або установи, до якої ви її направили. Чому так відбулося? Як можна налагодити цей процес так, щоб таких випадків не траплялось?
10. Розкажіть, чи хтось на рівні вашої структури аналізує виявлені випадки порушення прав людей з КГ? Якщо ТАК, то яким чином використовується зібрана інформація?
11. На вашу думку, наскільки особи / установи, які надають правову допомогу загальному населенню, готові надавати безкоштовні правові послуги представникам КГ? Як можна стимулювати їх це робити?
12. Якої ви думки про потенціал громадських радників / мережі параюристів? Чи ви знаєте про них? В чому може міститись їхня функція?
13. Які навички і компетенції ви вважаєте необхідними для фахівця в такій організації, як ваша, що надає правову допомогу клієнтам з КГ? Яка додаткова освіта, на вашу думку, необхідна вам і вашим колегам?

## **Блок 6. Шляхи покращення отримання правових послуг представниками КГ**

1. На вашу думку, що необхідно зробити, щоби усунути бар'єри, які пов'язані з правами людини і можуть заважати доступу КГ до ВІЛ/ТБ-послуг? *Розпитайте, якщо це доречно.*  
(*Підказки: реформування законів і політик – яких саме? підвищення обізнаності представників законодавчих і правоохоронних органів, працівників охорони здоров'я, ДКВСУ з питань прав людини; навчання ключових спільнот з питань правової грамотності; тренінги для адвокатів, стимулювання їх надавати безкоштовну правову допомогу КГ; кампанії зі зниження стигми і дискримінації КГ; інше – що саме?*).
2. Наскільки протягом останніх 3-4 років змінилось правове середовище, яке обумовлює ступінь уразливості КГ, стигми і дискримінації у суспільстві по відношенню до цих груп?
3. На вашу думку, якою мірою ключові спільноти беруть участь у процесах, спрямованих на усунення бар'єрів до ВІЛ/ТБ-послуг, які пов'язані з правами людини? Як можна покращити цю ситуацію?