

КВІТЕНЬ 2023

Рівень задоволеності клієнтів

РЕЗУЛЬТАТИ ТЕЛЕФОННОГО ОПИТУВАННЯ
КЛІЄНТІВ СИСТЕМИ НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ
ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ



МІНІСТЕРСТВО
ЮСТИЦІЇ



Зміст

Скорочення.....	3
Про опитування.....	4
Ключові висновки.....	5
Кого було опитано.....	6
Доступність послуг системи надання БПД для клієнтів.....	9
Характеристика роботи працівників системи надання БПД.....	11
Оцінка процедури призначення та характеристика роботи адвоката або представника.....	14
Загальна задоволеність взаємодією з системою надання БПД.....	17
Коментарі та побажання щодо роботи системи надання БПД.....	19



Скорочення

БПД	Безоплатна правова допомога
БППД	Безоплатна первинна правова допомога
БВПД	Безоплатна вторинна правова допомога
Центр	Місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги
Бюро	Сектор відділу місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги «бюро правової допомоги»

Про опитування

Друга хвиля дослідження, присвяченого вимірюванню задоволеності клієнтів від взаємодії з системою надання безоплатної правової допомоги, ініційована Координаційним центром з надання правової допомоги та здійснена працівниками місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, у тому числі бюро правової допомоги, у квітні 2023 року. Дослідження мало на меті оцінити різні аспекти діяльності системи надання БПД, від роботи гарячої лінії системи та очного обслуговування до сприйняття клієнтами публічних матеріалів, та сприяти підвищенню результативності роботи системи шляхом залучення клієнтів як основних зацікавлених сторін до оцінювання послуг.

Польовий етап дослідження тривав протягом 17 квітня – 01 травня 2023 року. Збір даних виконувався працівниками місцевих центрів з надання БВПД та бюро правової допомоги методом телефонних інтерв'ю (computer-assisted telephone interviews).

Генеральну сукупність дослідження склали повнолітні клієнти системи надання БПД, які зверталися до місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, у тому числі бюро, і до єдиного контактного центру. До фінальної вибірки ввійшла 1431 анкета. Вибіркову сукупність склали 579 отримувачів первинної правової допомоги, 359 отримувачів вторинної правової допомоги та 493 клієнти, які зверталися до контактному центру системи надання БПД. Через те, що у 2022 році не було зафіксовано клієнтів, яким було відмовлено у наданні безоплатної вторинної правової допомоги, їх не було включено до опитування.

Максимальна похибка репрезентативності вибірки з довірчою ймовірністю 0.95 становить 4,0% для отримувачів БППД, 5,2% для отримувачів БВПД та 4,4% для клієнтів контактному центру. Для даних, які порівнюються з результатами опитування 2019 року, похибка становить 4,3% для отримувачів БППД, 4,3% для отримувачів БВПД та 4,9% для клієнтів контактному центру.

Звіт підготовлено відділом соціологічних досліджень управління комунікацій та правопросвіти у травні 2023 року.

Ключові висновки

- **Пошук інформації про послуги з надання БПД став легшим для всіх клієнтів:** з 2019 року кількість отримувачів БППД, які з цим погоджуються, року зросла до 94%, отримувачів БВПД – до 95%, а клієнтів контактного центру – до 97%.
- **Публікації та виступи юристів системи надання БПД сприймаються клієнтами як зрозумілі:** 97% отримувачів БППД та 95% отримувачів БВПД вважають їх цілком або скоріше зрозумілими.
- **Спілкування з працівниками системи надання БПД залишає позитивні враження у більшості клієнтів.** 90% та більше клієнтів центрів та бюро позитивно оцінюють юристів за такими показниками, як увічливість, привітність, готовність приділити достатньо часу клієнту та докласти всіх зусиль для вирішення питання, компетентність, здатність уважно вислухати та зрозуміти суть проблеми, надати детальні відповіді, зрозуміло пояснити ситуацію та шляхи її вирішення. Клієнти контактного центру дещо менше задоволені вищеперерахованими критеріями, однак з 2019 року **суттєво зросла їхня задоволеність компетентністю працівників гарячої лінії**, готовністю приділити достатню кількість часу, зрозумілістю пояснень та здатністю надати детальні відповіді.
- **Задоволеність тривалістю очікування на консультацію для отримувачів БППД та БВПД дещо знизилась** (94% та 91% порівняно з 95% та 96% у 2019 році), тоді як серед клієнтів контактного центру частка задоволених збільшилась до 93%.
- **З 2019 року збільшилась кількість клієнтів, які отримали інформацію, що допомогла вирішити їх правове питання:** про це стверджують на 7% більше отримувачів БППД та на 13% більше клієнтів контактного центру, ніж у 2019 році.
- **Кількість клієнтів, яким зрозуміло пояснили право на призначення адвоката, збільшилась до 98%.**
- **Майже всім клієнтам роз'яснили, які документи необхідно подати для призначення адвоката або представника:** 99% погодились, що їм це роз'яснили. Під час збору та подання документів для отримання БВПД 90% клієнтів зовсім або майже не зіткнулись з труднощами (порівняно з 82% у 2019 році).
- У клієнтів центрів та бюро, що отримували БВПД, **склались здебільшого позитивні враження про роботу адвоката чи фахівця системи, призначеного для складення процесуальних документів або представлення інтересів особи у суді. Серед тих, чия справа завершена, понад дев'ять із десяти опитаних вважають, що адвокат чи представник допоміг вирішити їх питання.**
- **Задоволеність від взаємодії з системою надання БПД є високою для всіх клієнтів.** З 2019 року зросла задоволеність отримувачів БВПД (9,0 балів із десяти порівняно з 8,9 у 2019 році) та клієнтів контактного центру (8,6 балів із десяти порівняно з 8,0 у 2019 році).
- **Усі клієнти виражають готовність рекомендувати послуги системи надання БПД знайомим.** Отримувачі БВПД виражають вищу за інших готовність рекомендувати БПД іншим. **91% тих, хто отримали БВПД, стверджують, що звернуться до системи в майбутньому** (порівняно з 93% серед отримувачів БППД та 92% серед клієнтів контактного центру).

Кого було опитано

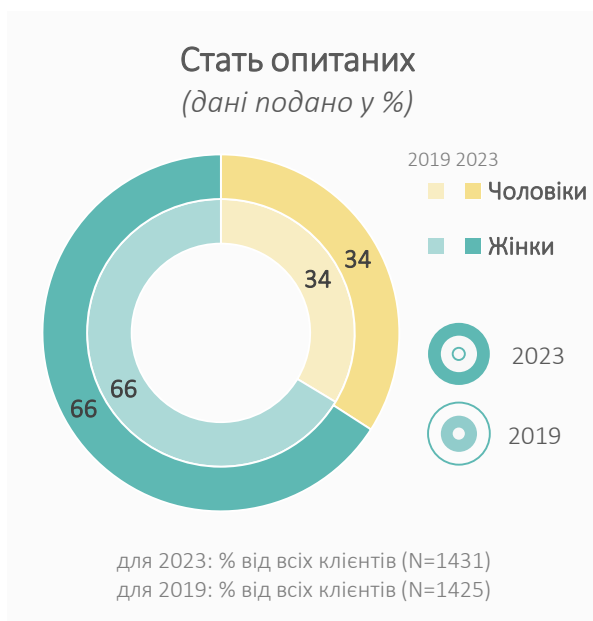
Порівняно з 2019 роком, серед опитуваних майже вдвічі збільшилась кількість осіб, яким виповнилося до 30 років (19% порівняно з 10% у 2019 році), також збільшилась частка тих, кому виповнилось від 30 до 39 років (21% порівняно з 19% у 2019 році) й тих, кому від 80 до 89 років (9% порівняно з 4% у 2019 році). У три рази впала кількість 60-69-річних; осіб, яким виповнилось від 70 до 79 років, теж зменшало.

Для зручності, в подальшому вік опитаних подаватиметься за такими групами: від 18 до 39 років; від 40 до 59 років; 60 та більше років.



Статевий розподіл є незмінним з 2019 року: серед опитаних переважають жінки, лише 34% опитаних клієнтів складають чоловіки.

Менше половини опитаних клієнтів працевлаштовані — таких 42%. Більше половини були не працевлаштовані на момент опитування, ще 6% не змогли визначитись.



Серед опитаних клієнтів системи надання БПД 7% належать до найбіднішої категорії населення – їм бракує грошей навіть на їжу. Майже чверті опитаних не бракує на харчування, але вони заощаджують для покупки одягу. Ще 25% не завжди можуть дозволити собі покупку побутової електроніки та інших дорогих товарів. Кожний десятий опитаний може дозволити собі покупку побутової електроніки, а 1% можуть здійснювати будь-які покупки в будь-який час.

Матеріальний стан опитаних

(дані подано у %)

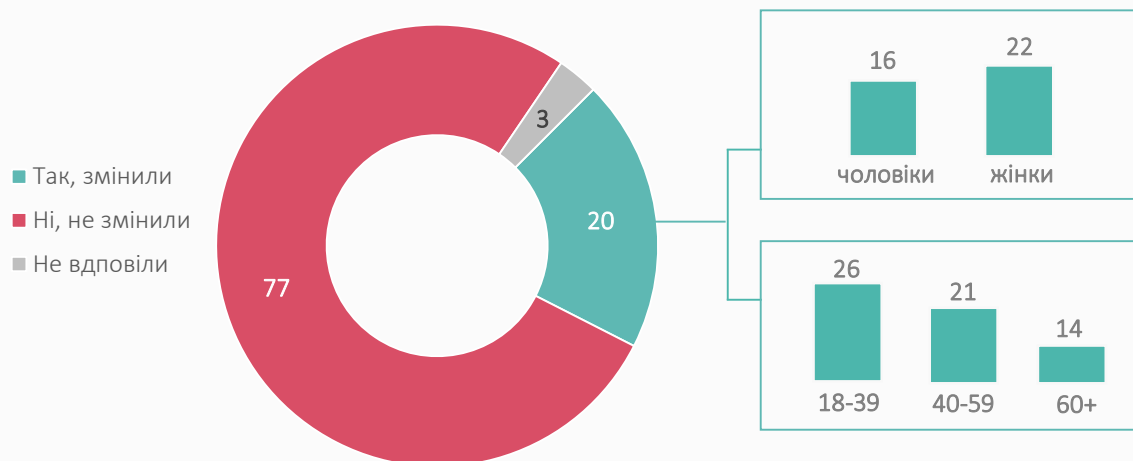


для 2023: % від всіх клієнтів (N=1431)

Кожний п'ятий опитаний змінив своє місце проживання внаслідок війни. 3% вагались із відповіддю, що може вказувати на те, що для них зміна місця проживання була тимчасовою. Серед тих, хто змінювали своє місце проживання, частіше опинялись жінки (22% порівняно з 16% серед чоловіків), опитані віком до 40 років (26% порівняно з 21% серед 40-59-річних та 14% серед осіб віком від 60 років) та непрацевлаштовані (22% порівняно з 18% тих, хто працюють).

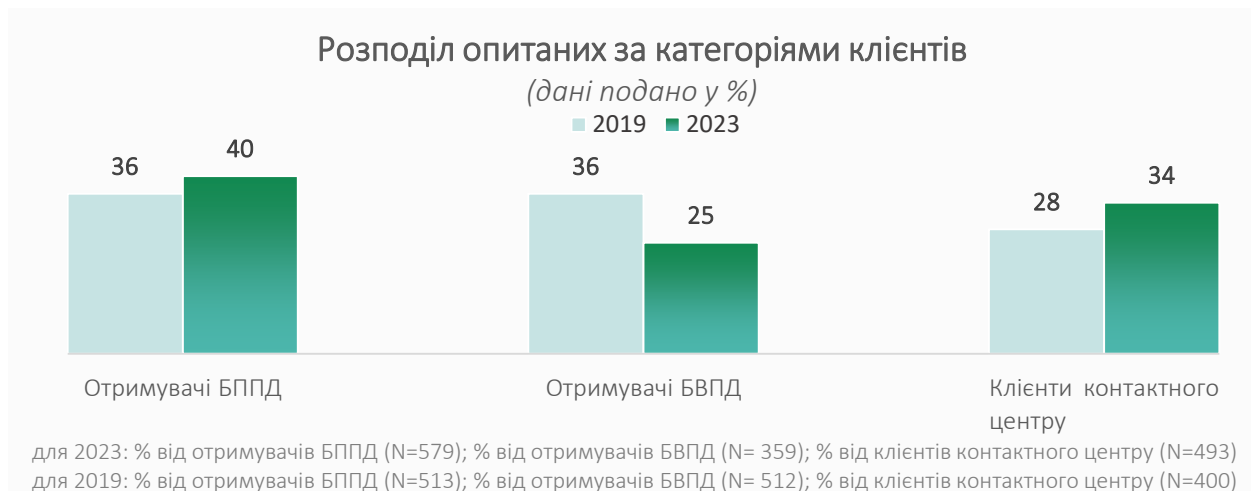
Чи змінили клієнти місце проживання внаслідок війни?

(дані подано у %)

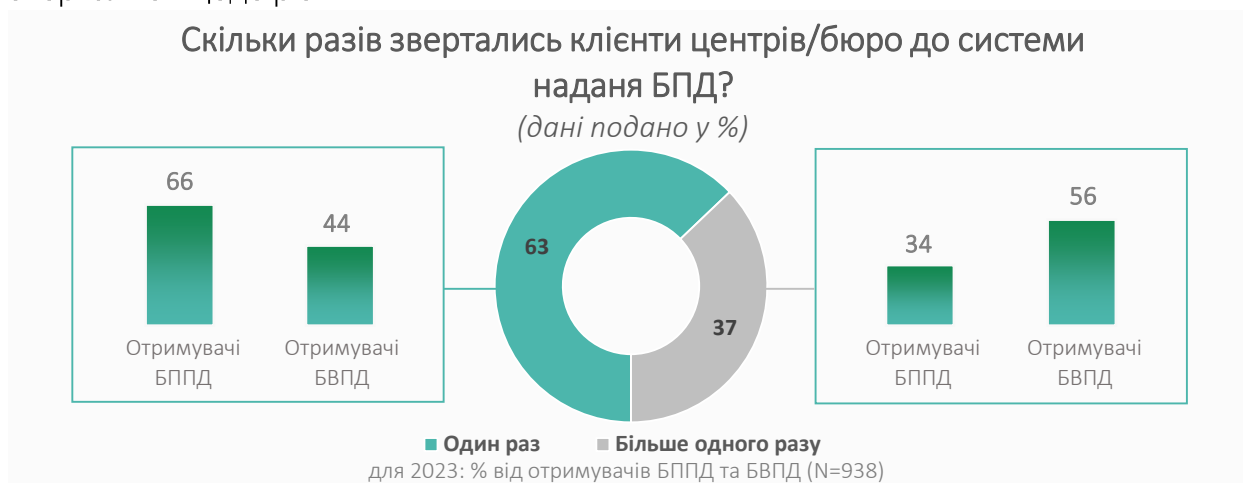


для 2023: % від всіх клієнтів (N=1431)

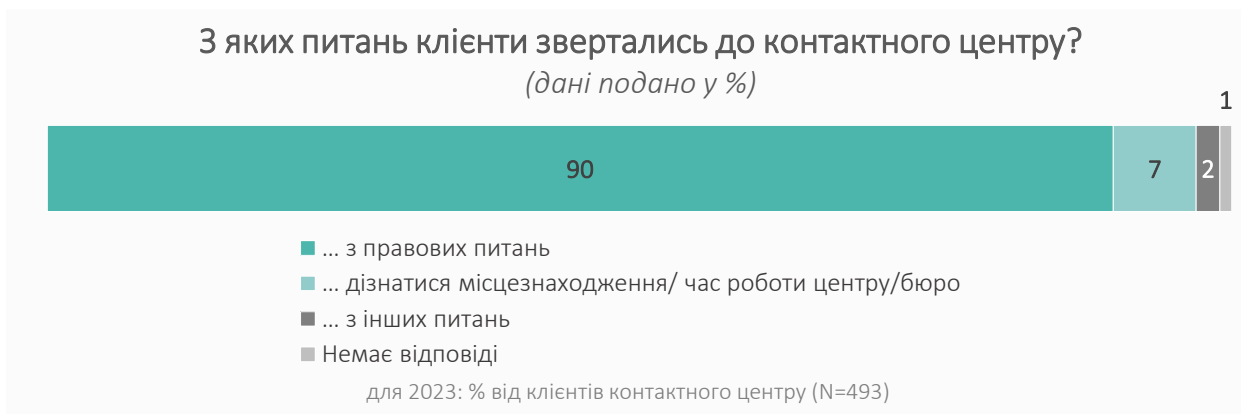
У 2023 році до опитування долучились 579 отримувачів БППД (їхня частка у масиві становить 40% порівняно з 36% у 2019 році), 359 отримувачів БВПД (їхня частка у масиві становить 25% порівняно з 36% у 2019 році) та 493 клієнти контактної центру (їхня частка у масиві становить 34% порівняно з 28% у 2019 році).



66% отримувачів БППД та 44% отримувачів БВПД стверджують, що звертались до системи надання БПД лише 1 раз. Клієнти, які звертались більше одного разу, лише в 30% випадків потребували допомоги з однієї проблеми, тоді як інші 70% клієнтів звертались щодо різних.



Серед клієнтів контактної центру 90% звертались на гарячу лінію системи надання БПД стосовно правових питань, 7% прагнули дізнатись місцезнаходження або час роботи найближчого центру чи бюро, ще 2% звертались з інших причин.



Доступність послуг системи надання БПД для клієнтів

Доступність послуг безоплатної правової допомоги для клієнтів системи оцінювалась опосередковано, за наявності чи відсутності труднощів у пошуку інформації про систему та місцезнаходження центрів чи бюро правової допомоги.

Порівняно з дослідженням 2019 року, опитаним дещо легше було знайти інформацію про можливість отримання БПД або телефон контактної центру системи. Певні труднощі з пошуком інформації виникали у внутрішньо переміщених осіб. Також, чим старші отримувачі БППД та БВПД, тим важче їм було дізнатися, де можна отримати послуги БПД. Щодо клієнтів контактної центру, то певні труднощі з пошуком інформації відчували опитані віком від 40 до 59 років (96% порівняно з 98% серед молодших від 40 років та з 97% серед тих, кому виповнилось 60 і більше років).

Чи легко клієнтам центрів/бюро/контактного центру дізнатися про те, де можна отримати послуги?

(% відповідей "так" + "скоріше так")

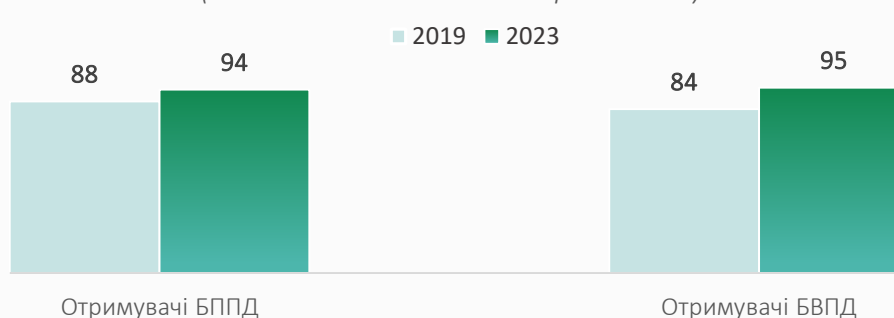


для 2023: % від отримувачів БППД (N=579); % від отримувачів БВПД (N= 359); % від клієнтів контактної центру (N=493)
для 2019: % від отримувачів БППД (N=513); % від отримувачів БВПД (N= 512); % від клієнтів контактної центру (N=400)

Клієнтам, які отримували очні консультації, було здебільшого легко знайти місце розташування бюро чи центру: з 2019 року кількість отримувачів БППД та БВПД, які погодились, що не мали суттєвих труднощів із пошуком, зросла на 6% та 11% відповідно. Ті, хто зазнали труднощів з пошуком бюро чи центру, зазначали, що було важко знайти місце розташування або центр чи бюро знаходились далеко.

Чи легко клієнтам центрів/бюро дізнатися місце розташування центру/бюро та дістатися до нього?

(% відповідей "так" + "скоріше так")



для 2023: % від отримувачів БППД (N=579); % від отримувачів БВПД (N= 359)
для 2019: % від отримувачів БППД (N=513); % від отримувачів БВПД (N= 512)

Третина клієнтів, які зверталися до центрів чи бюро правової допомоги, стверджують, що зустрічали протягом 2022 року публікації або виступи юристів системи надання БПД у соціальних мережах або засобах масової інформації.

Переважній більшості клієнтів були зрозумілі публікації або виступи юристів системи, якщо вони їх бачили. 97% отримувачів БППД та 95% отримувачів БВПД стверджують, що їм були цілком чи скоріше зрозумілі ці матеріали. Серед отримувачів БВПД 81% вважають, що побачена ними інформація була цілком їм зрозуміла, тоді як серед отримувачів БППД з цим цілком згодні лише 62% опитаних.



Характеристика роботи працівників системи надання БПД

З 2019 року задоволеність клієнтів, що звертались до центру чи бюро, а також тих, хто телефонував до контактному центру, зросла.

Майже всі клієнти погодились, що працівник був привітним та ставився до них з повагою (98% серед всіх клієнтів порівняно з 98% серед отримувачів БППД, 97% серед отримувачів БВПД та 94% серед клієнтів контактному центру в 2019 році).

Помітно зросла задоволеність клієнтів контактному центру: майже всі погодились, що працівник був увічливим та коректним (98% порівняно з 93% у 2019 році), і що працівник був привітним та ставився з повагою (98% порівняно з 94% у 2019 році). Також на 12% більше клієнтів контактному центру позитивно оцінили компетентність працівника та відзначили, що він або вона доклали всіх зусиль в межах компетенції.

У середньому, клієнти, які отримали БВПД, вище за інших оцінюють спілкування з працівниками системи.

Як клієнти характеризують роботу працівників центру / бюро / контактному центру?

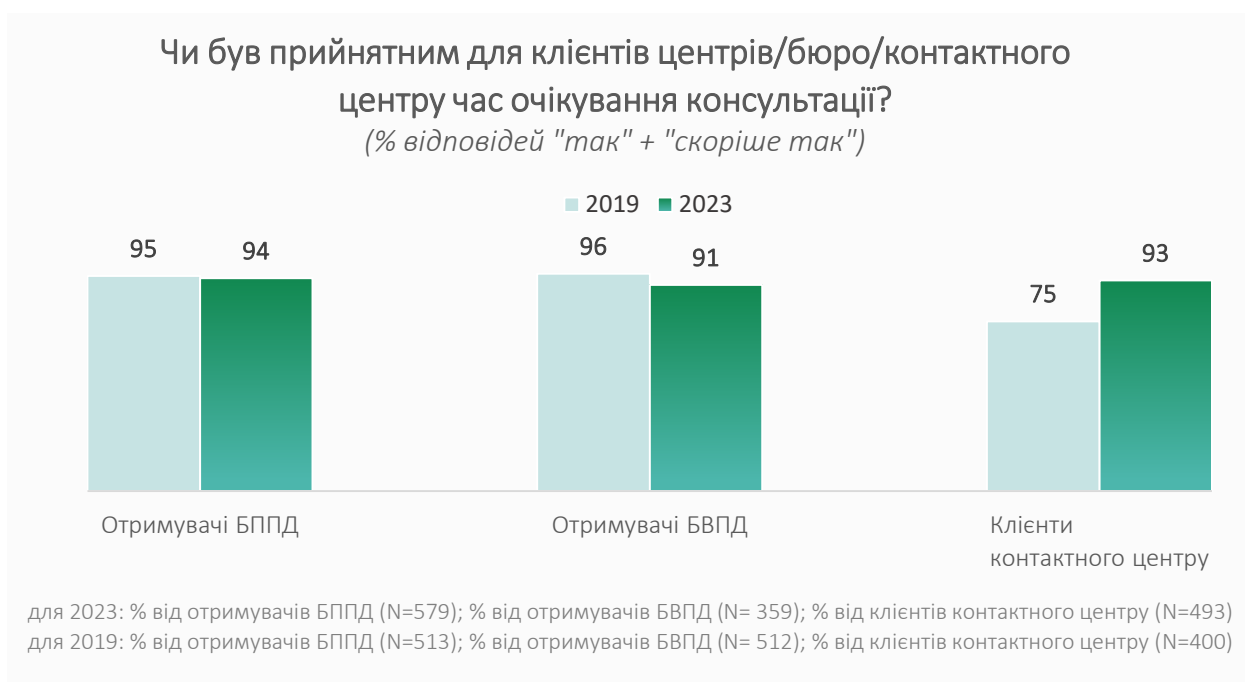
(% відповідей "так" + "скоріше так")

	Отримувачі БППД	Отримувачі БВПД	Клієнти контактному центру	
Працівник уважно вислухав і зрозумів суть питання правильно	97	97	96	2023
	97	97	88	2019
Працівник був увічливим та коректним	97	98	98	2023
	98	98	93	2019
Працівник був привітним ставився з повагою	98	98	98	2023
	98	97	94	2019
Працівник приділив достатню кількість часу питанню	96	96	93	2023
	96	98	84	2019
Працівник був компетентним, обізнаним	94	96	90	2023
	93	94	78	2019
Працівник надавав детальні відповіді на запитання	93	97	88	2023
	94	95	77	2019
Працівник зрозуміло пояснював ситуацію, можливі шляхи вирішення питання	94	96	90	2023
	93	95	78	2019
Працівник докладав усіх зусиль у межах компетенції, аби допомогти вирішити питання	92	95	90	2023
	91	93	77	2019

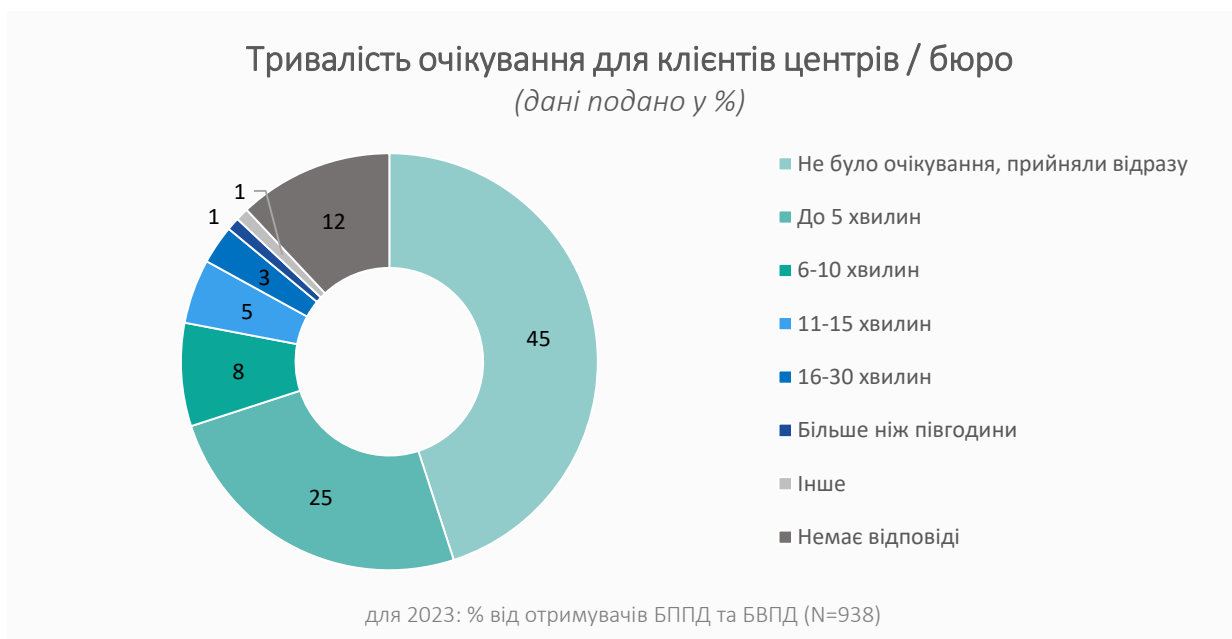
для 2023: % від отримувачів БППД (N=579); % від отримувачів БВПД (N= 359); % від клієнтів контактному центру (N=493)
для 2019: % від отримувачів БППД (N=513); % від отримувачів БВПД (N= 512); % від клієнтів контактному центру (N=400)

Для більшості клієнтів центрів та бюро час очікування працівника для обговорення питання під час першого візиту був прийнятний. Клієнти, що звертались очно, загалом задоволені тривалістю очікування, однак задоволеність цим дещо знизилась з 2019 року: 94% отримувачів БППД та 91% отримувачів БВПД погодились, що тривалість очікування була для них прийнятною (порівняно з 95% та 96% у 2019 році відповідно).

Варто відзначити позитивний ріст у сприйнятті клієнтів контактного центру тривалості очікування: на 18% більше клієнтів, ніж у 2019 році, погодились, що час очікування був прийнятним для них.

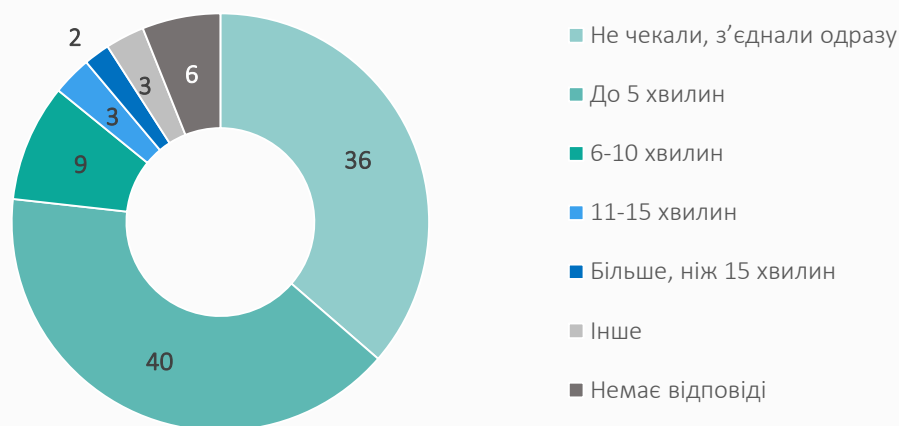


У 45% випадків клієнту не довелося очікувати на працівника центру чи бюро безоплатної правової допомоги – його чи її прийняли відразу. Чверть клієнтів чекали не більше 5 хвилин, ще 13% чекали до 30 хвилин.



Стосовно контактної центру – його клієнтам майже не довелося очікувати. 36% було з'єднано відразу, 40% чекали на з'єднання не більше 5 хвилин. Ще 12% чекали на з'єднання з юристами центру менше 15 хвилин. Лише 2% чекали на консультацію понад 15 хвилин.

Тривалість очікування для клієнтів контактної центру (дані подано у %)

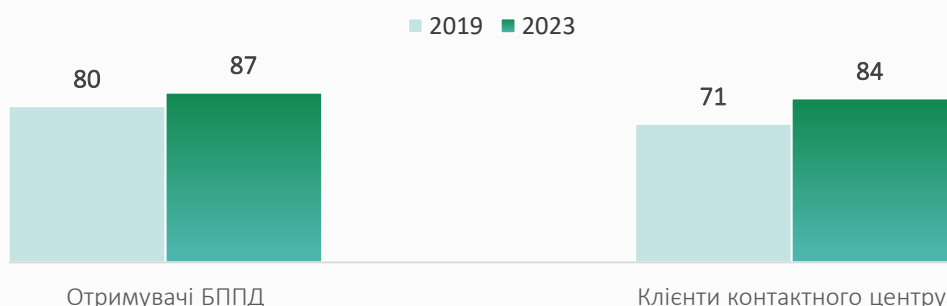


для 2023: % від клієнтів контактної центру (N=493)

З 2019 року збільшилася кількість клієнтів, які отримали інформацію, що допомогла вирішити їх правове питання (87% серед отримувачів БППД та 84% серед клієнтів контактної центру порівняно з 80% та 71% у 2019 році). Задоволеність клієнтів контактної центру зросла на 13% з 2019 року.

Жінки, особи до 40 років, внутрішньо переміщені особи та працевлаштовані частіше погоджуються, що їм надали необхідну інформацію. Представники найбільш вразливої категорії опитаних дещо рідше з цим погоджуються (73% серед тих, хто отримали БППД та 70% серед тих, хто звертався до контактної центру).

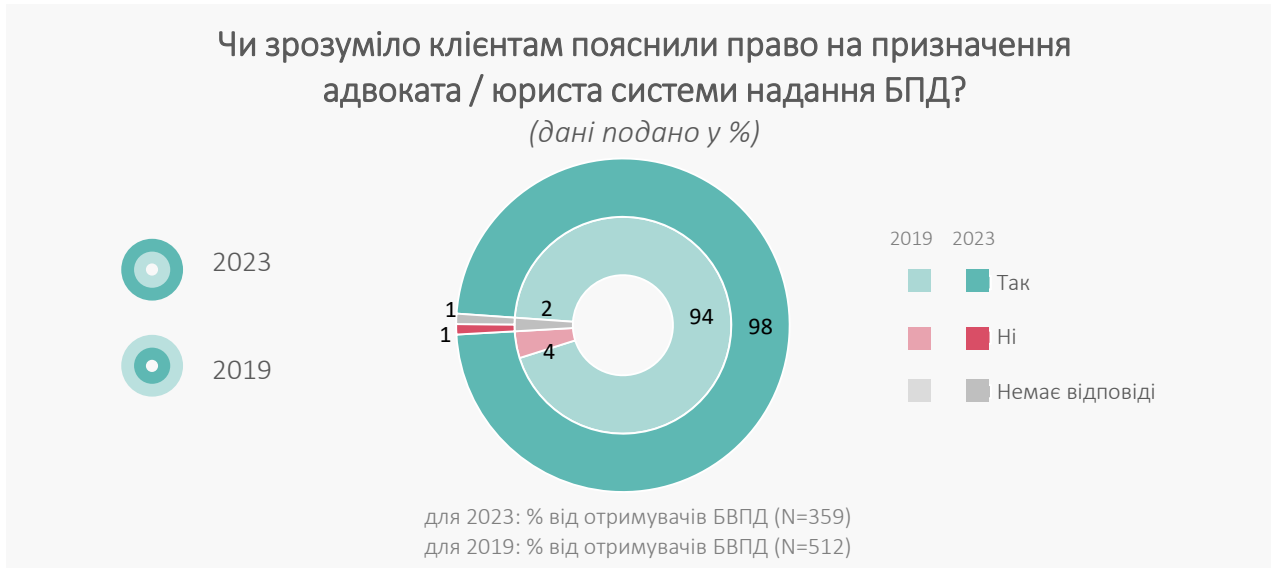
Чи надали отримувачам БППД та клієнтам контактної центру інформацію, що допомогла вирішити їх питання? (% відповідей "так" + "скоріше так")



для 2023: % від отримувачів БППД (N=579); % від клієнтів контактної центру (N= 493)
для 2019: % від отримувачів БППД (N=513); % від клієнтів контактної центру (N= 400)

Оцінка процедури призначення та характеристика роботи адвоката або юриста системи надання БПД

Серед клієнтів, які намагались та отримували БВПД, абсолютна більшість вважає, що їм зрозуміло пояснили право на призначення адвоката або юриста системи надання БПД за рахунок держави та процедуру його призначення: 98% з цим повністю погоджуються, 1% зовсім не погоджуються, ще 1% було важко визначитись.



Як й у 2019 році, майже всім клієнтам роз'яснили, які документи необхідно подати для призначення адвоката або юриста: 99% погодились, що їм це роз'яснили, з них 97% згодні повністю. Тільки 1% вважають, що їм не надали роз'яснень з цього приводу.

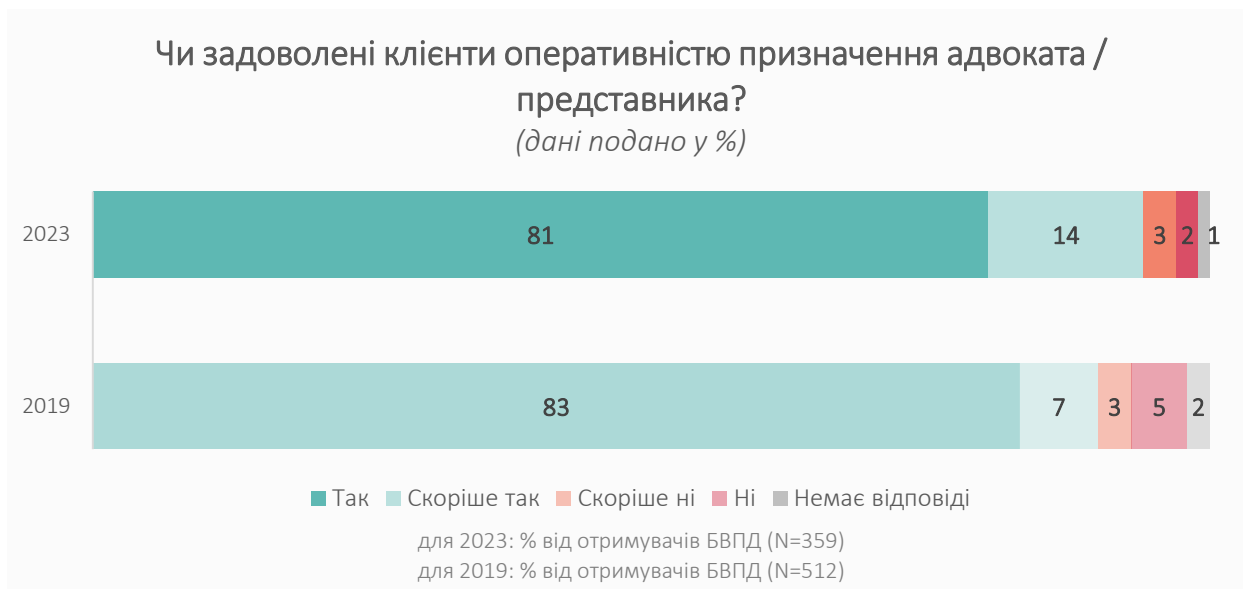
Переважає більшість клієнтів не зіткнулась з труднощами зі збором та поданням документів для отримання БВПД. 59% опитаних повністю заперечують складність збору та подання документів (порівняно з 73% у 2019 році), ще 31% стверджують, що це було радше не складно (порівняно з 9% у 2019 році).

Чоловіки, особи до 40 років та внутрішньо переміщені особи частіше стверджують, що не зіткнулись з труднощами у зборі та поданні документів.



95% опитаних повністю чи радше задоволені оперативністю призначення адвоката чи представника: з них 81% повністю задоволені (порівняно з 83% у 2019 році), а 14 скоріше задоволені (порівняно з 7% у 2019 році). Не задоволені швидкістю процедури 5% опитаних (порівняно з 8% у 2019 році).

Стосовно задоволеності швидкістю призначення адвоката / представника не спостерігається значущих відмінностей за соціально-демографічними показниками.



Порівняно з 2019 роком, позитивні враження про роботу адвоката чи юриста системи надання БПД, призначеного для складення процесуальних документів або представлення інтересів особи у суді серед клієнтів центрів та бюро, що отримували БВПД, дещо зросли. Зокрема, майже всі опитані погодились, що призначений адвокат або представник був привітним та ставився з повагою (96% порівняно з 95% у 2019 році) увічливим та коректним (96% порівняно з 95% у 2019 році), а також уважно вислухав й зрозумів суть питання правильно (96% порівняно з 91% у 2019 році). Ще 93% отримувачів БВПД були задоволені тим, що адвокат або представник був доступним до спілкування (порівняно з 90% у 2019 році) та приділив достатньо часу питанню (93% порівняно з 90% у 2019).

Зросла задоволеність клієнта компетентністю адвоката або представника (93% порівняно з 89% у 2019 році) а також тим, що він чи вона у доступній формі інформували про хід справи (93% порівняно з 87% у 2019 році). Як й у 2019 році, кожний десятий клієнт, який отримував БВПД, схильний вважати, що призначений адвокат чи представник не доклав достатньо зусиль для вирішення питання (89% порівняно з 84% у 2019 році).

Особи віком від 18 до 40 років, працевлаштовані та ті, хто не змінив місце проживання внаслідок війни в середньому вище оцінюють свою задоволеність різними аспектами роботи адвоката чи представника. За іншими показниками не виявлено значущих відмінностей.

Як клієнти характеризують роботу призначених їм адвокатів / представників?

(% відповідей "так" + "скоріше так")

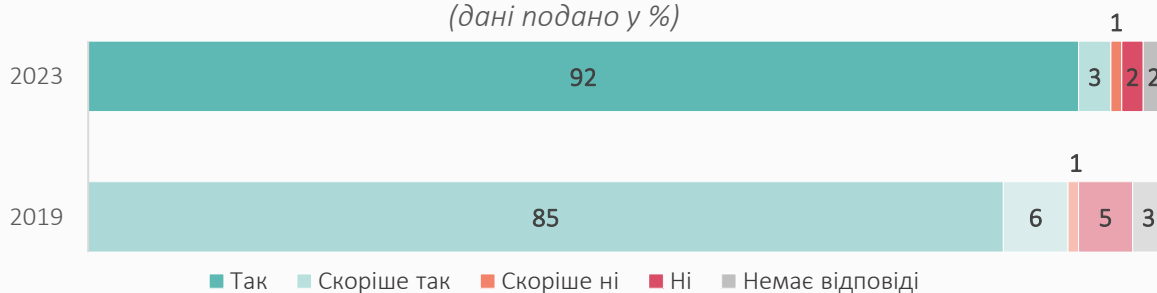


для 2023: % від отримувачів БВПД (N=330)
для 2019: % від отримувачів БВПД (N=512)

70% опитаних повідомили, що їхня справа завершена на момент опитування (порівняно з 45% у 2019 році). Серед них 92% повністю згодні, що адвокат або представник їм допоміг вирішити питання, ще 3% скоріше з цим згодні (порівняно з 85% та 6% у 2019 році). Ще 3% скоріше або цілком з цим не погодились (порівняно з 6% у 2019 році).

Чи допоміг призначений адвокат / представник вирішити питання клієнта?

(дані подано у %)



для 2023: % від отримувачів БВПД, чия справа заершена (N=231)
для 2019: % від отримувачів БВПД, чия справа заершена (N=228)

Загальна задоволеність взаємодією з системою надання БПД

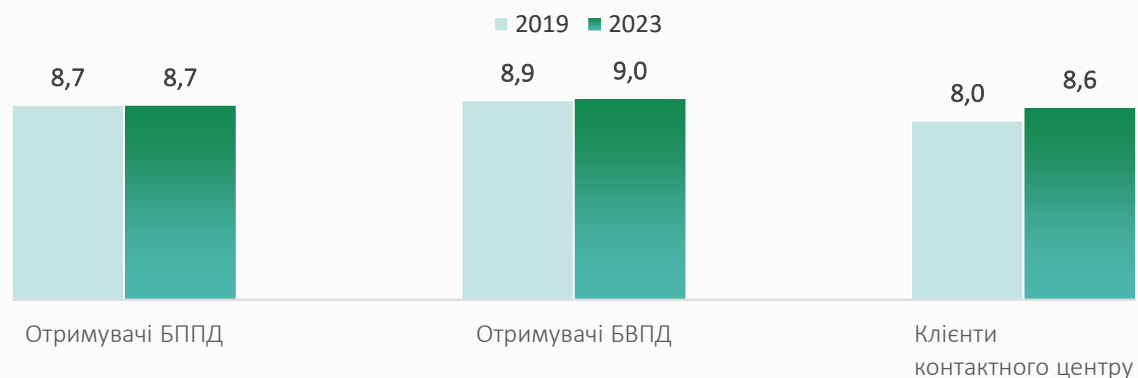
Задоволеність клієнтів взаємодією з системою надання БПД протягом 2022 року вимірювалась за 10-бальною шкалою, де 1 – це найнижчий бал задоволеності, тоді як 10 – найвищий.

Порівняно з дослідженням 2019 року, отримувачі БППД залишаються на такому ж самому рівні задоволеності (8,7 балів з 10), а задоволеність отримувачів БВПД дещо зросла (9,0 балів з 10 порівняно з 8,9 у 2019 році). Найбільше зросла задоволеність клієнтів контактного центру (8,6 балів з 10 порівняно з 8,0 у 2019 році).

Високі оцінки дають особи віком до 40 років (9,1 бал з 10 серед тих, хто звертались до центру чи бюро та 8,9 серед клієнтів контактного центру), ті, хто не змінили своє місце проживання внаслідок війни (8,8 балів з 10 серед тих, хто звертались до центру чи бюро та 9,1 серед клієнтів контактного центру) та жінки (8,9 балів з 10 серед тих, хто звертались до центру чи бюро та 8,7 серед клієнтів контактного центру). Чим заможніший клієнт, тим вищу оцінку він чи вона в середньому ставить.

Наскільки клієнти задоволені обслуговуванням в центрі / бюро / контактному центрі?

(% відповідей "так" + "скоріше так")



для 2023: % від отримувачів БППД (N=579); % від отримувачів БВПД (N= 359); % від клієнтів контактного центру (N=493)
для 2019: % від отримувачів БППД (N=513); % від отримувачів БВПД (N= 512); % від клієнтів контактного центру (N=400)

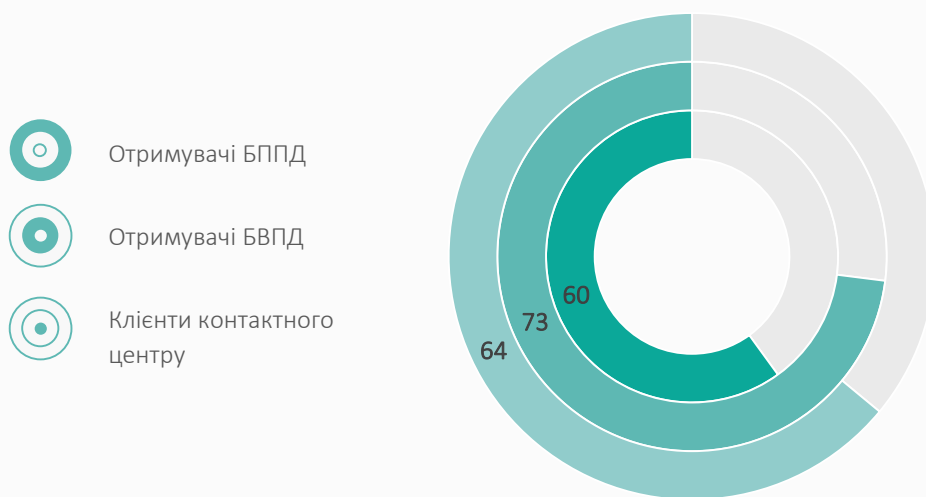
Імовірність того, що клієнти рекомендуватимуть знайомим звернутися до системи надання БПД вимірювалася за індексом лояльності клієнта (Net Promoter Score або NPS). Індекс виводить ступінь прихильності клієнтів, поділяючи їх на «критиків», «пасивних» і «промоутерів». «Критики» – незадоволені клієнти, які дають негативні, «пасивні» – задоволені якістю обслуговування, але не стануть рекомендувати чи залишати відгуки, а «промоутери» – лояльні клієнти, які рекомендують систему своїм друзям і знайомим.

У розрахунку індексу лояльності «пасивні» не беруть участі, оскільки вони не дають позитивних або негативних відгуків, тож не можуть вплинути на формування сприйняття бренду. У середньому, значення індексу вище 0% вважаються прийнятними, вище 20% – бажаними, вище 50% – відмінними, а вище 80% – неперевершеними.

З позиції абсолютного NPS будь-який бал вищий за 0% буде вважатися «добрим», оскільки прямо прослідковується перевага промоутерів над критиками. Щоб порахувати індекс NPS, необхідно від % промоутерів відняти % критиків.

Для отримувачів БППД індекс NPS становить 60%, для отримувачів БВПД – 73%, а для клієнтів контактного центру – 64%. Загальний показник індексу становить 63%. Клієнти, які отримали БВПД, частіше за інших готові радити іншим звернутися до системи надання БПД.

Готовність клієнтів рекомендувати систему надання БПД (індекс NPS для окремих категорій клієнтів)



для 2023: % від отримувачів БППД (N=563); % від отримувачів БВПД (N= 352); % від клієнтів контактного центру (N=491)

Готові повторно звернутися у разі потреби 89% отримувачів БППД, 90% отримувачів БВПД та 86% клієнтів контактного центру. Клієнти, які звертались до контактному центру, частіше виражають готовність повторно звернутись до системи надання БПД. Серед клієнтів контактного центру також вища частка не готових звернутися повторно (4% скоріше не готові, ще 4% зовсім не готові).

Чи готові клієнти звернутися до системи у майбутньому, за потреби?

(% відповідей "так" + "скоріше так")



для 2023: % від отримувачів БППД (N=579); % від отримувачів БВПД (N= 359); % від клієнтів контактного центру (N=493)

Коментарі та побажання щодо роботи системи надання БПД

Насамкінець, клієнтам було запропоновано висловити свої побажання, рекомендації та зауваження щодо обслуговування в вільній формі.

Стосовно роботи місцевих центрів та бюро

Лише 38% опитаних клієнтів центрів та бюро залишили в тій чи іншій формі коментар. З них 67% залишили позитивний відгук або висловили подяку:

- *«Ми переселенці з Бучі, зверталися до працівників БПД за допомогою щодо надання матеріальної допомоги на лікування хворого батька. Мені допомогли. Я повністю задоволена роботою працівників. Низько вклоняюсь їм».*
- *«Дякую за допомогу, працівники людяно та чуттєво віднеслися до вирішення моєї проблеми.»*
- *«Я можу сказати тільки добре. Дякую, що ви є. Що можна звернутися таким людям як я – пенсіонерам, самотнім. Мене завжди заспокоють, допоможуть».*
- *«В бюро було дуже холодно. Послугами працівників та адвоката повністю задоволена».*

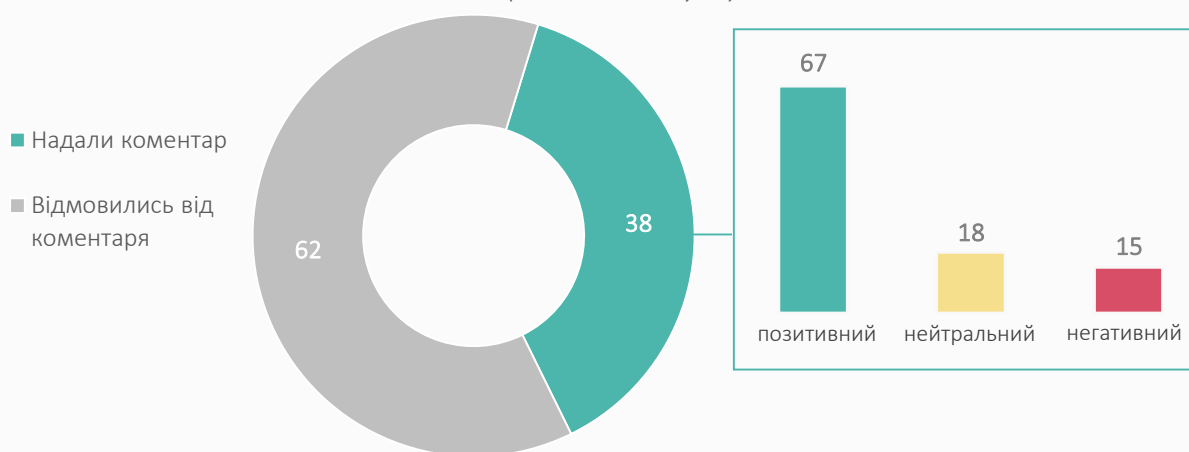
Інші 14% висловили нейтральні коментарі, в тому числі рекомендації щодо підвищення поінформованості про систему надання БПД та розширення штату працівників бюро:

- *«Розширювати мережу центрів та бюро для полегшення доступу громадян до БПД».*
- *«Підвищити працівникам бюро заробітну плату! Задоволений співпрацею».*
- *«Хотілося б, щоб ще була одна людина у бюро, бо одній важко, вона молодець, старається, любить свою роботу».*
- *«Поліпшити поширення інформації, доводиться через знайомих шукати правової допомоги. Хотілось би бачити більше реклами з контактами БПД».*

Понад дві третини опитаних відповіли, що не мають коментарів, зауважень чи побажань, що також можна вважати відсутністю негативного досвіду. Тим не менш, серед тих, хто надав коментар, 15% мали скарги, пов'язані з обслуговуванням чи якістю роботи системи надання БПД, а саме:

- Не допомогли (зазначили 17 осіб);
- Недостатня компетенція юристів (зазначили 9 осіб);
- Недостатня зацікавленість, чемність працівників (зазначили 7 осіб);
- Загальна незадоволеність роботою працівника (зазначили 6 осіб);
- Тривалий хід справи в цілому (зазначили 6 осіб);
- Черги на прийом (зазначили 4 особи);
- Важко дістатися центру/бюро особам з інвалідністю (зазначили 3 особи).

Коментарі клієнтів центрів та бюро стосовно роботи системи надання БПД (дані подано у %)



для 2023: % від отримувачів БППД та БВПД (N=938) Відкрите питання.

Стосовно роботи місцевих центрів та бюро

Клієнти контактного центру також висловили свої зауваження та пропозиції стосовно роботи гарячої лінії. Лише 7% опитаних клієнтів залишили свої коментарі, з них 10 коментарів були негативними, а 24 коментарі були позитивними:

- «Дуже задоволена роботою юриста; цей молодий чоловік все розказав; задавав питання по темі її проблеми, щоб роз'яснити все в повній мірі та надати повну інформацію».
- «З моменту звернення до контакт-центру є постійним клієнтом як контакт-центру так і бюро, і дуже задоволений якістю послуг та бажанням працівників дійсно допомогти».
- «Неодноразово зверталась до БПД, і завжди залишалась задоволеною якістю послуг. Контакт-центр це дуже зручно».

Щодо негативного досвіду, клієнти нарікали на те, що їхні питання не були вирішені або їм не допомогли (зазначили 7 клієнтів), працівники контактного центру не є компетентні (зазначили 2 клієнти) або довелось довго чекати (зазначив 1 клієнт).

Коментарі клієнтів контактного центру стосовно роботи гарячої лінії системи надання БПД (дані подано у %)



для 2023: % від клієнтів контактного центру (N=493). Відкрите питання