

УДК 340.13:342.951:316.77](477)

[https://doi.org/10.52058/3041-1793-2025-6\(11\)-382-394](https://doi.org/10.52058/3041-1793-2025-6(11)-382-394)

Лахижа Микола Іванович доктор наук з державного управління, професор, професор кафедри публічного управління, адміністрування та права Національного університету «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка», м. Полтава, тел.: +380965521789, <https://orcid.org/0000-0001-8676-4578>

ВИКЛИКИ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЕТИКИ КОМУНІКАЦІЙ В СИСТЕМІ БЕЗОПЛАТНОЇ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ В УКРАЇНІ

Анотація. Метою статті є оприлюднення результатів дослідження щодо виокремлення, аналізу та систематизації викликів у забезпеченні етики та комунікацій в СБПД, яке проводилося в рамках НДР «Модернізація публічного управління, адміністрування та права в умовах європейської інтеграції» НУ «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка». Методологія дослідження базується на міждисциплінарному підході, що поєднує методику дослідження публічного управління, права, європейських студій та етики. Основу дослідження становить аналіз нормативно-правових актів та внутрішніх матеріалів системи безоплатної правової допомоги (СБПД), які визначають етичну спрямованість її діяльності. Здійснено аналіз літератури з питання етики СБПД. Відзначено, що окрім загальнолюдських норм етики в СБПД діють і професійні норми, які можна градіфікувати за напрямками діяльності – етика адвокатів, етика працівників та інше. Проведено аналіз ключових термінів: «етика», «правові комунікації», «комунікативна етика», «етичні комунікації» тощо. Автор наголошує на необхідності вироблення корпоративної етики.

Здійснено правовий екскурс в історію створення та розбудови СБПД з аналізом вузлових документів – Концепції формування СБПД (2006), Закону України «Про безоплатну правничу допомогу» (2011), Стандарти якості надання безоплатної вторинної правової допомоги у цивільному, адміністративному процесі та представництва у кримінальному процесі (2017), «Правил етичної поведінки працівників системи безоплатної правової допомоги» (2019), Стратегії системи надання безоплатної правової допомоги на 2021-2024 роки (2020) та інших. Запропоновано авторську періодизацію розвитку СБПД. Серед інших завдань розвитку виділено спроможність СБПД до комунікацій та інформування з використанням ЗМІ та мережі Інтернет. Відзначено тісний зв'язок реалізації завдань забезпечення етики в СБПД зі зростанням професіоналізму її працівників, впровадженням зрозумілих стандартів діяльності та постійне врахування нових викликів, пов'язаних з



динамічним розвитком системи та постійною зміною умов її діяльності. Комунікації системи змінюються, зважаючи в першу чергу на ситуацію у країні (проведення реформи децентралізації, уведення воєнного стану, посилення європейського вектору розвитку тощо), вплив глобалізації, нові технології та інше - і можуть розширюватися за рахунок посилення просвітницької діяльності, що сприятиме глибшому розумінню громадянами своїх прав та механізмів їх захисту

Ключові слова: право, публічне управління та адміністрування, безоплатна правнича допомога, етика, комунікації, Україна

Lakhizha Mykola Doctor of Science in Public Administration, Professor, professor of the Department of Public Management, Administration and Law, National University "Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic" Poltava, tel.: +380965521789, <https://orcid.org/0000-0001-8676-4578>

CHALLENGES IN ENSURING COMMUNICATION ETHICS IN THE FREE LEGAL AID SYSTEM IN UKRAINE

Abstract The purpose of the article is to publish the results of a study on the identification, analysis and systematization of challenges in ensuring ethics and communications in the legal aid system, which was conducted within the framework of the research project "Modernization of public administration, administration and law in the context of European integration" of the Yuriy Kondratyuk Poltava Polytechnic University. The research methodology is based on an interdisciplinary approach that combines the research methodology of public administration, law, European studies and ethics. The basis of the study is the analysis of regulatory legal acts and internal materials of the free legal aid system (PLA), which determine the ethical orientation of its activities. An analysis of the literature on the issue of the ethics of the legal aid system was carried out. It was noted that in addition to universal ethical norms, professional norms also apply in the legal aid system, which can be classified by areas of activity - ethics of lawyers, ethics of employees, etc. An analysis of key terms was carried out: "ethics", "legal communications", "communicative ethics", "ethical communications", etc. The author emphasizes the need to develop corporate ethics.

A legal excursion into the history of the creation and development of the SBPD was conducted with an analysis of key documents - the Concept of the Formation of the SBPD (2006), the Law of Ukraine "On Free Legal Aid" (2011), Quality Standards for the Provision of Free Secondary Legal Aid in Civil and Administrative Proceedings and Representation in Criminal Proceedings (2017), "Rules of Ethical Conduct of Employees of the Free Legal Aid System" (2019), the Strategy for the Provision of Free Legal Aid for 2021-2024 (2020) and others. The author's periodization of the development of the SBPD was proposed. Among other

development tasks, the SBPD's ability to communicate and inform using the media and the Internet was highlighted. The close connection between the implementation of the tasks of ensuring ethics in the SBPD and the growth of professionalism of its employees, the introduction of understandable standards of activity and the constant consideration of new challenges associated with the dynamic development of the system and the constant change in the conditions of its activity is noted. The system's communications are changing, taking into account primarily the situation in the country (implementation of decentralization reform, introduction of martial law, strengthening of the European vector of development, etc.), the impact of globalization, new technologies, etc. - and can be expanded by strengthening educational activities, which will contribute to a deeper understanding by citizens of their rights and mechanisms for their protection.

Keywords: law, public management and administration, free legal aid, ethics, communications, Ukraine.

Постановка проблеми. Забезпечення етики та комунікацій в системі безоплатної правничої допомоги в Україні (СБПД) варто розглядати як взаємопов'язане завдання, оскільки її діяльність базується на дотриманні етичних норм в процесі комунікацій. Поняття етики ми розуміємо як норми поведінки, сукупність моральних правил. Окрім загальнолюдських норм етики в СБПД діють і професійні норми, які можна градіфікувати за напрямками діяльності – етика адвокатів, етика працівників та інше.

Поняття «комунікація» має кілька значень і у Новому тлумачному словнику української мови трактується як шляхи сполучення чи спілкування [1, с. 875]. На нашу думку, можна говорити про комунікацію, спілкування, обмін інформацією між системою БПД та клієнтами, органами влади, органами внутрішніх справ тощо та комунікації всередині системи – між штатними працівниками, адвокатами та інш. Йдеться про соціальну, масову, ділову, корпоративну та інші види комунікацій, їх етикетний та діловий вид. Осмислення потребують також поняття комунікаційного середовища, комунікаційної мережі і т.п.

З теоретичної точки зору можна зауважити наявність понять «комунікативна етика», яка розглядає комунікацію, дискурс як основу моралі (Юрген Габермас і Карл-Отто Апель) та «етичну комунікацію», тобто практику спілкування з урахуванням етичних норм.

У нашому дослідженні мова йде про корпоративну етику комунікацій, яка стосується в першу чергу всіх громадян, які є клієнтами СБПД і конкретизується в процесі діяльності працівників СБПД – правові консультації, адвокатська допомога, правопросвітництво тощо. Варто зауважити, що первинну безоплатну правничу допомогу надають не лише структури СБПД, а й державні органи та органи місцевого самоврядування в межах своєї компетентності, а вторинну безоплатну правничу допомогу –



структури СБПД. Отже, СБПД – це «державна мережа точок доступу до правничої допомоги по всій Україні та канали отримання правничих послуг телефоном та онлайн» [2].

Варто зробити наголос на значному впливі етичних норм публічної служби на СБПД, що певною мірою пояснюється двома факторами: по-перше, мова йде про державну інституцію; по-друге, перший директор Координаційного центру з надання безоплатної правової допомоги А. Вишневський та значна частина директорів регіональних, а пізніше й місцевих центрів пройшли школу Головного управління державної служби України.

Крім того, етика комунікацій СБПД загалом вписується в поняття етики та психології ділових відносин чи ділового спілкування у сфері публічного управління, а формування корпоративної культури відбувається за схемами, які використовуються в публічних інституціях та бізнесі при спонукаючому впливі Європейського Союзу, що вже відзначалося нами [3].

У статті використано практичний досвід автора, набутий під час роботи в Головдерслужбі України, а пізніше – в СБПД у роки її розвитку, створення та становлення міських центрів і районних бюро правової допомоги (2015-2018) та викладання навчальних дисциплін «Професійні стандарти юридичної етики та комунікації» і «Етика публічної служби».

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Систематизацію джерел та літератури, що стосуються безоплатної правової допомоги було здійснено нами у статті 2020 року [4]. На той час було виділено 4 дисертаційні дослідження (Є. Бова, В. Личко, М. Рішкро, М. Стаматіна), 11 монографій та 27 статей, повністю чи частково присвячених діяльності СБПД. Проблематика СБПД найчастіше розкривалася у публікаціях керівників та працівників системи (А. Вишневський, О. Бонюк, О. Баранов, М. Лаврінок, О. Сінчук, С. Троценко, О. Демченко, М. Лахижа, О. Черчатий)

У наступні роки з'явилася низка публікацій, присвячених загальним питанням розвитку СБПД. Наприклад, проблеми термінології досліджують О.Зима, О. Соловійова та І. Яковюк [5]

Посилилася увага до зарубіжного досвіду управління системою БПД (А. Лимар, Л.Прокопенко, В. Шайнер, А. Шовкун та інші) [6; 7; 8]

Метою статті є оприлюднення результатів дослідження щодо виокремлення, аналізу та систематизації викликів у забезпеченні етики та комунікацій в СБПД.

Методологія дослідження базується на міждисциплінарному підході, що поєднує методіку дослідження публічного управління, права, європейських студій та етики. У процесі дослідження використано комплекс методів, які дозволили виокремити, проаналізувати та систематизувати основні виклики у забезпеченні етики в СБПД на основі нормативно-правових актів, практики діяльності системи та наявних наукових напрацювань: загальнонаукові методи (аналіз і синтез — для вивчення нормативно-правових

актів, міжнародних стандартів етики комунікацій та практики надання БПД); спеціальні методи (порівняльно-правовий метод — для зіставлення вітчизняних та міжнародних етичних стандартів з міжнародними; соціально-правовий метод — для вивчення зв'язку між правовим регулюванням етики надання правничої допомоги та соціальними очікуваннями клієнтів системи БПД; системний підхід — для урахування впливу зовнішніх та внутрішніх (організаційних, інституційних та індивідуальних чинників); емпіричні методи (аналіз кейсів та контент-аналіз для розгляду конкретних ситуацій).

Оснoву дослідження становить аналіз нормативно-правових актів та внутрішніх матеріалів СБПД, які визначають етичну спрямованість її діяльності. Наприклад, можна відзначити посібник 2019 р. «Орієнтація на клієнта: практичний поради́ник для юриста системи надання БПД» [9], який є результатом спільної діяльності команди фахівців СБПД та українсько-канадського проекту «Доступна та якісна правова допомога в Україні». Значна увага у Посібнику приділена питанням налагодження ефективної комунікації з клієнтами, спілкування у складних та нетипових ситуаціях.

Дослідження проводилося в рамках НДР «Модернізація публічного управління, адміністрування та права в умовах європейської інтеграції» НУ «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка» (державний реєстраційний номер: 0124U002134)

Виклад основного матеріалу. Правовий екскурс в історію створення та розбудови СБПД дозволяє виділити кілька етапів: I-2006-2010 роки – затвердження та реалізація Концепції формування СБПД в Україні; II- 2011-2014 роки – прийняття закону, створення Координаційного центру з надання правової допомоги та Регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги; III – 2015-2022 роки – створення та розвиток місцевих центрів та бюро правової допомоги; IV- 2023- досі – реформування структури, створення та розвиток міжрегіональних центрів. В основу цієї періодизації нами покладено інституціональний фактор.

Уже в Концепції формування СБПД проголошувався комплексний підхід до вирішення питань надання якісної безоплатної правової допомоги. Ставилася мета забезпечення високих стандартів якості надання БПД. Важлива роль відводилася створенню моделі управління, «в якій виконавча влада несе відповідальність за організацію та ефективну роботу системи» [10]. Система безоплатної правової (з 2023 року – правничої) допомоги (СБПД) почала створюватися на основі Закону України «Про безоплатну правову допомогу» (2011) з метою захисту прав громадян та полегшення їх доступу до правосуддя. Державною цільовою програмою, затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України № 394 від 13/02/2013 визначено основні напрями для розроблення та здійснення комплексу заходів правового, організаційного та економічного характеру, спрямованих на забезпечення доступу до БПД. Серед інших заходів передбачалося проведення



інформаційно-роз'яснювальної кампанії серед суб'єктів права на БПД, адвокатів, правоохоронних органів, органів місцевого самоврядування та громадських організацій; створення комплексної інформаційно-аналітичної системи забезпечення надання БПД; запровадження механізму безперервного навчання для адвокатів та працівників центрів БПД тощо. Інституційна спроможність системи передбачала регламентовані з урахуванням норм етики процедури доступу до БПД та процедури відбору адвокатів. Визначено систему управління якістю надання БПД та завдання моніторингу якості надання послуг. Серед інших завдань виділено спроможність СБПД до комунікації та інформування з використанням ЗМІ та мережі Інтернет. З 2013 року за методичної і фінансової підтримки зарубіжних партнерів запроваджено випуск та розповсюдження друкованих матеріалів про систему.

Проведене у 2016 році в рамках проєкту «Подальша підтримка реформи кримінальної юстиції в Україні» оцінювання системи БВПД в Україні у світлі стандартів і передового досвіду Ради Європи [11] показало необхідність коригування її діяльності. Зокрема, рекомендовано посилити незалежність СБПД, зменшити роль Мініюсту у поточному управлінні системою, запровадження внутрішньої електронної системи управління інформацією тощо.

Важливу роль у забезпеченні якості надання БПП відіграють стандарти, запроваджені у 2014 році для кримінального процесу та поширені пізніше на інші. Прийняті у грудні 2017 року Стандарти якості надання безоплатної вторинної правової допомоги у цивільному, адміністративному процесах та представництва у кримінальному процесі «ґрунтуються на принципах верховенства права, законності, незалежності адвокатської діяльності, конфіденційності, уникнення конфлікту інтересів, пріоритету інтересів клієнта, компетентності та добросовісності у виконанні адвокатом своїх професійних обов'язків» [12]. Координаційний центр забезпечує постійний моніторинг якості послуг, змінений порядок якого впроваджено у 2021 році. Проведені у 2021 році круглі столи для обговорення стандартів якості надання безоплатної вторинної правової допомоги в Україні та їх відповідності стандартам і рекомендаціям Ради Європи у цій сфері сприяли виявленню проблемних питань у цій сфері.

СБПД активно сприяла розгортанню роботи юридичних клінік при вищих навчальних закладах, професійна етика у діяльності яких пов'язувалася з юридичною етикою та оформлялася у вигляді етичних кодексів. Така юридична клініка діє, наприклад, у НУ «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка», сприяючи отриманню студентами практичного досвіду. Принципи її діяльності відповідають нормам юридичної етики (повага до права, справедливості, людської гідності; спрямованості на захист прав і свобод людини; гуманізму; верховенства права та законності; об'єктивності; безоплатності надання правової допомоги, компетентності і добросовісності тощо.

Значне розширення комунікацій пов'язано з кількома факторами: розширенням системи шляхом створення регіональних і місцевих представництв та інших структур; розширенням інформаційної діяльності; розширенням кола осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу. Наприклад, з початком широкомасштабної війни з'явилися нові суб'єкти права на БВПД – ветерани війни, інваліди, члени сімей загиблих, внутрішньо-переміщені особи, люди, які постраждали від сексуальних злочинів, катування, жорстокого поводження, інших воєнних злочинів окупантів та інші.

Слід зауважити, що вже саме по собі розширення кола потенційних клієнтів СБПД передбачає врахування специфіки роботи з ними, що особливо помітно, зокрема, при організації захисту прав ув'язнених. Тривалий час, наприклад, викликом було зловживання правом ув'язнених на звернення до СБПД для призначення адвоката. Новими викликами стали захист прав неповнолітніх, протидія насильству в сім'ї, організація правової допомоги ветеранам, членам сімей загиблих та внутрішньо-переміщеним особам. Отже, СБПД має відповідати новим викликам і знаходитися в динамічному розвитку, що в першу чергу стосується її комунікацій.

Первинна правова допомога (ППД) надається юрисконсультами центрів надання БПД (надання інформації, роз'яснення, допомога у складенні заяв, скарг тощо, надання допомоги у забезпеченні доступу до вторинної правничої допомоги (ВПД) (захист, представництво, складення документів процесуального характеру).

Із названого вище посібника [9] помітно, що основне навантаження у роботі з клієнтами приходиться на фронт-лайнерів МЦ, у тому числі бюро правової допомоги. Основними цінностями СБПД названо: гідність і права людини, довіра та партнерство, прозорість та підзвітність, незалежність, інновації та прагнення досконалості. Місія, бачення та цінності СБПД були широко поширені у вигляді постерів.

Для реалізації цих цінностей важливою проголошувалася взаємодія всередині системи: між працівниками центрів, між МЦ та РЦ, з іншими МЦ, співпраця з КЦ в процесі збору даних та звітності, забезпеченні доступу до електронних сервісів тощо.

Постійно зростає увага й до забезпечення якісної роботи адвокатів, що працюють в системі на умовах постійної зайнятості чи за контрактами, надаючи вторинну правову допомогу. Питання етики враховуються при проведенні конкурсного відбору адвокатів та в процесі їх роботи. Адвокати системи керуються в першу чергу загальними правилами адвокатської етики та європейськими кодексами і рекомендаціями [13]. Прикладом уваги до етики адвокатів СБПД може бути й уведення навчальної дисципліни «Адвокатура у системі безоплатної правової допомоги» у окремих вищих навчальних закладах. У наступні роки розвиток системи відбувався з



урахуванням централізації та розвитку дистанційних сервісів надання послуг. Наприклад, цілодобові безоплатні консультації юристів можливі за телефоном 0-800-213-103. Суттєвим напрямом удосконалення комунікацій стала диджиталізація системи, зокрема, впровадження мобільного додатку для клієнтів системи, який був презентований Міністерством юстиції України 23.07.2020 року [14].

Стратегія системи надання безоплатної правової допомоги на 2021-2024 роки «узгоджується з ключовими стратегічними документами держави, до виконання яких залучена система БПД, її метою є впровадження людиноцентричного підходу до правосуддя, що передбачає розуміння та реагування на правові потреби кожної людини [15] З точки зору розвитку комунікацій варто відзначити декларування «рівного доступу до правових інструментів», «доступність та якість правових послуг», спрощення умов доступу до БПД», впровадження нових сервісів, що дозволяють отримувати правову допомогу дистанційно.

Запровадження правового режиму воєнного стану створило обмеження окремих конституційних прав і свобод людини і громадянина. Проте, право особи на отримання БПД забезпечується в повному обсязі, включаючи й нові категорії громадян. Організація системи навчань для працівників СБПД свідчить про усвідомлення нових викликів для професійної етики правників. Наголошувалося, що для формування репутації юриста вагоме значення має відповідність його діяльності вимогам закону та дотримання ним правил професійної етики.

З метою оптимізації та підвищення ефективності надання послуг СБПД зазнала суттєвих змін, які були закріплені наказами Міністерства юстиції України № 1733/5 від 08.05.2023 року та № 2213/5 від 14.06.2023 року, зокрема, було створено міжрегіональні центри, які об'єднали кілька регіональних та місцевих центрів (Західний, Південний, Східний, Південно-Східний, Північний).

Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення доступу до безоплатної правничої допомоги (набув чинності 3 серпня 2023 року) передбачено впровадження терміну «правнича допомога» та, відповідно, зміну назви Закону України «Про безоплатну правову допомогу», зміни назв та визначення повноважень Координаційного центру з надання правничої допомоги та центрів з надання безоплатної вторинної правничої допомоги.

Спроби удосконалювати процес надання БПД помітні зі змін в її інституційному забезпеченні. Так, станом на 1.05.2025 р. зміни до Закону України «Про безоплатну правничу допомогу» вносилися 28 разів, включаючи 5 змін з початку повномасштабної війни). Законом врегульовано підстави та порядок заміни адвокатів або працівників центрів, включаючи неналежне виконання своїх зобов'язань. Серед обов'язків визначено й зобов'язання, які

стосуються етики комунікацій: дотримуватись норм законодавства, надавати якісно та у необхідному обсязі БПД, не розголошувати конфіденційну інформацію та інше. Відповідно визначено й права та обов'язки суб'єктів права на БВПД.

Юридична етика працівників системи та адвокатів, що співпрацюють з центрами БПД, регламентуються також наказами та методичними рекомендаціями Координаційного центру з надання правничої допомоги [4], кодексом професійної етики адвокатів, який регулює морально-етичну поведінку адвоката з суддями, колегами, слідчими та клієнтами та іншими нормативно-правовими актами. Етика юрисконсультів спрямовує їх на дотримання норм моралі, забезпечення захисту прав та свобод громадян.

Значна увага звертається на запобігання корупції в СБПД, працівники якої мають викликати довіру і готовність співпрацювати, запобігати виникненню конфліктів у стосунках з громадянами, колегами та керівництвом, не допускаючи зловживань посадовим становищем. Працівники мусять суворо дотримуватися «Правил етичної поведінки працівників системи безоплатної правової допомоги», затверджених наказом Координаційного центру від 29.03.2019 за №40, а також спеціальних обмежень, встановлених Законом України «Про запобігання корупції». «Ці Правила ґрунтуються на положеннях Конституції України, законодавства про безоплатну правову допомогу та у сфері запобігання корупції, а також місії, баченні та цінностях системи надання БПД і спрямовані на зростання довіри суспільства до системи надання БПД, підвищення її позитивного іміджу» [16, п. 1.2]. Працівники системи надання БПД повинні: дотримуватися законодавства, професійно та неупереджено виконувати свої посадові обов'язки, дотримуватися політичної нейтральності, дбати про авторитет СБПД, з повагою ставитися до державних символів України, використовувати державну мову під час виконання своїх посадових обов'язків та не допускати її дискримінації тощо [17].

Потужним комунікаційним ресурсом СБПД стало залучення волонтерів та параюристів для надання первинної правової допомоги. Станом на жовтень 2023 року до проекту «Волонтер БПД» було залучено понад 600 громадян та забезпечено надання їм методичної допомоги. Платформа дистанційного навчання системи безоплатної правничої допомоги містить низку базових курсів з питань забезпечення якісної роботи системи. Платформа дистанційного навчання системи безоплатної правничої допомоги містить низку базових курсів та тренінгів з питань забезпечення якісних комунікацій з дотриманням норм етики, наприклад, «Комунікація та надання безоплатної правничої допомоги по телефону», «Основні процеси системи БПД: завдання та функції за напрямками», «Емоційний інтелект та емоційні компетенції», «Стресостійкість та самовідновлення», «Ефективна комунікація та власна ефективність» тощо.



Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі. Створення системи безоплатної правової допомоги в Україні (СБПД) відповідає прагненням впроваджувати світові стандарти захисту прав громадян. Природно, що значна увага має приділятися виробленню та дотриманню етичних норм в процесі професійних комунікацій. Вироблення та впровадження етичних стандартів діяльності системи необхідно розглядати у контексті забезпечення етики публічного управління та зростання уваги до надання публічних послуг. Працівники СБПД не державними службовцями, але працюють в державній системі, яка вимагає дотримання ними Правил етичної поведінки - дотримуватися законодавства, професійно та неупереджено виконувати свої посадові обов'язки, дотримуватися політичної нейтральності, дбати про авторитет СБПД, з повагою ставитися до державних символів України, використовувати державну мову під час виконання своїх посадових обов'язків та не допускати її дискримінації тощо

Етика діяльності працівників СБПД стосується як зовнішніх (надання правових послуг), так і внутрішніх комунікацій і регламентується нормативно-правовими актами, які визначають завдання та напрями і форми діяльності системи та дотримання норм етики, зокрема. Діяльність адвокатів СБПД регламентується етичними нормами адвокатської діяльності та стандартами якості, запровадженими в СБПД.

Виклики у забезпеченні етики комунікацій пов'язані з динамічним розвитком системи та постійною зміною умов її діяльності, насамперед, з розширенням кола осіб, які мають право на безоплатну вторинну правничу допомогу та необхідністю забезпечувати ефективність роботи СБПД. Новим викликом стало впровадження та забезпечення якісного функціонування сучасних комунікаційних технологій. Якісне виконання професійних обов'язків, що є неодмінною умовою етики їх діяльності - вимагає від працівників системи та адвокатів оволодіння новими компетенціями, які необхідні для їх комунікацій. Відтак, окрім етичних норм, має напрацьовуватися й етикет комунікацій, зокрема, цифровий (онлайн, віртуальний, мережевий) етикет, який стає неодмінним елементом корпоративної культури.

Комунікації системи змінюються, зважаючи в першу чергу на ситуацію у країні (проведення реформи децентралізації, введення воєнного стану, посилення європейського вектору розвитку тощо), вплив глобалізації, нові технології та інше - і можуть розширюватися за рахунок посилення просвітницької діяльності, що сприятиме глибшому розумінню громадянами своїх прав та механізмів їх захисту. Йдеться про необхідність зростання довіри населення до СБПД, що є необхідною складовою ефективності комунікацій.

Література:

1. Новий тлумачний словник української мови. Т.1. А-К. К. Видання «Аконіт». 2008. 927 с.
2. Про безоплатну правничу допомогу. Закон України. URL: <https://legalaid.gov.ua/kliyentam/pro-bezoplatnu-pravovu-dopomogu-bpd/>

3. Лахижа М.І., Качан Я.В. Спонукаючий вплив Європейського Союзу на забезпечення етики публічної адміністрації в Україні. Національні інтереси України. №3 (8). 2025. С. 1003-1015 [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2025-2\(42\)-113-124](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2025-2(42)-113-124)

4. Лахижа М.І. Безоплатна правова допомога в Україні: аналіз джерел та літератури. Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління. №2 (8)- квітень 2020. с. 77-85 DOI: [https://doi.org/10.32689/2617-9660-2020-2\(8\)-77-85](https://doi.org/10.32689/2617-9660-2020-2(8)-77-85)

5. Зима О., Соловйова О, Яковюк І. Система безоплатної правничої допомоги: щодо проблем термінології. Науковий вісник Ужгородського Національного Університету, 2024. Серія ПРАВО. Випуск 82: частина 2. с. 159-164. DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.82.2.25>

6. Лимар А.П., Прокопенко Л.Л. Європейський досвід надання первинної правової допомоги для України: історія і сучасність. Державне управління та місцеве самоврядування, 2021, № 1 (48), С. 24–32. <https://doi.org/10.32782/palg/2021.1.3>

7. Шайнер В. Моделі та міжнародні стандарти безоплатної правової допомоги. Юридичний науковий електронний журнал. 2023. №7. С. 480-483. DOI <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2023-7/109>

8. Шовкун А.А. Зарубіжний досвід управління системою надання безоплатної правничої допомоги. «Аналітично-порівняльне правознавство. 2023. №5 С. 443-448 DOI <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2023.05.79>

9. Орієнтація на клієнта: практичний poradnik для юриста системи надання БПД. Посібник. /Автори Арцимович А.О., Бреус С.М., Гошовський В.Ю., Ібрагімова І.М., Кулішова Т.В., Марчук М.Є., Марчук Н.І., Мередова А.Х., Сінчук О.А./ Ред – Гриб О.К., Тертичка О.В. – К.: Проект «Доступна та якісна правова допомога в Україні», 2019. URL: <https://qala-project-2.gitbook.io/robota-z-kl-ntami-pos-bnik>

10. Про Концепцію формування системи безоплатної правової допомоги в Україні. Указ Президента України від 9 червня 2006 року N 509/2006. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/509/2006#Text>

11. Оцінювання системи безоплатної вторинної правової допомоги в Україні у світлі стандартів і передового досвіду Ради Європи. К. 2016. 96 с.

12. Про затвердження Стандартів якості надання безоплатної вторинної правової допомоги у цивільному, адміністративному процесі та представництва у кримінальному процесі Наказ Міністерства юстиції України від 21.12.2017 №4125/5 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1554-17#Text>

13. Правила адвокатської етики від 9 листопада 2017 року (змiнами затвердженими З'їздом адвокатів України 2019 року 15 лютого 2019 року) URL: <http://vkdka.org/praviladvokatskoji-etiki/>

14. Мобільний додаток для клієнтів безоплатної правової допомоги URL: <https://ulaf.org.ua/tech-lab/legal-aid-app/>

15. Стратегія системи надання безоплатної правової допомоги на 2021-2024 роки. Затверджена наказом в.о.директора КЦНПД від 30.12.2021 р. <https://legalaid.gov.ua/wp-content/uploads/2022/02/strategiya-bpd-2021-2024-zatverzhena.pdf> URL:

16. Правила етичної поведінки працівників системи надання безоплатної правової допомоги. Наказ Міністерства юстиції України та Координаційного центру з надання правової допомоги від 29.03.2019 р. № 40. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0040419-19#Text>

17. Антикорупційна пам'ятка працівникам системи безоплатної правової допомоги. 2020. URL: <https://legalaid.gov.ua/wp-content/uploads/2020/03/pamyatka-pratsivnykam-a3.pdf>

**References:**

1. Novyi tлумachnyi slovnyk ukraïnskoi movy (2008). (*New Explanatory Dictionary of the Ukrainian Language*) T.1. A-K. K. Vydannia «Akonit». (In Ukrainian)
2. Pro bezoplatnu pravnychu dopomohu. Zakon Ukrainy. (*On free legal aid. Law of Ukraine*) URL: <https://legalaid.gov.ua/kliiyentam/pro-bezoplatnu-pravovu-dopomogu-bpd/> (In Ukrainian)
3. Lakhzyzha M.I., Kachan Ya.V.(2025) Sponukaiuchy vplyv Yevropeiskoho Soiuzu na zabezpechennia etyky publichnoi administratsii v Ukraini. Natsionalni interesy Ukrainy (*The encouraging influence of the European Union on ensuring the ethics of public administration in Ukraine. National interests of Ukraine*) №3 (8). [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2025-2\(42\)-113-124](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2025-2(42)-113-124) (In Ukrainian)
4. Lakhzyzha M.I. (2020)г Bezoplatna pravova dopomoha v Ukraini: analiz dzherel ta literatury. Ekspert: paradyhmy yurydychnykh nauk i derzhavnoho upravlinnia. (*Free legal aid in Ukraine: analysis of sources and literature. Expert: paradigms of legal sciences and public administration*) №2 (8)- DOI: [https://doi.org/10.32689/2617-9660-2020-2\(8\)-77-85](https://doi.org/10.32689/2617-9660-2020-2(8)-77-85) (In Ukrainian)
5. Zyma O., Soloviova O, Yakoviuk I.(2024) Systema bezoplatnoi pravnychoi dopomohy: shchodo problem terminolohii. Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho Natsionalnoho Universytetu (*System of free legal aid: on terminology problems. Scientific Bulletin of Uzhhorod National University*) Serii PRAVO. Vypusk 82: chastyna 2. s. 159-164. DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.82.2.25> (In Ukrainian)
6. Lyman A.P., Prokopenko L.L. (2021) Yevropeyskyi dosvid nadannia pervynnoi pravovoi dopomohy dlia Ukrainy: istoriia i suchasnist. Derzhavne upravlinnia ta mistseve samovriaduvannia (*European experience in providing primary legal aid for Ukraine: history and present. Public administration and local self-government*) № 1 (48), S. 24–32. <https://doi.org/10.32782/palg/2021.1.3> (In Ukrainian)
7. Shainer V. (2023) Modeli ta mizhnarodni standarty bezoplatnoi pravovoi dopomohy. Yurydychnyi naukovyi elektronnyi zhurnal (*Models and international standards of free legal aid. Legal scientific electronic journal*) №7. S. 480-483. DOI <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2023-7/109>(In Ukrainian)
8. Shovkun A.A. (2023) Zarubizhnyi dosvid upravlinnia systemoiu nadannia bezoplatnoi pravnychoi dopomohy. Analitychno-porivnialne pravoznavstvo (*Foreign experience in managing the system of providing free legal aid. Analytical and comparative law*) . S. 443-448 DOI <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2023.05.79> (In Ukrainian)
9. Oriientatsiia na kliienta: praktychnyi poradnyk dlia yurysta systemy nadannia BPD. Posibnyk. (2019) /Avtory Artsymovych A.O., Breus S.M., Hoshovskyi V.Iu., Ibrahimova I.M., Kulishova T.V., Marchuk M.Ie., Marchuk N.I., Meredova A.Kh., Sinchuk O.A./ Red – Hryb O.K., Tertychka O.V. – K.: Proekt «Dostupna ta yakisna pravova dopomoha v Ukraini» (*Client-centeredness: a practical guide for lawyers in the BPD system. Manual*) URL: <https://qala-project-2.gitbook.io/robota-z-kl-ntami-pos-bnik>(In Ukrainian)
10. Pro Kontseptsiiu formuvannia systemy bezoplatnoi pravovoi dopomohy v Ukraini. Ukaz Prezydenta Ukrainy vid 9 chervnia 2006 roku N 509/2006. (*On the Concept of forming a system of free legal aid in Ukraine. Decree of the President of Ukraine*) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/509/2006#Text> (In Ukrainian)
11. Otsiniuvannia systemy bezoplatnoi vtorynnoi pravovoi dopomohy v Ukraini u svitli standartiv i peredovoho dosvidu Rady Yevropy (2016) (*Assessment of the system of free secondary legal aid in Ukraine in light of Council of Europe standards and best practices*). (In Ukrainian)
12. Pro zatverdzhennia Standartiv yakosti nadannia bezoplatnoi vtorynnoi pravovoi dopomohy u tsyvilnomu, administratyvnomu protsesakh ta predstavnytstva u kryminalnomu protsesi Nakaz Ministerstva yustytzii Ukrainy vid 21.12.2017 №4125/5 (*On approval of the Quality Standards for the provision of free secondary legal aid in civil and administrative proceedings and representation in criminal proceedings Order of the Ministry of Justice of Ukraine*) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1554-17#Text>(In Ukrainian)

13. Pravyla advokatskoi etyky vid 9 lystopada 2017 roku (zminamy zatverdzheny Zizdom advokativ Ukrainy 2019 roku 15 liutoho 2019 roku) (*Rules of Lawyer Ethics of November 9, 2017*) URL: <http://vkdkka.org/praviladvokatskoji-etiki/>. (In Ukrainian)

14. Mobilnyi dodatok dlia kliientiv bezoplatnoi pravovoi dopomohy (*Mobile application for free legal aid clients*) URL: <https://ulaf.org.ua/tech-lab/legal-aid-app/> (In Ukrainian)

15. Stratehiia systemy nadання bezoplatnoi pravovoi dopomohy na 2021-2024 roky (*Strategy for the system of providing free legal aid for 2021-2024*) . *Zatverdzhena nakazom v.o.dyrektora KT'sNPD vid 30.12.2021 r.* URL: <https://legalaid.gov.ua/wp-content/uploads/2022/02/strategiya-bpd-2021-2024-zatverzhena.pdf>: (In Ukrainian)

16. Pravyla etychnoi povedinky pratsivnykiv systemy nadання bezoplatnoi pravovoi dopomohy. Nakaz Ministerstva yustytzii Ukrainy ta Koordynatsiinoho tsentru z nadання pravovoi dopomohy vid 29.03.2019 r. № 40. (*Rules of ethical conduct for employees of the free legal aid system. Order of the Ministry of Justice of Ukraine and the Coordination Center for Legal Aid*) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0040419-19#Text> (In Ukrainian)

17. Antykoruptsiina pamiatka pratsivnykam systemy bezoplatnoi pravovoi dopomohy. (2020) (*Anti-corruption memo for employees of the free legal aid system*). URL: <https://legalaid.gov.ua/wp-content/uploads/2020/03/pamyatka-pratsivnykam-a3.pdf> (In Ukrainian)