



**Проект Ради Європи
«Підтримка впровадження європейських стандартів прав людини
в Україні: Фаза II»**

ЗВІТ
за результатами соціологічного
дослідження щодо обізнаності
населення про роль Уповноваженого
Верховної Ради України з прав людини
та рівня довіри громадян
до його Секретаріату

Дослідження проведено за фінансової підтримки Ради Європи в рамках проєкту «Підтримка впровадження європейських стандартів прав людини в Україні: Фаза II».

Погляди, викладені в цьому документі, є відповідальністю його авторів і можуть не збігатися співпадати з офіційною політикою Ради Європи.

Дозволяється відтворення витягів (до 500 слів) з некомерційною метою за умови збереження цілісного тексту, запобігання використанню витягу у відриві від контексту, наданню неповної інформації або введенню читача в оману іншим чином стосовно характеру, сфери дії або змісту цього тексту. Оригінальний текст обов'язково має бути позначений таким способом: «© Рада Європи, рік публікації».

Усі запити щодо відтворення або перекладу всього або частини цього документа слід направляти до Директорату комунікації (F-67075 Strasbourg Cedex або publishing@coe.int).

Уся інша кореспонденція щодо цієї публікації повинна направлятися до Головного директорату з прав людини та верховенства права.

ЗМІСТ

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ	4
ВСТУП	5
ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ	7
РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ	10
Обізнаність	10
Обізнаність населення України з діяльністю Уповноваженого та його Секретаріату	10
Обізнаність населення України з особою Уповноваженого	11
Обізнаність населення України з компетенціями та повноваженнями Уповноваженого	15
Обізнаність населення з діяльністю Уповноваженого в різних сферах	16
Довіра до інституцій	18
Оцінення роботи Уповноваженого	22
Загальне оцінення роботи Уповноваженого	22
Оцінення результативності діяльності Уповноваженого в окремих сферах	24
Регіональні представництва Уповноваженого	26
Досвід звернення до Уповноваженого	29
Випадки порушення прав людини	32
Інформаційна політика	36
Вичерпність інформації про діяльність Уповноваженого	36
Зацікавленість у правовій просвіті	36
Канали та формати правової просвіти	38
Канали комунікації та форми інформування для ключових аудиторій Уповноваженого	42
СПИСКИ РИСУНКІВ ТА ТАБЛИЦЬ	45
ДОДАТКИ	49
Додаток 1. Портрет респондента	49
Додаток 2. Технічні характеристики дослідження	52
Дизайн дослідження	52
Опис вибірки	52
Репрезентативність та похибка	53
Регіональний розподіл	53
Збір та аналіз даних	54
Обмеження дослідження	54
КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ ДОСЛІДЖЕННЯ	55
KEY FINDINGS OF THE STUDY	59

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ

ВПО	внутрішньо переміщені особи
ЄС	Європейський Союз
ЗСУ	Збройні сили України
ОГС	організація громадянського суспільства
ПРООН	Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй (англ. UNDP — United Nations Development Programme)
СІЗО	слідчий ізолятор
УВКПЛ	Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (англ. UNHCR — Office of the United Nations High Commissioner for Refugees)
CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing)	особисті інтерв'ю, які проводять із застосуванням комп'ютерної техніки
CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)	телефонні інтерв'ю, які проводять із застосуванням комп'ютерної техніки
ENNHRI (European Network of National Human Rights Institutions)	Європейська мережа національних інституцій з прав людини
F2F (face-to-face)	особисті інтерв'ю
GPS (Global Positioning System)	супутникова система навігації
RDD (Random Digit Dialing)	метод випадкового набору номерів

Уповноважений Верховної Ради України з прав людини¹ відіграє важливу роль у зміцненні демократичних цінностей та захисті прав людини як всередині країни, так і на міжнародному рівні. Діяльність Уповноваженого відбувається в умовах воєнного стану, що потребує більшої уваги та зусиль Уповноваженого та його інституції до захисту прав і свобод громадян.

Діяльність Уповноваженого визначають Конституція і закони України. Відповідно до Конституції України, «кожен має право звертатися за захистом своїх прав до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» (стаття 55), який здійснює «парламентський контроль за дотриманням конституційних прав і свобод людини і громадянина» (стаття 101)². Закон України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» визначає, що «Уповноважений здійснює свою діяльність незалежно від інших державних органів та посадових осіб. Діяльність Уповноваженого доповнює існуючі засоби захисту конституційних прав і свобод людини і громадянина, не віднімає їх і не тягне перегляду компетенції державних органів, які забезпечують захист і поновлення порушених прав і свобод»³.

В умовах війни, коли права та свободи людини опинилися під серйозною загрозою, повноваження Уповноваженого не лише інструмент парламентського контролю, а й життєво важливий механізм захисту гідності та прав кожного громадянина України на всій території України та українців за кордоном. За цих обставин важливо розуміти, як суспільство сприймає роль Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини — чи ефективні механізми захисту прав і свобод громадян, які виклики постають перед людьми, які в них очікування і якою мірою діяльність Уповноваженого відповідає потребам у захисті гідності та прав українців як в Україні, так і за кордоном.

Наразі стан взаємодії суспільства та Секретаріату Уповноваженого та його регіональних представництв залишається недостатньо вивченим. Зокрема, це стосується питань обізнаності громадян з діяльністю цієї інституції, рівня довіри до неї, а також задоволеності громадян результатами діяльності Уповноваженого та його Секретаріату.

У період з 2016 по 2023 роки проведено 4 хвили дослідження «Що українці знають і думають про права людини»⁴ (дослідження проводив Фонд «Демократичні ініціативи ім. Ілька Кучеріва» з ініціативи Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй (ПРООН) в Україні та за підтримки Міністерства закордонних справ Данії в партнерстві з Центром прав людини ZMINA). Це дослідження було спрямоване на вивчення сприйняття, уявлень і розуміння прав людини та основоположних свобод, утім питання щодо обізнаності суспільства з роллю Уповноваженого та його Секретаріату не досліджувалося.

У 2023 році за підтримки ENNHRI, ПРООН, УВКПЛ проведено оцінювання спроможності Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та його Секретаріату⁵. Однак це оцінювання базувалося переважно на самооцінці (судженнях) Уповноваженого, його представників та співробітників, а також на результатах інтерв'ю з представниками ключових зацікавлених сторін (державних та місцевих органів влади, ПРООН та організацій громадянського суспільства). Отже,

1 Далі в тексті звіту терміни «Уповноважений», «Омбудсмен» вживаються в значенні «Уповноважений Верховної Ради України з прав людини».

2 [Конституція України](#).

3 [Закон України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини»](#).

4 [What Ukrainians Know and Think of Human Rights 2016–2023: national representative study \(2016–2018–2020–2023\)](#).

5 [Звіт за результатами оцінювання спроможності Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини](#).

це дослідження не відображає думок широкої громадськості — кінцевих бенефіціарів мандата Уповноваженого України.

З початком повномасштабної війни діяльність Уповноваженого значно ускладнилася та розширилася, що актуалізувало потребу системного вивчення обізнаності населення з роллю Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та визначення рівня довіри громадян до Секретаріату Уповноваженого, і відповідно, підготування цього дослідження. Це дослідження покликано задовольнити цю потребу.

ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ

Обізнаність

75 % українців знають або щось чули про діяльність Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини. Поточне дослідження проти попередніх свідчить про поступове зростання поінформованості за останні 10 років (48 % — у 2016 р., 71 % — у 2023 р.).

Краще обізнані особи 35–44 років (80 %), із вищою освітою (80 %), мешканці міст (76–78%) і респонденти із середнім та вище від середнього рівнем добробуту⁶ (82–85%). Менше поінформовані мешканці Сходу України⁷(63 %), молодь (71 %) та представники старшого покоління (старші від 65 років) (69 %), сільське населення (70 %), а також бідні та менш заможні категорії населення (62 % та 69 %, відповідно).

26 % опитаних знають⁸, що Дмитро Лубінець — чинний Уповноважений (12 % — спонтанно пригадали його ім'я, 14 % — після підказки).

Найкраще респонденти поінформовані про такі напрями роботи Уповноваженого: обмін полоненими (64 %), захист прав дітей (56 %), повернення незаконно затриманих українців і підтримка ВПО (50 %). Лише 31 % знає про щорічні доповіді Уповноваженого в парламенті, 36 % — про діяльність із забезпечення доступу дітей до освіти (зокрема, про моніторинг ситуації з навчанням дітей у зонах бойових дій та на тимчасово окупованих територіях), 37 % — реагування на неправомірні дії представників територіальних центрів комплектування та співробітників поліції.

Довіра до Уповноваженого та його Секретаріату

41 % громадян довіряє Уповноваженому та його Секретаріатові (9 % цілковито довіряють, 32 % швидше довіряють). Це четвертий показник після ЗСУ (93 %), Президента (55 %) та органів місцевого самоврядування (51 %). Показник довіри до Уповноваженого вищий, ніж до більшості інших державних органів (наприклад, Урядові довіряє 28 %, судам — 26 %).

6 Респондентам запропонували оцінити економічне становище своєї родини, вибираючи одну з таких характеристик, які відповідають різним рівням матеріального забезпечення:

1. «Ми змушені економити на харчуванні» — бідні верстви населення, які не можуть повністю забезпечити базові потреби.
2. «Нам вистачає на їжу, але на одяг та взуття треба заощаджувати чи позичати» — менш заможні, з обмеженими можливостями для повсякденних витрат.
3. «Нам вистачає на їжу, одяг та взуття, але щоб купити, наприклад, гарний костюм, мобільний телефон чи пилотаж, треба заощаджувати чи позичати» — дохід нижчий за середній.
4. «Нам вистачає на їжу, одяг та взуття, та інші покупки, але щоб купити дорожчі речі (наприклад, побутову техніку), треба заощаджувати чи позичати» — середній рівень доходу.
5. «Нам вистачає на їжу, одяг, взуття та дорогі речі, але щоб купити машину чи квартиру, треба заощаджувати чи позичати» — дохід вищий за середній.
6. «Ми можемо купити все, що нам потрібно, у будь-який час» — заможні верстви населення.

7 У дослідженні території України об'єднано в 6 регіонів за таким принципом:

м. Київ (окремо як столиця);

Північ — Житомирська, Київська, Сумська та Чернігівська області;

Захід — Волинська, Закарпатська, Івано-Франківська, Львівська, Рівненська, Тернопільська та Чернівецька області;

Центр — Вінницька, Кіровоградська, Полтавська, Хмельницька та Черкаська області;

Південь — Миколаївська, Одеська та Херсонська області; Схід — Дніпропетровська, Донецька, Запорізька та Харківська області. Детальніше див. розділ «Регіональний розподіл» у Додатку 2.

8 «Тут і далі, якщо не вказано інше, йдеться про частку від усіх опитаних.

Баланс довіри⁹ до Уповноваженого позитивний: рівень довіри перевищує недовіру на 9 %. Жінки демонструють дещо вищу довіру, ніж чоловіки (44 % проти 39 %), а респонденти старшого віку схильні більше довіряти (44 %), ніж представники інших вікових груп. Мешканці м. Києва та західних регіонів виявили найвищий рівень довіри (44 %).

Оцінення роботи Уповноваженого

Серед тих, хто знає про діяльність Уповноваженого, 58 % оцінюють роботу Дмитра Лубінця та Секретаріату позитивно, 16 % — негативно, 27 % — не мають визначеної думки. Вищі позитивні оцінки — у старших вікових групах (62–79 %), серед мешканців Заходу і Півночі України (61 % та 62 % відповідно), жителів малих міст (61 %). Нижчі оцінки — серед молоді (45 %), мешканців східних областей (45 %), жителів великих міст (53 %).

Респонденти високо оцінили результативність роботи Уповноваженого в таких сферах, як захист прав дитини (69 %) та міжнародна співпраця (64 %). Значно нижче вони оцінили результативність роботи у сферах впливу на законодавство (36 %) та боротьби з катуваннями (32 %).

Регіональні представництва Уповноваженого

Лише 10 % респондентів серед тих, які обізнані з діяльністю Уповноваженого, знає про існування регіональних представництв. 58 % — не знає, але в разі потреби готові знайти інформацію; 31 % — вперше дізнався під час опитування і не виявив інтересу, 1 % — відмовився від відповіді. Після перерахунку відповідей на загальну вибірку ці показники менші: 7 % знають про існування регіональних представництв, 43 % — знають, але в разі потреби готові знайти інформацію, 49 % — не знають про існування регіональних представництв, респонденти не виявили інтересу до них.

Серед респондентів, поінформованих про існування регіональних представництв або готових шукати інформацію про них, лише 12 % впевнені, що представництво діє в їхній області; найвищі показники — у м. Києві (27 %) і Сумській області (20 %). Водночас 56 % серед них сподівається, що представництво в їхній області працює, хоча і не впевнені в цьому. Лише 4 % впевнені, що представництва не працюють¹⁰.

14 % поінформованих респондентів не знають, як звертатися до представництв, а 46 % — знають лише теоретично.

Досвід звернень до Уповноваженого та їх результативність

У 5 % громадян є особистий досвід звернень до Уповноваженого (або члени їхніх родин мали такий досвід). 62 % опитаних зверталися щодо питань, що стосуються воєнного часу, — розшуку зниклих військових, статусу полонених, прав ВПО і військових. Важливою темою звернень залишаються соціальні питання — питання соціальних виплат, пенсій, допомоги малозабезпеченим та інші питання соціального захисту (18 % респондентів зверталося з такими питаннями). Значно менше респондентів звертається з питань медицини, житлових умов, освіти тощо (від 2 до 8 %).

42 % заявників повідомили про повне або часткове розв'язання питання, ще 20 % — що звернення в процесі розгляду. Рівень задоволеності тісно пов'язаний з успішністю розв'язання питання.

9 Баланс довіри і недовіри розраховується як частка відповідей «довіряю» мінус частка відповідей «не довіряю»; докладніше див. у розділі «Довіра до інститутів».

10 Сума відсотків може не дорівнювати точно 100 % через заокруглення до цілих чисел. Така різниця в 1 % — технічний артефакт, пов'язаний з опрацюванням даних, і не свідчить про помилку.

Порушення прав людини

18 % українців особисто або через членів родини стикалися з порушеннями прав. Цей показник майже в 4 рази вищий за частку респондентів, які або особисто, або члени їхніх родин звертали-ся до регіональних представництв або Секретаріату Уповноваженого. Найчастіше респонденти повідомляли про випадки порушення прав у сферах мобілізації та військової служби (43 %), ме-дичного та соціального забезпечення (28 % та 25 %, відповідно), обмеження громадянських прав (23 %).

Чоловіки значно частіше, ніж жінки, повідомляли про порушення своїх прав (16 % проти 7 %) та прав членів родин (12 % проти 9 %). Найчастіше про порушення прав повідомляли респонденти віком 25–44 років, серед них респонденти 35–44 років частіше повідомляли про особистий дос-від (17 %).

Внутрішньо переміщені особи (ВПО)¹¹ найчастіше повідомляли про порушення їхніх прав (22 % заявили, що особисто стикалися з випадками порушення їхніх прав, 15 % — що стикалися чле-ни їхніх родин), зокрема соціальних, житлових прав, а також з проблемами у питаннях компен-сацій за збитки від війни.

Про порушення прав людини рідше повідомляли респонденти на Заході України, де 7 % сти-калися з ними особисто, а ще 7 % зазначили, що такі випадки стосувалися членів їхніх родин. На Сході України ці проблеми були частіші: 11 % респондентів зіткнулися з порушеннями особи-сто, а 19 % — серед членів родини. На Півдні України порушення також фіксували частіше, ніж в інших регіонах: 13 % респондентів стикалися з ними особисто, і 12 % — серед родичів. В інших регіонах показники розподілилися так: у Києві 11 % респондентів відзначили особистий досвід, а 8 % — випадки серед родини; у Центрі — 12 % особисто та 7 % серед родичів; на Півночі — 12 % особисто та 11 % серед членів родини.

Інформаційна політика і правова просвіта

54 % населення вважає, що інформації про діяльність Уповноваженого бракує, 21 % — що вона недостатньо повна. Лише 17 % оцінюють інформування як достатнє.

70 % респондентів зацікавлені дізнатися більше про свої права, особливо люди 35–65 років і ВПО (78 %). Окрім того, більша частка зацікавлених у північних та центральних регіонах країни (75–76 %), менша — на Півдні України (62 %) та в м. Києві (67 %). Найзручніші канали та форми ін-формування — короткі відео на ютубі / тіктоку (36 %), соціальні мережі, передусім «Фейсбук», «Інстаграм» (34 %), телебачення (27 %, особливо серед старшої аудиторії), телефонні гарячі лінії (21 %), а також інформація / боти в месенджерах, передусім в «Телеграмі» (18 %).

Пріоритетні канали інформування за віковими групами:

- ▶ 18–44 роки: соціальні мережі (56 % у групі до 24 років) та короткі відео на ютубі / тіктоку (42–45 % у групах до 44 років), месенджери, офіційний сайт Уповноваженого, інфографіка та статті на вебсайтах;
- ▶ 45–65 років: соціальні мережі (24–34 %) та короткі відео на ютубі / тіктоку (31–34 %), телеба-чення, гарячі лінії, офіційний сайт та особисті зустрічі з представниками Уповноваженого;
- ▶ Старші від 65 років: телебачення (60 %), короткі відео на ютубі / тіктоку (24 %), гарячі лінії, особисті зустрічі з представниками Уповноваженого, друковані матеріали та місцеві медії.

¹¹ 15 % опитаних проживало в іншому населеному пункті, як порівнювати з місцем проживання до 24 лютого 2022 року, що свідчить про внутрішнє переміщення внаслідок війни.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

ОБІЗНАНІСТЬ

Обізнаність населення України з діяльністю Уповноваженого та його Секретаріату

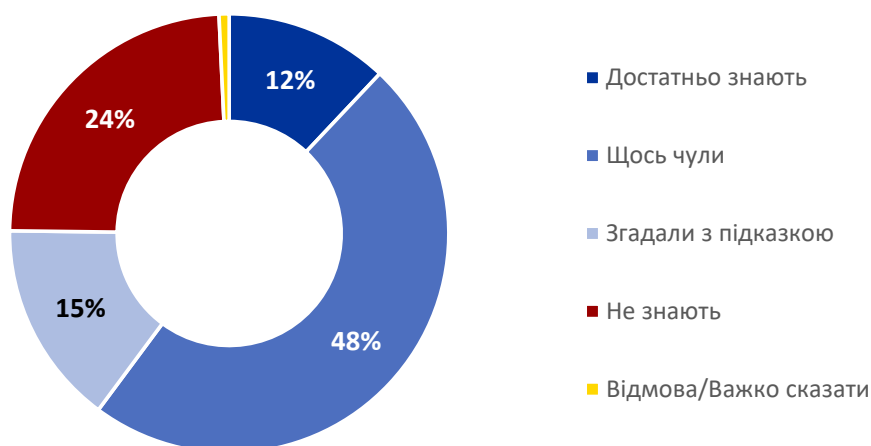
Для оцінки обізнаності з діяльністю Уповноваженого та його Секретаріату респондентам ставили два послідовні запитання, зокрема з підказкою:

- (1) «Чи ви знаєте про діяльність Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини?»
- (2) Для тих, хто відповів, що не знає про діяльність Уповноваженого, додатково ставили питання з підказкою: «Уповноважений Верховної Ради України з прав людини — це людина, яка захищає права всіх людей в Україні. Це незалежний орган, що працює на основі звернень громадян. Чи знаєте ви про таку діяльність?»

Результати аналізу відповідей на ці запитання наведені на рис. 1.

12 % респондентів заявило, що добре обізнані з діяльністю Уповноваженого, а 48 % — щось чули про неї. Отже, частка респондентів, які щось чули про діяльність Уповноваженого або знають про неї достатньо, щоб відповісти на запитання без підказки, становить 60 %. Респондентам, які не знали про діяльність Уповноваженого або завагалися з відповіддю, ставили друге запитання, яке передбачало мінімальний контекст, а саме коротке пояснення, хто такий Уповноважений і чим він займається. Після цього ще 15 % респондентів повідомило, що знають або чули про діяльність Уповноваженого.

Рис. 1. Відповіді на запитання щодо обізнаності з діяльністю Уповноваженого та його Секретаріату, % респондентів¹².



Отже, загальний рівень обізнаності (частка респондентів, які знають або щось чули про діяльність Уповноваженого, зокрема після підказки) становить 75 %. Ці результати загалом корелюють з даними дослідження «Що українці знають про права людини». Згідно з цим дослідженням,

¹² Тут і далі, якщо не вказано інше, база опитування — всі респонденти, кількість опитаних n=3000.

рівень обізнаності населення з діяльністю Уповноваженого становив 48 % у 2016, 56 % у 2018, 57 % у 2020 і 71 % у 2023 році. Тому можемо припустити, що рівень обізнаності населення поступово зростає.

Рівень обізнаності населення суттєво відрізняється в різних соціально-демографічних групах. На рис. 2 представлені дані щодо часток обізнаних респондентів за різними соціально-демографічними характеристиками.

Гендерний і віковий розподіл. Спостерігається незначна статева диференціація: рівень обізнаності серед чоловіків на 3 % вищий, ніж серед жінок (76 % і 73 %, відповідно), проте ця різниця статистично не значуща.

Статистично значущі відмінності зафіксовано щодо рівня обізнаності за віковими групами: найпоінформованіша активна працездатна частина населення. Зокрема, вищий рівень обізнаності демонструють особи у віці 35–44 років (80 % знає про діяльність Уповноваженого), а нижчі показники фіксуються серед респондентів після 65 років (69 %) та до 24 років (71 %).

Розподіл за рівнем добробуту. Рівень обізнаності корелює з економічним становищем респондентів. Респонденти, які оцінюють своє матеріальне становище вище від середнього, тобто 27 % опитаних, значно краще поінформовані (82–85 %).

Розподіл за рівнем освіти. Як і в попередніх дослідженнях¹³, рівень освіти продовжує залишатися одним з найвизначальніших чинників обізнаності. Вищий рівень обізнаності зафіксовано серед опитаних з вищою освітою (85 %). Серед респондентів з професійно-технічною освітою або неповною вищою освітою частка обізнаних становить 73 % і 70 %, відповідно. Серед респондентів із загальною середньою освітою — лише 58 %.

Розподіл за розміром населеного пункту. З діяльністю Уповноваженого краще обізнані мешканці великих міст (78 %). Також високі показники властиві для мешканців міст з населенням до 50 тис. (77 %) та з населенням від 51 до 100 тис. (76 %). Менше обізнані з діяльністю Уповноваженого мешканці сіл (70 %) — різниця статистично значуща.

Розподіл за регіонами. Вищий рівень обізнаності зафіксовано серед жителів Заходу України (81 %), різниця статистично значуща. Також високі показники демонструють мешканці Києва — 79 %. Нижчий рівень обізнаності спостерігається на Сході України (63 %, різниця також статистично значуща).

Обізнаність населення України з особою Уповноваженого

Обізнаність без підказки

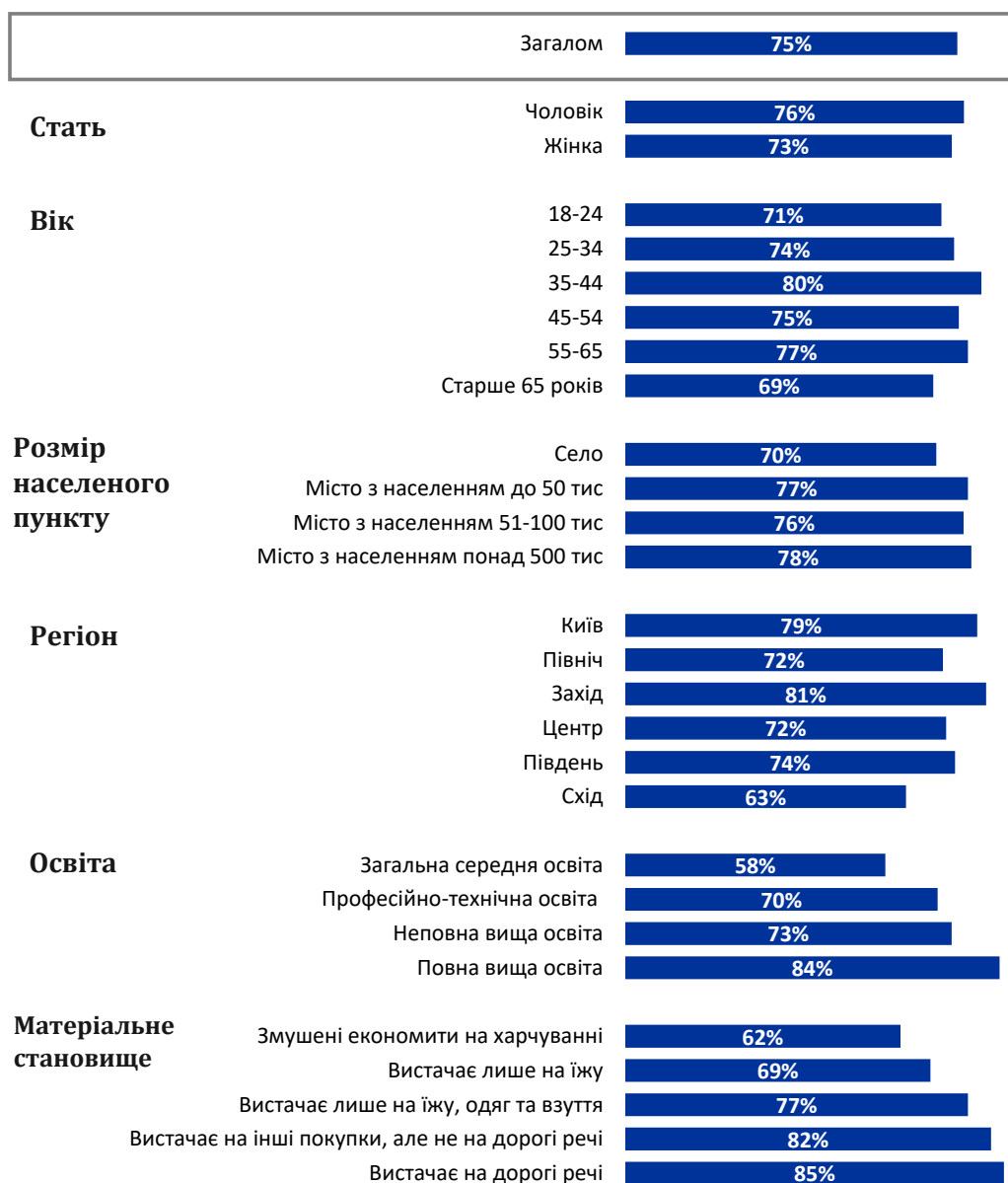
Обізнаність про Уповноваженого складається не лише з поінформованості про інституцію Уповноваженого, а має охоплювати впізнаваність конкретної людини, яка її очолює. Щоб з'ясувати ступінь інформованості українців про те, хто саме тепер Уповноважений, респондентам поставили відкрите запитання: «*Чи знаєте ви, хто Уповноважений Верховної Ради України з прав людини? Якщо так, назвіть, будь ласка, ім'я*». Запитання ставилося лише тим, хто попередньо задекларував свою обізнаність з діяльністю Уповноваженого.

Під час інтерв'ю відповіді респондентів були записані дослівно, а в процесі опрацювання даних закодовані в такі категорії:

- Респонденти правильно називають ім'я — Дмитро Лубінець;

13 [What Ukrainians Know and Think of Human Rights 2016–2023: national representative study \(2016–2018–2020–2023\).](#)

Рис. 2. Рівень обізнаності з діяльністю Уповноваженого та його Секретаріату, розподіл за основними соціально-демографічними характеристиками (за статтю, віком, розміром населеного пункту, регіоном, освітою, рівнем добробуту), % респондентів



- Респонденти називають інше ім'я, або кажуть, що забули ім'я;
- Респонденти не можуть назвати імені.

Детальні результати відповідей на це запитання наведені на рис. 3. 61 % респондентів одразу відповіли «ні», навіть не намагаючись пригадати. Лише 16 % правильно назвали Дмитра Лубінця, і ще 23 % назвали інше ім'я або заявили, що знають, але не можуть пригадати.

Рис. 3. Відповіді на запитання «**Чи знаєте ви, хто Уповноважений Верховної Ради України з прав людини? Якщо так, то назвіть його ім'я**», розподіл за віком і статтю¹⁴, % респондентів (база: респонденти, які обізнані з діяльністю Уповноваженого, n=2236 респондентів).



Аналіз відповідей за соціально-демографічними характеристиками виявив таке:

- ▶ Чоловіки трохи частіше, ніж жінки, згадували ім'я спонтанно (18 % і 14 %, відповідно, серед тих, хто обізнаний з діяльністю Уповноваженого), проте різниця статистично не значуща.
- ▶ Люди старшого віку (старші від 65 років), попри нижчу загальну поінформованість цієї групи респондентів, краще обізнані з особою Уповноваженого (19 % тих, хто обізнаний з діяльністю Уповноваженого, правильно назвали ім'я). Відносно високий показник обізнаності також у віковій групі 45–54 роки (20 %), серед інших вікових груп, старших від 25 років, він становить 14–15 %.
- ▶ Молодь 18–24 років, навпаки, крім низької обізнаності з інституцією Уповноваженого, загалом має низьку обізнаність і з особою Уповноваженого. Лише 6 % опитаних в цій віковій групі правильно назвали Дмитра Лубінця, а частка тих, хто навіть не намагався пригадати ім'я, сягає 77 %. Це найнижчі показники обізнаності серед усіх вікових груп, і відмінності статистично значущі.

Зауважимо, що запитання про особу Уповноваженого ставилося лише тим респондентам, які заявили, що знають про діяльність інституції Уповноваженого (нагадаємо, це 75 % опитаних).

Для того щоб екстраполювати результати відповідей на це запитання на всю генеральну сукупність (доросле населення України), треба перерахувати частки відповідей у загальній кількості респондентів, яка взяла участь в опитуванні. Результати такі:

- ▶ 71 % українців не знають, хто є Уповноважений з прав людини, або не знають про таку інституцію навіть після підказки.
- ▶ 12 % українців називають ім'я Уповноваженого правильно.
- ▶ Ще 17 % намагалися пригадати ім'я, але не змогли відповісти.

¹⁴ Тут і далі для бази респондентів, які обізнані з діяльністю Уповноваженого, кількість опитаних за соціально демографічними групами становить: **за статтю**: чоловіки n=1032, жінки n= 1204; **за віком**: 18–24 роки n=175, 25–34 роки n=378, 35–44 роки n=485, 45–54 роки n=384, 55–65 років n=385, старші від 65 років n=430.

Обізнаність з підказкою

Запитання про знання без підказки (спонтанне згадування) — поширений інструмент вимірювання обізнаності. Інший поширений інструмент — «знання з підказкою». Це форма запитання, коли в ньому міститься пряма або непряма підказка про предмет опитування. Тим респондентам, хто не назвав ім'я Дмитра Лубінця, поставили додаткове запитання: «Чи знаєте ви, хто такий Дмитро Лубінець?».

Як результат, частина респондентів, які спочатку не змогли назвати ім'я Уповноваженого, після уточнювального запитання ідентифікували Дмитра Лубінця як Уповноваженого з прав людини. Отже, загальна частка респондентів серед усіх опитаних, які знають Дмитра Лубінця як Уповноваженого, становить 26 %: з них 12 % назвали особу Уповноваженого спонтанно після першого запитання без підказки, ще 14% правильно відповіли на запитання з підказкою.

Результати відповідей на обидва запитання наведені на рис. 4.

Рис. 4. Узагальнені відповіді респондентів на запитання про особу Уповноваженого, % респондентів.



Демографічний аналіз показав такі закономірності:

- Чоловіки частіше, ніж жінки, дають правильну відповідь на запитання про особу Уповноваженого (29 % серед чоловіків і 22 % серед жінок). Це стосується як спонтанного знання, так і знання з підказкою, проте різниця статистично значуща.
- Серед людей, старших від 45 років, 29 % дає правильні відповіді про особу Уповноваженого, натомість серед молоді до 24 років — лише 10 % (різниця статистично значуща).

Обізнаність населення України з компетенціями та повноваженнями Уповноваженого

Для оцінення рівня обізнаності з повноваженнями Уповноваженого респондентам запропонували вибрати ті твердження, з якими вони погоджуються, а саме:

- ▶ Уповноважений може вносити пропозиції щодо вдосконалення законодавства України;
- ▶ Може звертатися до Конституційного Суду України;
- ▶ Може без попередження відвідувати тюрми, СІЗО та інші місця несвободи;
- ▶ Може направляти акти реагування до органів державної влади в разі виявлення порушень прав людини;
- ▶ Може брати участь у судових процесах як третя особа на захист прав і свобод людей з інвалідністю, літніх та інших вразливих груп.

Ступінь своєї згоди респонденти оцінювали, вибираючи один із чотирьох варіантів: «повністю погоджуюся», «швидше погоджуюся», «швидше не погоджуюся» або «зовсім не погоджуюся». Також вони могли вибрати опцію «важко відповісти», якщо не мали чіткої позиції.

Запитання ставили лише респондентам, які декларували попередню обізнаність з інститутом Уповноваженого (75 % від загальної кількості опитаних).

Результати відповіді на це запитання наведені на рис. 5.

Рис. 5. Відповіді на запитання «Чи знаєте ви, чим займається Уповноважений Верховної Ради України з прав людини? Ви погоджуєтесь чи не погоджуєтесь з такими твердженнями?», % респондентів (база: респонденти, які обізнані з діяльністю Уповноваженого, n=2236 респондентів).



Загалом респонденти правильно ідентифікують повноваження Уповноваженого. Частка опитаних, які вибрали відповіді «цілковито погоджуюся», становить від 34 % до 47 % залежно від конкретного повноваження. Якщо враховувати не лише відповіді «цілковито погоджуюсь», а й відповіді «швидше погоджуюсь», то частка респондентів, які правильно ідентифікують повноваження Уповноваженого, становить від 68 % до 85 % (залежно від повноваження, яке оцінювали).

Для значної більшості (чотири з п'яти) запропонованих до оцінення повноважень частка респондентів, які погоджуються з тим, що ця діяльність належить до повноважень Уповноваженого, становить 82–85 %. Єдине повноваження, щодо якого респонденти менш впевнені, стосується можливості Уповноваженого *без попередження відвідувати тюрми, СІЗО та інші місця несвободи* (з цим твердженням погодились 68% тих, хто обізнаний з діяльністю Уповноваженого).

На запитання про повноваження Уповноваженого відповідали лише ті респонденти, які обізнані з діяльністю Уповноваженого. Якщо поширити результати на генеральну сукупність дорослого населення України, то, залежно від конкретного повноваження, яке оцінювали, коректно його ідентифікували 51–64 % населення. Отже, можна стверджувати, що понад половина українців має правильне уявлення хоча б про одне з повноважень Уповноваженого.

Обізнаність населення з діяльністю Уповноваженого в різних сферах

Щоб оцінити, як детально населення обізнане з практичними аспектами діяльності Уповноваженого, респондентів попросили оцінити ступінь їхньої інформованості про деякі сфери діяльності Уповноваженого, які обговорюються в суспільстві та висвітлюються в медіях. Запитання ставили всім респондентам, незалежно від рівня їхньої обізнаності з інституцією Уповноваженого.

До оцінення пропонували такі сфери діяльності:

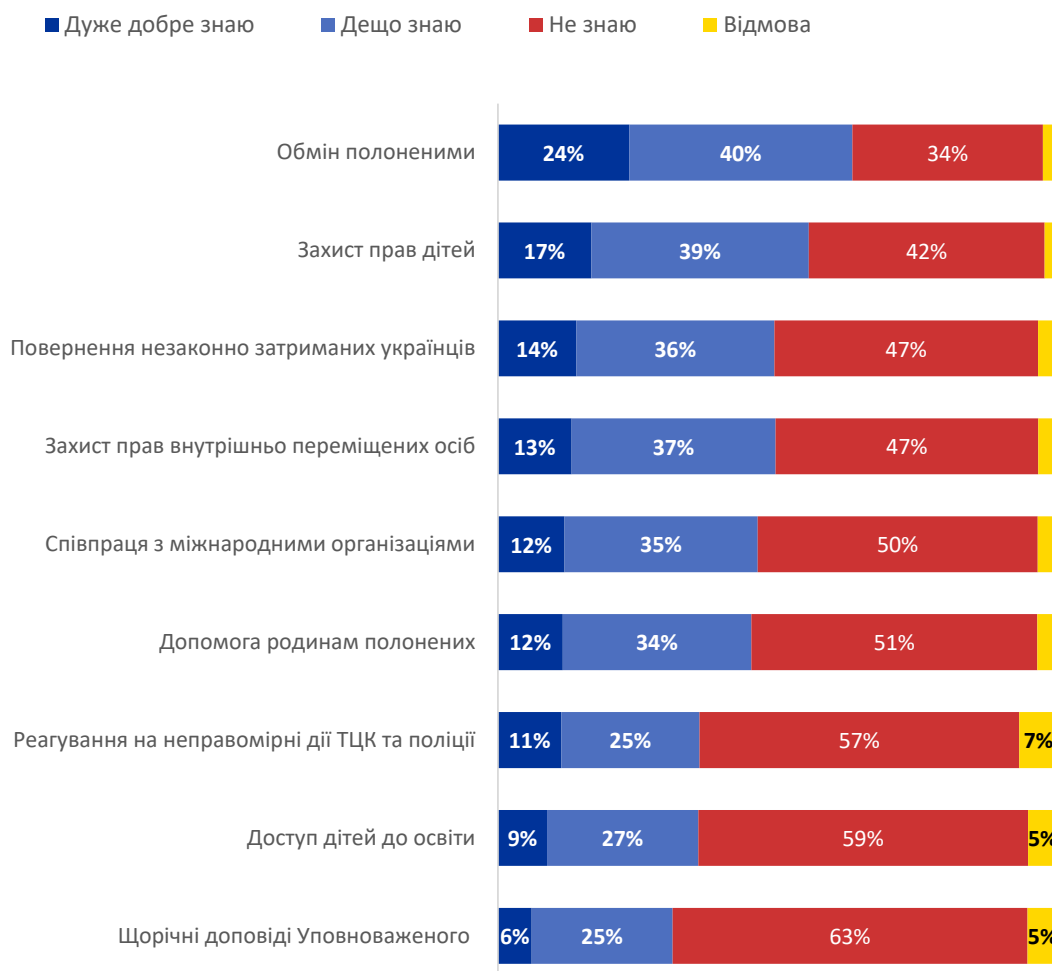
- ▶ **обмін полоненими:** участь у переговорах про обміни полоненими, сприяння поверненню українських військових;
- ▶ **допомога родинам полонених:** консультації та правова підтримка;
- ▶ **захист прав внутрішньо переміщених осіб:** моніторинг умов проживання, допомога на житло;
- ▶ **реагування на неправомірні дії** представників територіальних центрів комплектування та співробітників поліції;
- ▶ **відповідальність за повернення** незаконно утримуваних цивільних українців, депортованих дітей;
- ▶ **захист прав дитини**, зокрема повернення депортованих та незаконно переміщених дітей з Російської Федерації і тимчасово окупованих територій;
- ▶ **доступ дітей до освіти:** моніторинг ситуації з навчанням дітей у зонах бойових дій та на тимчасово окупованих територіях;
- ▶ представлення в парламенті та оприлюднення **щорічних доповідей** Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;
- ▶ **співпраця з міжнародними організаціями.**

Результати опитування наведено на рис. 6.

Аналіз відповідей респондентів свідчить, що населення краще обізнане про конкретні, актуальніші для людей аспекти діяльності Уповноваженого, як-от *обмін полоненими* (частка хоча б дещо обізнаних становить 64 %), *захист прав дітей* (56 %), *повернення незаконно утримуваних*

українців (50 %) та захист прав ВПО (50 %). Про щорічні доповіді Уповноваженого знає лише 31 % опитаних.

Рис. 6. Відповіді на запитання щодо обізнаності з деякими напрямками діяльності Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, які обговорюються в суспільстві та висвітлюються в медіях, % респондентів.



Зауважимо, що частка тих, хто вибирав варіант відповіді «дуже добре знаю», нижча і становить від 6 % (запитання про щорічні доповіді) до 24 % (обмін полоненими).

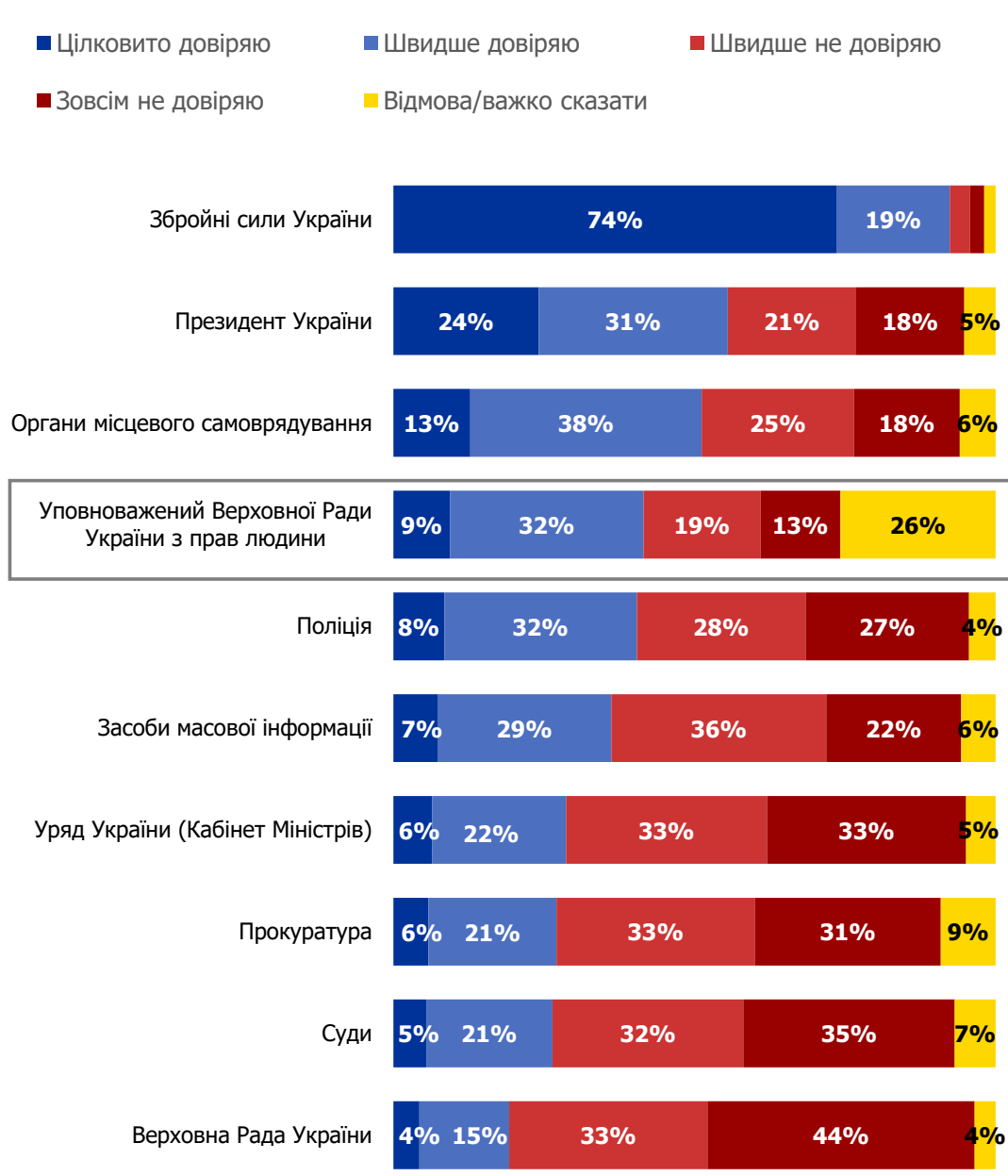
Понад половина населення України не обізнана з певними аспектами діяльності Уповноваженого. Частка відповідей «не знаю» більша за 50 % щодо таких напрямків діяльності Уповноваженого:

- ▶ представлення в парламенті України та оприлюднення щорічних доповідей (63%);
- ▶ доступ дітей до освіти: моніторинг ситуації з навчанням дітей у зонах бойових дій та на тимчасово окупованих територіях (59 %);
- ▶ реагування на неправомірні дії представників територіальних центрів комплектування та співробітників поліції (57 %);
- ▶ допомога родинам полонених: консультації та правова підтримка (51 %).

ДОВІРА ДО ІНСТИТУЦІЙ

Рівень довіри до Уповноваженого аналізувався в контексті оцінення довіри до ключових публічних інституцій України. Такий підхід дає змогу не лише оцінити довіру до Уповноваженого як таку, а й визначити місце Уповноваженого в ієрархії довіри до різних інституцій. Результати відповідей наведені на рис. 7.

Рис. 7. Відповіді респондентів на запитання
«Оцініть, якою мірою ви довіряєте таким інституціям?»,
% респондентів.



Рейтинг довіри до інституцій, побудований за результатами опитування, повністю узгоджується з тенденціями, зафіксованими іншими соціологічними дослідженнями¹⁵. Результати дослідження демонструють такі рівні довіри населення України до ключових інституцій :

- ▶ Збройні Сили України — 93 % (74 % «цілковито довіряють», 19% «швидше довіряють»).
- ▶ Президент України — 55 % (24 % «цілковито довіряють», 31 % «швидше довіряють»).
- ▶ Органи місцевого самоврядування — 51 % (13 % «цілковито довіряють», 38 % «швидше довіряють»).
- ▶ Інститут Уповноваженого — 41 % (9 % «цілковито довіряють», 32 % «швидше довіряють»).

Водночас 26 % респондентів не змогли оцінити рівень своєї довіри до Уповноваженого, що корелює з часткою населення, яка не обізнана з діяльністю Уповноваженого (25 %).

Показово, що інституція Уповноваженого — одна з чотирьох досліджуваних інституцій, які мають більше прихильників, ніж критиків (позитивний баланс «довіри-недовіри»). Зокрема, Збройним Силам України довіряє значно більше людей, ніж не довіряє — різниця становить 87 % на їхню користь. Президентів України довіряють на 16 % більше, ніж не довіряють. Органам місцевого самоврядування довіряють на 8 % більше, ніж не довіряють. Уповноваженому та його Секретаріатові довіряють на 9 % більше, ніж не довіряють.

Ми провели аналіз відповідей на запитання про рівень довіри до Уповноваженого в розрізі соціально-демографічного профілю респондентів (див. рис. 8–9).

У гендерному розрізі: довіра серед жінок (44 %) вища, ніж серед чоловіків (39 %), що цілком узгоджується із загальною тенденцією вищої довіри серед жінок до публічних інституцій загалом (різниця статистично значуща).

У віковому розрізі не спостерігається суттєвої різниці за рейтингом довіри, який охоплює суму відповідей «цілковито довіряю» і «швидше довіряю». Утім помітна тенденція до зростання частки відповідей «цілковито довіряю» з віком респондентів: від 6 % серед респондентів 18–24 років до 13 % серед респондентів, старших від 65 років (різниця статистично значуща). Це спостереження корелює з рівнем обізнаності з особою Уповноваженого серед респондентів старшого віку.

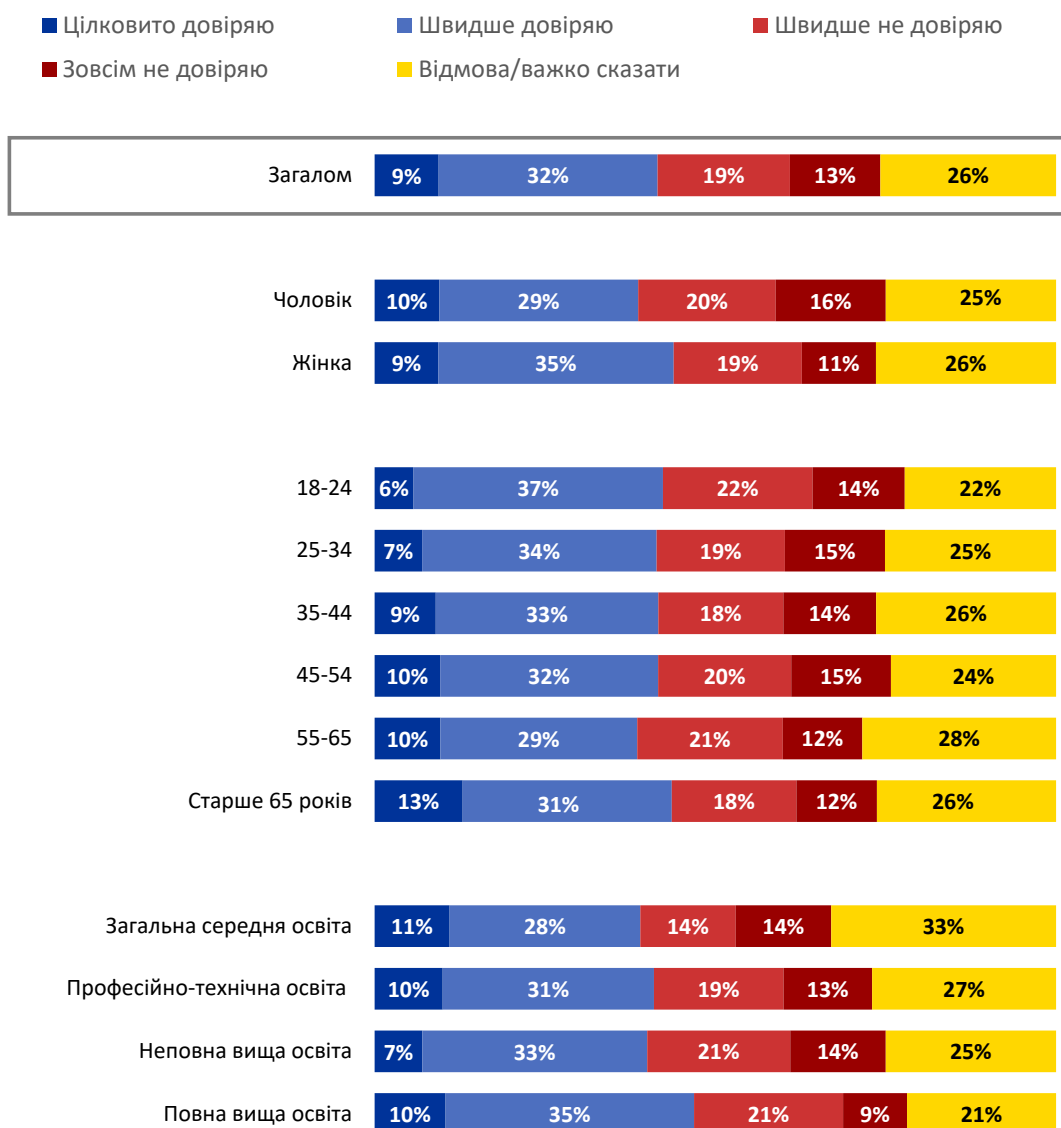
Розподіл за рівнем освіти демонструє, що найвищий рівень довіри до Уповноваженого виявили респонденти з повною вищою освітою (45 % проти 41 % у вибірці загалом). Нагадаємо, що вищий рівень освіти також корелював з вищим рівнем обізнаності з інституцією і діяльністю Уповноваженого.

Рівень довіри дещо вищий серед респондентів, які не змінювали місце проживання (42 %), натомість серед тих, хто змінив місце проживання після 24.02.2022, цей показник нижчий (38 %), утім різниця статистично не значуща.

У регіональному розрізі найвищий рівень довіри зафіксовано серед жителів м. Києва та Заходу України (по 44 %), найнижчий — серед жителів Сходу України (34 %), різниця статистично значуща.

¹⁵ Рейтинг довіри до інституцій регулярно вимірюють [Київський міжнародний інститут соціології](#), [Rating Group](#), [Український центр економічних та політичних досліджень ім. О. Разумкова](#).

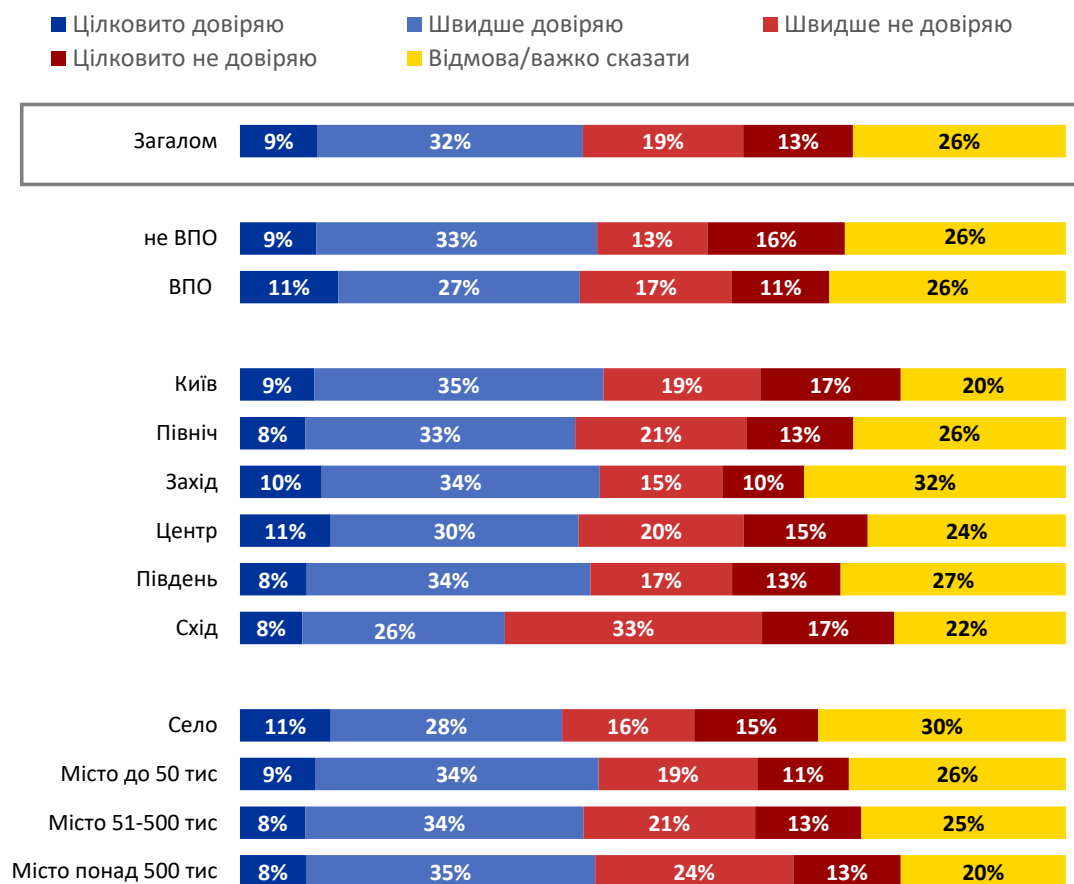
Рис. 8. Відповіді респондентів на запитання:
«Оцініть, якою мірою ви довіряєте Уповноваженому Верховної Ради України з прав людини?», розподіл за статтю та віком, рівнем освіти, % респондентів.



Розподіл відповідей респондентів **за типом населеного пункту** виявив, що мешканці сіл трохи менше довіряють Уповноваженому, ніж мешканці міст (39 % у селах проти 42–43 % у містах), утім ця різниця статистично не значуща. Вартий уваги той факт, що частка тих, хто не зміг оцінити рівень довіри, зворотно корелює з розміром населеного пункту: що менше поселення, то більше респондентів не змогли дати оцінку.

Загалом обізнаність — ключовий фактор довіри. Зокрема, з тих респондентів, які знають чи чули про діяльність Уповноваженого, 48 % респондентів висловили довіру до нього, що значущо вище, ніж у загальній вибірці.

Рис. 9. Відповіді респондентів на запитання:
**«Оцініть, якою мірою ви довіряєте Уповноваженому Верховної Ради України
 з прав людини?», розподіл за статусом ВПО,
 регіоном та місцем проживання, % респондентів.**

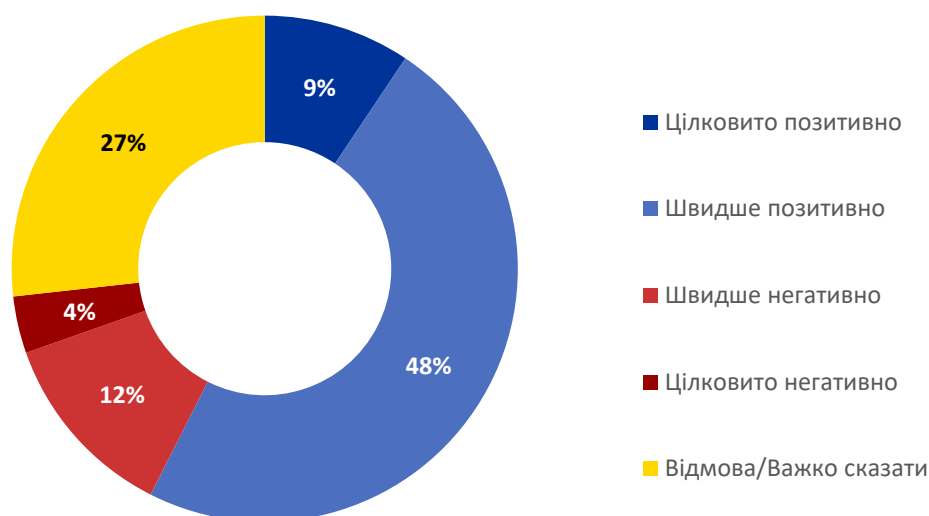


ОЦІНЕННЯ РОБОТИ УПОВНОВАЖЕНОГО

Загальне оцінення роботи Уповноваженого

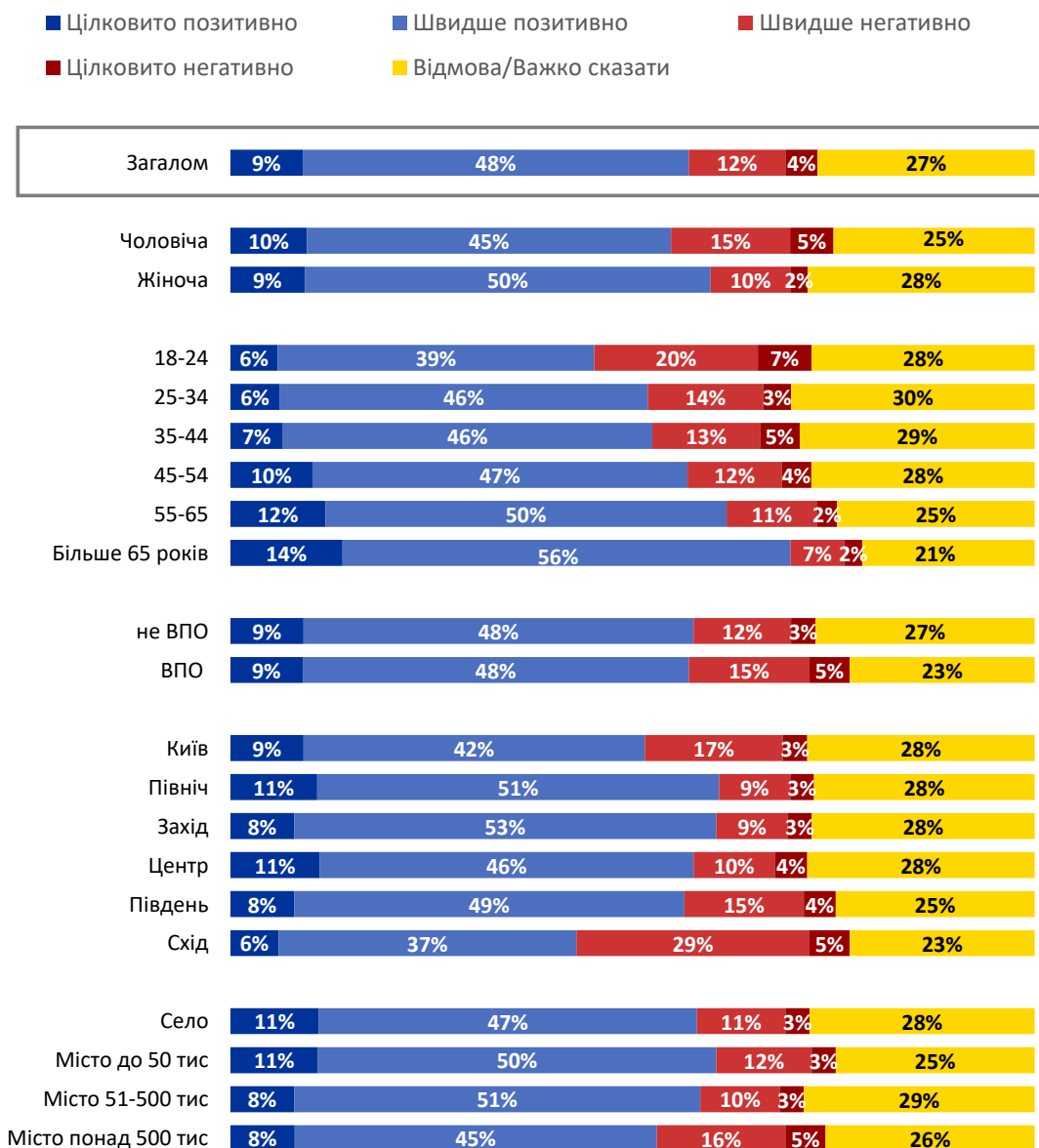
Запитання про оцінення роботи Уповноваженого з прав людини Дмитра Лубінця та Секретаріату Уповноваженого ставили тим респондентам, які знають про діяльність Уповноваженого (нагадаємо, частка таких респондентів становить 75 % від усіх опитаних). Загалом результати свідчать про позитивне оцінення роботи Уповноваженого та його Секретаріату (Рис. 10): значна більшість респондентів (57 %) оцінила роботу позитивно — зокрема, 9 % як «цілковито позитивно» та 48 % як «швидше позитивно». Лише 16 % респондентів оцінило роботу негативно, а 27 % тих, хто заявив про свою обізнаність про діяльність Уповноваженого, не змогли оцінити роботу Уповноваженого та його Секретаріату, що вказує на те, що їхня обізнаність може бути поверховою: ймовірно, ці люди знають про Уповноваженого, але не мають достатньої інформації або чітких критеріїв, щоб оцінити якість його роботи.

Рис. 10. Відповіді респондентів на запитання
**«Як ви оцінюєте роботу Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини
Дмитра Лубінця та Секретаріату Уповноваженого?»**,
% респондентів (база: респонденти,
які обізнані з інститутом Уповноваженого, n=2236 респондентів).



Аналіз за основними соціально-демографічними характеристиками (Рис. 11) виявив низку відмінностей.

Рис. 11. Відповіді респондентів на запитання
**«Як Ви оцінюєте роботу Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини
 Дмитра Лубінця та Секретаріату Уповноваженого?»**,
 розподіл¹⁶ за статусом ВПО, регіоном і місцем проживання, % респондентів,
 (база: респонденти, які обізнані з діяльністю Уповноваженого, n=2236 респондентів).



Респонденти різного віку по-різному оцінюють роботу Уповноваженого: від 45 % позитивних оцінок серед молоді 18–24 років до 70 % серед респондентів, старших від 65 років (різниця статистично значуща). Ці показники корелюють як з даними про обізнаність з особою Уповноваженого, так і з даними про рівень довіри.

¹⁶ Тут і далі для бази респондентів, які обізнані з діяльністю Омбудсмена, кількість опитаних за соціально демографічними групами становить: **за статусом ВПО**: не ВПО n=1941, ВПО n=295; **за розміром населеного пункту**: село n=700, місто з населенням до 50 тис. n=481, місто з населенням 51–500 тис. n=477, місто з населенням понад 500 тис. n=577; **за регіонами**: Київ n=208, Північ n=308, Захід n=613, Центр n=392, Південь n=2452, Схід n=473.

Жінки частіше за чоловіків (59 % проти 55 %) позитивно оцінювали діяльність Уповноваженого і його Секретаріату (різниця також статистично значуща).

Мешканці великих міст, які зазвичай краще проінформовані, дають більшу частку негативних оцінок (21 %, різниця статистично значуща).

Досвід переміщення респондентів впливає на відсоток негативних оцінок. Серед ВПО частка тих, хто негативно оцінює роботу інституції, на 5 % вища (20 % і 15 % серед ВПО і не ВПО, відповідно, різниця статистично значуща).

У **регіональному вимірі** нижчий показник позитивних оцінок роботи Уповноваженого на Сході України (43 %) цілком узгоджується з низькою довірою і низьким рівнем обізнаності. Найвищі оцінки роботи Уповноваженого дали мешканці північного та західного регіонів (62 % та 61 %, відповідно). Варто звернути увагу на столицю: мешканці м. Києва демонструють найвищу довіру до Уповноваженого, але водночас дають одну з найнижчих оцінок його діяльності (54 % позитивних оцінок в Києві проти понад 60 % на Заході і Півночі України).

Оцінення результативності діяльності Уповноваженого в окремих сферах

Окрім загального запитання про оцінення роботи Уповноваженого і його Секретаріату, під час дослідження оцінювали результативність діяльності Уповноваженого в конкретних сферах. Таке оцінення — важливий інструмент для розуміння того, як ефективно інституція виконує свої функції та відповідає очікуванням громадян. Для оцінення респондентам пропонували такі сфери діяльності Уповноваженого:

- ▶ захист прав у секторі безпеки і оборони: військовополонених, військових, ветеранів та членів їхніх родин;
- ▶ допомога внутрішньо переміщеним особам;
- ▶ боротьба з катуваннями та жорстоким поведінням у місцях несвободи;
- ▶ захист прав дитини;
- ▶ боротьба з дискримінацією (несправедливим ставленням через стать, вік, стан здоров'я, інші ознаки);
- ▶ вплив на законодавчі зміни;
- ▶ міжнародна співпраця.

Запитання ставили респондентам, які обізнані з діяльністю Уповноваженого. Учасники опитування оцінювали результативність роботи в цих сферах за чотирма варіантами: «дуже ефективно», «скоріше ефективно», «скоріше неефективно» та «зовсім неефективно», а також була опція «важко сказати» для тих, хто не міг визначити (Рис. 12).

Зауважимо, загалом середній показник суми відповідей «дуже результативно» і «швидше результативно» за всіма сферами, що їх оцінювали, дорівнює 50 % і загалом корелює із часткою позитивних оцінок роботи Уповноваженого загалом (58 %) (Рис. 10).

У кількох сферах, як-от *захист прав дитини* і *міжнародна співпраця*, частка відповідей «дуже результативно» та «швидше результативно» перевищує частку позитивних оцінок роботи Уповноваженого загалом (69 % та 64 %, відповідно).

Найнижче результативність роботи Уповноваженого респонденти оцінили в таких сферах: *вплив на законодавчі зміни* (36 % позитивних оцінок) і *боротьба з катуваннями та жорстоким поведінням у місцях несвободи* (32 %). Зауважимо, що за цими двома сферами також зафіксований негативний баланс оцінок результативності (частка оцінок «результативно» мінус частка оцінок «нерезультативно»): мінус 10 % і мінус 2 %, відповідно. Щодо решти сфер баланс оцінок результативності позитивний.

Рис. 12. Відповіді на запитання щодо оцінення результативності діяльності Уповноваженого України у різних сферах, % респондентів (база: респонденти, які обізнані з діяльністю Уповноваженого, n=2236 респондентів).



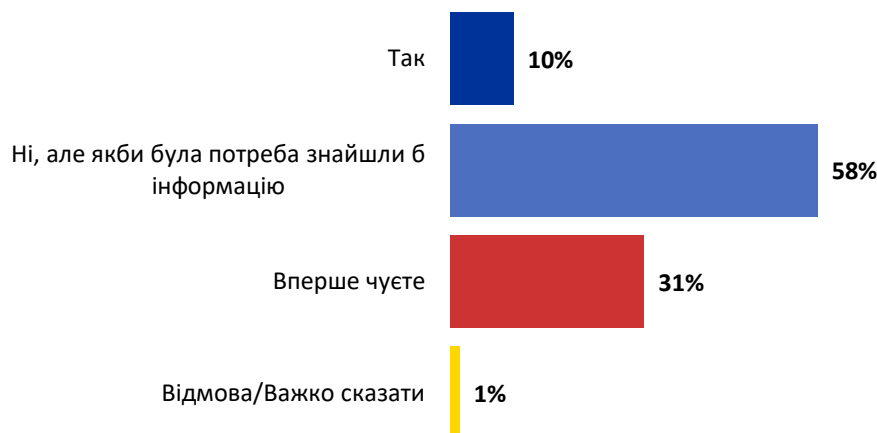
Прикметно, що частка відповідей «важко сказати» в оціненні окремих аспектів діяльності Уповноваженого нижча, ніж у відповідях на запитання про оцінення роботи Уповноваженого загалом. Це може свідчити про те, що респонденти не мають чіткого уявлення про сфери діяльності Уповноваженого або не пригадують їх, коли відповідають на запитання про оцінення роботи інституції Уповноваженого загалом.

РЕГІОНАЛЬНІ ПРЕДСТАВНИЦТВА УПОВНОВАЖЕНОГО

Регіональні представництва забезпечують реалізацію повноважень Уповноваженого у сфері парламентського контролю за дотриманням прав і свобод громадянина на місцевому рівні. Вони дають змогу наблизити інституцію до громадян, оперативно реагувати на локальні проблеми та забезпечувати персоналізовану підтримку вразливим групам населення, особливо в умовах війни та внутрішнього переміщення.

Інформованість респондентів щодо роботи регіональних представництв Уповноваженого оцінювали лише серед тих, хто був обізнаний з роботою Уповноваженого (Рис. 13).

Рис. 13. Відповіді на запитання «Чи знаєте ви про регіональні представництва Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, куди ви можете звернутися по захист своїх прав?», % респондентів (база: респонденти, які обізнані з діяльністю Уповноваженого, n=2236 респондентів).



Лише 10 % опитаних знають про існування таких представництв. Це свідчить про недостатню помітність цієї ланки в системі захисту прав громадян. Водночас більшість респондентів (58 %) перебувають у стані «латентної обізнаності»: вони не знають про представництва на цей момент, але впевнені, що зможуть знайти інформацію в разі потреби. Це вказує на базову довіру до таких структур, але не на їхню активну наявність у свідомості населення. Найтривожніший факт, що майже 30 % опитаних чують про регіональні представництва вперше і не готові шукати про них інформацію в разі потреби.

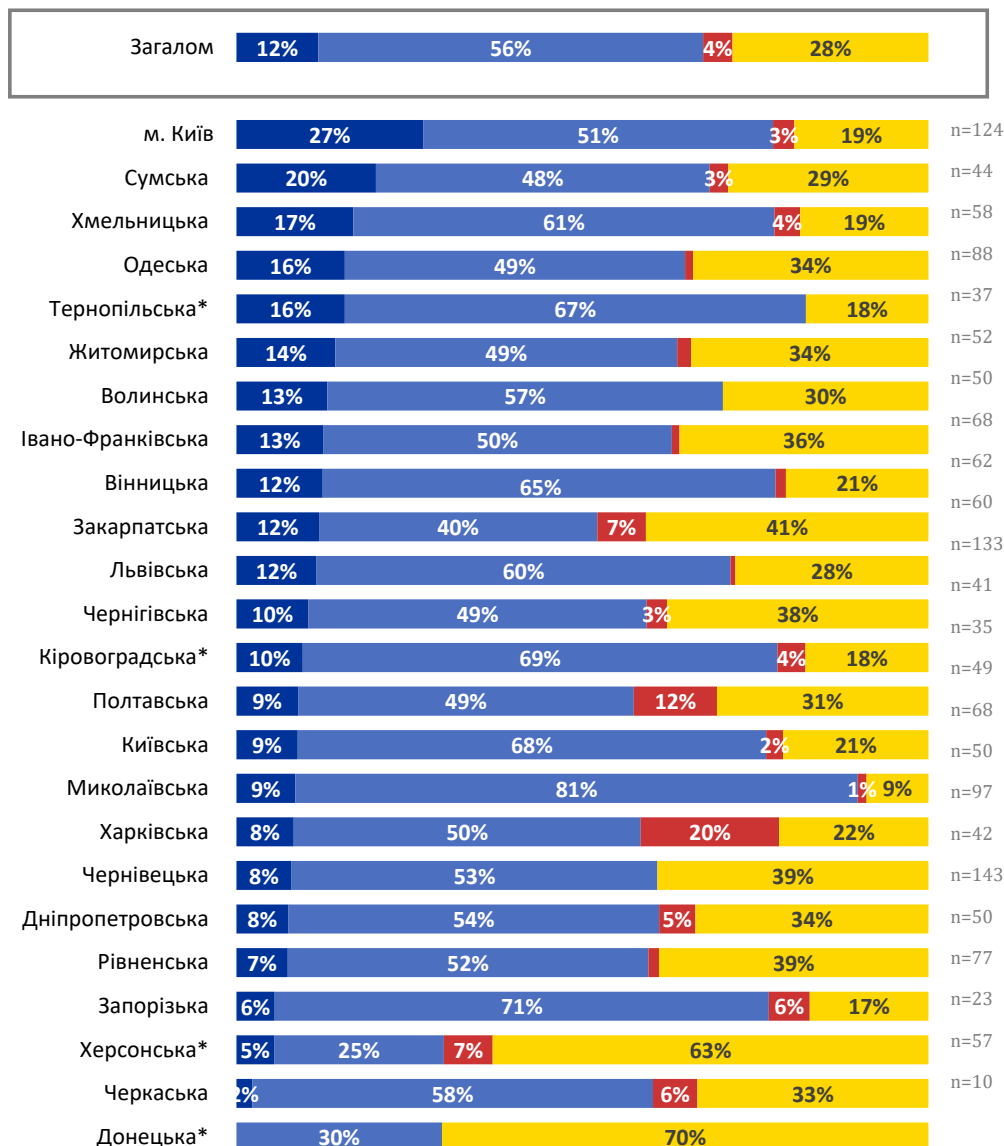
Якщо зауважити, що на запитання про регіональні представництва відповідали не всі респонденти, а лише ті, хто знає про діяльність Уповноваженого, то загальна частка цілковито необізнаних серед усіх опитаних становитиме 49 % — майже половина опитаних. Це означає, що у свідомості цієї великої частини населення інституція регіонального представництва Уповноваженого не існує як механізм захисту прав і свобод людини.

Респондентам також було поставлене запитання «Чи знаєте ви, чи працює представництво Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини саме у вашій області (області вашого проживання)?». Результати опитування загалом та в розподілі за областями проживання респондентів наведено на рис. 14.

Частка респондентів, які дали відповідь «знаю, що працює», становить 12 %. Ще 53 % опитаних вибрали відповідь «думаю, що працює». Отже, можна говорити про базовий рівень довіри до працездатності системи представництв Уповноваженого. Лише 4 % респондентів обрали відповідь «думаю, що не працює», а 28 % не мали відповіді.

Рис. 14. Відповіді респондентів на запитання «**Чи знаєте ви, чи працює представництво Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини саме у вашій області (області вашого проживання)?**», розподіл за областями України, % респондентів (база: респонденти, які обізнані з регіональними представництвами, n=1516 респондентів).

■ Так, знаю, що працює ■ Думаю, що працює ■ Думаю, що не працює ■ Не знаю



* Дані слід сприймати обережно через велику статистичну похибку (у зв'язку з недостатньою кількістю опитаних респондентів)

Розподіл відповідей на це запитання в розрізі областей проживання засвідчив досить значні регіональні диспропорції.

Зокрема, очікувано найвищий рівень обізнаності продемонстрував Київ (27 %), де розташований головний офіс Уповноваженого. Також відносно високу обізнаність з цим питанням проявили респонденти із Сумської (20 % позитивних відповідей), Хмельницької (17 %) та Одеської (16 %) областей.

Респонденти кількох центральних і південних областей менше обізнані з роботою представництва у своїй області, але частіше вибирають відповідь «думаю, що працює». Зокрема, таку відповідь дало 58 % опитаних у Черкаській, 65 % у Вінницькій області, 71 % у Запорізькій та 81 % у Миколаївській областях.

Хоча частка відповідей «думаю, що не працює» в загальній вибірці мала і становить лише 4 % (тобто люди налаштовані позитивно або не мають відповіді), частка респондентів обрала варіант відповіді «думаю, що не працює». У Харківській області частка таких відповідей у 5 разів вища, ніж у загальній вибірці, і становить 20 %. У Полтавській області частка негативних відповідей втричі більша, ніж у загальній вибірці, і становить 12 %.

В окремих областях частка відповідей «не знаю» значно вища за середню (28 %). Це Закарпатська область (з показником 41 %), Чернівецька, Рівненська та Чернігівська області (39 %, 39 %, 38 %, відповідно) та Івано-Франківська області (36 %).

Респондентам, які вважають, що регіональне представництво Уповноваженого функціонує в їхній області, було поставлене додаткове запитання щодо способів звернення до представництва (Рис. 15).

Рис. 15. Відповіді на запитання «Чи знаєте ви, як саме можна звернутися до регіонального представництва Уповноваженого Верховної Ради України у вашій області?», % респондентів (база: респонденти, вважають, що представництво в їхній області працює, n=1023 респондентів).



Результати опитування свідчать, що значна частина тих, хто знає про існування регіональних представництв Уповноваженого, не володіють практичними навичками звернення до них. Зокрема, 14 % респондентів, які знають або припускають існування таких представництв у своєму регіоні, не знають жодного способу звернення до них.

Чверть опитаних володіє інформацією про різні канали зв'язку (онлайн, телефон, особисто). Майже половина опитаних (46 %) декларує пасивну обізнаність: вони знають, що є можливість звертатися, але ще не дізнавалися, як саме це можна зробити.

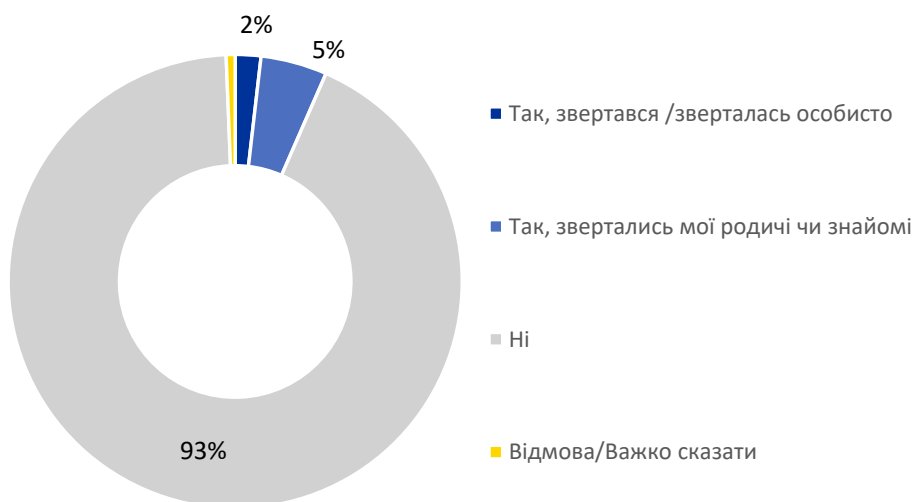
ДОСВІД ЗВЕРНЕННЯ ДО УПОВНОВАЖЕНОГО

Лише 2 % обізнаних з діяльністю Уповноваженого мають особистий досвід звернення до регіональних представництв або Секретаріату Уповноваженого у м. Києві за період з початку широкомасштабного вторгнення до моменту опитування. Ще 5 % опитаних заявили, що такий досвід мають їхні родичі чи знайомі (див. рис. 16). Решта опитаних (93 %) не має досвіду звернення (особисто чи в близькому колі).

Запитання про досвід звернення до регіональних представництв або Секретаріату Уповноваженого ставили лише тим респондентам, які декларували свою обізнаність з діяльністю Уповноваженого (75 % вибірки). Отже, з усіх опитаних досвід звернення має лише 5 % респондентів.

Тим респондентам, які мали особистий досвід звернення або повідомили, що зверталися їхні родичі чи знайомі, було поставлене запитання про причини цього звернення (див. рис. 17).

Рис. 16. «Чи зверталися ви або ваші родичі чи знайомі після 24 лютого 2022 року до регіонального представництва Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та/або до Секретаріату Уповноваженого в м. Києві?», % респондентів
(база: респонденти, які обізнані з діяльністю Уповноваженого, =2236).



Тематика звернення до регіональних представництв Уповноваженого стосується переважно питань, визначених викликами воєнного часу, зокрема розшуку зниклих безвісти військовослужбовців, захисту прав ВПО, прав військовослужбовців, ветеранів та членів їхніх сімей, питань мобілізації та військової служби. Загалом частка респондентів які зверталися з питань, безпосередньо пов'язаних з війною, становить 62 %. Водночас питання щодо зниклих безвісти військовослужбовців, військовополонених або питання, пов'язані з діяльністю військових частин, — беззаперечний лідер серед інших тем: з цими питаннями зверталася понад чверть опитаних (27 %). Цей показник збігається з даними, наведеними в щорічній доповіді Уповноваженого за 2024 рік¹⁷, де зазначено, що «Найпоширеніша категорія заявників — члени родин військовослужбовців, які звертаються в їхніх інтересах, а також члени сімей військовополонених і зниклих безвісти військовослужбовців (27,3 % звернень)».

¹⁷ [Щорічна доповідь Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини про стан дотримання та захисту прав і свобод людини і громадянина в Україні у 2024 році.](#)

Рис. 17. Відповіді на запитання «З яких питань були звернення до регіонального представництва Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та/або до Секретаріату Уповноваженого в м. Києві?», % респондентів (база: респонденти, які мають досвід звернення, n=142 респондентів).



Важливою темою звернень залишаються соціальні питання (нарахування чи виплата пенсій, соціальних допомог, субсидій, інші питання соціального захисту) — посідають друге місце: з цими питаннями зверталися 18 % опитаних.

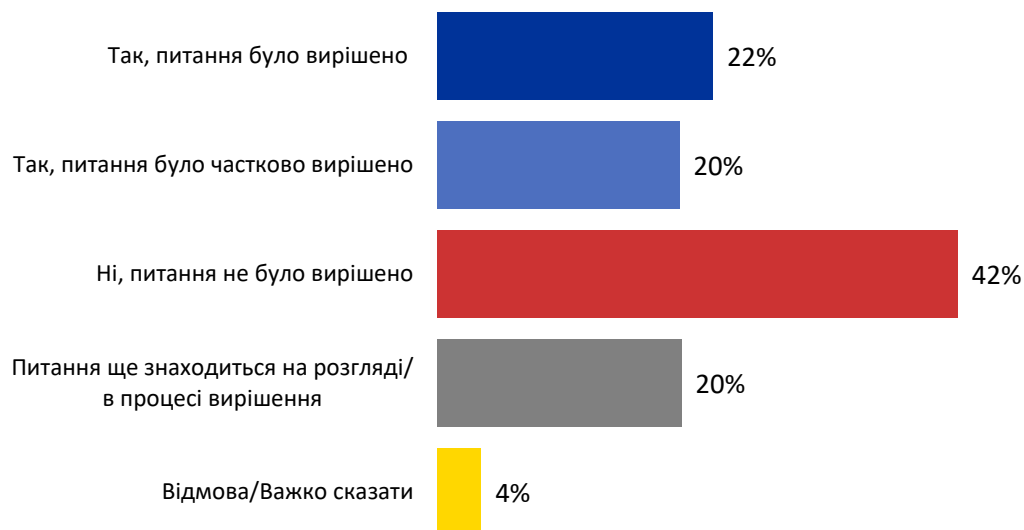
Значно менше звернень з питань медицини, житлових умов, прав дитини та громадянських прав (6–8 %), ще менше з питань освіти, захисту даних та доступу до публічної інформації, дискримінації та рівності, доступу до правосуддя (1–2 %).

Респондентам, які мають особистий досвід звернень до регіональних представництв Уповноваженого, поставили питання про результати звернення (Рис. 18).

42 % респондентів відповіли, що їхнє питання було розв'язане завдяки зверненню повністю (22 %) або частково (20 %). Така сама частка респондентів (42 %) заявила, що питання не було розв'язане. Ще 20 % респондентів повідомили, що питання наразі в процесі розв'язання.

Високий відсоток негативних відповідей може бути пов'язаний із надзвичайною складністю питань, з якими звертаються громадяни. Зазначимо, що частка нерозв'язаних питань умовно «військової» тематики приблизно така сама, що й серед інших питань, що свідчить про загальну складність звернень. (див. таблицю 1).

Рис. 18. Відповіді на запитання «**Чи вдалося розв'язати ваше питання (або питання ваших родичів чи знайомих) після звернення?**», % респондентів (база: респонденти, які мають досвід звернення, n=142 респондентів).



Таблиця 1. Розподіл відповідей на запитання «**Чи вдалося розв'язати ваше питання (або питання ваших родичів чи знайомих) після звернення?**», кількість та % респондентів (база: респонденти, які мають досвід звернення, n=142 респондентів).

	Військові питання*		Інші питання	
	кількість	%	кількість	%
Так, питання було розв'язане на мою користь чи на користь особи, що зверталася	12	16.0%	18	24.3%
Так, питання було частково розв'язане / досягнуто компромісу	15	21.2%	16	21.7%
Ні, питання не було розв'язане	35	48.3%	32	41.9%
Питання ще перебуває на розгляді / в процесі розв'язання	15	21.4%	14	18.9%
Відмова / Важко сказати	4	5.3%	1	1.7%
Загалом	72	100.0%	76	100.0%

*Військові питання: права військовослужбовців, ветеранів та членів їхніх сімей (наприклад: виплата пенсій, соціальні гарантії, реабілітація, доступність послуг), питання щодо зниклих безвісти військовослужбовців, військовополонених або питання, пов'язані з діяльністю військових частин, мобілізації та військової служби.

Результативність звернень безпосередньо впливає на загальне враження населення від взаємодії з інститутом Уповноваженого. Серед усіх опитаних 32 % оцінили свої враження від досвіду взаємодії як «позитивні або дуже позитивні», а 33 % — як «негативні або дуже негативні». Решта нейтрально оцінили або не змогли оцінити. Утім серед тих респондентів, чиє питання не було розв'язане, частка негативних оцінок становила 67 %, натомість в інших групах — лише 10 % (частка позитивних оцінок у цих групах становила 1 % і 52 %, відповідно).

ВИПАДКИ ПОРУШЕННЯ ПРАВ ЛЮДИНИ

Респондентів запитали, чи стикалися вони особисто (або члени їхніх сімей) після 24 лютого 2022 року із ситуаціями, які можна розцінити як порушення прав людини та громадянина. Зауважимо, що ці дані базуються на самооцінці респондентів, і перевірка того, чи були в згаданих епізодах факти порушення прав людини, не проводилася. Аналіз відповідей (Рис. 19) дає змогу виявити уразливіші соціально-демографічні групи.

Загалом 18 % опитаних заявили, що вони особисто або члени їхніх родин перебували в ситуаціях, які можна розцінити як такі, де порушувалися права людини та громадянина, (загальний показник менший за суму відповідей «я особисто» і «члени родини», бо деякі респонденти позначили обидві відповіді). Цей показник майже в 4 рази вищий за частку респондентів, які або особисто, або члени їхніх родин зверталися до регіональних представництв або Секретаріату Уповноваженого (5 %).

Розподіл відповідей за статтю і віком, а також за статусом ВПО ідентифікує групи, які потребують найбільшого захисту.

Гендерний розрив досить виразний. Опитування зафіксувало майже вдвічі вищу частку відповідей щодо особистого досвіду порушень прав людини серед чоловіків, ніж серед жінок (16 % проти 7 %, відповідно, різниця статистично значуща). Така картина може бути наслідком викликів воєнного стану (мобілізація, обмеження на виїзд за кордон, участь в бойових діях).

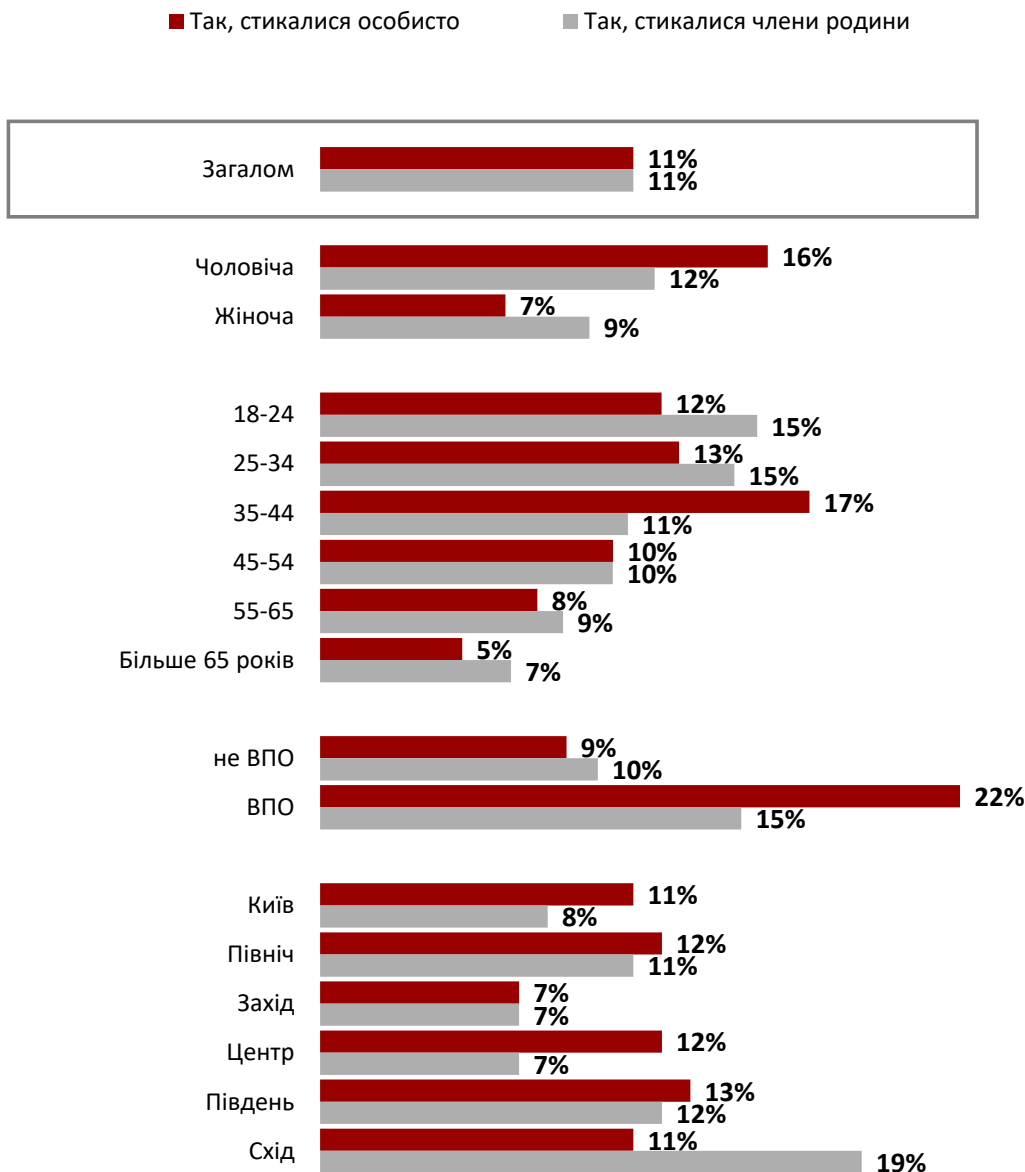
Респонденти 18–44 років частіше повідомляли про порушення прав, ніж представники старших вікових груп (55–65 років та старші від 65 років) як щодо себе особисто, так і щодо членів родини (різниця статистично значуща). Зокрема, на порушення особистих прав вказали 17 % представників вікової категорії 35–44 роки, 13 % — категорії 25–34 та 12 % — наймолодшої вікової групи. Серед старших вікових груп таких було 5–10 %. Про порушення прав членів родини повідомляло 15 % респондентів у віці 18–34 роки та 11 % — у віці 35–44. Серед старших вікових груп таких було 7–10 %.

Регіональні диспропорції також суттєві, і різниця у відповідях статистично значуща. Про найменшу кількість випадків порушення прав повідомляли мешканці Заходу України (14 %), про найбільшу — жителі Сходу України (30 %); отже, з порушенням прав частіше стикаються мешканці прифронтових регіонів. Показники в інших регіонах близькі до середніх у вибірці (19 % у м. Києві та Центрі України та 23 % на Півночі України).

Найуразливішою групою виявилися переселенці (ВПО). Внутрішньо переміщені особи — група, яка найбільше постраждала і стикається з комплексом різних проблем: втратою майна, житла, документів, робочого місця, ускладненим доступом до соціальних послуг, проблемами інтеграції в приймальних громадах¹⁸. Серед тих, хто до війни мешкав в іншому населеному пункті, близько третини заявили про те, що стикалися з випадками порушення їхніх прав: 22 % декларували власний досвід порушення прав і 15 % — досвід членів родини. Серед тих респондентів, хто не змінював місце проживання, відповідний показник удвічі нижчий (9 % заявили про особистий досвід порушення прав і 10 % — про досвід членів родини).

18 Звіт про внутрішнє переміщення населення в Україні. Опитування загального населення. IOM UN Migration, Displacement Tracking Matrix. Ряд 18, жовтень 2024 року. https://dtm.iom.int/sites/g/files/tmzbd1461/files/reports/IOM_Ukraine_GPS_Internal%20Displacement%20Report_R18_October_2024-UA.pdf.

Рис. 19. Відповіді на запитання «Чи стикалися ви особисто або члени вашої родини після 24 лютого 2022 року з ситуаціями, які ви розцінюєте як порушення ваших прав людини та громадянина?», розподіл за статтю, віковими групами, статусом ВПО та регіоном проживання, % респондентів.



Відповіді на запитання про види порушень, з якими стикалися респонденти особисто або члени родини, наведені на рис. 20.

Серед сфер порушень прав, які респонденти називали найчастіше, переважає мобілізація та військова служба (43 %). Чоловіки набагато частіше, ніж жінки, повідомляли про порушення прав у сфері мобілізації та військової служби (50 % чоловіків проти 35 % жінок). На другому місці з великим відривом медичні питання (цю сферу згадали 28 % опитаних). Третє місце поділили соціальні питання (25 %) і громадянські права і свободи (24 %). Якщо про порушення соціальних прав частіше повідомляли жінки (30 % проти 22 % серед чоловіків), то про порушення громадянських прав та свобод — чоловіки (29 % серед чоловіків проти 16 % серед жінок). (див. таблицю 2).

Рис. 20. Відповіді на запитання «**З якими саме видами порушень прав ви або ваша родина стикалися?**», % респондентів (база: респонденти, які стикалися з порушеннями прав людини, n=540 респондентів).



Таблиця 2. Розподіл відповідей на запитання «**З якими саме видами порушень прав ви або ваша родина стикалися?**» за статтю, % респондентів (база: респонденти, які стикалися з порушеннями прав людини, n=540 респондентів).

	Чоловіки	Жінки
Права у сфері мобілізації та військової служби	50%	34%
Медичні питання	27%	30%
Соціальні права	22%	30%
Громадянські права та свободи	29%	16%
Права військовослужбовців, ветеранів та членів їхніх сімей	21%	20%
Питання компенсацій за збитки від війни	15%	15%
Права внутрішньо переміщених осіб	15%	15%
Житлові права	13%	15%
Права людей з інвалідністю	11%	16%
Дискримінація	11%	13%

	Чоловіки	Жінки
Право на доступ до правосуддя	14%	5%
Право на отримання адміністративних послуг, документів	11%	9%
Право на інформацію	11%	7%
Трудові права	8%	10%
Права дитини	7%	11%
Право на освіту	8%	8%
Права затриманих, ув'язнених та умови утримання під вартою	8%	5%

Кожен п'ятий респондент згадував про порушення прав військовослужбовців, ветеранів та членів їхніх сімей (21 %). Отже, загалом про проблеми у сфері мобілізації, військової служби, порушення прав військовослужбовців, ветеранів та членів їхніх сімей згадували 52 % з тих, хто загалом стикався з порушеннями прав. У перерахунку на загальну кількість опитаних з цими проблемами стикалося 9 % респондентів.

Про порушення прав ВПО частіше згадують респонденти, які були вимушені покинути місце постійного проживання після 24 лютого 2022 року: якщо в загальній вибірці цей показник становить 15 %, то серед ВПО він удвічі вищий і становить 30 %. Також ВПО частіше стикаються з порушенням соціальних прав (33 %), житлових прав (27 %), і питаннями компенсацій за збитки від війни (29 %).

ІНФОРМАЦІЙНА ПОЛІТИКА

Вичерпність інформації про діяльність Уповноваженого

Оцінка респондентів щодо вичерпності інформації про діяльність Уповноваженого — важливий індикатор ефективності комунікаційної політики інституції.

Відповіді респондентів на запитання «Як ви вважаєте, чи достатньо інформації про діяльність Уповноваженого Верховної Ради з прав людини та його Секретаріату?» (Рис. 21) свідчать, що респонденти відчувають брак інформації.

Зокрема, майже половина опитаних (46 %) вважає, що інформації загалом мало. Ще 7 % обрали варіант відповіді «інформації нема». Отже, понад половина опитаних (54 %) свідчить про недостатність інформування загалом. Ще 21 % респондентів сказали, що інформації достатньо лише щодо окремих аспектів. Отже, щодо окремих аспектів роботи Уповноваженого брак інформації відчуває 75 % опитаних.

Лише 17 % респондентів вважають, що інформації достатньо і вона загальнодоступна.

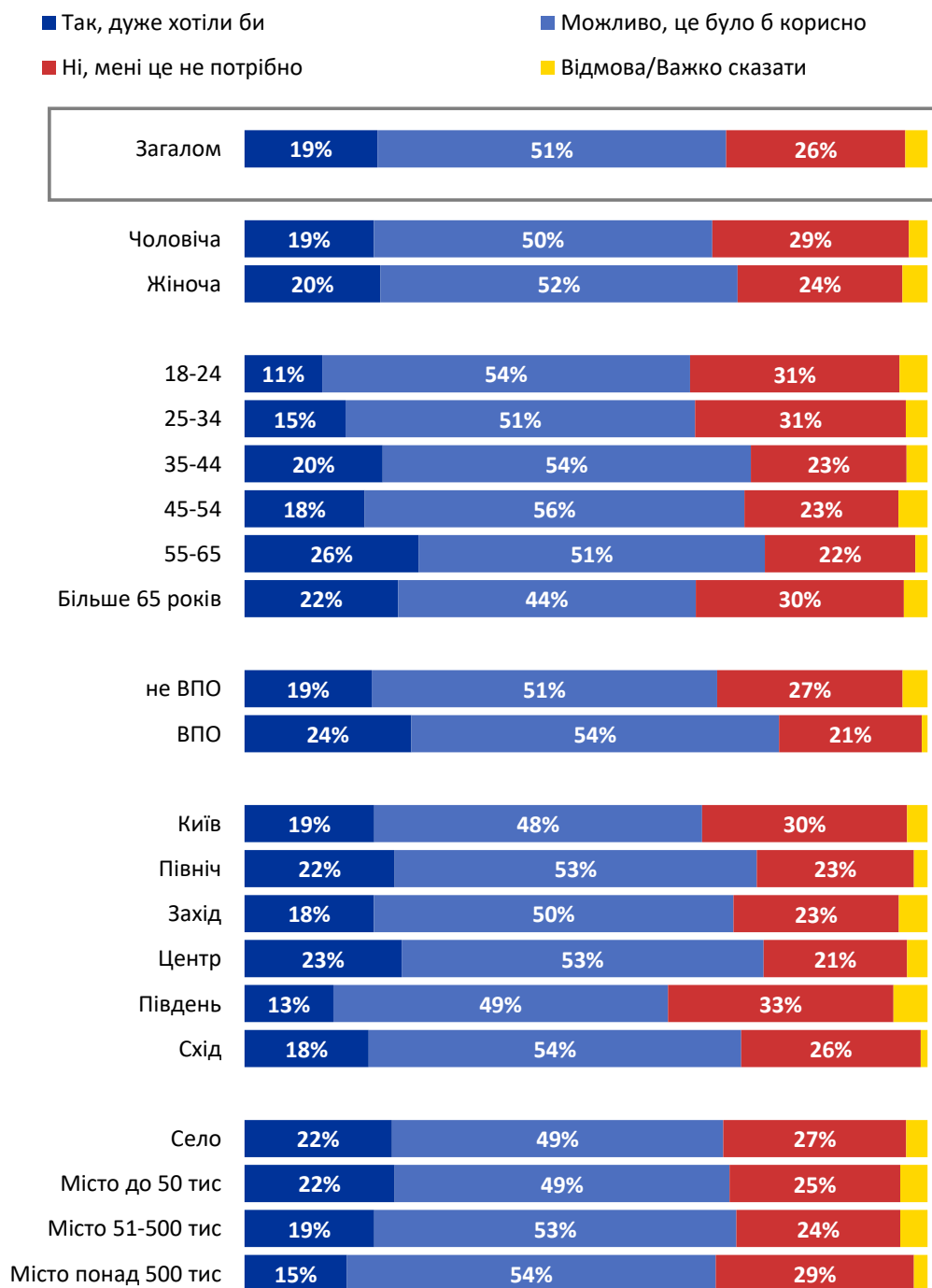
Рис. 21. Відповіді на запитання «Як ви вважаєте, чи достатньо інформації про діяльність Уповноваженого Верховної Ради з прав людини та його Секретаріату?», % респондентів.



Зацікавленість у правовій просвіті

Відповіді респондентів на запитання «Чи хотіли б ви дізнатися більше про свої громадянські права та способи їх захисту?» (Рис. 22) свідчать про високий потенційний попит з боку населення на правові просвітницькі ініціативи. 70 % українців виявляють різний ступінь зацікавленості в здобутті знань про свої права та способи їх захисту. Лише 19 % виказали активне бажання дізнатися більше, а 51 % висловив умовний інтерес. Кожен четвертий (26 % опитаних) не виявив інтересу до просвітницьких заходів.

Рис. 22. Відповіді на запитання «**Чи хотіли б ви дізнатися більше про свої громадянські права та способи їх захисту?**», розподіл за статтю, віковими групами, статусом ВПО, регіоном, місцем проживання, % респондентів.



Аналіз демографічних та соціальних характеристик найзацікавленіших груп виявив такі закономірності:

- **Стать.** Чоловіки і жінки виявили майже однаковий ступінь зацікавленості.
- **Вік.** Найвищий рівень зацікавленості зафіксовано серед респондентів 35–65 років (74–76 %), і найбільша концентрація високої зацікавленості — у групах 55–65 років (26 %) та старших від 65 років (22 %). Молодь (18–35) демонструє нижчий рівень зацікавленості, різниця статистично значуща.

- **Статус ВПО.** Переселенці демонструють значно вищу зацікавленість у знаннях про свої права проти тих, хто не змінював місця проживання (78 % проти 70 %, різниця статистично значуща).
- **Регіон.** Зацікавленіші в правовій просвіті особи мешкають на Півночі та в Центрі України (75–76 %). Менш зацікавлені в знаннях про свої права жителі Півдня України (62 %, відмінності статистично значущі). Окрім того, серед представників цієї групи найменша частка тих, хто виявив значний інтерес (13 %).
- Розподіл **за типом населеного пункту** не виявив суттєвих відмінностей, за винятком мешканців великих міст, які продемонстрували найменший інтерес до правової просвіти (69 % респондентів, з яких 15 % мають значний інтерес, утім різниця статистично не значуща).

Канали та формати правової просвіти

Респондентів, які задекларували зацікавленість в отриманні інформації про громадянські права та способи їх захисту (а це 70 % загальної вибірки), запитали, які канали та формати просвітницької діяльності були б для них найзручніші (див. рис. 23 та табл. 3, 4, 5).

Аналіз відповідей респондентів дає змогу виділити ті канали інформування, що найзручніші для респондентів, які належать до різних соціально-демографічних груп.

Перше місце поділяють *короткі просвітницькі відео на ютубі / тіктоку та соціальні мережі* (їх вибрали 36 % і 34 % респондентів, відповідно). Чоловіки на перше місце поставили короткі відео, а жінки віддали перевагу соціальним мережам. Ці форми інформування найпопулярніші серед респондентів віком до 44 років. До того ж соціальні мережі вибрали 56 % респондентів до 24 років та 48 % респондентів віком 25–34 років, а просвітницьким відео віддають перевагу 42–45 % респондентів до 44 років. Короткі відео також вибирають зайняті респонденти (42 %), з вищою освітою (40 %) та з високим рівнем добробуту (44 %), а соціальні мережі часто вибирають студенти (52 %), зайняті (40 %) та незайняті респонденти (45 %), люди із середніми доходами (40 %). Просвітницькі відео популярніші серед мешканців Сходу країни (40 %) та міст з населенням від 51 до 500 тисяч (42 %), а соціальні мережі вибирали частіше мешканці Заходу України (48 %).

Серед соціальних мереж на першому місці фейсбук з показником 70 % (завдяки респондентам, старшим від 35 років) (Рис. 24).

Інстаграм на другому місці (його вибрали 58% опитаних), а серед молоді до 24 років він беззаперечний лідер з показником 85 %.

Друге місце посідає *телебачення* (цей канал вибрали 27 % опитаних). Телебачення посіло друге місце серед найзручніших способів отримання інформації завдяки старшим віковим групам: цей канал інформування вибрали 60 % респондентів, старших від 65 років і лише 12 % молоді віком 18–34 років. Телебаченню віддають перевагу пенсіонери (53 %), менш освічені (34–37 %) та найбідніші категорії респондентів (33–52 %). Окрім того, на телебачення як на вагоме джерело для здобуття правових знань вказували частіше жителі Півночі країни (34 %) та сіл (34 %).

Третє місце посіли *гарячі (телефонні) лінії* (21 %). Найбільшу зацікавленість у цьому каналі інформації виявили опитувані 45–65 років (23–24 %), пенсіонери (23 %), респонденти з низьким добробутом, які вказали, що грошей вистачає лише на харчування (26 %) та мешканці великих міст (26 %).

Рис. 23. Відповіді на запитання «Які формати отримання інформації про права і способи їх захисту були б для вас найзручнішими?», % респондентів (база: респонденти, які зацікавлені в отриманні інформації, n=2116 респондентів).

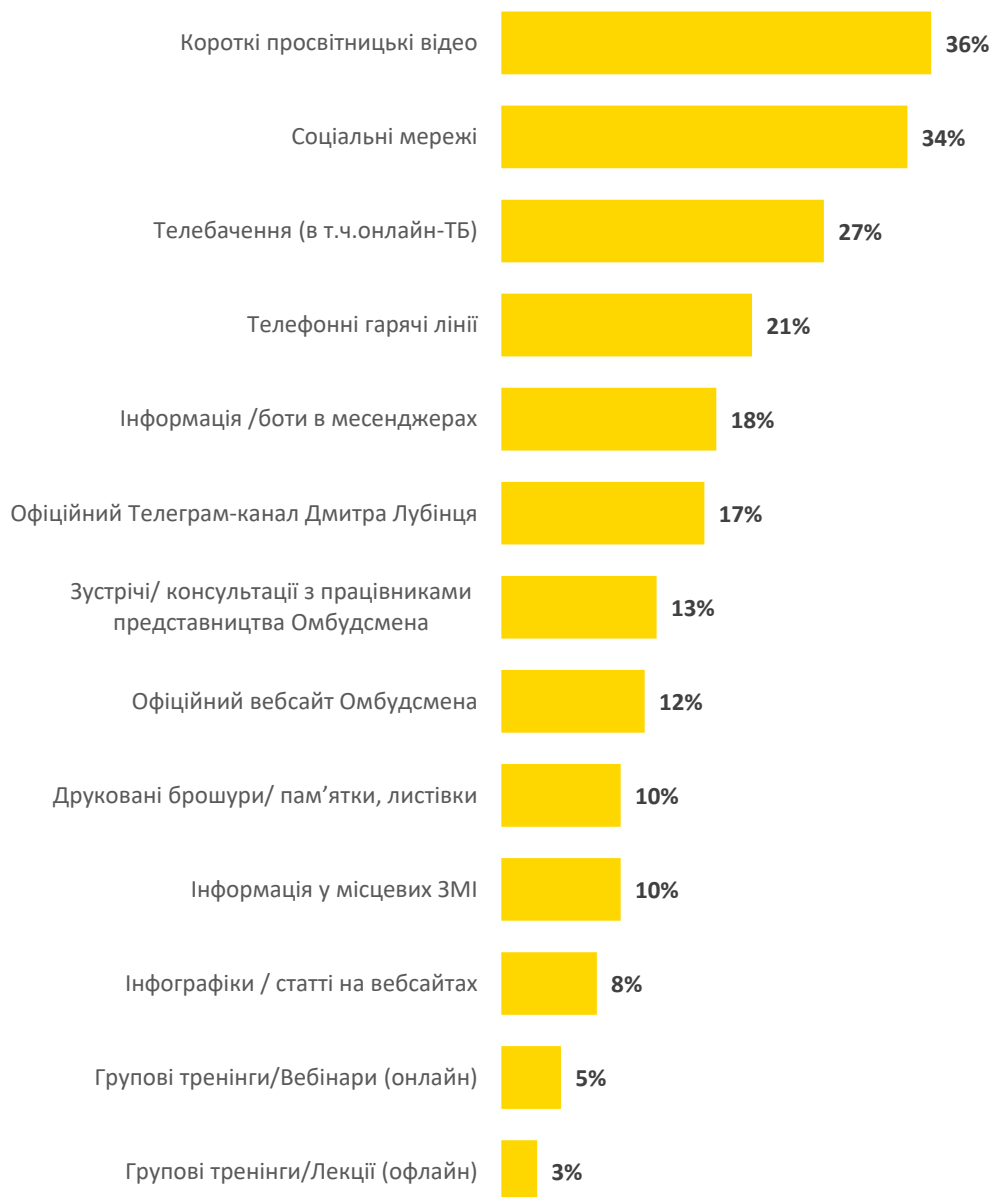
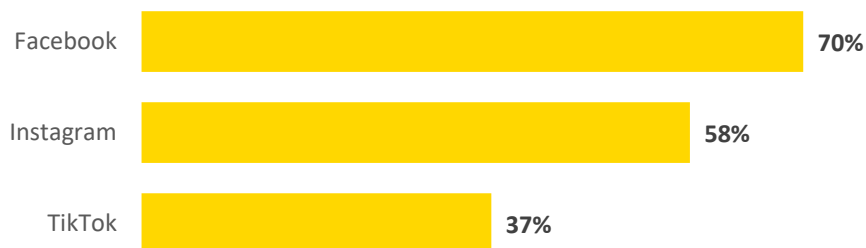


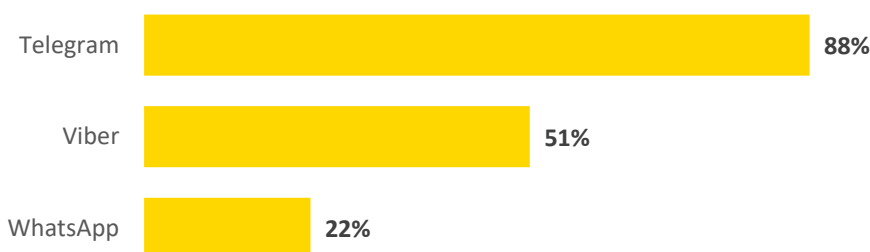
Рис. 24. Відповіді на запитання «Які соціальні мережі були б для вас найзручніші?», % респондентів (база: респонденти, які обрали соціальні мережі, n=709 респондентів).



Четверте місце поділили такі канали комунікації, як *інформація / боти в месенджерах (вайбер, телеграм, вацап)* та офіційний Телеграм-канал Дмитра Лубінця (їх вибрали 18 % і 17 % опитаних, відповідно). Месенджери популярніші серед респондентів до 44 років (у цій віковій когорті їх вибирають 24 % опитаних, тоді як серед респондентів старшого віку — лише 5 %), ВПО (22 %), мешканців Півдня та Сходу країни (23 та 25 %, відповідно), а також великих міст (23 %). А от цікавість до офіційного Телеграм-каналу Дмитра Лубінця розподілена рівномірніше: серед респондентів 18–54 років його вибрали 19–21 % опитаних; і лише у вікових групах після 55 років цікавість знижується: 16 % респондентів 55–65 років і 9 % респондентів, старших від 65 років. Цікаво, що жінки частіше вибирають цей канал, ніж чоловіки (19 % і 15 %, відповідно). Окрім того, офіційний Телеграм-канал Дмитра Лубінця виявився важливим джерелом здобуття правових знань для мешканців Києва (32 %) та великих міст (25 %), а також для найзабезпеченіших респондентів (24–30 %) та освічених респондентів (23 %).

Щодо конкретних месенджерів (Рис. 25), то першість впевнено тримає телеграм (88 %), на другому місці з великим відривом вайбер (51 %), на третьому — також з великим відривом вацап (22 %).

Рис. 25. Відповіді на запитання «Які месенджери були б для вас найзручніші?», % респондентів (база: респонденти, які вибрали месенджери, n=372 респондентів).



Варто також згадати ще кілька каналів, на які вказувало від 8 % до 13 % опитаних.

Зокрема, 13 % вибрали зустрічі з працівниками представництва Уповноваженого. До цього способу отримання правової інформації частіше виявляли інтерес респонденти, старші від 45 років (15 %, 16 % і 17 %, відповідно, серед вікових груп 45–54 років, 55–65 років і понад 65 років) та мешканці малих міст з населенням до 50 тисяч жителів (16 %).

12 % респондентів вказали на офіційний сайт Уповноваженого як значущий канал інформування. Більший інтерес до нього виявили представники вікових груп до 44 років, які працюють чи служать у війську (15 %), жителі Заходу України (16 %) і тільки 3 % мешканців Сходу України та 15 % респондентів з великих міст з населенням понад 500 тисяч. Окрім того, це джерело інформування частіше вибирали респонденти з повною вищою освітою (19 %) та найзабезпеченіші респонденти (16 %).

На такі канали інформування, як друковані брошури / пам'ятки, листівки та місцеві медії, вказали по 10 % опитаних. І то інтерес до друкованих матеріалів виявляли частіше жінки, ніж чоловіки (12 % проти 8 %), особи, старші від 65 років (14 %), мешканці Києва та Півночі України (по 13 %). А інтерес до місцевих медій виявляли частіше респонденти у вікових категоріях 45–54 років та старші від 65 років (по 12 %), мешканці Півдня України (15 %), міст з населення від 101 до 500 тисяч (14 %).

І, нарешті, лише 8 % респондентів назвали інфографіку / статті на вебсайтах як зручний спосіб отримання правової інформації. Ці джерела популярніші серед вікових груп до 44 років (11–13 %), киян (15 %) та мешканців великих міст (11 %).

Таблиця 3. Відповіді на запитання «Які формати отримання інформації про права і способи їх захисту були б для вас найзручніші?», розподіл за статтю і віком, % респондентів (база: респонденти, які зацікавлені в отриманні інформації, n=2116 респондентів).

Канали/ формати *	Загалом	Стать		Вік						ВПО	
		Чол.	Жін.	18–24	25–34	35–44	45–54	55–65	65+	ні	так
Просвітницькі відео	36%	39%	33%	42%	45%	42%	34%	31%	24%	35%	38%
Соціальні мережі	34%	32%	35%	56%	48%	41%	34%	24%	13%	34%	29%
Телебачення	27%	27%	28%	12%	12%	15%	20%	35%	60%	29%	19%
Гарячі лінії	21%	22%	19%	15%	16%	21%	23%	24%	20%	21%	19%
Месенджери	18%	19%	17%	24%	24%	24%	20%	14%	5%	17%	22%
Telegram Д.Лубінця	17%	15%	19%	19%	21%	20%	20%	16%	9%	17%	18%
Особисті зустрічі	13%	12%	14%	9%	9%	11%	15%	16%	17%	14%	11%
ombudsman.gov.ua	12%	12%	11%	7%	15%	15%	15%	9%	5%	12%	9%
Друковані брошури	10%	8%	12%	4%	7%	11%	11%	11%	14%	11%	9%
Місцеві медії	10%	10%	11%	10%	9%	9%	12%	10%	12%	11%	7%
Інфографіки	8%	9%	7%	13%	11%	11%	8%	6%	1%	7%	9%
Вебінари (онлайн)	5%	4%	5%	6%	6%	6%	6%	2%	1%	4%	7%
Лекції (офлайн)	3%	2%	3%	4%	2%	3%	4%	3%	1%	3%	3%

*Повні назви каналів та форматів для отримання інформації див. рис. 23.

Таблиця 4. Відповіді на запитання «Які формати отримання інформації про права і способи їх захисту були б для вас найзручніші?», розподіл за місцем проживання, % респондентів (база: респонденти, які зацікавлені в отриманні інформації, n=2116 респондентів).

Канали/ формати *	Загалом	Регіон						Тип/розмір населеного пункту			
		Київ	Північ	Захід	Центр	Південь	Схід	село	< 50 тис.	51–500 тис.	> 500 тис.
Просвітницькі відео	36%	32%	31%	35%	39%	35%	40%	33%	35%	42%	36%
Соціальні мережі	34%	20%	25%	48%	32%	35%	24%	33%	34%	36%	34%
Телебачення	27%	21%	34%	27%	27%	28%	23%	34%	29%	26%	27%
Гарячі лінії	21%	21%	19%	15%	22%	25%	26%	21%	17%	18%	21%
Месенджери	18%	21%	16%	11%	19%	23%	25%	14%	17%	19%	18%
Telegram Д.Лубінця	17%	32%	14%	13%	19%	15%	19%	14%	14%	16%	17%
Особисті зустрічі	13%	12%	17%	10%	14%	13%	12%	13%	16%	12%	13%
ombudsman.gov.ua	12%	13%	8%	16%	13%	10%	3%	11%	10%	10%	12%
Друковані брошури	10%	13%	13%	9%	10%	11%	8%	9%	12%	12%	10%
Місцеві медії	10%	4%	11%	11%	9%	15%	10%	11%	9%	12%	10%
Інфографіки	8%	15%	9%	7%	6%	6%	8%	6%	6%	8%	8%
Вебінари (онлайн)	5%	8%	6%	3%	4%	5%	4%	2%	4%	6%	5%
Лекції (офлайн)	3%	4%	1%	3%	2%	4%	2%	2%	2%	3%	3%

*Повні назви каналів та форматів для отримання інформації див. рис. 23.

Таблиця 5. Відповіді на запитання «Які формати отримання інформації про права і способи їх захисту були б для вас найзручніші?», розподіл за освітою та рівнем добробуту, % респондентів (база: респонденти, які зацікавлені в отриманні інформації, n=2116 респондентів).

Канали/ формати *	Загалом	Освіта				Рівень добробуту				
		загальна середня освіта	професійно-технічна освіта	неповна вища освіта	повна вища освіта	змушені економити на харчуванні	вистачає лише на їжу	вистачає лише на їжу, одяг та взуття	вистачає на інші покупки, але не на дорогі речі	вистачає на дорогі речі
Просвітницькі відео	36%	32%	32%	37%	40%	30%	31%	38%	38%	43%
Соціальні мережі	34%	33%	32%	36%	35%	19%	32%	40%	39%	30%
Телебачення	27%	37%	34%	22%	21%	52%	33%	23%	15%	20%
Гарячі лінії	21%	22%	21%	20%	20%	15%	27%	19%	24%	16%
Месенджери	18%	17%	15%	20%	20%	8%	13%	21%	24%	21%
Telegram Д.Лубінця	17%	8%	13%	19%	24%	9%	15%	15%	24%	28%
Особисті зустрічі	13%	15%	14%	10%	13%	15%	15%	11%	12%	14%
ombudsman.gov.ua	12%	4%	8%	13%	17%	4%	9%	13%	16%	14%
Друковані брошури	10%	5%	10%	11%	12%	12%	11%	11%	10%	7%
Місцеві медії	10%	7%	11%	14%	9%	10%	12%	14%	8%	4%
Інфографіки	8%	6%	4%	8%	11%	3%	4%	7%	11%	16%
Вебінари (онлайн)	5%	2%	3%	4%	7%	2%	4%	5%	6%	7%
Лекції (офлайн)	3%	3%	2%	3%	3%	1%	2%	3%	3%	4%

*Повні назви каналів та форматів для отримання інформації див. рис. 23.

Канали комунікації та форми інформування для ключових аудиторій Уповноваженого

Аналіз показує, що переваги щодо каналів комунікації та форм інформування значною мірою залежать від вікової групи, місця проживання та соціального статусу респондентів. Нижче наведено деталізований аналіз за основними категоріями.

Вікові групи

18–44 роки:

- ▶ Домінантні канали: цифрові формати, зокрема соціальні мережі (56 % у групі до 24 років) та короткі відео (42–45 % у групах до 44 років).
- ▶ Активне використання: месенджери (24%).
- ▶ Додаткові джерела: офіційний сайт Уповноваженого (15 %), інфографіка та статті на веб-сайтах (11–13 %).

45–65 років:

- ▶ Достатньо стійкий, але нижчий, ніж у молодших вікових груп, інтерес до соцмереж (24–34 %) та просвітницьких відео (31–34 %).

- ▶ Проти молодших вікових категорій вагома роль телебачення (20–35 %). Телефонні гарячі лінії найпопулярніші саме в цій віковій групі (23–24 %).
- ▶ Є інтерес до особистих зустрічей з представниками Уповноваженого (15–16 %) та інформації на офіційному вебсайті (15 %).

Старші від 65 років:

- ▶ Вибір на користь традиційних каналів: телебачення — основне джерело інформації (60 %).
- ▶ Актуальні формати: короткі відео на ютюбі / тіктоку (24 %), гарячі телефонні лінії (20 %) та зустрічі з працівниками представництва Уповноваженого в населеному пункті респондентів (17 %).
- ▶ Прихильність до друкованих матеріалів (брошур, пам'яток-листівок) (14 %) та інформації в місцевих та інших медіях (14 %).

Територіальні та соціальні групи

Сільське населення:

- ▶ Пріоритетні канали та форми інформування: телебачення (34%), короткі відео на *ютюбі* / *тіктоку* та соціальні мережі (по 33 %).
- ▶ Високий інтерес до гарячих ліній (21 %).
- ▶ Відносно високий інтерес до зустрічей з представниками Уповноваженого (13 %) та офлайн-лекцій (11 %).
- ▶ Відносно низький інтерес до месенджерів загалом та Телеграм-каналу Дмитра Лубінця (по 14 %), вебінарів (2 %).

Мешканці Сходу:

- ▶ Пріоритетна форма інформування: короткі відео на *ютюбі* / *тіктоку* (40 %).
- ▶ Вагомі канали: гарячі лінії (26 %), месенджери та соціальні мережі (по 25 %), телебачення (23 %), Телеграм-канал Дмитра Лубінця (19 %).
- ▶ Особиста взаємодія: зустрічі з представниками Уповноваженого (12 %) та офлайн-лекції (11 %).

Мешканці Півдня:

- ▶ Основні канали та форми інформування — короткі відео на *ютюбі* / *тіктоку* та соціальні мережі (по 35 %), телебачення (28 %).
- ▶ Активне використання: гарячі лінії (25 %) та месенджери (23 %).
- ▶ Додаткові джерела: місцеві медії (15 %), Телеграм-канал Дмитра Лубінця (15 %), зустрічі з представниками Уповноваженого (13 %) та офлайн-лекції (11 %).

Внутрішньо переміщені особи (ВПО):

- ▶ Пріоритетні формати: короткі відео на *ютюбі* / *тіктоку* (38 %), соціальні мережі (29 %).
- ▶ Високий інтерес до месенджерів (22 %) та Телеграм-каналу Дмитра Лубінця (18 %).
- ▶ Телебачення та гарячі лінії (по 19 %) — вагомі канали, хоча їх роль (особливо телебачення) не така значуща, як для інших категорій респондентів.

Соціально вразливі респонденти (з низьким рівнем добробуту):

- ▶ Пріоритетні канали та форми інформування: телебачення (загалом 33 %, серед найбідніших — 52 %), короткі відео на *ютубі* / *тіктоку* (30–31 %).
- ▶ Інтерес до гарячих ліній (27 %, однак серед найбідніших 15%).
- ▶ Відносно низький інтерес до соціальних мереж (загалом 32%, серед найбідніших — 19 %) та офіційного вебсайту Уповноваженого (загалом 9 %, серед найбідніших — 4 %).

СПИСКИ РИСУНКІВ ТА ТАБЛИЦЬ

СПИСОК РИСУНКІВ

- Рис. 1.* Відповіді на запитання щодо обізнаності з діяльністю Уповноваженого та його Секретаріату, % респондентів..... 10
- Рис. 2.* Рівень обізнаності з діяльністю Уповноваженого та його Секретаріату, розподіл за основними соціально-демографічними характеристиками (за статтю, віком, розміром населеного пункту, регіоном, освітою, рівнем добробуту), % респондентів.....12
- Рис. 3.* Відповіді на запитання «Чи знаєте ви, хто Уповноважений Верховної Ради України з прав людини? Якщо так, то назвіть його ім'я», розподіл за віком і статтю, % респондентів (база: респонденти, які обізнані з діяльністю Уповноваженого, n=2236 респондентів).....13
- Рис. 4.* Узагальнені відповіді респондентів на запитання про особу Уповноваженого, % респондентів..... 14
- Рис. 5.* Відповіді на запитання «Чи знаєте ви, чим займається Уповноважений Верховної Ради України з прав людини? Ви погоджуєтеся чи не погоджуєтеся з такими твердженнями?», % респондентів (база: респонденти, які обізнані з діяльністю Уповноваженого, n=2236 респондентів).....15
- Рис. 6.* Відповіді на запитання щодо обізнаності з деякими напрямками діяльності Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, які обговорюються в суспільстві та висвітлюються в медіях, % респондентів.....17
- Рис. 7.* Відповіді респондентів на запитання «Оцініть, якою мірою ви довіряєте таким інституціям?», % респондентів..... 18
- Рис. 8.* Відповіді респондентів на запитання: «Оцініть, якою мірою ви довіряєте Уповноваженому Верховної Ради України з прав людини?», розподіл за статтю та віком, рівнем освіти, % респондентів..... 20
- Рис. 9.* Відповіді респондентів на запитання: «Оцініть, якою мірою ви довіряєте Уповноваженому Верховної Ради України з прав людини?», розподіл за статусом ВПО, регіоном та місцем проживання, % респондентів.....21
- Рис. 10.* Відповіді респондентів на запитання «Як ви оцінюєте роботу Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини Дмитра Лубінця та Секретаріату Уповноваженого?», % респондентів (база: респонденти, які обізнані з інститутом Уповноваженого, n=2236 респондентів)..... 22
- Рис. 11.* Відповіді респондентів на запитання «Як Ви оцінюєте роботу Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини Дмитра Лубінця та Секретаріату Уповноваженого?», розподіл за статусом ВПО, регіоном і місцем проживання, % респондентів, (база: респонденти, які обізнані з діяльністю Уповноваженого, n=2236 респондентів)..... 23

<i>Рис. 12.</i>	Відповіді на запитання щодо оцінення результативності діяльності Уповноваженого України у різних сферах, % респондентів (база: респонденти, які обізнані з діяльністю Уповноваженого, n=2236 респондентів).	25
<i>Рис. 13.</i>	Відповіді на запитання «Чи знаєте ви про регіональні представництва Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, куди ви можете звернутися по захист своїх прав?», % респондентів (база: респонденти, які обізнані з діяльністю Уповноваженого, n=2236 респондентів).. . . .	26
<i>Рис. 14.</i>	Відповіді респондентів на запитання «Чи знаєте ви, чи працює представництво Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини саме у вашій області (області вашого проживання)?», розподіл за областями України, % респондентів (база: респонденти, які обізнані з регіональними представництвами, n=1516 респондентів).. . . .	27
<i>Рис. 15.</i>	Відповіді на запитання «Чи знаєте ви, як саме можна звернутися до регіонального представництва Уповноваженого Верховної Ради України у вашій області?», % респондентів (база: респонденти, вважають, що представництво в їхній області працює, n=1023 респондентів).. . . .	28
<i>Рис. 16.</i>	«Чи зверталися ви або ваші родичі чи знайомі після 24 лютого 2022 року до регіонального представництва Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та/або до Секретаріату Уповноваженого в м. Києві?», % респондентів (база: респонденти, які обізнані з діяльністю Уповноваженого, n=2236).. . . .	29
<i>Рис. 17.</i>	Відповіді на запитання «З яких питань були звернення до регіонального представництва Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та/або до Секретаріату Уповноваженого в м. Києві?», % респондентів (база: респонденти, які мають досвід звернення, n=142 респондентів).	30
<i>Рис. 18.</i>	Відповіді на запитання «Чи вдалося розв'язати ваше питання (або питання ваших родичів чи знайомих) після звернення?», % респондентів (база: респонденти, які мають досвід звернення, n=142 респондентів).	31
<i>Рис. 19.</i>	Відповіді на запитання «Чи стикалися ви особисто або члени вашої родини після 24 лютого 2022 року з ситуаціями, які ви розцінюєте як порушення ваших прав людини та громадянина?», розподіл за статтю, віковими групами, статусом ВПО та регіоном проживання, % респондентів.. . . .	33
<i>Рис. 20.</i>	Відповіді на запитання «З якими саме видами порушень прав ви або ваша родина стикалися?», % респондентів (база: респонденти, які стикалися з порушеннями прав людини, n=540 респондентів).	34
<i>Рис. 21.</i>	Відповіді на запитання «Як ви вважаєте, чи достатньо інформації про діяльність Уповноваженого Верховної Ради з прав людини та його Секретаріату?», % респондентів.	36
<i>Рис. 22.</i>	Відповіді на запитання «Чи хотіли б ви дізнатися більше про свої громадянські права та способи їх захисту?», розподіл за статтю, віковими групами, статусом ВПО, регіоном, місцем проживання, % респондентів.	37
<i>Рис. 23.</i>	Відповіді на запитання «Які формати отримання інформації про права і способи їх захисту були б для вас найзручнішими?», % респондентів (база: респонденти, які зацікавлені в отриманні інформації, n=2116 респондентів).. . . .	39

<i>Рис. 24.</i> Відповіді на запитання «Які соціальні мережі були б для вас найзручніші?», % респондентів (база: респонденти, які обрали соціальні мережі, n=709 респондентів).	39
<i>Рис. 25.</i> Відповіді на запитання «Які месенджери були б для вас найзручніші?», % респондентів (база: респонденти, які вибрали месенджери, n=372 респондентів). . . .	40
<i>Рис. 26.</i> Стать і вік респондентів	50
<i>Рис. 27.</i> Регіон проживання	50
<i>Рис. 28.</i> Статус зайнятості	50
<i>Рис. 29.</i> Рівень освіти	51
<i>Рис. 30.</i> Статус ВПО	51
<i>Рис. 31.</i> Економічне становище родини.	51

СПИСОК ТАБЛИЦЬ

<i>Таблиця 1.</i> Розподіл відповідей на запитання «Чи вдалося розв’язати ваше питання (або питання ваших родичів чи знайомих) після звернення?», кількість та % респондентів (база: респонденти, які мають досвід звернення, n=142 респондентів). .31	31
<i>Таблиця 2.</i> Розподіл відповідей на запитання «З якими саме видами порушень прав ви або ваша родина стикалися?» за статтю, % респондентів (база: респонденти, які стикалися з порушеннями прав людини, n=540 респондентів). 34	34
<i>Таблиця 3.</i> Відповіді на запитання «Які формати отримання інформації про права і способи їх захисту були б для вас найзручніші?», розподіл за статтю і віком, % респондентів (база: респонденти, які зацікавлені в отриманні інформації, n=2116 респондентів). 41	41
<i>Таблиця 4.</i> Відповіді на запитання «Які формати отримання інформації про права і способи їх захисту були б для вас найзручніші?», розподіл за місцем проживання, % респондентів (база: респонденти, які зацікавлені в отриманні інформації, n=2116 респондентів). 41	41
<i>Таблиця 5.</i> Відповіді на запитання «Які формати отримання інформації про права і способи їх захисту були б для вас найзручніші?», розподіл за освітою та рівнем добробуту, % респондентів (база: респонденти, які зацікавлені в отриманні інформації, n=2116 респондентів). 42	42
<i>Таблиця 6.</i> Кількість респондентів за областям. 49	49

ДОДАТКИ

ДОДАТОК 1. ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТА

Таблиця 6. Кількість респондентів за областям

Область	Кількість опитаних
Вінницька область	131
Волинська область	81
Дніпропетровська область	287
Донецька область	35
Житомирська область	102
Закарпатська область	105
Запорізька область	117
Івано-Франківська область	112
Київська область	158
м. Київ	262
Кіровоградська область	85
Львівська область	210
Миколаївська область	98
Одеська область	212
Полтавська область	126
Рівненська область	85
Сумська область	84
Тернопільська область	82
Харківська область	204
Херсонська область	45
Хмельницька область	105
Черкаська область	106
Чернівецька область	82
Чернігівська область	87
Загалом	3000

Рис. 26. Стать і вік респондентів

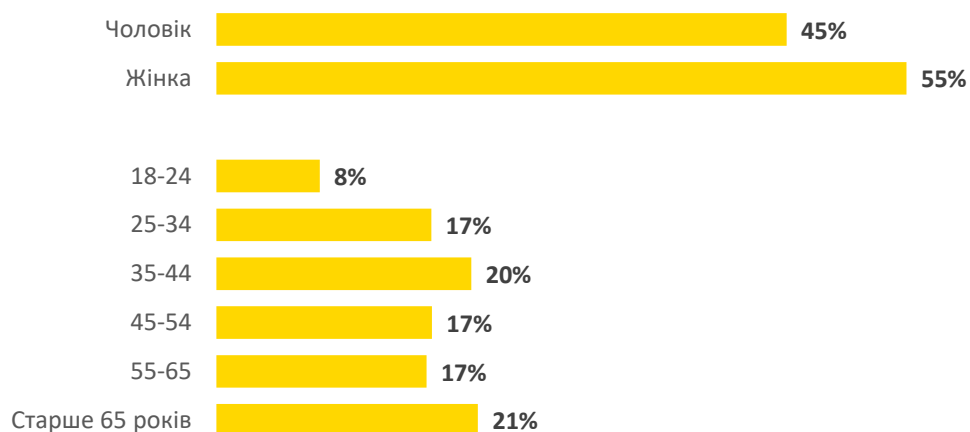


Рис. 27. Регіон проживання

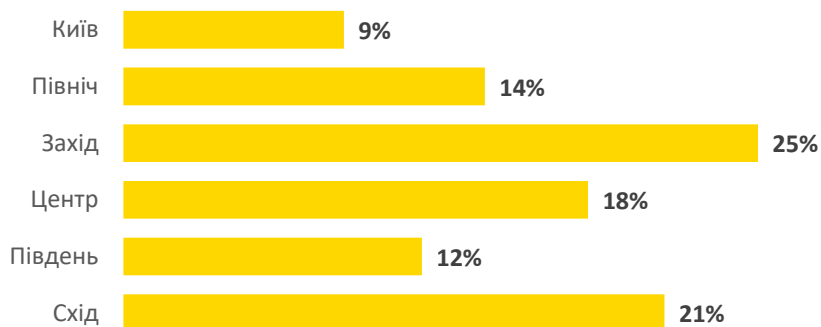


Рис. 28. Статус зайнятості



Рис. 29. Рівень освіти



Рис. 30. Статус ВПО

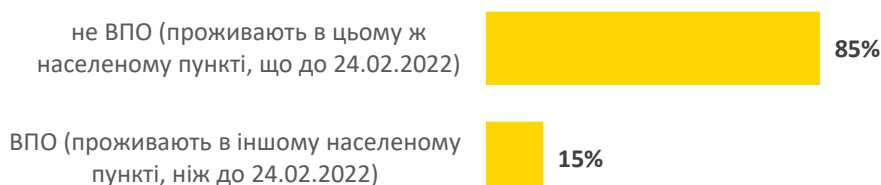
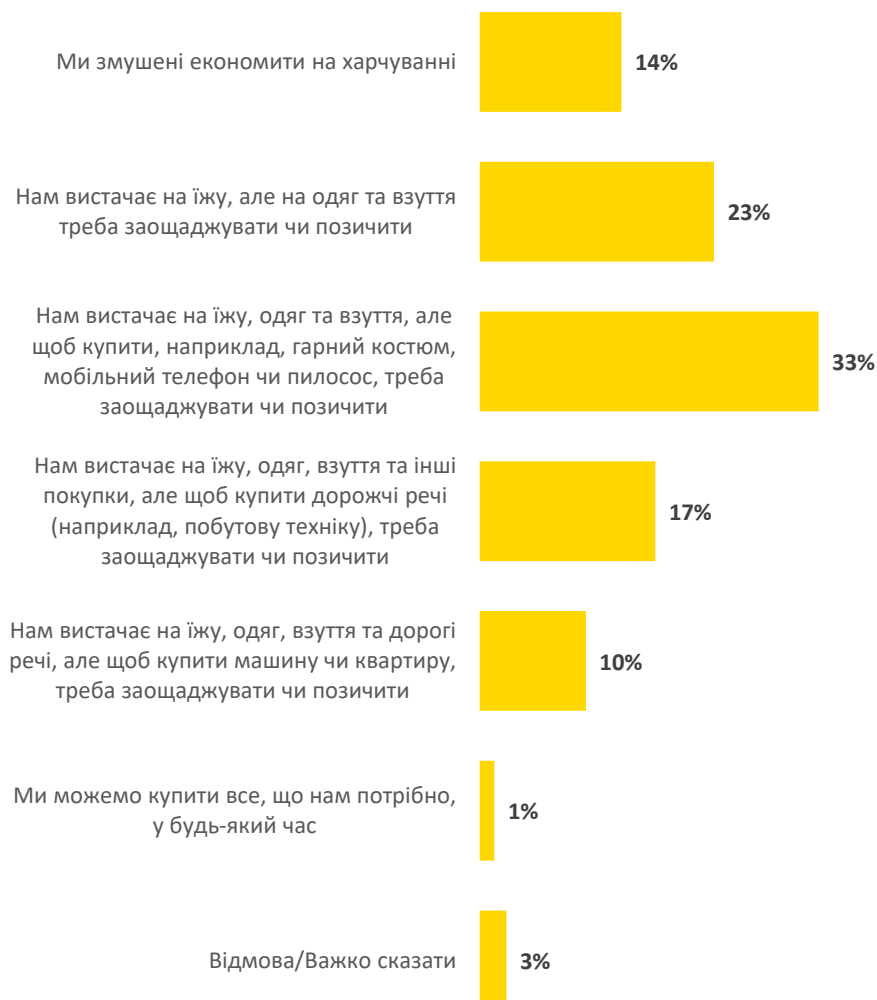


Рис. 31. Економічне становище родини



ДОДАТОК 2. ТЕХНІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Дизайн дослідження

Змішане кількісне опитування — це особисті інтерв'ю (face-to-face) із застосуванням планшетів (CAPI, Computer Assisted Personal Interviewing) та телефонні інтерв'ю (CATI, Computer Assisted Telephone Interviewing) у частково окупованих та/або небезпечних для інтерв'юерів регіонах.

CAPI дало змогу охопити вразливі групи та райони з підвищеним рівнем ризику завдяки таким технологічним перевагам:

- ▶ автоматична рандомізація та чергування запитань і варіантів відповідей;
- ▶ висока швидкість збору даних, можливість автоматично формувати файл з результатами та уникати помилок під час введення;
- ▶ усунення ризику пропуску запитань інтерв'юерами або неправильного застосування фільтрів.

CATI забезпечило безпечний доступ до прифронтових регіонів. Опитування проводили методом випадкового набору номерів (RDD, Random Digit Dialing). Респондентом вважали особу, яка відповідала на дзвінок із мобільного телефону.

Цільова аудиторія: населення України, чоловіки і жінки віком від 18 років.

Географія: вся Україна за винятком АР Крим та м. Севастополя, Луганської області, а також територій, які тимчасово не перебувають під контролем України.

Вибірка: опитано 3000 респондентів (1500 методом особистого інтерв'ю та 1500 методом телефонного інтерв'ю). Дані зібрано у 23 областях та місті Києві. Опитування проводили на засадах добровільності, із збереженням конфіденційності респондентів та анонімності відповідей.

Опис вибірки

CAPI:

Вибірка стратифікована за адміністративними одиницями (області та Київ). У межах кожної області вибірка стратифікована за групами населених пунктів за розміром: сільська місцевість (села); міста та селища міського типу з населенням до 50 000; міста з населенням 51–100 тис., міста з населенням 100–500 тис.; міста з населенням понад 500 000. Інтерв'ю були пропорційно розподілені в кожній групі відповідно до кількості мешканців.

Населені пункти для проведення опитування відбирали випадковим чином, ймовірність потрапити у вибірку була пропорційна розмірові населеного пункту.

У межах кожного міста / селища / села маршрути опитування добирали випадковим чином за допомогою генератора випадкових чисел із переліку виборчих дільниць (кожен маршрут пролягає в межах однієї виборчої дільниці). Кожна виборча дільниця в Україні, описана Центральною виборчою комісією як набір точних адрес і будівель, слугувала маршрутом для інтерв'юерів. Кількість маршрутів визначали як загальну кількість інтерв'ю в населеному пункті, поділену на 10, бо в межах одного маршруту проводиться не більше ніж 10 інтерв'ю.

Кожен інтерв'юер отримував інструкції з правилами вибору початкової точки маршруту та визначення інтервалів пропуску для вибору будинків.

В одному домогосподарстві опитували лише одного респондента. На останньому етапі респонденти добирали за методом останнього дня народження.

САТІ:

Вибірка стратифікована за кодами мобільних операторів.

Проста випадкова вибірка: номери мобільних телефонів генерувалися випадковим чином за допомогою генератора випадкових чисел.

Добір респондентів: мобільні пристрої вважаються особистими, тому особу, яка відповідає на дзвінок, обирали як респондента. Респонденти віком до 18 років були вилучені.

Повторні дзвінки: для кожного телефонного номера виконували щонайменше три повторні дзвінки, щоб сконтактувати з респондентом і визначити його відповідність до критеріїв. У разі труднощів зі зв'язком з огляду на поточні умови в Україні, після отримання відповіді респондента дозволялося до двадцяти повторних дзвінків.

Репрезентативність та похибка

Вибірка дослідження репрезентативна, що дає можливість екстраполювати результати опитування респондентів на генеральну сукупність дорослого населення України (віком від 18 років), за винятком тимчасово окупованих територій.

Максимальна гранична теоретична похибка для загальної вибірки становить 0,8 відсоткового пункту з ймовірністю 95 %. Статистично значущі відмінності між групами аналізу вказано для довірчої ймовірності 95 %.

Регіональний розподіл

Місто Київ.

Північ: Житомирська, Київська, Сумська, Чернігівська області.

Захід: Волинська, Закарпатська, Івано-Франківська, Львівська, Рівненська, Тернопільська, Чернівецька області.

Центр: Вінницька, Кіровоградська, Полтавська, Хмельницька, Черкаська області.

Південь: Миколаївська, Одеська, Херсонська області.

Схід: Дніпропетровська, Донецька, Запорізька, Луганська¹⁹, Харківська області.

Збір та аналіз даних

Опитування провела компанія «Info Sapiens» у період з 25 липня по 20 серпня 2025 року.

Усі інтерв'юери, залучені до реалізації проєкту (це досвідчені інтерв'юери та оператори СА-ТІ-студії), пройшли інструктаж із керівником проєкту. Інтерв'юери були детально ознайомлені

¹⁹ В Луганській області опитування не проводили.

з процедурами добору респондентів та структурою анкети. Усі інтерв'юери мають щонайменше повну загальну середню освіту та вільно володіють українською мовою.

Для проведення опитування застосовували такі інструменти:

- ▶ CAPI: планшети з GPS-трекінгом (моніторинг у реальному часі).
- ▶ CATI: система прогнозованого набору номера.

Інструментарій дослідження (опитувальник), який розробили фахівці «Info Sapiens» згідно із завданнями дослідження, був затверджений Проєктом Ради Європи «Підтримка впровадження європейських стандартів у сфері прав людини в Україні: Фаза II». За результатами проведення серії пілотних інтерв'ю, щодо окремих питань були запропоновані та внесені до анкети правки, які допомогли полегшити сприйняття та розуміння респондентами формулювань запитань / альтернатив / шкал. Анкета була запрограмована у власному програмному забезпеченні компанії «Info Sapiens» DataLine.

Контроль якості даних забезпечувався такими процедурами: дані завершених інтерв'ю завантажувалися щодня, щодо 15 % були проведені повторні перевірки (телефонна перевірка для CAPI, моніторинг у режимі реального часу для CATI), а також логічні перевірки на наявність невідповідностей.

Обробка даних передбачала: кодування відкритих запитань (були закодовані ті відповіді, загальний відсоток яких у категорії «Інше» становив щонайменше 1 % від усіх відповідей), процедуру «чищення» даних (дані перевіряли на логіку та коректність заповнення) та комп'ютерне опрацювання за допомогою програмного забезпечення SPSS.

Отримані дані були зважені за статтю та віком, а також за регіоном і типом населеного пункту, де респонденти проживали²⁰ до 24.02.22 р. (для корекції внутрішньої міграції) згідно з даними Держстату на 1 січня 2022 року.

Обмеження дослідження

Похибка охоплення: дослідження не враховує біженців за кордоном, зони окупації з високим рівнем ризику.

Методичні ефекти: CATI недооцінює вразливі групи, що не мають телефонів; CAPI не охоплює недоступні прифронтові райони.

З вибірки в опитуванні CAPI були вилучені такі групи населення:

1. Особи, які проходять військову службу протягом фіксованого періоду; ув'язнені; особи, які проживають у гуртожитках, будинках для літніх людей тощо.
2. Бездомні категорії населення.
3. Біженці з України до інших країн.
4. Мешканці окупованих та прифронтових територій.

В опитуванні CATI не враховані люди з окупованих територій та люди, які не мають доступу до українського мобільного зв'язку. Згідно з даними опитувань «Info Sapiens», проведених методом особистих інтерв'ю, останні становлять близько 5 % дорослого населення. Основне обмеження опитування в умовах війни — неврахування українців, які перебувають за кордоном.

20 Для цього в опитувальнику передбачалися запитання про проживання до 24 лютого 2022 року у разі, якщо респондент змінював місце проживання.

КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Результати соціологічного дослідження 2025 року свідчать, що роль і впізнаваність інституції Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі — Уповноваженого, Омбудсмена) зростають, що особливо важливо в умовах війни та захисту прав уразливих груп. Водночас більшість респондентів має загальне уявлення про повноваження Омбудсмена і не завжди розуміє, як саме можна звернутися по допомогу. Отримані відповіді демонструють значний розрив між кількістю свідчень про порушення прав людини і реальною кількістю звернень до Омбудсмена. Така різниця може бути пов'язана з недостатньою обізнаністю населення з наявними механізмами захисту прав людини або бар'єрами в доступі населення до представництв Уповноваженого, зокрема на регіональному рівні.

Рівень обізнаності населення України з діяльністю Уповноваженого Верховної Ради з прав людини зростає: 75 % опитаних знають або щось чули про таку діяльність. Серед опитаних 26 % можуть назвати ім'я чинного Уповноваженого Дмитра Лубінця. Рівень поінформованості різниться між групами населення. Краще поінформовані люди віком 35–44 років (80 %), із вищою освітою (80 %), мешканці міст (76–78 %) і респонденти із середнім та вищим від середнього рівнем добробуту (82–85 %). Менше знають мешканці Сходу України (63 %), молодь до 35 років (71 %), а також люди, старші від 65 років (69 %), сільське населення (70 %), а також найбідніші та менш заможні категорії населення (62 % та 69%, відповідно). Ім'я чинного Уповноваженого Дмитра Лубінця частіше називали чоловіки, ніж жінки (29 % проти 22 %), а також люди, старші від 45 (29 %). Найнижчий рівень обізнаності з Уповноваженим зафіксовано серед молоді 18–24 років — лише 10 %.

Більшість тих, хто знає про діяльність Омбудсмена, загалом **правильно розуміє його повноваження. Від 65 до 85 % респондентів, які знають про діяльність Омбудсмена, можуть правильно визначити 5 основних компетенцій інституції.** Частка респондентів обізнана з діяльністю Омбудсмена і правильно ідентифікує його функції, а саме: *направлення актів реагування до органів державної влади у разі виявлення порушень прав людини (85 %), звернення до Конституційного Суду України (84 %), участь у судових процесах як третя особа на захист прав і свобод людей з інвалідністю, літніх та інших вразливих груп (83 %), внесення пропозицій щодо вдосконалення законодавства України (82 %).* Менша та частина опитаних, яка знає про такі повноваження, як *відвідування без попередження тюрем, СІЗО та інших місць несвободи (68 %).*

Респонденти значно краще обізнані з роботою Омбудсмена, пов'язаною з війною, ніж про його щоденну системну діяльність. Респонденти краще поінформовані про такі напрями роботи Уповноваженого: *обмін полоненими (64 %), захист прав дітей, зокрема повернення депортованих та незаконно переміщених дітей з Російської Федерації і тимчасово окупованих територій (56 %), повернення незаконно затриманих РФ громадян України і підтримка ВПО (по 50 %).* Водночас лише 31 % знає про щорічні доповіді Уповноваженого в парламенті, 36 % — про діяльність із забезпечення доступу дітей до освіти (зокрема, про моніторинг ситуації з навчанням дітей у зонах бойових дій та на тимчасово окупованих територіях), 37 % — про реагування на неправомірні дії представників територіальних центрів комплектування та співробітників поліції.

Рівень довіри до Уповноваженого та його Секретаріату високий. Показник довіри до Уповноваженого вищий, ніж до більшості інших державних органів. 41 % громадян довіряє

Уповноваженому та його Секретаріатові. Це четвертий показник довіри після ЗСУ (93 %), Президента (55 %) та органів місцевого самоврядування (51 %). Іншим інституціям громадяни довіряють менше, наприклад Урядові довіряють 28 %, а судам — 26 %. Інституція Уповноваженого належить до обмеженого числа установ з **позитивним** балансом довіри: частка громадян, які довіряють (41 %), на 9 % перевищує частку тих, хто не довіряє (32 %). Жінки демонструють дещо вищу довіру, ніж чоловіки (44 % проти 39 %), а респонденти старшого віку схильні більше довіряти (44%), ніж представники інших вікових груп. Мешканці м. Києва та Заходу України виявили вищий рівень довіри (44 %), ніж мешканці інших регіонів.

Більшість респондентів, які знають про діяльність Омбудсмана, оцінює його роботу позитивно. Серед тих, хто знає про діяльність Уповноваженого, 58 % оцінюють роботу Дмитра Лубінця та його команди позитивно, 16 % — негативно, 27 % — не мають визначеної думки. Вищі позитивні оцінки зафіксовано в старших вікових групах (62–79 %), серед мешканців Західного і Північного макрорегіонів України (61 % та 62 %, відповідно), та жителів малих міст (61 %). Нижчі оцінки зафіксовано серед молоді (45 %), мешканців Східного макрорегіону (45 %), жителів великих міст (53 %).

Суспільство визнає найрезультативнішими **дві ключові сфери діяльності Омбудсмана: захист прав дитини** (69 %) та **міжнародну співпрацю** (64 %). Також досить високо оцінено роботу з **допомоги ВПО** (59 %) та діяльність із захисту прав у **секторі безпеки і оборони** (53 %). Однак респонденти відзначають значно меншу результативність у таких напрямках, як **боротьба з дискримінацією** (43 %), **вплив на законодавство** (36 %) та **боротьба з катуваннями** (32 %).

Респонденти слабо поінформовані про регіональні представництва Уповноваженого. Лише 10 % опитаних серед тих, які обізнані з діяльністю Уповноваженого, знають про існування регіональних представництв. Ще 58 % — не знають, але в разі потреби готові знайти інформацію; 31 % — вперше дізнався під час опитування і не висловив готовності шукати інформацію. Зазначені індикатори відображають рівень обізнаності лише тієї частки населення, яка знає про діяльність Уповноваженого. Якщо перерахувати показники обізнаності на загальну вибірку, вони стають ще меншими: 7 % знають про існування регіональних представництв, 43% — не знають, але в разі потреби готові знайти інформацію.

Серед респондентів, поінформованих про існування регіональних представництв або готових шукати інформацію про них, лише 12 % впевнені, що представництво діє в їхній області. Рівень впевненості в цьому вищий серед мешканців м. Києва (27 %) та Сумської області (20 %). Разом з тим, 56 % серед них сподіваються, що представництво в їхній області працює, хоч і не впевнені в цьому. Лише 4 % заявили, що впевнені, що представництва не працюють. 14 % респондентів, що висловили впевненість у тому, що регіональне представництво діє в їхній області, не знають, як звертатися до представництв, а 46 % — знають лише теоретично.

Безпосередній досвід звернення до Омбудсмана має лише невелика частка населення, проте він часто дає позитивні результати. Рівень задоволеності тісно пов'язаний з успішністю розв'язання проблемних питань, з якими звертаються до Омбудсмана. Лише 5 % громадян зверталися до регіональних представництв або Секретаріату Уповноваженого особисто або повідомили про досвід звернення членів їхніх родин. Серед тих, хто звертався, 42 % повідомили про повне або часткове розв'язання проблеми, ще 20 % — що звернення розглядається. Основні теми звернень стосуються питань воєнного часу, зокрема розшуку зниклих військових, статусу полонених, прав ВПО і військових (62%) та соціальних питань (соціальних виплат, пенсій, допомоги малозабезпеченим та інших питань соціального захисту, 18 %). Значно менше респондентів звертається з питань медицини, житлових умов, освіти тощо (від 2 до 8 %).

Випадки порушення прав людини поширеніші, ніж практика звернення по їх захист. 18 % українців особисто або через членів родини стикалися з порушеннями прав. Цей показник

майже в 4 рази вищий за частку респондентів, які або особисто, або члени їхніх родин зверталися до регіональних представництв або Секретаріату Уповноваженого (5 %). Найчастіше респонденти повідомляли про випадки порушення прав у сферах мобілізації та військової служби (43 %), медичного та соціального забезпечення (28 % та 25 %, відповідно), обмеження громадянських прав (23 %).

Чоловіки частіше, ніж жінки, повідомляли про порушення своїх прав (16 % проти 7 %) та прав членів родин (12 % проти 9 %). Найчастіше про порушення прав повідомляли респонденти віком 25–44 років.

Внутрішньо переміщені особи найчастіше повідомляли про порушення їхніх прав (22 % заявили, що особисто стикалися з випадками порушення прав, а 15 % — що з випадками порушення прав стикалися члени їхніх родин). Найчастіше ці порушення стосуються соціальних, житлових прав і проблем щодо компенсацій за збитки від війни.

Про порушення прав людини менше повідомляли респонденти на Заході України, де 7 % стикалися з ними особисто, а ще 7 % зазначили, що такі випадки стосувалися членів їхніх родин. Респонденти із Східного макрорегіону повідомляли про порушення прав людини частіше: 11 % респондентів зіткнулися з порушеннями особисто, а 19 % — серед членів родини. На Півдні України порушення фіксували частіше, ніж в інших регіонах: 13 % респондентів стикалися з ними особисто, і 12 % — серед родичів. В інших регіонах показники розподілилися так: у Києві 11 % респондентів відзначили особистий досвід, а 8 % — випадки серед родини; у Центрі — 12 % особисто та 7 % серед родичів; на Півночі — 12 % особисто та 11 % серед членів родини.

Результати дослідження виявили **високу потребу в правовій просвіті та покращенні комунікації**. 54 % населення вважають, що бракує інформації про діяльність Уповноваженого, 21 % — що вона недостатньо повна. Лише 17 % оцінюють інформування як достатнє. 70 % респондентів зацікавлені дізнатися більше про свої права, особливо люди 35–65 років і ВПО (78 %). Більша частка зацікавлених у північних та центральних регіонах країни (75–76 %), менша — на Півдні України (62 %) та в м. Києві (67 %).

Найзручніші канали та форми інформування для опитаних — короткі відео на ютубі та тіктоку, на які вказали 36 % респондентів; соціальні мережі, переважно «Фейсбук» та «Інстаграм» (34 %), телебачення (27 %), телефонні гарячі лінії (21 %), а також інформація та боти в месенджерах, зокрема в «Телеграмі» (18 %).

Комунікаційні пріоритети суттєво різняться залежно від аудиторії. Респонденти віком до 44 років найбільше звертають увагу на соціальні мережі (56 % серед молоді до 24 років та 41–48 % серед аудиторії 25–44 років) та короткі відео на ютубі та тіктоку (42–45 %), а також на месенджери, офіційний сайт Омбудсмана, інфографіку та статті на вебсайтах.

Серед осіб віком 45–65 років актуальні соціальні мережі (24–34 %) та короткі відео на ютубі та тіктоку (31–34 %), водночас ця група більше покладається на телебачення, гарячі лінії, офіційний сайт та особисті зустрічі з представниками Омбудсмана. Для старшої вікової групи, від 65 років, основне джерело інформації — телебачення (60 %), вони також вибирають короткі відео на ютубі та тіктоку (24 %), гарячі лінії, особисті зустрічі з представниками Омбудсмана, друковані матеріали та місцеві медії. Сільська аудиторія орієнтована на телебачення (34 %), короткі відео на ютубі, тіктоку та соціальні мережі (по 33 %), гарячі лінії, особисті зустрічі з представниками Омбудсмана та лекції. Для населення Сходу України, де засвідчено нижчий рівень обізнаності, важливі канали — короткі відео на ютубі та тіктоку (40 %), гарячі лінії (26 %), месенджери та соціальні мережі, телебачення, телеграм-канал Дмитра Лубінця та офлайн-лекції. Внутрішньо переміщені особи здебільшого спираються на короткі відео на ютуб, тіток (38 %) та соціальні мережі (29 %), месенджери, зокрема телеграм-канал Дмитра Лубінця, а також телебачення та гарячі лінії.

Малозабезпечені категорії населення найбільше довіряють телебаченню (33 % та 52 % — найбідніші) та коротким відео на ютубі і тіктоку (30–31 %), а також гарячим лініям.

Довідка про дослідження: загальнонаціональне опитування щодо обізнаності населення України про роль Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та рівня довіри громадян до його Секретаріату провела в період з 25 липня по 20 серпня 2025 року дослідницька агенція «Info Sapiens» на замовлення проєкту Ради Європи «Підтримка впровадження європейських стандартів захисту прав людини в Україні: Фаза II».

Опитано 3000 респондентів віком від 18 років по всій території, що перебуває під контролем України (крім тимчасово окупованих територій). Змішане кількісне опитування поєднувало комп'ютеризовані особисті інтерв'ю (CAPI) та телефонні опитування (CATI): кожним методом опитано по 1500 респондентів. Максимальна гранична теоретична похибка для загальної вибірки становить 0,8 відсоткового пункту з імовірністю 95 %.

Для цілей аналізу області України об'єднано в шість макрорегіонів так: м. Київ (окремо); Північ — Житомирська, Київська, Сумська та Чернігівська області; Захід — Волинська, Закарпатська, Івано-Франківська, Львівська, Рівненська, Тернопільська та Чернівецька області; Центр — Вінницька, Кіровоградська, Полтавська, Хмельницька та Черкаська області; Південь — Миколаївська, Одеська та Херсонська області; Схід — Дніпропетровська, Донецька, Запорізька та Харківська області.

KEY FINDINGS OF THE STUDY

The results of the 2025 sociological survey indicate that the role and recognition of the institution of the Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights (hereinafter referred to as the Commissioner or the Ombudsperson) are increasing, which is particularly important in the context of war and the protection of the rights of vulnerable groups. At the same time, most respondents have only a general understanding of the Ombudsperson's mandate and do not always aware of how to apply for assistance. The responses reveal a significant gap between the number of reported human rights violations and the actual number of appeals submitted to the Ombudsperson. This difference may be related to insufficient public awareness of existing human rights protection mechanisms or barriers to accessing the Ombudsperson's Offices, in particular at the regional level.

Public awareness of the activities of the Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights is increasing: 75% of respondents know or have heard something about the institution. Among those surveyed, 26% were able to name the current Ombudsperson, Dmytro Lubinets. The level of awareness varies across population groups. People aged 35–44 (80%), those with higher education (80%), urban residents (76–78%), and respondents with medium or above-average levels of well-being (82–85%) are better informed. Lower levels of awareness were observed among residents of Eastern Ukraine (63%), young people under 35 (71%), people aged 65 and older (69%), rural residents (70%), and the poorest and less affluent population groups (62% and 69% respectively). The name of the current Ombudsperson, Dmytro Lubinets, was mentioned more often by men than women (29% vs. 22%), as well as by people aged 45 and older (29%). The lowest level of awareness about the Ombudsperson was recorded among youth aged 18–24 — only 10%.

Most respondents who are aware of the Ombudsperson's work **generally understand his mandate correctly**. Between 65% and 85% of respondents familiar with the Ombudsperson's activities were able to correctly identify five key competences of the institution. Respondents who are aware of the Ombudsperson's work most often correctly indicate the following functions: issuing act of responses to public authorities in cases of human rights violations (85%), submitting petitions to the Constitutional Court of Ukraine (84%), participating in court proceedings as a third party to protect the rights and freedoms of persons with disabilities, elderly people and other vulnerable groups (83%), and proposing improvements to the Ukrainian legislation (82%). A smaller share of respondents is aware of such functions as conducting unannounced visits to prisons, pre-trial detention centers and other places of deprivation of liberty (68%).

Respondents are significantly better informed about the Ombudsperson's work related to the war than about his routine systemic activities. They are more aware of the following areas of the Ombudsperson's work: prisoner exchanges (64%), protection of children's rights, including the return of deported and illegally transferred children from the Russian Federation and temporarily occupied territories (56%), and the return of Ukrainian citizens unlawfully detained by Russia, as well as support for internally displaced persons (IDPs) (50% each). At the same time, only 31% are aware of the Ombudsperson's annual reports to Parliament, 36% know about activities aimed at ensuring children's access to education (including monitoring the situation of children studying in combat zones and temporarily occupied territories), and 37% are aware of responses to unlawful actions by representatives of territorial recruitment centers and police officers.

The level of trust in the Ombudsperson and his Secretariat is high. The trust indicator for the Ombudsperson is higher than for most other state institutions. Overall, 41% of citizens trust the

Ombudsperson and his Secretariat. This is the fourth highest level of trust after the Armed Forces of Ukraine (93%), the President (55%), and local self-government bodies (51%). Other institutions enjoy lower levels of trust; for example, the Government is trusted by 28% of respondents, and courts by 26%. The institution of the Ombudsperson belongs to a limited number of institutions with a positive trust balance: the share of citizens who trust the institution (41%) exceeds the share of those who do not trust it (32%) by 9%. Women demonstrate slightly higher levels of trust than men (44% vs. 39%), and older respondents tend to trust the institution more (44%) than other age groups. Residents of Kyiv and Western Ukraine reported higher levels of trust (44%) than residents of other regions.

Most respondents who are aware of the Ombudsperson's activities evaluate his work positively.

Among those who know about Ombudsperson's activities, 58% evaluate the work of Dmytro Lubinets and his team positively, 16% negatively, and 27% have no definite opinion. Higher positive evaluations were recorded among older age groups (62–79%), residents of the Western and Northern macro regions of Ukraine (61% and 62% respectively), and residents of small towns (61%). Lower evaluations were recorded among youth (45%), residents of the Eastern macro region (45%), and residents of large cities (53%).

Society considers two **key areas of the Ombudsman's activity** to be the most effective: protection of children's rights (69%) and international cooperation (64%). Work related to assistance for IDPs (59%) and activities aimed at protecting rights in the security and defense sector (53%) were also rated relatively highly. However, respondents perceive significantly lower effectiveness in such areas as combating discrimination (43%), influencing legislation (36%), and combating torture (32%).

Respondents have limited awareness of Ombudsperson's regional offices. Only 10% of those familiar with the Ombudsperson's activities know about their existence. Another 58% do not know about them but would be willing to look for information if needed, while 31% learned about them for the first time during the survey and did not express willingness to seek additional information. These indicators reflect the level of awareness only among the portion of the population familiar with the Ombudsperson's work. When recalculated for the entire sample, the figures become even lower: only 7% know about the existence of regional offices, while 43% do not know about them but would be willing to search for information if necessary.

Among respondents who know about regional offices or willing to look for information about them, only 12% are confident that such office operates in their region. This level of confidence is higher among residents of Kyiv (27%) and Sumy region (20%). At the same time, 56% assume that a regional office operates in their region but are not certain. Only 4% stated that they are sure no office operates in their region. Among those confident that a regional office operates in their region, 14% do not know how to contact it, and 46% only know theoretically how to do so.

Although only a small share of the population has direct experience contacting the Ombudsperson, such interactions often produce positive results. The level of satisfaction is closely linked to the successful resolution of the issues raised in appeals. Only 5% of citizens reported that they or their family members had contacted the regional offices or the Ombudsperson's Secretariat. Among those who did so, 42% reported that their issue was fully or partially resolved, while another 20% stated that their appeal is still under consideration. The main topics of appeals relate to wartime issues, particularly the search for missing military personnel, the status of prisoners of war, and the rights of IDPs and military personnel (62%), as well as social issues such as social benefits, pensions, assistance for low-income households, and other social protection matters (18%). Significantly fewer respondents reported contacting the Ombudsperson regarding healthcare, housing conditions, education and other issues (2–8%).

Cases of human rights violations are more widespread than the practice of seeking protection for those rights. Overall, 18% of Ukrainians reported that they or their family members had experienced

human rights violations. This figure is almost four times higher than the share of respondents who reported that they or their family members had contacted the regional offices or the Ombudsperson's Secretariat (5%). Most frequently, respondents reported violations related to mobilization and military service (43%), healthcare and social protection (28% and 25% respectively), and restrictions on civil rights (23%).

Men reported violations of their rights more often than women (16% vs. 7%), as well as violations affecting their family members (12% vs. 9%). Respondents aged 25–44 reported human rights violations most frequently.

Internally displaced persons reported violations of their rights more often than other groups (22% stated that they had personally faced violations of their rights and 15% reported violations affecting their family members). These violations most often relate to social and housing rights, as well as compensation for war-related damages.

Respondents in Western Ukraine reported fewer human rights violations: 7% experienced them personally and another 7% reported cases affecting family members. Respondents from the Eastern macro region reported violations more frequently: 11% experienced them personally and 19% reported violations affecting family members. In Southern Ukraine, violations were reported more often than in other regions: 13% experienced them personally and 12% reported cases among relatives. In other regions the distribution was as follows: in Kyiv, 11% reported personal experience and 8% reported cases among family members; in the Centre — 12% personally and 7% among relatives; in the North — 12% personally and 11% among family members.

The study results demonstrate a strong need for **legal awareness and improved communication**. Overall, 54% of the population believe that there is insufficient information about the Ombudsperson's activities, and 21% believe that the information provided is incomplete. Only 17% consider the level of information to be sufficient. At the same time, 70% of respondents are interested in learning more about their rights, particularly people aged 35–65 and IDPs (78%). Interest is higher in the northern and central regions of the country (75–76%) and lower in Southern Ukraine (62%) and Kyiv (67%).

The most convenient channels and formats for receiving information, according to respondents, are short videos on platforms such as YouTube and TikTok (36%), social media — mainly Facebook and Instagram (34%), television (27%), telephone hotlines (21%), as well as information and chatbots in messengers, particularly Telegram (18%).

Communication priorities differ significantly depending on the audience. Respondents under the age of 44 primarily pay attention to social media (56% among youth under 24 and 41–48% among those aged 25–44) and short videos on YouTube and TikTok (42–45%), as well as messengers, the official Ombudsperson's website, infographics and articles on websites.

Among people aged 45–65, relevant channels include social media (24–34%) and short videos on YouTube and TikTok (31–34%), but this group relies more on television, hotlines, the official website and personal meetings with representatives of the Ombudsperson. For people aged 65 and older, television is the main source of information (60%). They also choose short videos on YouTube and TikTok (24%), hotlines, personal meetings with Ombudsperson representatives, printed materials and local media. Rural audiences are oriented towards television (34%), short videos on YouTube and TikTok and social media (33% each), hotlines, personal meetings with Ombudsperson representatives and lectures. For residents of Eastern Ukraine, where awareness levels are lower, important channels include short videos on YouTube and TikTok (40%), hotlines (26%), messengers and social media, television, Dmytro Lubinets' Telegram channel and offline lectures. Internally displaced persons mainly rely on short videos on YouTube and TikTok (38%) and social media (29%), messengers including the Telegram channel of Dmytro Lubinets, as well as television and hotlines. Low-income population

groups trust television the most (33% and 52% among the poorest groups), as well as short videos on YouTube and TikTok (30–31%) and hotlines.

Research note: *The nationwide survey on public awareness of the role of the Ukrainian Parliament Commissioner for Human Rights and the level of citizens' trust in the Ombudsperson's Secretariat was conducted between 25 July and 20 August 2025 by the Info Sapiens company at the request of the Council of Europe Project "Support to the implementation of European Human Rights Standards in Ukraine: Phase II".*

A total of 3,000 respondents aged 18 and older were surveyed across the territory under the control of Ukraine (excluding temporarily occupied territories). The mixed quantitative survey combined computer-assisted personal interviews (CAPI) and telephone interviews (CATI), with 1,500 respondents surveyed using each method. The maximum theoretical sampling error for the total sample is 0.8 percentage points with a probability of 95%.

For analytical purposes, the regions of Ukraine were grouped into six macro regions as follows: Kyiv (separately); North — Zhytomyr, Kyiv, Sumy and Chernihiv regions; West — Volyn, Zakarpattia, Ivano-Frankivsk, Lviv, Rivne, Ternopil and Chernivtsi regions; Centre — Vinnytsia, Kirovohrad, Poltava, Khmelnytskyi and Cherkasy regions; South — Mykolaiv, Odesa and Kherson regions; East — Dnipropetrovsk, Donetsk, Zaporizhzhia and Kharkiv regions.

www.coe.int

Рада Європи є провідною організацією із захисту прав людини на континенті. Вона нараховує 46 держав-членів, включно з усіма державами — членами Європейського Союзу. Усі держави — члени Ради Європи приєдналися до Європейської конвенції з прав людини — договору, спрямованому на захист прав людини, демократії та верховенства права. Європейський суд з прав людини здійснює нагляд за виконанням Конвенції у державах-членах.