

РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ
представників інститутів громадянського суспільства щодо виконання
проголошених пріоритетних напрямків першого року діяльності
Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини Валерії Лутковської

Вступ та методологія

У квітні 2013 р. минає рік із моменту призначення Валерії Лутковської Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини. Протягом першого року роботи Уповноважений проголосила пріоритетними напрямами роботи Секретаріату – забезпечення прозорості та відкритості діяльності Уповноваженого та налагодження співпраці з інститутами громадянського суспільства. Дане дослідження відображає ступінь реалізації вище зазначених пріоритетів за цей рік, а також рівень співпраці зі ЗМІ та доступності Секретаріату. У результаті дослідження розроблені рекомендації щодо покращення роботи Уповноваженого в цих напрямках.

Дослідження відбувалося у формі письмового опитування представників НУО та ЗМІ, що мали досвід співпраці з Секретаріатом Уповноваженого протягом року. Напівструктурований опитувальник, що складався з набору відкритих питань та питань по рейтингуванню окремих аспектів діяльності, було розповсюджено серед 110 експертів, представників громадянських організацій та інститутів, що внесені до переліку контактів Секретаріату Уповноваженого. У даному звіті використано дані обробки опитувальників, отриманих в період з 12 до 25 квітня 2013 року від 48 експертів, що представляють 43 НУО, профспілки та ЗМІ. 20 з опитаних відповідати відмовились, вважаючи що є некомпетентними, або мотивуючи це позицією організації (міжнародні та міжурядові організації), а також власною можливою упередженістю через пряму участь в роботі Секретаріату. Від 42 опитаних не вдалось отримати зворотній зв'язок.

Дослідження виконане ГО «Центр Громадянських Свобод» (ЦГС) за підтримки Програми Розвитку ООН в Україні (ПРООН).

Учасники опитування.

В опитуванні взяли участь представники українських і міжнародних НУО та ЗМІ, що мали досвід співпраці з Секретаріатом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини протягом періоду першого року роботи Валерії Лутковської на посаді Уповноваженого (з квітня 2012р. до квітня 2013 року).

Перелік НУО, профспілок та ЗМІ, представники яких взяли участь в опитуванні:

1. Українська Гельсінська спілка з прав людини
2. Харківська правозахисна група
3. ГО "Центр Громадянських Свобод"
4. "Партнерство "Кожній дитині"
5. "Донецький Меморіал"

6. Платформа "Соціальний діалог" Форуму громадянського суспільства Східного партнерства

7. ВМГО "Студентська республіка"
8. Профспілка працівників освіти і науки
9. Центр політико-правових реформ
10. "Вінницька ГО "Інформаційно - просвітницький центр "ВІСЬ"
11. Коаліція з протидії дискримінації в Україні
12. Центр інформації про права людини
13. Рада адвокатів міста Києва
14. Київський медіа-кіноклуб
15. Громадська організація М'АРТ
16. Асоціація УМДПЛ
17. ВГО "Асоціація незалежних моніторів місць несвободи"
18. Міжнародна організація з міграції
19. ГО "Центр громадської адвокатури"
20. ВМГО «Молодь Демократичного Альянсу»
21. Громадське об'єднання " Інститут правових досліджень і стратегій"
22. Харківська обласна фундація "Громадська Альтернатива"
23. Харківський інститут соціальних досліджень
24. Інститут Політичної Освіти
25. ГО Центр "Соціальна Дія"
26. Правозахисний центр "Поступ"
27. ГО Центр Політичних Студій та Аналітики
28. МГО "Школа Рівних Можливостей"
29. Програма сприяння парламенту України (ПСП II)
30. Вінницька обласна правозахисна організація "Джерело надії"
31. Павлоградський міський благодійний фонд "Гореніє"
32. Всеукраїнська громадська організація "Гей-Форум України"
33. ВМГО «Дебатна Академія»
34. ГО ІЦ «Майдан Моніторинг»
35. Центр Близькосхідних досліджень
36. ВОІ «Союз Організацій інвалідів України»
37. ВГО «Жіночий Консорціум України»
38. Український Незалежний Центр Політичних Досліджень
39. Організація спостереження за виборчими процесами «CIS-ЕМО»
40. Газета «День»
41. Київський медіа-клуб
42. Центр правових досліджень і стратегії
43. *Організація побажала залишитися інкогніто*

Оцінка проголошених пріоритетних напрямків першого року діяльності Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

1. Критерій «Прозорість»

Оцінка рівня прозорості Секретаріату Уповноваженого передбачала, зокрема, оцінку наявності інформації про структуру та діяльність Секретаріату тощо.

Середня оцінка рівня прозорості: 7.5¹

Учасники дослідження відзначили **позитивні риси** в роботі Секретаріату, зокрема:

- Інформативність сторінки в мережі Інтернет;
- Можливість безперешкодно отримувати інформацію про діяльність Секретаріату;
- Зрозуміла структура Секретаріату, що відповідає напрямам роботи;
- Наявність інформації про діяльність Секретаріату в правозахисних розсилках;

Коментарі учасників:

*«очевидні позитивні зрушення в порівнянні з попереднім Омбудсманом»
«рівень прозорості великий, інформація про діяльність офісу отримується без перешкод»*

«уся діяльність офісу надзвичайно прозора, інформація доступна»

Негативні риси в роботі Секретаріату, на думку учасників, проявляються, зокрема, у:

- Відсутності інформації щодо конкретних посадових обов'язків та сфер діяльності посадових осіб Секретаріату;
- Недостатній інформації про діяльність структурних підрозділів та регіональних представників;
- Недостатній інформації про порядок утворення Експертних Рад та підстав їх діяльності;
- Заплутаності структури сайту, що ускладнює пошук необхідної інформації.

Коментарі учасників:

«Зазначена інформація частково є, але зовсім незрозуміло, хто такі представники Уповноваженого по зв'язкам з громадськістю, яким чином вони відбиралися, їх повноваження, їх відповідальність. За яким принципом обрані регіони, де є такі представники. Якою є політика у розширенні чи не розширенні їх мережі».

«Рівень прозорості достатній для фахівців, однак для широкого загалу не досить зрозумілий, зокрема щодо завдань, функцій, способу та порядку діяльності»

«Все є на сайті, але не виписано, які питання до кого відносяться. Наприклад, щоб зрозуміти, що саме Іванова відповідає за військовослужбовців і є спеціальним уповноваженим відповідно до закону про громадський контроль над армією, прийшлося спеціально запитувати офіс! :)»

«Якщо мова йде про забезпечення прозорості діяльності офісу на офіційному сайті, то за моїм глибоким переконанням діяльність офісу не відповідає вимогам

1 (за шкалою від 1 до 10, де максимальна позитивна оцінка 10)

відкритості й зокрема положенням Закону України “Про доступ до публічної інформації”. Сайт виглядає, як піар, а не робочий ресурс спрямований на інформування про організацію роботи офісу Уповноваженого, важливу інформацію, яка має практичне значення досить часто буває важко знайти (приклад, рекомендації про віднесення публічної інформації до службової»

2. Критерій «Відкритість»

Оцінка рівня відкритості Секретаріату Уповноваженого передбачала, зокрема, можливість використовувати офіс Уповноваженого для проведення заходів НУО, можливість безперешкодної комунікації з Уповноваженим та його представниками, тощо.

Середня оцінка рівня відкритості: **8,5**

Учасники дослідження відзначили **позитивні риси** в роботі Секретаріату, зокрема:

- відкритість до співпраці по багатьох напрямках і залученість до багатьох напрямків правозахисної роботи, яку виконують НУО;
- відкриті і прозору політику комунікації зі суспільством;
- налагодженість зв'язків із неурядовими організаціями;
- створення Консультативної ради та системи інших консультативно-дорадчих органів;
- запровадження інституту представників Уповноваженого з конкретних напрямів роботи;
- можливість отримувати приміщення для заходів НУО, і те, що працівники Секретаріату беруть у них участь.

Коментарі учасників:

“На мою думку, співпраця в цьому напрямі тільки починається, наприклад, отримав підтвердження на проведення в офісі Омбудсмана навчально-практичних семінарів для студентів і викладачів юридичних факультетів ВНЗ»

«Ми проводили одну зустріч із Уповноваженим за нашим проханням, все відбулося своєчасно та змістовно»

«Багаторазово використовували офіс для проведення наших заходів. Саме Омбудсман запропонувала використовувати приміщення для наших заходів»

«У межах моєї діяльності всю потрібну інформацію я отримувала в повній мірі»

«Спілкування досить відкрите. Позитивно впливає можливість спілкування електронною поштою»

«У порівнянні із попереднім Уповноваженим значні зміни на краще. У цей рік я була учасником великої кількості заходів в Офісі Уповноваженого, які були організовані партнерськими НУО»

«Раніше таких можливостей, наскільки мені відомо, взагалі не було».

«На мій погляд Уповноважений є максимально відкритий до спілкування та комунікації з неурядовими організаціями про це свідчить, зокрема, заходи, що проводяться в офісі Уповноваженого, наявність експертних рад при Представниках Уповноваженого та консультативної ради при Уповноваженому. Разом з тим останнє рішення все одне зберігається за Уповноваженим і здається, що Уповноважений не зважаючи на максимальну відкритість до діалогу з громадськими організаціями досить обережно відноситься до тих рекомендацій та порад, що пропонують неурядові організації. У тім все залежить від конкретного напрямку роботи, зокрема, що стосується превентивного механізму то складається враження, що за цим напрямком роботи Уповноважений підтримує всі пропозиції НГО та максимально реалізувала напрямок омбудсман. У той самий час, позиція Уповноваженого є більш обережною та поміркованою щодо пропозицій в сфері забезпечення доступу до публічної інформації, свободи слова та захисту персональних даних. Досить часто Уповноважений відхиляє ці пропозиції з мотивів не достатньої обґрунтованості та передчасності.»

Негативною рисою в роботі Секретаріату в рамках даного критерію, на думку учасників, є:

- Відсутність інформації про єдину процедуру отримання офісу для проведення заходів.

Коментарі учасників:

"Можливість така є, але не для всіх. Зокрема, приміщення надається за умови того, що Офіс є співорганізатором заходу, а чітких правил отримання приміщення немає - все на домовленості з конкретними людьми, тобто, відсутня транспарентність процесу».

3. Критерій «Взаємодія з НУО»

Оцінка рівня взаємодії офісу Уповноваженого з неурядовими громадськими організаціями передбачала, зокрема, можливість участі у заходах, що проводяться в офісі Уповноваженого, можливість участі у роботі Консультативної та експертних рад, тощо.

Середня оцінка рівня взаємодії з НУО: 8,2
--

Учасники дослідження відзначили **позитивні риси** в роботі Секретаріату, зокрема:

- високий рівень конструктивності та ефективності співпраці;
- велику кількість проведених спільних заходів офісу та НУО;
- велику кількість ініціатив, підтриманих Секретаріатом Уповноваженого;
- підвищення рівня зацікавленості у співпраці з НУО;
- формування експертних рад за участю громадських експертів;

Коментарі учасників:

«Уповноваженим налагоджено тісно взаємодію з неурядовими громадськими організаціями, організуються спільні зустрічі, круглі столи, конференції з актуальних питань.»

«Високий рівень, офіс зацікавлений у ініціативах та експертній оцінці НУО у профільній сфері діяльності»

«Рівень взаємодії незрівнянно кращий, ніж у попередні роки. Участь у консультативних органах заохочується»

«Офіс Уповноваженого максимально взаємодіє з НУО в усіх можливих сферах: моніторингу дотримання прав людини, аналізу законодавства, просвітництва, розбудові інституції з допомогою створення мережі регіональних координаторів по зв'язках Уповноваженого з громадськістю тощо»

«За часів керівництва В. Лутковської стало значно краще, до співпраці залучаються більша кількість інституцій громадянського, а не тільки "обрані"»

«У порівнянні із попереднім Уповноваженим значні зміни на краще. Вперше створено Консультативну та експертні ради, які тісно працюють з представниками Уповноваженого. Зокрема, наша експертна рада працювала над текстом законопроекту, який був зареєстрований у ВРУ, над експертними рекомендаціями, що надалі були оприлюднені на сайті Уповноваженого тощо»

«Мене було запрошено до складу Експертної ради з питань недискримінації та гендерної рівності при Представнику Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини. Вважаю це надзвичайно прогресивним і в деякій мірі сміливим кроком, адже мене було запрошено як представника ЛГБТ-руху, ставлення до якого у державних інституцій не є однозначним.»

«Безпрецедентний, але і сподіваємося на подальше покращення.»

Негативні риси в роботі Секретаріату, на думку учасників, проявляються, зокрема, у:

- недостатності інформації про можливості участі в експертних радах;
- недостатність інформації про принципи залучення учасників заходів;
- формах спілкування окремих представників Секретаріату з представниками НУО.

Коментарі учасників:

«Я вважаю, що деякі представники офісу допускають висловлювання і стиль спілкування, які не сприяють налагодженню взаємодії між Офісом і громадянським суспільством.»

«Відчувається схильність офісу до співпраці з одними громадськими організаціями та "непомічання" деяких інших. Складається іноді враження, що ініціативу взаємодії офіс повністю віддає НУО і, тим самим, за недостатню взаємодію відповідальність покладає на ті ж НУО»

«У мене склалось враження, що є частина громадських організацій, з якими офіс взаємодіє менше або взагалі не взаємодіє через те, що окремі працівники офісу мають свою думку про ці організації та їх лідерів.

«... логіка таких можливостей не завжди зрозуміла, і ґрунтується на особистих контактах більше, ніж на офіційній процедурі. Інформація про заходи

розміщується на сайті постфактум, тому якщо запрошення не надійшло, а захід є в сфері компетенції, то скоріше за все на нього не потрапити.»

4. Критерій «Доступність»

Оцінка рівня доступності офісу Уповноваженого для широкої громадськості передбачала, зокрема, можливість потрапити до офісу Уповноваженого, можливість отримати вичерпну відповідь на інформаційний запит чи інше звернення до Уповноваженого тощо.

Середня оцінка рівня доступності: **7,8**

Учасники дослідження відзначили **позитивні риси** в роботі Секретаріату, зокрема:

- Висококваліфіковані відповіді на звернення;
- Оперативність роботи офісу зі зверненнями та запитами;
- Можливість комунікації з офісом за допомогою електронної пошти, Skype, та безкоштовної гарячої лінії;
- Створені регіональні представництва.

Коментарі учасників:

«Високий рівень, оскільки контактні особи з мого напрямку роботи оперативно відповідають на запити»

«У межах моєї діяльності всю потрібну інформацію я отримувала в повній мірі»

«У порівнянні із попереднім Уповноваженим значні зміни на краще. Уповноважений відповідає на інформаційні запити (принаймні, я відповідь отримала). Доступ до офісу відкритий (на власні очі не бачила, але казали, що за попереднього Уповноваженого у приміщенні були навіть кодові замки).»

«Щодо інформаційної роботи, відповідей на запити, тощо - коментарів чи нарікань немає. Чудово!»

«Приклади, що стали мені відомі, свідчать про велику завантаженість співробітників і співробітниць Секретаріату, які, втім, роблять усе, що від них залежить, аби надати громадянам необхідну інформацію.»

Негативні риси в роботі Секретаріату на думку учасників проявляються зокрема у:

- Недостатній доступності офісу для людей з інвалідністю;
- Продовженні практики «відписок» на деякі звернення чи інформаційні запити.

Коментарі учасників:

«В цьому аспекті зрушень поки що не спостерігається, при тому що залишається багато нарікань від заявників що на свої звернення до Омбудсмена продовжують отримувати відписки.»

«Писали листи, як правило - фід-бек миттєвий, один раз було, що лист... загубився.»

«Нажаль, поки що стандартна для держустанови»

«Є сумніви в забезпеченості в офісі повної доступності для людей з інвалідністю.»

«Рівень відкритості офісу - достатній з огляду на загальну бюрократизацію роботи державних установ. Хоча людина яка сидить на вході та перевіряє відвідувачів могла би бути більш ввічливою :)»

5. Критерій «Співпраця зі ЗМІ»

Оцінка рівня комунікації офісу нового Уповноваженого з представниками ЗМІ, зокрема, можливість для журналістів потрапити до офісу Уповноваженого, можливість отримати вичерпну відповідь на інформаційний запит тощо.

Оцінка рівня співпраці зі ЗМІ: **7,5**

Учасники дослідження відзначили **позитивні риси** в роботі Секретаріату, зокрема:

- Регулярне оновлення інформації на Інтернет-сторінці Уповноваженого;
- Залучення представників ЗМІ до всіх ключових заходів офісу.

Коментарі учасників:

«Офісом Уповноваженого постійно надаються інтерв'ю та організуються зустрічі із журналістами.»

«Сайт оновлюється регулярно, і раз на тиждень надходить збірка новин про заходи,здійснені Уповноваженим, з мого досвіду, ЗМІ були приступні на усіх ключових заходах для привернення уваги до тих чи інших порушень прав людини»

Негативні риси в роботі Секретаріату, на думку учасників, проявляються, зокрема, у:

- Відсутності стратегії комунікації зі ЗМІ;
- Низькому рівні залучення журналістів в якості просвітників в області прав людини та лобістів захисту прав людини;
- Тематичній обмеженості інформаційної роботи офісу.

Коментарі учасників:

«Попри те, що журналістам легко потрапити до офісу Уповноваженого чи отримати вичерпні відповіді на інформаційні запити, комунікація зі ЗМІ є мало ефективною. У 2012 році 60% поширених у ЗМІ матеріалів про діяльність Уповноваженого стосувалося усього трьох тем: приведення нового Уповноваженого до присяги, скандальних заяв попереднього Омбудсмана та коментарів Валерії Лутковської у справах Тимошенко і Луценка. Із запропонованих прес-службою Уповноваженого 280 тем в ЗМІ висвітлювалися тільки 27 (тобто усього 9,6%).»

«В офісі відсутня стратегія комунікації зі ЗМІ. Її слід нарешті виробити. Метою такої стратегії має стати перетворення журналістів на союзників у справі просвітництва у сфері прав людини. Також ЗМІ мають стати рупором Уповноваженого в оприлюдненні недоліків в діяльності органів влади та одним із засобів лобіювання захисту прав людини.»

«Потрібно працювати та покращувати інформаційну стратегію. Якість матеріалів, які видає сам офіс для інформування про свої успіхи та досягнення бажає кращого. Повідомлення дуже офіційні та сухі (нагадують радянські новини). Було би бажано щоб офіс інформував не тільки про свої успіхи в конкретних справах, але й про свою позицію з того чи іншого питання яке стосується розвитку чи загроз в сфері прав людини в Україні.»

«Мені здається, що Уповноважений не достатньо довіряє українським ЗМІ через, що не є повністю відкритим до них. Я маю на увазі, що співпраця Уповноваженого зі ЗМІ обмежується, або висвітленням ЗМІ заходів, які організує омбудсман, або в яких Уповноважений бере участь. Разом з тим, Уповноважений та його Представники не використовують менш формальні шляхи співпраці зі ЗМІ та на мій погляд більш дієві з точки зору встановлення комунікації, довіри та взаємодії Уповноваженого зі ЗМІ. Зокрема, на моє переконання ефективним способом співпраці Уповноваженого чи його Представників зі ЗМІ могло б стати авторські колонки останніх у друкованих ЗМІ чи в їх електронних версіях, блогах та подібне, в яких би висвітлювалися найбільш проблемні питання забезпечення прав людини в Україні, проблеми з якими стикається у своїй діяльності Уповноважений та його Представники»

Рекомендації учасників опитування щодо покращення роботи Уповноваженого:

Критерій «Прозорість»

- Розробити систему надсилання інформаційних запитів через Інтернет-сторінку Уповноваженого;
- Покращити технічні можливості Інтернет-сторінки;
- Оприлюднювати не лише інформацію про події за участю Уповноваженого, а й результати даних заходів та суспільно-політичну реакцію на них;
- Підвищити ефективність каналів інформування про діяльність Секретаріату;
- Розмістити на Інтернет-сторінці інформацію про вакансії, кадрові зміни, функції структурних підрозділів, нормативну базу офісу (інструкції, накази, розпорядження тощо), фінансовий звіт за 2012 рік, фінансовий план/бюджет на 2013 рік, аналітичні матеріали, узагальнені дані щодо розгляду звернень громадян, актів реагування Уповноваженого тощо;
- Розробити комунікативну стратегію Секретаріату;

Критерій «Відкритість»

- Розробити та оприлюднити критерії вибору регіонів для створення представництв по Україні та обрання представників та загалом посилити роботу в регіонах;
- Виробити чіткі кількісні та якісні критерії, які б дозволили оцінювати рівень прозорості та відкритості Секретаріату;

- Розробити чіткі критерії щодо організації та проведення спільних з інститутами громадянського суспільства заходів;

Критерій «Взаємодія з НУО»

- Розширити практику формування консультативно-дорадчих органів та залучити до них більшу кількість громадських активістів;
- Регулярно приділяти увагу проблематиці захисту правозахисників та громадських активістів;
- Вжити заходів до узгодження порядку денного та довгострокової стратегії діяльності Секретаріату та громадянського суспільства;
- Розробляти проекти по співпраці з НУО;

Критерій «Доступність»

- Надавати населенню у зрозумілій формі інформацію про функції, повноваження, завдання Уповноваженого;
- Розширити мережу регіональних представництв;
- Організувати виїзні прийоми громадян;
- Посилити просвітницьку діяльність Секретаріату Уповноваженого;
- Просити відвідувачів/заявників/ представників ЗМІ та НУО заповнювати неформальні анкети після спілкування, подання заяв тощо, зокрема, зробити таку функцію доступною на сайті та за телефонами «гарячої лінії» для отримання зворотнього зв'язку та оцінки ефективності діяльності Секретаріату.
- Започаткувати День відкритих дверей;
- Започаткувати практику стажування студентів юридичних закладів в Секретаріаті;
- Посилити роботу з запитами НУО та громадян і не допускати випадків залишення запитів без відповідей.

Критерій «Співпраця зі ЗМІ»

- Ініціювати більше зустрічей із ЗМІ, готувати не суху апаратну інформацію, а коментувати більш живо ту чи іншу ситуацію;
- Впровадити практику постійного регулярного звітування про роботу Уповноваженої, наприклад, раз на місяць у формі прес-брифінгів тощо;
- Запрошувати журналістів до поїздок представників та працівників Секретаріату Уповноваженої, так само залучати до діяльності моніторингових груп, наприклад щодо дотриманням прав людини у місцях несвободи, тощо;

Інше

- Продовжувати проводити семінари і тренінги для формування команди Національного превентивного механізму (НПМ), його інституційного становлення і наділення повним набором необхідних функцій;
- Розробити та впровадити програми з підвищення кваліфікації та мотивування працівників Секретаріату для сумлінного виконання своїх обов'язків;
- Деполітизувати діяльність Уповноваженого;
- Організувати невідкладне публічне реагування на очевидні порушення прав людини, що обговорюються у суспільстві, навіть якщо вони дотичні до політики. Можливо робити це у вигляді "Коментарів Уповноваженої", посилаючись на рішення Європейського Суду, інші міжнародні норми;

- Організувати обмін кращими практиками з національними інститутами з прав людини країн нової демократії та ЄС;
- Розробити комплекс мір по формованню іміджу довіри і всенародної підтримки Уповноваженого.