



КЕРІВНИЦТВО ЩОДО НАДАННЯ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ ПОСТРАЖДАЛИМ ВІД ВІЙНИ З ПИТАНЬ РЕЄСТРУ ЗБИТКІВ, ЗАВДАНИХ УКРАЇНІ (RD4U)

Практичний посібник для юристів

КОЛЕКТИВ АВТОРІВ:

Мирослав Лаврінок, аналітик УГСПЛ

*Висловлюємо окрему подяку **Тетяні Самодержинковій**, юристці УГСПЛ, а також **Юлії Науменко, Анні Козьменко та Євгенію Чекарьову**, юристам Центру стратегічних справ УГСПЛ, за їхній професійний внесок у підготовку та реалізацію цього дослідження, зокрема за надану інформацію, статистичні дані, експертні рекомендації та практичний досвід.*

Це керівництво підготовлено громадською приймальною Української Гельсінської спілки з прав людини в межах проєкту, що реалізується Міжнародною організацією з міграції (МОМ) за підтримки Державного департаменту США. Погляди, висновки та рекомендації, викладені в цій публікації, належать автору(ам) і не обов'язково відображають офіційну позицію Державного департаменту США або МОМ.

Зміст

Зміст	3
1. Вступ.....	9
1.1. Мета та завдання Керівництва	9
1.2. Значення RD4U у міжнародному механізмі репарацій	9
1.3. Роль юристів у підтримці постраждалих	10
2. Принципи та правозахисний підхід.....	11
2.1. Верховенство права.....	11
2.2. Недискримінація та рівність.....	11
2.3. Орієнтація на постраждалих.....	12
2.4. Конфіденційність і захист персональних даних.....	12
2.5. Практичні приклади застосування принципів	13
2.6. Узагальнена таблиця принципів та їх практичного застосування.....	14
3. Огляд Реєстру збитків (RD4U)	14
3.1. Історія створення та міжнародний контекст.....	14
3.2. Структура та функції.....	15
3.3. Категорії збитків.....	16
3.4. Хто може подавати заяви.....	17
3.5. Категорії заяв	17
3.6. Взаємодія з іншими міжнародними механізмами	20
3.7. Взаємодія з національними механізмами.....	20
Практичне застосування	20
Відомі проблеми національного механізму	20
Обсяги допомоги	21
Взаємозв'язок із RD4U.....	21
3.8. Практичний приклад заповнення заяви до RD4U	21
Ідентифікаційні дані заявника.....	22
Ідентифікація нерухомого майна	22
Право власності на об'єкт нерухомого майна	22
Подання до Реєстру пошкодженого та знищеного майна («РПЗМ») в Україні.....	22
Подія, яка пошкодила або знищила нерухоме майно	23
Пошкодження або знищення нерухомого майна	23
Сума вимоги	23
Інформація про компенсацію за національними програмами	23
Додаткові відомості.....	23
Пояснення для юриста	23

4. Роль юриста	24
4.1. Юрист як провідник між клієнтом і системою	24
4.2. Етичні стандарти	24
4.3. Психологічна підтримка клієнта	25
4.4. Робота з вразливими групами	25
4.5. Практичні інструменти для юриста	26
4.6. Типові ситуації та реакція юриста.....	26
4.7. Взаємодія з іншими юристами та організаціями	26
4.8. Роль юриста у формуванні довіри до RD4U	26
4.9. Виклики для юристів	27
5. Первинна консультація.....	27
5.1. Встановлення довіри.....	27
Значення довіри.....	27
Практичні кроки.....	27
Приклад діалогу	28
5.2. Пояснення прав клієнта.....	28
Основні права	28
Практичні поради юристу	28
5.3. Визначення категорії збитків.....	28
Основні категорії.....	28
Алгоритм визначення категорії	29
Приклад діалогу	29
5.4. Приклади діалогів у складних ситуаціях.....	30
Ситуація 1: клієнт без документів.....	30
Ситуація 2: клієнт у стані недовіри.....	31
Ситуація 3: клієнт — внутрішньо переміщена особа.....	31
5.5. Практичні інструменти для юриста	31
5.6. Завершення консультації та документування	32
5.7. Особливості первинної консультації у дистанційному форматі.....	32
6. Збір доказів	33
6.1. Документи, що підтверджують майнові збитки	33
Основні документи	33
Що робити, якщо документи втрачено	33
6.2. Фото- та відеоматеріали	34
Значення.....	34
Практичні поради.....	34
6.3. Медичні висновки (фізичні та моральні збитки)	34
Основні документи	34
Практичні поради.....	35

6.4. Свідчення очевидців.....	35
Значення	35
Практичні поради	35
6.5. Офіційні дані від органів державної влади.....	35
Пошкодження та знищення нерухомого майна.....	35
Шкода життю та здоров'ю.....	36
Позбавлення волі, депортація та катування.....	37
Вимушене переміщення.....	37
6.6. Докази економічних збитків.....	37
Основні документи.....	37
Практичні поради	38
6.7. Докази порушень прав людини.....	38
Основні документи.....	38
Особливості роботи з цією категорією доказів	38
6.8. Практичні кейси.....	38
Кейс 1: Майнові збитки	38
Кейс 2: Фізичні збитки.....	39
Кейс 3: Економічні збитки.....	39
Кейс 4: Порушення прав людини.....	39
6.9. Узагальнений підхід до формування пакета доказів.....	39
6.10. Особливості збору доказів для юридичних осіб	39
6.11. Часові межі та строки давності збору доказів	40
7. Підготовка заяви.....	40
8. Подання заяви	46
9. Супровід клієнта після подання.....	50
9.1. Значення супроводу	50
9.2. Інформування клієнта про подальші кроки	51
Етапи після подання.....	51
Роль юриста.....	51
9.3. Допомога у випадку відмови.....	51
Типові причини відмови	51
Дії юриста у разі відмови.....	51
Практичний приклад	52
9.4. Психологічна підтримка клієнта.....	52
Значення	52
Практичні поради	52
Приклад діалогу.....	52
9.5. Взаємодія з іншими механізмами після подання	52
Національні програми	52

Міжнародні механізми	52
9.6. Практичні інструменти для супроводу	53
9.7. Типові ситуації та реакція юриста.....	53
9.8. Моніторинг строків та комунікація з Секретаріатом	53
9.9. Документування історії взаємодії зі справою	53
10. Типові проблеми та рішення.....	54
10.1. Проблеми документального підтвердження	54
Суть проблеми.....	54
Шляхи вирішення.....	54
10.2. Проблеми збору доказів фізичних та моральних збитків	55
Суть проблеми.....	55
Шляхи вирішення.....	55
10.3. Проблеми економічних збитків	55
Суть проблеми.....	55
Шляхи вирішення.....	55
10.4. Проблеми документування порушень прав людини	55
Суть проблеми.....	55
Шляхи вирішення.....	55
10.5. Проблеми технічного характеру.....	56
Суть проблеми.....	56
Шляхи вирішення.....	56
10.6. Проблеми комунікації з клієнтами.....	56
Суть проблеми.....	56
Шляхи вирішення.....	56
Підтримувальна комунікація з клієнтами протягом усього процесу та перенаправлення до психологів або інших профільних спеціалістів за потреби.....	56
10.7. Проблеми дублювання заяв	56
Суть проблеми.....	56
Шляхи вирішення.....	57
10.8. Проблеми строків розгляду.....	57
Суть проблеми.....	57
Шляхи вирішення.....	57
10.9. Проблеми взаємодії з національними механізмами	57
Суть проблеми.....	57
Шляхи вирішення.....	57
10.10. Узагальнена таблиця проблем і рішень	57
10.11. Проблеми масового навантаження на громадські приймальні	58
Суть проблеми.....	58
Шляхи вирішення.....	58

10.12. Проблеми координації між юристами в межах однієї справи	59
Суть проблеми	59
Шляхи вирішення	59
11. RD4U у системі міжнародного права та перспективи розвитку	59
11.1. RD4U у широкому міжнародно-правовому контексті.....	59
11.2. Взаємозв'язок із іншими міжнародними механізмами.....	59
Європейський суд з прав людини (ЄСПЛ).....	59
Міжнародний суд ООН.....	60
11.3. Роль RD4U у системі міжнародного права	60
Унікальність.....	60
Значення	60
11.4. Практичне значення для юристів.....	60
Для українських юристів	60
Для міжнародних юристів та дослідників.....	60
11.5. Роль громадянського суспільства у розвитку RD4U	60
12. Глосарій термінів та скорочень.....	61
12.1. Загальні терміни	61
12.2. Майнові збитки.....	62
12.3. Фізичні збитки	62
12.4. Моральні збитки	62
12.5. Економічні збитки	62
12.6. Порушення прав людини	62
12.7. Національні механізми.....	63
12.8. Міжнародні механізми.....	63
12.9. Технічні терміни.....	63
12.10. Додаткові терміни та скорочення	64
13. Додатки.....	64
13.1. Шаблон заяви до RD4U	64
13.2. Чек-лист для юриста.....	65
Перед первинною консультацією	65
Під час первинної консультації.....	65
Збір доказів.....	66
Підготовка заяви	66
Подання заяви	66
Супровід після подання	66
13.3. Алгоритми дій.....	66
Алгоритм збору доказів	66
Алгоритм повторного подання заяви після відмови.....	67
Алгоритм визначення категорії шкоди (узагальнений).....	67

13.4. Пам'ятки для клієнтів	67
Пам'ятка «Ваші права».....	67
Пам'ятка «Що робити після подання заяви».....	67
13.5. Зразки свідчень очевидців.....	68
Форма письмового свідчення	68
Приклад заповненого свідчення	68
13.6. Корисні контакти та ресурси	68
13.7. Зразок запиту про надання дубліката чи копії документа, відомостей	68

1. Вступ

1.1. Мета та завдання Керівництва

Це Керівництво розроблено для юристів, які надають правничу допомогу фізичним особам, що постраждали внаслідок збройної агресії Російської Федерації та мають намір подати заяви до Міжнародного реєстру збитків для України (Register of Damage for Ukraine, RD4U). Основна мета документа — забезпечити єдиний, зрозумілий та практично орієнтований підхід до роботи юристів із заявниками, щоб сприяти ефективному процесу фіксації шкоди та подання заяв до RD4U.

Керівництво адресоване насамперед юристам мережі громадських приймалень системи надання безоплатної правничої допомоги, адвокатам, які працюють із постраждалими від війни, а також представникам правозахисних організацій, які супроводжують клієнтів у процесі звернення до міжнародних механізмів захисту прав людини. Водночас матеріал може бути корисним для соціальних працівників, координаторів гуманітарних програм та волонтерів, які допомагають постраждалим орієнтуватися у складній системі національних і міжнародних механізмів компенсації.

Завдання Керівництва:

- надати покрокові інструкції для юристів щодо роботи з клієнтом на всіх етапах — від первинної консультації до супроводу після подання заяви до RD4U;
- пояснити правові та процедурні аспекти функціонування RD4U, його місце у міжнародному компенсаційному механізмі та взаємозв'язок із національними програмами компенсації;
- забезпечити підхід, орієнтований на права, потреби та безпеку постраждалих від війни, з особливою увагою до людей, які перебувають у вразливому становищі;
- уніфікувати практику юристів у різних регіонах України, аби незалежно від місця звернення клієнт отримував однаково якісну допомогу;
- надати практичні інструменти — чек-листи, шаблони, алгоритми дій та зразки документів, які можна використовувати безпосередньо під час консультацій.

Керівництво не замінює нормативно-правові акти та офіційні роз'яснення Секретаріату Реєстру, а є практичним доповненням до них, зорієнтованим на щоденну роботу юриста з клієнтом.

1.2. Значення RD4U у міжнародному механізмі репарацій

RD4U є першим етапом і юридичним фундаментом майбутнього всеосяжного міжнародного компенсаційного механізму для постраждалих від агресії Російської Федерації проти України. Він не здійснює виплат безпосередньо, але виконує критично важливу функцію: збір, категоризацію та верифікацію доказів шкоди, без яких подальше призначення репарацій було б юридично неможливим.

RD4U слугує першим із трьох елементів майбутнього міжнародного компенсаційного механізму. Наступними кроками, відповідно до концепції, підтриманої міжнародною спільнотою, мають стати Компенсаційна комісія, яка розглядатиме заяви по суті та визначатиме розміри компенсацій, та Компенсаційний фонд, який здійснюватиме фактичні виплати постраждалим.

RD4U створений під егідою Ради Європи за підтримки понад 40 держав та Європейського Союзу, що надає процесу фіксації збитків міжнародно визнаного статусу. Це принципово відрізняє RD4U від суто національних механізмів: дані, зафіксовані в Реєстрі, стають частиною міжнародно-правової доказової бази, яка в перспективі може використовуватися не лише у майбутньому компенсаційному механізмі, а й в інших міжнародних провадженнях — зокрема в Європейському суді з прав людини та Міжнародному суді ООН.

Система приймає заяви від трьох ключових категорій постраждалих:

- фізичних осіб — громадян України та інших осіб, які постраждали внаслідок агресії;
- юридичних осіб (бізнесу) — підприємств, що зазнали майнових чи економічних втрат;
- держави Україна — як суб'єкта міжнародного права, що фіксує шкоду, завдану її території, інфраструктурі та державному майну.

Усі завантажені документи, висновки експертиз та цифрові докази систематизуються за чіткими критеріями прийнятності, що мінімізує ризики втрати чи фальсифікації даних у майбутньому та забезпечує їх збереження для потреб майбутніх компенсаційних процедур.

Для клієнта важливо розуміти: подання заяви до RD4U — це не отримання грошей «тут і зараз», а внесення офіційно зафіксованого, юридично значущого доказу шкоди до міжнародної бази даних, яка стане основою для майбутніх виплат. Юрист має донести цю ідею просто і чітко, уникаючи завищених очікувань, але водночас наголошуючи на реальній цінності цього кроку.

1.3. Роль юристів у підтримці постраждалих

Юристи є ключовою сполучною ланкою між постраждалими особами та системою RD4U. Без кваліфікованої правничої допомоги багато потенційних заявників — особливо літні люди, особи з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи без доступу до документів, постраждалі від сексуального насильства чи катувань — можуть взагалі не дізнатися про можливість звернення до Реєстру або зіткнутися з суттєвими практичними перешкодами під час підготовки заяви.

Роль юриста у цьому процесі включає:

- пояснення прав та процедур клієнту простою, зрозумілою мовою, без зайвої юридичної термінології;
- допомогу у зборі, систематизації та оформленні доказів шкоди — майнової, фізичної, моральної, економічної, а також доказів порушень прав людини;
- забезпечення конфіденційності та належного захисту персональних даних клієнта, особливо коли йдеться про чутливу інформацію;
- підтримувальне спілкування із заявниками, особливо представниками вразливих груп, із розумінням природи травматичного досвіду та принципів роботи без повторної травматизації;
- представлення інтересів клієнта у складних чи спірних ситуаціях, включно з допомогою у разі відмови у прийнятності заяви та підготовкою повторного звернення.

Окрім безпосередньої допомоги конкретному клієнту, робота юриста має й системне значення. Кожна якісно підготовлена та подана заява поповнює міжнародну доказову базу щодо наслідків агресії, а отже — наближає момент, коли держава-агресор буде притягнута до відповідальності у формі репарацій. У цьому сенсі юрист, який працює з RD4U, виконує не лише представницьку, а й правозахисну та суспільно значущу функцію.

Це Керівництво структуроване відповідно до логіки реальної роботи юриста з клієнтом: від загальних принципів і огляду Реєстру — через первинну консультацію, збір доказів, підготовку та подання заяви — до супроводу клієнта після подання, типових проблем та практичних додатків. Така структура дозволяє використовувати документ як послідовний алгоритм дій, а також як довідник, до окремих розділів якого можна звертатися за потреби під час консультації.

2. Принципи та правозахисний підхід

Робота юриста з постраждалими від війни, які звертаються з питань RD4U, має ґрунтуватися на чітких правозахисних принципах. Ці принципи не є формальною декларацією — вони визначають конкретні рішення, які юрист приймає під час кожної консультації: як формулювати питання, які просити надати документи, як реагувати на емоційний стан клієнта, кому передавати інформацію і за яких умов. У цьому розділі кожен принцип розкрито через його практичне значення для роботи з RD4U.

2.1. Верховенство права

Усі дії юриста мають ґрунтуватися на принципі верховенства права. У контексті роботи з RD4U це означає:

- врахування міжнародних стандартів, зокрема Європейської конвенції з прав людини, Женевських конвенцій та додаткових протоколів до них, а також інших джерел міжнародного гуманітарного права;
- забезпечення права клієнта на ефективний засіб юридичного захисту — тобто реальної, а не формальної можливості зафіксувати шкоду та претендувати на відшкодування;
- недопущення свавільних рішень чи дискримінаційних практик з боку самого юриста, державних органів або інших суб'єктів, із якими взаємодіє клієнт.

Принцип верховенства права також передбачає, що юрист повинен діяти прозоро та послідовно: пояснювати клієнту правові підстави кожної рекомендації, посилаючись на конкретні норми (Статут RD4U, відповідні резолюції Ради Європи, національне законодавство), а не обмежуватися загальними твердженнями. Це підвищує довіру клієнта та зменшує ризик помилкових очікувань.

Практичний наслідок: якщо клієнту відмовлено у прийнятності заяви, юрист має проаналізувати підстави відмови саме крізь призму застосовних правових норм, а не сприймати рішення як остаточне без перевірки.

2.2. Недискримінація та рівність

Керівництво передбачає однаковий підхід до всіх постраждалих від війни, незалежно від:

- статі, віку, інвалідності;
- місця проживання чи статусу внутрішньо переміщеної особи (ВПО);
- етнічного походження, мови спілкування чи громадянства;
- релігійних переконань чи інших особистих характеристик, що не мають значення для оцінки шкоди.

Юрист має забезпечити рівний доступ до правничої допомоги та уникати будь-яких свідомих чи несвідомих упереджень. На практиці це означає, зокрема:

- адаптацію способу спілкування до потреб клієнта (наприклад, простіша мова для осіб без юридичної освіти, додатковий час для літніх людей, залучення перекладача для іноземців чи осіб, які належать до національних меншин);
- однакову ретельність у роботі з усіма категоріями заяв — майновими, фізичними, моральними, економічними та заявами про порушення прав людини — незалежно від того, наскільки «типовою» чи «складною» видається справа;
- усвідомлення того, що деякі групи (наприклад, ромські громади, особи без постійного місця проживання, особи з обмеженим доступом до інтернету) можуть потребувати додаткової підтримки для реалізації того самого права, яке формально доступне всім.

Недискримінація також стосується внутрішньої організації роботи: якщо юридична консультація розташована у місці, недоступному для осіб з інвалідністю, або графік прийому не враховує потреби людей, які працюють, це може фактично обмежувати доступ до правничої допомоги для окремих категорій клієнтів.

2.3. Орієнтація на постраждалих

Пріоритетом є безпека, гідність, інтереси та інформована згода клієнта, з урахуванням його травматичного досвіду. Цей принцип є визначальним для всього подальшого Керівництва і означає:

- виявляти повагу та емпатію, враховувати травматичний досвід заявника на кожному етапі — від першого контакту до супроводу після подання заяви;
- надання інформації у доступній та зрозумілій формі, без перевантаження клієнта юридичними деталями, які не є критичними для прийняття рішення;
- забезпечення інформованої згоди на кожному етапі: клієнт має розуміти, навіщо потрібна та чи інша інформація, як вона буде використана, та мати реальну можливість відмовитися від надання окремих відомостей без втрати права на подання заяви загалом.
- завжди діяти професійно й чесно, брати до уваги культурні особливості та вразливість заявників, а також усвідомлювати можливий вплив своєї поведінки на них.
- інформувати клієнтів про їх право на відкликання інформованої згоди у будь-який момент під час або після завершення процесу (в тому числі під час будь-якого опитування) і про те, в який спосіб вони можуть повідомити юриста про це. Однак необхідно чітко пояснити, що юрист зможе зробити після відкликання згоди і над чим він має обмежений контроль.

Орієнтація на постраждалих передбачає, що темп і обсяг роботи визначаються готовністю клієнта, а не лише процесуальною доцільністю. Якщо клієнт не готовий говорити про певні аспекти події (наприклад, обставини загибелі родича чи деталі насильства), юрист повинен мати альтернативні шляхи отримання необхідної інформації — через документи, інших свідків чи поетапне повернення до теми пізніше.

Реєстр офіційно проголошує підхід, орієнтований на постраждалих, наскрізним для всієї своєї діяльності — від організації та структури до визначення категорій прийнятних заяв і побудови процесів подання, обробки та реєстрації. Спираючись на Ризькі принципи, Реєстр надає пріоритет гідності, повазі та залученню постраждалих, приділяючи особливу увагу найвразливішим категоріям, зокрема жінкам і дітям. Репарації розуміються широко й не зводяться лише до грошової компенсації: саме тому відшкодування шкоди підприємствам та державі Україна також розглядається як складова відшкодування, орієнтованого на постраждалих, адже воно сприяє відновленню країни, стабільному наданню базових послуг, функціонуванню економіки та зайнятості. Для юриста це означає ставлення до клієнта не лише як до джерела документів, а як до учасника процесу, чий голос і досвід мають значення.

2.4. Конфіденційність і захист персональних даних

Принцип конфіденційності вимагає від юристів захищати інформацію, яку вони збирають від постраждалих і свідків.

Конфіденційність — це нерозголошення інформації, включаючи персональні дані людини, характер її переживань, місце події чи проживання, заходи, що враховуються для захисту постраждалих і свідків, а також будь-яку інформацію про звернення по професійну допомогу. Повага до конфіденційності має важливе значення для побудови довірчих стосунків з постраждалими, свідками та їхніми спільнотами.

З урахуванням чутливості інформації про шкоду, воєнні злочини, порушення прав людини, сексуальне насильство, катування та інші форми жорстокого поводження, юрист зобов'язаний:

- гарантувати конфіденційність усіх даних клієнта — як на етапі консультації, так і під час зберігання та передачі інформації третім особам;
- дотримуватися вимог законодавства України про захист персональних даних, а також відповідних міжнародних стандартів, застосовних до обробки даних у межах процедур RD4U;
- пояснити клієнту, як саме його дані будуть використані, кому передані (зокрема — Секретаріату Реєстру) та як забезпечується їх безпека.

Особлива увага приділяється даним про сексуальне насильство, катування та інші форми жорстокого поводження: така інформація має зберігатися та передаватися із застосуванням посилених заходів безпеки, доступ до неї має бути обмежений колом осіб, безпосередньо залучених до підготовки заяви, а будь-яке розкриття — лише за згодою клієнта, крім випадків, передбачених законом.

Юрист повинен також враховувати фізичну безпеку клієнта: якщо особа перебуває на території, наближеній до зони активних бойових дій, або існує ризик переслідування з боку окупаційної адміністрації, обговорення певних деталей може потребувати додаткових заходів безпеки — наприклад, використання захищених каналів зв'язку чи відкладення фіксації окремих відомостей до моменту, коли це буде безпечно.

2.5. Практичні приклади застосування принципів

Наведені нижче приклади ілюструють, як абстрактні принципи реалізуються у конкретних ситуаціях.

Приклад 1. Клієнт боїться розголошення факту сексуального насильства, пережитого під час окупації. Юрист пояснює, що ця інформація буде використана виключно для цілей RD4U, доступ до неї матиме обмежене коло осіб, а передача даних здійснюється із застосуванням захищених каналів. Юрист також наголошує, що клієнт має право не деталізувати обставини події під час першої консультації та може повернутися до цієї теми пізніше, коли почуватиметься готовим або взагалі обмежитися загальним описом, якщо це достатньо для категоризації шкоди.

Приклад 2. Заявник — літня людина, яка не користується цифровими інструментами та не має досвіду роботи з порталами чи застосунками. Юрист допомагає заповнити форму заяви особисто, роздруковує необхідні документи, за потреби організовує подання заяви через довірену особу або працівника громадської приймальні, і пояснює процес, перевіряючи розуміння клієнтом кожного кроку.

Приклад 3. Клієнт — внутрішньо переміщена особа, яка втратила житло на тимчасово окупованій території та не має при собі жодних документів. Юрист пояснює, які документи підтверджують право власності (витяг з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, технічний паспорт, договір купівлі-продажу), як отримати їх дублікати, а також які альтернативні докази (свідчення сусідів, фотографії з соціальних мереж, супутникові знімки) можуть бути використані, якщо отримання офіційних дублікатів неможливе.

Приклад 4. Клієнт належить до групи осіб, які вже зверталися із заявами до RD4U через іншого юриста та отримали відмову з незрозумілих для них причин. Дотримуючись принципу недискримінації та орієнтації на постраждалих, юрист не ставить до справи як до «проблемної» чи «безперспективної», а проводить повторний аналіз справи з початку, з'ясовує конкретні підстави попередньої відмови та визначає, які додаткові докази чи уточнення можуть змінити результат.

2.6. Узагальнена таблиця принципів та їх практичного застосування

Для зручності використання під час консультації нижче наведено узагальнений огляд принципів правозахисного підходу та їх конкретних проявів у роботі юриста.

Принцип	Практичний прояв у роботі з клієнтом
Верховенство права	Посилання на конкретні норми при кожній рекомендації; перевірка підстав відмови
Недискримінація та рівність	Адаптація способу спілкування; однакова ретельність для всіх категорій заяв
Орієнтація на постраждалих	Темп роботи визначає клієнт; альтернативні шляхи отримання інформації
Конфіденційність та захист даних	Обмежений доступ до чутливих даних; пояснення способу використання інформації

Ці принципи застосовуються комплексно: у конкретній справі вони, як правило, діють одночасно, доповнюючи один одного, а не послідовно один за одним. Подальші розділи Керівництва демонструють, як саме ці принципи реалізуються на кожному етапі роботи юриста з клієнтом.

3. Огляд Реєстру збитків (RD4U)

3.1. Історія створення та міжнародний контекст

Репарації — невід’ємна частина міжнародного гуманітарного права та загального інституту відповідальності держав за міжнародно-протиправні діяння. Держава, яка вчинила агресію та завдала шкоди іншій державі, її громадянам чи юридичним особам, зобов’язана відшкодувати цю шкоду. Реєстр збитків для України став практичним втіленням цього принципу у відповідь на повномасштабну збройну агресію Російської Федерації.

Повномасштабна агресія Російської Федерації проти України спричинила значні людські втрати та тяжкі наслідки для цивільного населення. Задokumentовано численні випадки катувань, нелюдського та принизливого поведіння, сексуального насильства. Військові дії призвели до масштабних руйнувань житлового фонду та критично важливої інфраструктури на всій території держави, а також до суттєвих економічних збитків для держави, бізнесу та окремих громадян.

14 листопада 2022 року Генеральна Асамблея ООН ухвалила Резолюцію A/RES/ES-11/5 «Сприяння здійсненню правового захисту і забезпечення відшкодування шкоди у зв’язку з агресією проти України». У цій резолюції було визнано, що Російська Федерація має бути притягнута до відповідальності за порушення міжнародного права в Україні, зокрема шляхом виплати репарацій за будь-яку шкоду, завдану внаслідок таких порушень. Резолюція наголосила на необхідності створення міжнародного репараційного механізму та рекомендувала як перший практичний крок заснувати міжнародний реєстр збитків, який документуватиме шкоду до моменту, коли стане можливим визначення фактичних сум компенсацій.

12 травня 2023 року Комітет міністрів Ради Європи ухвалив Резолюцію CM/Res(2023)3, якою було укладено Розширену часткову угоду про Реєстр збитків. Тією ж резолюцією затверджено Статут Реєстру, що визначає його мандат, функції, структуру управління та порядок участі держав.

16–17 травня 2023 року на IV Саміті глав держав та урядів Ради Європи у Рейк'явіку було офіційно оголошено про створення Реєстру збитків, завданих агресією Російської Федерації проти України. Цей момент став символічною точкою відліку для всього міжнародного компенсаційного механізму.

Резолюцією Президента України від 11 травня 2023 року № 02/622-01 погоджено приєднання України до Розширеної часткової угоди про Реєстр збитків, завданих агресією Російської Федерації проти України, як Учасника відповідно до пункту 4.1 статті 4 Статуту. 8 листопада 2023 року Верховна Рада України ратифікувала зазначену угоду шляхом прийняття відповідного Закону України «Про приєднання України до Розширеної часткової угоди про Реєстр збитків, завданих агресією Російської Федерації проти України».

Реєстр прагне до глобального членства. Будь-яка держава, яка проголосувала за Резолюцію Генеральної Асамблеї ООН A/RES/ES-11/5 від 14 листопада 2022 року, може приєднатися до Реєстру як Учасник або Асоційований член, повідомивши про свій намір Генерального секретаря Ради Європи. Будь-яка інша держава може приєднатися за умови схвалення такого приєднання Конференцією Учасників.

Станом на момент підготовки цього Керівництва до Реєстру приєдналися 44 держави та Європейський Союз: 41 Учасник та 4 Асоційовані члени. Представники Учасників та Асоційованих членів беруть участь у засіданнях Конференції Учасників — найвищого керівного органу Реєстру, який несе загальну відповідальність за виконання його мандату. Перше засідання Конференції Учасників відбулося 27 червня 2023 року.

5 березня 2024 року почав працювати офіційний сайт Реєстру, який став основним каналом інформування громадськості та подання заяв в електронній формі. 22 березня 2024 року розпочав роботу допоміжний офіс Реєстру в Києві, завданням якого є підтримка зв'язків з Урядом України та проведення інформаційно-просвітницької роботи з потенційними заявниками. Штаб-квартира Реєстру розташована у Гаазі, Нідерланди, що символізує його незалежний міжнародний статус, відокремлений від будь-якої зі сторін конфлікту.

2 квітня 2024 року Міністерство цифрової трансформації України запустило в застосунку «Дія» сервіс подання заяв до міжнародного Реєстру збитків про пошкоджене та знищене майно внаслідок російської агресії, що значно спростило доступ до Реєстру для фізичних осіб в Україні.

Першою практичною категорією заяв, прийнятність яких визначила Рада Реєстру, стала категорія майнової шкоди — пошкодженого та знищеного приватного житла фізичних осіб. Це рішення відкрило можливість для масового подання заяв саме за цим напрямом, оскільки саме майнова шкода є найбільш масовою та найкраще документованою категорією збитків в Україні. Інші категорії — зокрема шкода юридичним особам, фізична та моральна шкода, а також шкода, пов'язана з порушенням прав людини, — розглядаються Радою поетапно, відповідно до затвердженого нею порядку розширення мандату.

3.2. Структура та функції

Реєстр має чітку систему управління, яка забезпечує баланс між політичним представництвом держав-учасниць та професійною незалежністю експертів, що ухвалюють рішення щодо конкретних заяв. Керівними органами Реєстру є Конференція Учасників, Рада та Секретаріат, роботу якого очолює Виконавчий директор.

Конференція Учасників — вищий керівний орган Реєстру, в якому представлений кожен Учасник та Асоційований член. Вона несе загальну відповідальність за реалізацію мандату Реєстру та виконує такі функції:

- затверджує правила і положення Реєстру, запропоновані Радою;
- призначає членів Ради та визначає Виконавчого директора, заповнюючи таким чином ключові посади Реєстру;

- ухвалює щорічний бюджет Реєстру;
- здійснює загальний контроль за виконанням мандату Реєстру та за дотриманням принципів, закладених у його Статуті.

Рада — колегіальний орган, що складається із семи незалежних експертів у галузі міжнародного права, воєнних збитків і заяв, обліку та оцінки збитків. Члени Ради працюють особисто і не є представниками жодного Учасника чи Асоційованого члена, що гарантує незалежність ухвалюваних ними рішень від політичних інтересів окремих держав. Рада виконує такі функції:

- розробляє правила і положення, що регулюють роботу Реєстру, і впроваджує їх після схвалення Конференцією;
- має остаточні повноваження щодо визначення прийнятності заяв для внесення їх до Реєстру — саме рішення Ради є остаточним щодо того, чи відповідає конкретна заява критеріям прийнятності;
- щоквартально звітує перед Конференцією про кількість отриманих заяв, кількість заяв, що відповідають критеріям прийнятності та внесені до Реєстру, відповідні категорії шкоди та загальну суму заявленої компенсації, якщо це можливо визначити.

Сім членів Ради були призначені на третьому засіданні Конференції Учасників 16 листопада 2023 року: пан Роберт Спано (голова), пані К'яра Джорджетті (заступник голови), пан Вейо Хейсканен, пані Юлія Кирпа, пані Олександра Менжиковська, пані Люсі Рід, пан Норберт Вюлер. Рада проводить очні засідання щоквартально та додатково зустрічається у віртуальному форматі в проміжках між ними.

Секретаріат — адміністративний орган, що очолюється Виконавчим директором. Виконавчий директор Реєстру, пан Маркіян Ключковський, був призначений 1 липня 2023 року після того, як його кандидатуру визначили на першому засіданні Конференції. Секретаріат виконує такі функції:

- організовує прийом заяв та забезпечує їхню первинну обробку;
- передає заяви Раді для прийняття рішень про прийнятність разом із відповідними рекомендаціями;
- координує роботу з національними та міжнародними органами, включаючи Уряд України, з різних питань, пов'язаних із роботою Реєстру;
- забезпечує комунікацію з громадськістю та потенційними заявниками, зокрема через офіційний сайт та регіональні офіси.

Виконавчий директор також відповідає за нагляд та адміністрування роботи Секретаріату, а разом із Секретаріатом — за організаційну підтримку роботи Ради та Конференції.

Така трирівнева структура гарантує, з одного боку, демократичну легітимність Реєстру (через представництво держав у Конференції), а з іншого — фахову незалежність ухвалення рішень щодо конкретних заяв (через незалежну Раду та професійний Секретаріат). Для юриста важливо розуміти цю структуру, оскільки вона визначає, на якому етапі та яким органом ухвалюється рішення про прийнятність заяви клієнта, а також куди адресувати запити щодо стану розгляду справи.

3.3. Категорії збитків

RD4U приймає заяви від трьох ключових категорій постраждалих: фізичних осіб, юридичних осіб та держави Україна. У межах цих заявників збитки систематизуються за такими основними напрямками:

- **Майнові збитки** — пошкодження чи знищення житла, іншого нерухомого та рухомого майна, об'єктів інфраструктури. Це найбільш масова та станом на момент підготовки Керівництва — найкраще опрацьована категорія заяв, для якої Рада вже затвердила детальні критерії прийнятності.

- **Фізичні та моральні збитки** — поранення, каліцтва, смерть близьких осіб, психологічні травми та інші наслідки для здоров'я та психічного стану постраждалих.
- **Економічні збитки** — втрати бізнесу, зупинка виробництва, руйнування підприємств, втрата доходів фізичними та юридичними особами.
- **Порушення прав людини** — катування, сексуальне насильство, незаконне позбавлення волі та інші серйозні порушення, вчинені під час збройного конфлікту.

Кожна категорія має власні критерії прийнятності та власний перелік документів, які необхідно подати для підтвердження факту та обсягу шкоди. Юрист, який працює з клієнтом, має на початку роботи правильно визначити, до якої категорії (або категорій, якщо шкода має комплексний характер) належить справа, оскільки це визначає весь подальший алгоритм збору доказів та заповнення заяви.

Важливо враховувати, що категорії можуть поєднуватися в межах однієї справи. Наприклад, особа, яка втратила житло внаслідок обстрілу та отримала при цьому поранення, може заявляти одночасно майнову та фізичну шкоду — за умови, що для кожної з категорій буде зібрано відповідний пакет доказів.

3.4. Хто може подавати заяви

Право на подання заяв до RD4U мають:

- **Фізичні особи** — громадяни України та іноземці, які постраждали внаслідок агресії Російської Федерації, незалежно від того, де вони перебувають на момент подання заяви (в Україні чи за її межами).
- **Юридичні особи** — підприємства та організації, зареєстровані в Україні, що зазнали майнових чи економічних збитків унаслідок бойових дій, окупації чи інших проявів агресії.
- **Держава Україна** — як суб'єкт міжнародного права, що фіксує шкоду, завдану її території, державній інфраструктурі, природним ресурсам та іншому державному майну.

Для юриста, який працює з фізичними особами (наприклад, клієнтами громадських приймалень), ключове значення має категорія фізичних осіб. Водночас юрист повинен пам'ятати, що окремі заяви фізичних осіб (наприклад, керівників чи власників малого бізнесу) можуть мати елементи, що стосуються юридичної особи, і в такому випадку клієнту варто роз'яснити різницю між особистою заявою та заявою від імені підприємства.

Заяву від імені дитини чи особи, визнаної недієздатною або обмежено дієздатною, подають законні представники — батьки, опікуни чи піклувальники, з дотриманням загальних вимог щодо підтвердження повноважень представника.

3.5. Категорії заяв

Нижче наведено категорії заяв, які на сьогодні відкриті для подання заяв до Реєстру, форми та правила подання заяв кожної з категорій, застереження, інформація та інструкції для заявників, а також поширені запитання, що виникають при поданні заяв. Ця інформація отримана з офіційного вебсайту RD4U станом на дату розроблення цього Посібника і може змінюватися з часом.

A1.1 Вимушене внутрішнє переміщення

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

A1.2 Вимушене переміщення за межі України

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

A2.1 Смерть близького члена сім'ї

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

A2.2 Зникнення безвісти близького члена сім'ї

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

A2.3 Серйозні тілесні ушкодження

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

A2.4 Сексуальне насильство

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

A2.5 Катування або нелюдські чи такі, що принижують гідність, види поведження чи покарання

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

A2.6 Позбавлення свободи

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

A2.7 Примусова праця або служба

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

A2.8 та A2.9 Насильницьке переміщення або депортація дітей та дорослих

- [Форма та Правила подання Заяви](#)

- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

A3.1 Пошкодження або знищення житлового нерухомого майна

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

A3.2 Пошкодження або знищення нежитлового нерухомого майна

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

A3.3 Втрата житла або місця проживання

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

A3.5 Втрата приватного підприємництва

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

A3.6 Втрата доступу або контролю над нерухомим майном на тимчасово окупованих територіях

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

B1.1, B1.2, C1.1, C1.2 Пошкодження або знищення критичної та не критичної інфраструктури

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання B1.1, B1.2](#)
- [Поширені запитання C1.1, C1.2](#)

C3.1 Пошкодження, знищення або втрата активів

- [Форма та Правила подання Заяви](#)
- [Застереження, інформація та інструкції](#)
- [Поширені запитання](#)

3.6. Взаємодія з іншими міжнародними механізмами

RD4U є лише першим етапом міжнародного компенсаційного механізму. У майбутньому зафіксовані в Реєстрі дані будуть використані:

- **Компенсаційною комісією** — органом, який, відповідно до концепції триетапного механізму, розглядатиме заяви по суті та визначатиме обсяг компенсації для кожного заявника на основі даних, внесених до Реєстру;
- **Компенсаційним фондом** — інституцією, яка здійснюватиме фактичні виплати постраждалим, у тому числі з використанням активів, заарештованих у держави—агресора.

Крім того, Реєстр взаємодіє з іншими міжнародними органами — ООН, Європейським Союзом — у частині документування порушень міжнародного гуманітарного права та прав людини. Це означає, що дані, внесені до RD4U, потенційно можуть мати значення не лише для майбутнього компенсаційного механізму, а й для інших міжнародних проваджень, спрямованих проти держави-агресора чи окремих осіб, причетних до злочинів.

Для юриста це додатковий аргумент на користь того, щоб переконати клієнта подати заяву навіть у випадках, коли отримання компенсації видається віддаленою перспективою: внесення інформації до Реєстру — це внесок у формування міжнародно визнаної доказової бази, яка має значення значно ширше, ніж лише особиста справа конкретного заявника.

3.7. Взаємодія з національними механізмами

Окрім міжнародного механізму RD4U, в Україні діє розвинена система національних механізмів компенсації за шкоду, завдану війною. Юрист повинен добре орієнтуватися в цій системі, оскільки для більшості клієнтів саме національні механізми є першим і найбільш доступним джерелом допомоги, тоді як RD4U доповнює їх на міжнародному рівні.

Практичне застосування

Механізм компенсації реалізується через програму «єВідновлення» та Державний реєстр пошкодженого та знищеного майна. Загальний алгоритм дій заявника включає:

1. Подання заяви через застосунок «Дія» або через Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП).
2. Верифікацію документів: підтвердження права власності, перевірку інформації у державних реєстрах.
3. Оцінку збитків: комісії на місцях визначають ступінь пошкодження чи факт знищення житла.
4. Прийняття рішення: уповноважений орган ухвалює рішення про надання компенсації.
5. Надання компенсації — у вигляді житлового сертифіката для купівлі нового житла чи будівництва, у вигляді грошових коштів на ремонт пошкодженого житла, або у вигляді відшкодування витрат, якщо ремонт уже здійснено власним коштом.

Окремі особливості, які юрист має пояснити клієнту:

- житловий сертифікат має номінальну вартість, що відповідає оціненим збиткам, і може бути використаний лише для придбання житла в Україні;
- компенсація не надається за житло, яке перебувало у спільній власності без підтверджених правових документів;
- внутрішньо переміщені особи мають пріоритет у черзі на отримання компенсації.

Відомі проблеми національного механізму

Юрист має заздалегідь готувати клієнта до можливих труднощів, з якими той може зіткнутися у межах національних програм:

- затримки у виплатах через складність процедур та обмежене фінансування;
- відсутність документів — багато заявників не оформляли необхідні документи;
- втрата документів — багато заявників не можуть підтвердити право власності через знищення архівів;
- нерівномірність доступу — у різних регіонах процес реалізується з різною швидкістю;
- недостатність коштів — обсяг заяв перевищує бюджетні можливості програми;
- недовіра — частина заявників сумнівається у реальності отримання компенсацій, що потребує додаткової інформаційної роботи з боку юриста.

Обсяги допомоги

Станом на 10 червня 2026 року державні компенсації отримали понад 200 тисяч українських родин, а загальна сума виплат перевищила 100 млрд гривень. Тисячі сімей вже отримали житлові сертифікати, проте загальна потреба оцінюється у десятки мільярдів гривень. За оцінками, близько 3 млн українців залишилися без житла або мешкають у пошкоджених будинках. Програма «Відновлення» поступово розширюється, проте її ефективність значною мірою залежить від обсягів міжнародної допомоги та перспектив майбутніх репарацій.

Взаємозв'язок із RD4U

Національні механізми забезпечують оперативну допомогу всередині країни, тоді як RD4U виконує функцію міжнародного документування шкоди для майбутніх репарацій. Це два рівні одного процесу, а не альтернативи.

Юрист має пояснювати клієнту, що подання заяви до RD4U не виключає отримання компенсації за національними програмами, а навпаки — доповнює їх, створюючи основу для майбутніх міжнародних виплат. Право на звернення до RD4U зберігається навіть у випадку, якщо особа вже скористалася національним механізмом компенсації («Відновлення»). У формах заяв до RD4U прямо передбачено поле для зазначення факту отримання національної компенсації: це не позбавляє права подати заяву до міжнародного Реєстру, навпаки — такі дані враховуються як додаткове підтвердження факту та масштабу шкоди. Крім того, в подальшому клієнт може отримати відшкодування збитків в обсязі, що не був покритий національними програмами. Разом з тим клієнт має усвідомлювати, що подання заяви до RD4U не означає можливості повторного отримання компенсації за збитки, що вже були компенсовані, якщо він уклав договір про відступлення державі/територіальній громаді права вимоги до Російської Федерації щодо відшкодування збитків за знищений об'єкт нерухомого майна, завданих внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України, в обсязі отриманої компенсації (додаток 2 до Порядку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30 травня 2023 р. № 600).

3.8. Практичний приклад заповнення заяви до RD4U

Щоб юрист краще розумів логіку форми заяви, нижче наведено наскрізний приклад заповнення заяви до RD4U за категорією «A3.1 Пошкодження або знищення житлового нерухомого майна».

Заявник: фізична особа, власник квартири у багатоповерховому будинку, який було пошкоджено внаслідок обстрілу.

Ключові поля форми RD4U:

Ідентифікаційні дані заявника

- повне ім'я;
- стать;
- дата народження;
- громадянство;
- документ, що посвідчує особу/номер паспорта;
- реєстраційний номер облікової картки платника податків України;
- унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі України;
- зареєстроване місце проживання Заявника;
- поточна адреса фактичного місця проживання Заявника;
- контактний(і) номер(и) телефону(ів);
- адреса електронної пошти.

Ідентифікація нерухомого майна

- чи є об'єкт нерухомого майна житловим;
- тип об'єкта нерухомого майна (квартира);
- чи завершено будівництво об'єкта нерухомого майна;
- адреса об'єкта нерухомого майна;
- географічні координати об'єкта нерухомого майна;
- площа об'єкта нерухомого майна;
- кількість кімнат;
- поверх об'єкта нерухомого майна;
- кількість осіб, які проживають у помешканні;
- чи зареєстрований об'єкт нерухомого майна як історична або культурна спадщина;
- інформація про будівлю/споруду;
- чи є/був об'єкт нерухомого майна основним місцем проживання Заявника станом на 24 лютого 2022 року.

Право власності на об'єкт нерухомого майна

- чи є Заявник власником об'єкта нерухомого майна;
- чи зареєстровано право власності в Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно в Україні;
- інформація про право власності з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно в Україні;
- докази спроб та відмов у реєстрації права власності в Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно в Україні;
- дата виникнення права власності;
- інформація про співвласників об'єкта нерухомого майна та їхні частки.

Подання до Реєстру пошкодженого та знищеного майна («РПЗМ») в Україні

- чи була подана заява щодо цього об'єкта нерухомого майна до РПЗМ в Україні;
- реєстраційний номер в РПЗМ;
- інформація про Акт комісійного обстеження пошкодженого та знищеного майна (Акт про пошкодження);
- інформація про Звіт про проведення технічного обстеження;
- інформація про Акт оцінки та Звіт про оцінку майна.

Подія, яка пошкодила або знищила нерухоме майно

- тип події, що спричинила пошкодження або знищення об'єкта нерухомого майна;
- дата події, що спричинила пошкодження або знищення об'єкта нерухомого майна;
- опис події.

Пошкодження або знищення нерухомого майна

- тип і ступінь пошкодження або знищення;
- опис пошкодження або знищення;
- докази пошкодження або знищення.

Сума вимоги

- докази проведення експертної оцінки збитків, якщо така оцінка проводилась;
- сума експертної оцінки збитків, якщо така оцінка проводилась;
- підтвердження вартості майна до 24 лютого 2022 року;
- докази проведених ремонтних робіт на об'єкті нерухомого майна;
- оцінка вартості ремонту;
- сума компенсації, визначена Україною в особі уповноважених державних органів;
- сума компенсаційних виплат, отриманих від України в особі уповноважених державних органів;
- орієнтовна сума вимоги Заяви.

Інформація про компенсацію за національними програмами

Окреме поле форми передбачає запитання: «Чи отримували Ви компенсацію за пошкоджене/зруйноване житло відповідно до законодавства України?» із варіантами відповіді «Так» або «Ні». Якщо відповідь «Так», зазначається вид компенсації — житловий сертифікат, кошти на ремонт або відшкодування витрат на ремонт, а також вказується дата отримання та сума чи вартість сертифіката.

Юристу важливо пояснити клієнту: навіть якщо заявник отримав компенсацію в Україні, він має право подати заяву до RD4U. Це поле використовується для узгодження даних і уникнення подвійних виплат у майбутньому, але не є підставою для відмови у прийнятності заяви.

Додаткові відомості

- чи є заявник внутрішньо переміщеною особою;
- чи отримував заявник інші види допомоги (міжнародні гранти, гуманітарна підтримка);
- чи є інші члени сім'ї, які також подають заяви щодо цього житла.

Пояснення для юриста

- Юрист має допомогти клієнту правильно зазначити факт отримання компенсації в Україні, пояснивши, що це не позбавляє права на міжнародну компенсацію.
- Якщо клієнт отримав житловий сертифікат, потрібно вказати його реквізити (номер, дата видачі, номінальна вартість).
- Якщо клієнт отримав кошти на ремонт, зазначається сума та дата їх отримання.
- Якщо клієнт не отримував жодної компенсації, обирається варіант «Ні», без додаткових пояснень.
- На підтримку заяви рекомендується надати всі докази та інформацію: будь-які документи, записи, заяви, фотографії або інші матеріали. Це допоможе Реєстру в обробці, розгляді заяви та ухваленню рішення щодо внесення заяви до Реєстру

збитків. Надалі всю інформацію буде передано створеній в майбутньому компенсаційній комісії для розгляду заяви по суті та призначення компенсації.

Цей приклад демонструє загальну логіку форми заяви, яка зберігається й для інших категорій збитків: ідентифікація заявника, опис об'єкта чи обставин шкоди, докази, інформація про національну компенсацію та додаткові відомості. У розділі 7 цього Керівництва наведено детальнішу структуру заяви та приклад її повного заповнення.

4. Роль юриста

Роль юриста у процесі подання заяв до RD4U має кілька складових: правову, етичну, психологічну та комунікаційну. Юрист має бути не лише консультантом, а й захисником прав, наставником і опорою для постраждалих. Саме від якості роботи юристів значною мірою залежить ефективність функціонування RD4U та довіра суспільства до міжнародного механізму репарацій загалом.

4.1. Юрист як провідник між клієнтом і системою

У процесі роботи з RD4U юрист виконує функцію провідника, який допомагає клієнту пройти складний шлях від усвідомлення права на компенсацію до фактичного подання заяви та подальшого супроводу справи. Ця функція включає кілька складових:

- **Навігація процедурою.** Клієнт часто не розуміє логіки міжнародних механізмів, не бачить різниці між RD4U та національними програмами компенсації, не знає, скільки часу може тривати розгляд заяви. Юрист пояснює кожен етап — від збору доказів до очікування результатів розгляду — простою мовою, без перевантаження юридичними деталями.
- **Захист інтересів.** Юрист має забезпечити, щоб заявник не був позбавлений права на компенсацію через формальні помилки — неправильно обрану категорію, неповний пакет документів, технічні неточності у формі.
- **Посередництво.** Юрист комунікує з державними органами (для отримання дублікатів документів, довідок про статус ВПО, актів обстеження), з міжнародними структурами (за потреби — із Секретаріатом Реєстру щодо роз'яснень процедури) та з іншими юристами й організаціями, щоб забезпечити повноту доказової бази.

Приклад. Клієнтка — літня жінка, яка втратила житло внаслідок обстрілу. Юрист пояснює їй, що заява до RD4U не замінює компенсацію за програмою «Відновлення», а доповнює її, створюючи міжнародний доказовий запис про шкоду, який матиме значення для майбутнього компенсаційного механізму незалежно від результату національної програми.

4.2. Етичні стандарти

Робота юриста у сфері документування шкоди від воєнних дій та супроводу заяв до міжнародного компенсаційного механізму має особливу етичну чутливість, оскільки часто стосується найважчого досвіду в житті людини. Основні принципи такої роботи:

- **Не нашкодь.** Будь-яка дія юриста — питання, формулювання, темп консультації — має враховувати психологічний стан клієнта і не поглиблювати його травму.
- **Добровільність.** Клієнт самостійно вирішує, яку інформацію надавати, у якому обсязі та коли. Юрист не повинен наполягати на розкритті деталей, якщо клієнт явно демонструє небажання чи неготовність говорити про них.
- **Конфіденційність.** Дані про воєнні злочини, катування чи сексуальне насильство не можуть бути розголошені без згоди клієнта, крім випадків, прямо передбачених законом.
- **Недискримінація.** Юрист має однаково ставитися до всіх клієнтів незалежно від їхнього соціального статусу, місця проживання, статі чи інших характеристик.

- **Повага до гідності.** Навіть у випадках, коли клієнт перебуває у кризовому емоційному стані, юрист має забезпечити шанобливе, неспішне і уважне ставлення.

Приклад. Клієнт — внутрішньо переміщена особа без жодних документів, що підтверджують право власності на втрачене житло. Юрист не має права відмовити йому в допомозі з формальних причин, а повинен спільно з клієнтом знайти альтернативні способи підтвердження права власності — через державні реєстри, нотаріальні архіви, свідчення сусідів чи інші доступні джерела.

4.3. Психологічна підтримка клієнта

Юрист, що працює з RD4U, часто має справу з людьми, які пережили серйозну травму: втрату житла, поранення, смерть близьких, насильство. Хоча юрист не є психологом і не повинен підмінювати фахову психологічну допомогу, базові навички підтримуючого спілкування є необхідною частиною його роботи:

- **Активне слухання** — надати клієнту можливість висловитися, не переривати та не квапити людину, надати їй можливість повністю закінчити думку.
- **Визнання емоцій** — підтвердити клієнту, що його почуття (страх, гнів, відчай, апатія) є природною реакцією на пережите, а не перешкодою для роботи з документами.
- **Уникнення повторної травматизації** — формулювати питання делікатно, уникати деталізації, яка не є необхідною для заяви, і не змушувати клієнта повторювати найважчі деталі кілька разів без потреби.
- **Залучення психологів** — у складних випадках, коли юрист бачить ознаки гострого стресового стану, варто запропонувати клієнту контакти психологічної підтримки чи направлення до фахівця.

Приклад. Клієнт розповідає про загибель членів родини під час обстрілу. Юрист зосереджується на фактичних деталях, необхідних для заяви (дата, місце, обставини, наявні документи), але водночас демонструє щире емпатію — наприклад, дає клієнту час, не перериває паузи, визнає важкість розповіді словами підтримки, перш ніж перейти до наступного питання.

4.4. Робота з вразливими групами

Юрист має враховувати специфіку роботи з різними категоріями постраждалих, кожна з яких потребує особливого підходу:

- **Діти.** Заяви від імені дітей подаються їхніми батьками чи законними опікунами. Юрист має переконатися у наявності документів, що підтверджують повноваження представника (свідоцтво про народження дитини, документи опікуна), та забезпечити, щоб інтереси дитини були представлені належним чином.
- **Люди з інвалідністю.** Можуть потребувати адаптованих форм комунікації — більш простої мови, додаткового часу, допомоги у фізичному заповненні документів або залучення супровідної особи.
- **Внутрішньо переміщені особи.** Часто не мають при собі документів, тому юрист допомагає організувати отримання дублікатів через державні реєстри та пояснює, які альтернативні докази можуть бути використані до моменту отримання офіційних копій.
- **Літні люди.** Можуть потребувати допомоги у використанні застосунку «Дія». В окремих випадках подання заяви варто організувати у «паперовому» режимі через юриста чи довірену особу.
- **Постраждалі від сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом.** Особливо чутлива категорія, для якої критично важливими є конфіденційність, добровільність розкриття інформації та можливість поетапного надання даних.

4.5. Практичні інструменти для юриста

Для системної та послідовної роботи юрист має використовувати набір стандартизованих інструментів, зразки яких наведено у додатках до цього Керівництва:

- **Чек-лист консультації** — перелік питань, які слід обговорити з клієнтом під час первинної зустрічі, щоб не пропустити жодного важливого аспекту справи.
- **Алгоритм збору доказів** — покрокова схема дій залежно від категорії шкоди: які документи потрібні, як їх отримати або відновити у разі втрати.
- **Шаблони заяв** — приклади заповнених форм RD4U за різними категоріями шкоди, які можна використовувати як орієнтир.
- **Пам'ятка для клієнта** — короткий документ простою мовою з поясненням прав клієнта та основних етапів процесу, який можна залишити людині після консультації.

4.6. Типові ситуації та реакція юриста

У повсякденній практиці юрист регулярно стикається з кількома типовими ситуаціями, для яких варто заздалегідь продумати модель реагування:

- **Клієнт боїться розголошення даних** — юрист пояснює конкретні гарантії конфіденційності, передбачені процедурами RD4U та національним законодавством про захист персональних даних, і за потреби деталізує, хто саме матиме доступ до інформації.
- **Клієнт не має документів** — юрист допомагає визначити, які дублікати можна отримати через державні реєстри, нотаріусів чи органи місцевого самоврядування, і складає план дій із конкретними кроками та орієнтовними строками.
- **Клієнт переживає сильне емоційне напруження** — юрист робить паузу в консультації, пропонує перенести продовження розмови на інший час, за потреби надає контакти психологічної підтримки, не змушуючи клієнта продовжувати, доки він не готовий.
- **Клієнт не довіряє міжнародним механізмам** — юрист спокійно пояснює реальне значення RD4U, не обіцяючи швидких виплат, але наголошуючи на довгостроковій цінності фіксації шкоди для майбутніх репарацій.

4.7. Взаємодія з іншими юристами та організаціями

Якісна робота з RD4U рідко є справою одного юриста — вона передбачає співпрацю в межах більш широкої мережі:

- **система надання безоплатної правничої допомоги** — для координації роботи з клієнтами, які звертаються через громадські приймальні;
- **правозахисні організації** — зокрема для справ, пов'язаних із порушеннями прав людини, документуванням катувань чи сексуального насильства, де потрібен додатковий досвід та ресурси;
- **адвокати, які вже мають досвід роботи з RD4U** — для консультацій щодо складних чи нетипових справ, обміну практикою щодо причин відмов та успішних стратегій;
- **міжнародні організації** — для отримання актуальної інформації про зміни у процедурах Реєстру, нові категорії заяв чи роз'яснення Секретаріату.

4.8. Роль юриста у формуванні довіри до RD4U

Юрист формує не лише результат у конкретній справі, а й загальне ставлення суспільства до міжнародного механізму репарацій. Якісна, уважна робота юриста з одним клієнтом створює позитивний досвід, який поширюється — клієнт розповідає про нього родичам, сусідам,

знайомим у своїй громаді. І навпаки, формальне чи неякісне ставлення може підірвати довіру не лише до конкретного юриста, а й до самого Реєстру як інституції.

У цьому сенсі юрист стає своєрідним послом RD4U у своїй громаді: саме через особистий досвід взаємодії з юристом більшість постраждалих формує уявлення про те, чи варто звертатися до міжнародного механізму, чи це «ще одна бюрократична процедура без результату».

4.9. Виклики для юристів

Юристи, які працюють із заявами до RD4U, регулярно стикаються з такими викликами:

- велика кількість клієнтів та обмежений час на кожну консультацію;
- постійна робота з травмованими людьми, що створює ризик професійного вигорання;
- недостатня поінформованість суспільства про міжнародні механізми, через що значну частину часу доводиться витратити на базове пояснення суті RD4U;
- потреба постійного оновлення знань — процедури та критерії прийнятності Реєстру розвиваються, додаються нові категорії заяв, з'являються нові роз'яснення;
- відсутність або недостатність документів, необхідних для подання заяв.

Юрист має бути готовим до цих викликів і розглядати їх як невід'ємну частину своєї професійної роботи, а не як перешкоди. Організаціям, що координують роботу мережі юристів, варто враховувати ці виклики при плануванні навантаження, навчання та супервізії — зокрема передбачати регулярні навчальні заходи щодо змін у процедурах RD4U та можливості для юристів отримувати підтримку щодо профілактики професійного вигорання.

5. Первинна консультація

Первинна консультація — це фундамент усієї подальшої роботи юриста. Саме на цьому етапі формується довіра, визначаються категорії шкоди та закладається стратегія підготовки та подання заяви. Юрист має бути не лише правовим консультантом, а й підтримувати професійну та чутливу комунікацію.

5.1. Встановлення довіри

Значення довіри

Перший контакт із клієнтом значною мірою визначає успіх усієї подальшої роботи. Людина, яка пережила втрату житла, поранення чи смерть близьких, часто перебуває у стані недовіри до державних і міжнародних інституцій — особливо якщо вона вже стикалася з бюрократичними труднощами при зверненні до національних програм компенсації. Завдання юриста на цьому етапі — створити безпечне та доброзичливе середовище для спілкування, в якому клієнт почуватиметься почутим і матиме достатньо часу для розмови.

Практичні кроки

- **Привітання та представлення.** Юрист має чітко й просто пояснити свою роль: «Я допомагаю людям подавати заяви до міжнародного Реєстру збитків». Уникання складної термінології на цьому етапі особливо важливе.
- **Встановлення контакту.** Створення безпечного простору і встановлення поважних і довірчих відносин, якщо довіра не досягнута — в подальшому контакт перерветься завчасно.
- **Пояснення мети зустрічі.** Клієнт має розуміти, що консультація спрямована на захист його прав, а не є формальною процедурою «для звітності».

- **Активне слухання.** Дати людині можливість висловитися, не перебиваючи, навіть якщо розповідь не одразу стосується юридично значущих фактів — часто саме в такій розповіді містяться важливі деталі.
- **Визнання досвіду клієнта.** Підтвердити, що переживання клієнта є важливими та заслуговують на увагу, перш ніж переходити до практичних питань.

Приклад діалогу

Юрист: «Доброго дня. Я юрист, який допомагає постраждалим від війни подавати заяви до міжнародного Реєстру збитків. Сьогодні ми поговоримо про Вашу ситуацію і визначимо, як найкраще зафіксувати завдану Вам шкоду».

Клієнт: «Я не знаю, чи це має сенс. У мене вже немає сил».

Юрист: «Так, багато людей, з якими я працюю, спочатку виявляють схожі переживання. Але важливо, щоб Ваша історія була зафіксована. Це не означає, що компенсація прийде завтра, але це крок, який допоможе у майбутньому отримати визнання шкоди і стане частиною міжнародного механізму справедливості. Я допоможу Вам пройти цей процес поступово, без поспіху».

5.2. Пояснення прав клієнта

Основні права

Під час первинної консультації юрист має чітко роз'яснити клієнту такі права:

- право на подання заяви до RD4U незалежно від участі у національних програмах компенсації;
- право на безоплатну правничу допомогу при підготовці та поданні заяви;
- право на конфіденційність та захист персональних даних;
- право на інформовану згоду — клієнт має знати, як його дані будуть використані, перш ніж надавати їх;
- право на відмову від подання заяви взагалі або на обмеження обсягу інформації, яку він готовий надати.

Практичні поради юристу

- Використовувати просту мову, уникати юридичних термінів без пояснень або одразу пояснювати їх простими словами.
- Пояснити, що RD4U не здійснює виплати безпосередньо, але є юридичною основою для майбутніх компенсацій у межах міжнародного механізму.
- Наголосити, що подання заяви — це внесок у міжнародне визнання шкоди, завданої війною, і має значення незалежно від того, скільки часу пройде до фактичних виплат.

5.3. Визначення категорії збитків

Основні категорії

Під час первинної консультації юрист має визначити, до якої категорії (або категорій) належить шкода, завдана клієнту:

- **майнові збитки** — пошкоджене чи зруйноване житло, інше майно;
- **фізичні збитки** — поранення, каліцтва;
- **моральні збитки** — психологічні травми, смерть близьких;
- **економічні збитки** — втрати бізнесу, доходів;
- **порушення прав людини** — катування, сексуальне насильство, незаконне позбавлення волі.

Алгоритм визначення категорії

Перш ніж визначати категорію, юрист з'ясовує, чи має особа взагалі право на звернення. Для цього ставляться питання трьох груп.

Перша встановлює наявність шкоди та її джерело: «Яка подія стала причиною Вашого звернення?», «Коли і де вона сталася?», «Чи пов'язана ця подія зі збройною агресією Російської Федерації проти України?». Ці питання підтверджують три наскрізні критерії прийнятності — часовий (подія 24 лютого 2022 року або пізніше), територіальний (подія сталася на території України, включно з тимчасово окупованими територіями) і причинний (прямий зв'язок з агресією РФ), — без яких заяву не буде зареєстровано за жодною категорією.

Друга група визначає, хто звертається і в якій якості: «Ви особисто зазнали шкоди чи звертаєтесь від імені іншої особи?», «Ким Ви є щодо постраждалого — сам постраждалий, член сім'ї, спадкоємець чи законний представник?», «Чи є інші особи, які постраждали від тієї самої події й також можуть мати право на звернення?». Це окреслює коло заявників, розмежовує прямих і непрямих постраждалих та запобігає дублюванню чи конфлікту заяв у межах однієї родини або однієї події.

Третя група перевіряє процесуальну спроможність: «Чи маєте Ви документ, що посвідчує особу?», «Чи є у Вас доступ до порталу «Дія»?», «Чи зверталися Ви раніше з приводу цієї ж шкоди до Реєстру або до інших компенсаційних механізмів?».

Лише після ствердних відповідей за трьома блоками юрист переходить до питань про конкретну шкоду: «Що саме Ви втратили?», «Чи є документи, які підтверджують право власності?», «Чи отримували Ви медичну допомогу після поранення?», «Чи постраждав хтось із Ваших близьких?». Водночас юрист уточнює обставини, що впливають на канал і форму подання: «На якій території Ви перебували на момент події?» та «Чи перебуваєте Ви зараз в Україні чи за кордоном?».

На основі отриманих відповідей визначається основна категорія заяви — та, що найточніше відповідає ключовій шкоді, з приводу якої звертається особа.

Оскільки одна подія зазвичай породжує кілька паралельних заяв, юрист свідомо перевіряє клієнта за всіма відкритими категоріями, а не зупиняється на першій очевидній. Наприклад, одна й та сама подія може одночасно завдати майнової та фізичної шкоди, якщо постраждали і житло, і здоров'я клієнта; при цьому вимушений виїзд унаслідок тієї ж події становитиме окрему категорію переміщення, а не підвид майнових чи моральних збитків. Тут же юрист перевіряє, чи всі визначені категорії вже відкриті Реєстром: категорії запускаються хвилями, тому частину заяв можна подати негайно, а щодо шкоди, для якої категорію ще не відкрито, слід заздалегідь зафіксувати й зберегти докази, попередивши клієнта про орієнтовні строки. Одночасно уточнюється роль заявника в кожній категорії — прямий постраждалий чи законний представник (наприклад, батьки або опікуни подають заяву від імені дитини за категорією примусового переміщення дітей), — бо від цього залежать і перелік документів, і повноваження на подання.

Для кожної визначеної категорії юрист співвідносить наявні в клієнта документи з вимогами Реєстру, розмежовуючи обов'язкові та додаткові підтвердні матеріали, і пояснює клієнту, чого саме бракує. У підсумковому плані дій зазначається, які документи потрібно відновити чи отримати (витяги з реєстрів, медичні висновки, докази права власності, свідчення), у який спосіб це зробити та в якій черговості подавати заяви, щоб уникнути дублювання й суперечностей між пов'язаними категоріями.

Приклад діалогу

Юрист: «Перш ніж перейти до конкретних втрат, я поставлю кілька загальних питань, щоб зрозуміти підставу Вашого звернення. Яка подія стала причиною того, що Ви звернулися, і коли вона сталася?»

Клієнт: «Наш будинок обстріляли навесні 2022 року, це було вже після початку повномасштабного вторгнення».

Юрист: «Тобто подія сталася після 24 лютого 2022 року і безпосередньо пов'язана зі збройною агресією Російської Федерації. Це два обов'язкові критерії, без яких заяву не приймають, — у Вашому випадку вони виконуються. Ви особисто зазнали шкоди чи звертаєтесь від імені когось із рідних?»

Клієнт: «Особисто. Це була моя квартира, я там жив».

Юрист: «Добре. А чи постраждав від того самого обстрілу ще хтось із Ваших близьких — щоб ми одразу врахували всі можливі заяви в межах однієї події?»

Клієнт: «Серйозно постраждали мої сусіди».

Юрист: «Зрозуміло, їхні заяви подаватимуться окремо. Тепер до самих втрат. Чи було пошкоджене Ваше житло?»

Клієнт: «Так, квартира зруйнована повністю».

Юрист: «Тоді ми будемо подавати заяву за категорією «Пошкодження або знищення житлового нерухомого майна». Чи є у Вас документи про право власності?»

Клієнт: «Документи залишилися в квартирі».

Юрист: «Це не проблема. Ми можемо отримати дублікати через державні реєстри. Я допоможу Вам у цьому — для цього потрібно буде звернутися до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, я допоможу Вам з цим. Скажіть, а після обстрілу Ви залишалися в місті чи були змушені виїхати?»

Клієнт: «Виїхали одразу, спочатку до родичів у західну область, а через кілька місяців — за кордон, бо повертатися не було куди».

Юрист: «Це важливо. Вимушений виїзд унаслідок тієї самої події — це окрема підстава, а не частина майнової шкоди. Оскільки Ви зараз перебуваєте за кордоном і не можете повернутися, Вам відкрита ще одна категорія — щодо вимушеного переміщення за межі України. Тобто за однією подією ми готуватимемо дві пов'язані заяви: майнову й щодо переміщення. Чи отримували Ви або хтось із Ваших тілесні ушкодження під час обстрілу?»

Клієнт: «Ні, фізично ніхто не постраждав».

Юрист: «Тоді категорію щодо порушення особистої недоторканності ми не задіємо. Ще один організаційний момент: оскільки Ви за кордоном, заяву ми подаватимемо не через «Дію», а через офіційний вебсайт Реєстру. Чи маєте Ви при собі документ, що посвідчує особу, і чи не зверталися вже раніше з приводу цієї ж квартири до Реєстру або інших компенсаційних механізмів?»

Клієнт: «Паспорт є. Ніде раніше не звертався».

Юрист: «Добре, тоді паралельних заяв немає і ми нічого не дублюємо. Підсумую наш план дій. По майновій заяві — я допомагаю відновити правовстановлюючі документи через Державний реєстр речових прав, а Ви зі свого боку збираєте все, що підтверджує руйнування: фотографії, відео, будь-які акти чи довідки місцевої влади, свідчення. По заяві щодо переміщення — знадобляться документи, які підтверджують Ваш статус за кордоном, зокрема надання тимчасового захисту чи притулку. Обидві заяви ми узгодимо між собою, щоб дати про одну й ту саму подію не суперечили одна одній, і подамо в правильній черговості. Я підготую для Вас перелік документів окремо за кожною категорією, і ми рухатимемося за ним крок за кроком».

5.4. Приклади діалогів у складних ситуаціях

Ситуація 1: клієнт без документів

Клієнт: «У мене немає жодних документів, усе згоріло».

Юрист: «Цю ситуацію можна вирішувати кількома способами. Насамперед перевіримо, чи є відомості про Вашу квартиру в Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно — якщо запис там є, ми просто замовимо витяг».

Клієнт: «У цьому й складність. Квартиру я оформляв давно, і, наскільки пам'ятаю, у цьому електронному реєстрі її ніколи не було».

Юрист: «Якщо право власності Ви оформили до 1 січня 2013 року й після того не переоформлювали, то в Державному реєстрі речових прав відомостей про квартиру справді може не бути. До 2013 року реєстрацію права власності здійснювали бюро технічної інвентаризації, і ця інформація зберігається не в електронній системі, а лише на паперових носіях в архівах БТІ. Це поширена ситуація, і вона не позбавляє Вас права власності».

Клієнт: «Але ж і старе свідоцтво згоріло разом із квартирою».

Юрист: «Навіть так, право власності нікуди не зникло. Паперові документи, видані БТІ, залишаються юридично чинними, а відсутність цифрового запису — це лише технічна прогалина, а не втрата права. Щоб її заповнити, ми звернемося по інформаційну довідку до того бюро технічної інвентаризації, яке обслуговувало Ваш будинок. БТІ видає довідку про раніше проведену реєстрацію права власності на підставі даних, збережених у своїх архівних та реєстрових книгах, за запитом власника. Багато бюро приймають такі замовлення й дистанційно, тому Вам не обов'язково їхати особисто — запит можна подати онлайн, додавши копію документа, що посвідчує особу, і будь-яких наявних матеріалів, що стосуються квартири.»

Клієнт: «А якщо й архів самого БТІ не зберігся? Місто ж під обстрілами».

Юрист: «Тоді ми йдемо іншим шляхом. Якщо архів БТІ втрачено або знищено і підтвердити реєстрацію довідкою неможливо, право власності встановлюється в судовому порядку. Ми зберемо весь масив непрямих доказів: свідчення сусідів, фотографії з Вашого телефону чи соціальних мереж, документи про реєстрацію місця проживання за цією адресою, квитанції за комунальні послуги — усе, що підтверджує Ваш зв'язок із цим житлом і сам факт його існування та руйнування. Цей комплект знадобиться і для суду, і безпосередньо для заяви до Реєстру збитків. Тому послідовність буде така: спершу робимо запит до БТІ; якщо довідку отримуємо, долучаємо її як основне підтвердження права власності; якщо архів недоступний, готуємо позов про встановлення права власності й одночасно формуємо доказову базу з непрямих джерел. У будь-якому з цих сценаріїв Ваша заява за категорією «Пошкодження або знищення житлового нерухомого майна» буде належно підкріплена».

Ситуація 2: клієнт у стані недовіри

Клієнт: «Я не вірю, що хтось мені допоможе».

Юрист: «Це доволі закономірна реакція після всього, що сталося. Але подання заяви до RD4U — це спосіб офіційно зафіксувати завдану Вам шкоду на міжнародному рівні. Це важливо не лише для Вас особисто, а й для всієї країни — кожна зафіксована заява стає частиною доказів проти держави-агресора».

Ситуація 3: клієнт — внутрішньо переміщена особа

Клієнт: «Я виїхав із Маріуполя, у мене немає нічого».

Юрист: «Ви маєте повне право подати заяву як внутрішньо переміщена особа. Ми зафіксуємо втрату Вашого житла і за можливості використаємо дані з державних реєстрів. Навіть якщо самого будинку вже немає, інформація про нього може зберігатися в реєстрах нерухомості та інших базах даних».

5.5. Практичні інструменти для юриста

Для системної роботи на етапі первинної консультації юрист використовує такі інструменти, зразки яких наведено у додатках:

- **Анкета первинної консультації** — стандартний документ, у якому юрист фіксує дані клієнта, попередньо визначену категорію шкоди, наявні документи та план подальших дій.
- **Чек-лист для визначення категорії** — перелік питань, які допомагають швидко й системно визначити тип заяви та уникнути пропуску важливих аспектів справи.
- **Пам'ятка для клієнта** — короткий документ із поясненням прав клієнта та основних етапів процесу, який залишається у клієнта після консультації.
- **Алгоритм дій** — покрокова схема від першої зустрічі до подання заяви, яка допомагає юристу та клієнту орієнтуватися в загальному часовому горизонті роботи.

Якісно проведена первинна консультація економить час на подальших етапах: правильно визначена категорія шкоди та чіткий план збору доказів значно знижують ризик помилок при підготовці заяви, про які детально йдеться у наступних розділах цього Керівництва.

5.6. Завершення консультації та документування

Наприкінці первинної консультації юрист має виконати кілька завершальних кроків, які забезпечують безперервність роботи зі справою:

- **Підсумувати домовленості.** Юрист коротко повторює клієнту, які кроки будуть здійснені далі, хто за них відповідає (юрист чи клієнт) та якими є орієнтовні строки.
- **Узгодити спосіб подальшого зв'язку.** Клієнт має знати, як і коли з ним зв'язуватиметься юрист, а також як клієнт може звернутися до юриста за потреби.
- **Заповнити анкету первинної консультації повністю,** включно з контактними даними, попередньою категорією шкоди, переліком наявних і відсутніх документів та датою наступного контакту.
- **Надати клієнту пам'ятку** з основною інформацією про його права та про загальний алгоритм подальших дій, роздруковану або в електронному вигляді — залежно від можливостей клієнта.
- **Мотивування на майбутнє.** Юрист може згадати найближче оточення клієнта, якому теж може бути корисною співпраця. Також на цьому етапі варто змотивувати клієнта на нову зустріч та наприкінці зустрічі подякувати за звернення і довіру, попрощатися.

До документування результатів консультації не варто ставитися як до формальності. Це важливий інструмент збереження інформації та інструмент якості, що дозволяє швидко повернутися до накопиченого масиву відомостей у разі великого потоку клієнтів, допомогти іншому юристу (наприклад, у разі заміни консультанта чи передачі справи до іншої приймальної) продовжити роботу без повторного проходження всіх кроків з початку, а також слугує доказом того, що клієнту було надано належну правничу допомогу.

5.7. Особливості первинної консультації у дистанційному форматі

Значна частина клієнтів — особливо внутрішньо переміщені особи чи особи, які перебувають за межами України, — звертаються за консультацією телефоном, через відеозв'язок або месенджери. Дистанційний формат має свої особливості:

- **Підтвердження особи клієнта.** За відсутності можливості особистої зустрічі юрист має знайти прийнятний спосіб підтвердження особи клієнта — наприклад, через відеозв'язок із демонстрацією документа, що засвідчує особу, або через офіційні канали комунікації (наприклад, звернення, зареєстроване через приймальню).
- **Обмежені можливості невербальної комунікації.** Телефоном юрист не бачить емоційних реакцій клієнта, тому варто частіше робити паузи, прямо запитувати про самопочуття клієнта та темп розмови («Чи зручно Вам продовжувати?», «Можемо зробити паузу, якщо потрібно»).

- **Передача документів.** Юрист має заздалегідь пояснити клієнту безпечні способи передачі копій документів та фотографій — наприклад, через захищені канали зв'язку, а не через відкриті групи в месенджерах.
- **Фіксація домовленостей у письмовому вигляді.** Після дистанційної консультації варто надіслати клієнту короткий письмовий підсумок (повідомленням чи електронною поштою) з переліком домовленостей та наступних кроків, щоб уникнути непорозумінь.

Дистанційний формат не повинен знижувати якість консультації — принципи, викладені в розділах 2 та 5 цього Керівництва, застосовуються незалежно від каналу спілкування, проте потребують додаткової уваги юриста до способів їх практичної реалізації.

6. Збір доказів

Збір доказів охоплює всі види шкоди: майнову, фізичну, моральну, економічну та шкоду, пов'язану з порушеннями прав людини. Юрист має знати нормативну базу, вміти працювати з документами, фото- та відеоматеріалами, медичними висновками, свідченнями та офіційними даними державних органів. Повнота доказів безпосередньо визначає прийнятність заяви у RD4U та її перспективи в межах майбутнього компенсаційного механізму.

Цей розділ структуровано за видами доказів, оскільки на практиці одна заява часто потребує поєднання кількох видів доказів одночасно. Для кожного виду наведено перелік основних документів, практичні поради щодо їх отримання та застосовну нормативну базу.

6.1. Документи, що підтверджують майнові збитки

Основні документи

- Документи про право власності на житло чи інше майно: витяг з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, свідоцтво про право власності, договір купівлі-продажу, свідоцтво про право на спадщину, технічний паспорт на об'єкт нерухомості.
- Акти обстеження пошкодженого майна, що складаються органами місцевого самоврядування або спеціально створеними комісіями відповідно до законодавства.
- Довідки органів влади, що підтверджують факт руйнування, статус внутрішньо переміщеної особи, факт втрати майна.

Що робити, якщо документи втрачено

Втрата правовстановлюючих документів — одна з найпоширеніших проблем. У такому разі юрист має послідовно перевірити такі варіанти:

- запит витягу з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно — навіть якщо паперовий документ втрачено, запис у реєстрі, як правило, зберігається;
- звернення до нотаріуса, який оформлював угоду (купівлі-продажу, дарування, спадщини) — у нотаріальних архівах зберігаються копії документів;
- звернення до органу місцевого самоврядування чи БТІ за місцем розташування об'єкта для отримання архівних довідок;
- у разі неможливості отримати жодний із зазначених документів — підготовка альтернативних доказів: свідчень сусідів, фотографій, документів про реєстрацію місця проживання, рахунків за комунальні послуги на ім'я заявника за відповідною адресою.

6.2. Фото- та відеоматеріали

Значення

Фото- та відеоматеріали є одним із найбільш переконливих видів доказів для всіх категорій шкоди: вони підтверджують факт руйнування майна, наслідки тілесних ушкоджень, масштаб пошкоджень інфраструктури чи наслідки катувань і сексуального насильства (за умови дотримання правил конфіденційності та згоди постраждалого).

Практичні поради

- Фіксацію фактів слід здійснювати якомога швидше після події. Якщо ж фіксація проводиться пізніше, то варто чітко встановити коли відбулася подія і вказати це в описовій частині до фото- чи відеоматеріалів.
- Фіксувати дату й час зйомки — за можливості, не вимикати функцію геолокації та автоматичного датування на пристрої. Переконайтеся, що камера або мобільний телефон налаштовані на правильну дату і час.
- Робити фото з кількох ракурсів: загальний вигляд об'єкта, наближені знімки конкретних пошкоджень, фото документів поруч із пошкодженим майном для ідентифікації.
- Зберігати оригінали файлів разом із метаданими — не пересилати лише через месенджери, які можуть стискати файли та видаляти метадані, а зберігати оригінали окремо (на пристрої, у хмарному сховищі чи на зовнішньому носії).
- Використовувати відео для демонстрації масштабу руйнувань чи послідовності подій — наприклад, проходу через пошкоджені приміщення.
- Зробіть серію фотографій, щоб отримати зображення хорошої якості і з різних ракурсів. Водночас пам'ятайте, що якість має пріоритет над кількістю.
- Фотографії повинні переміщатися від зовнішнього до внутрішнього вигляду місця події і від загального до конкретного фокусу.
- Робіть фотографії окремих фрагментів інформації великим і середнім планом.
- Робіть ширококутні фотографії, які показують розташування інформації в контексті всієї сцени.
- Використовуйте лінійку поруч з відповідними об'єктами, щоб вказати їх розміри.
- Постійно знімайте той самий інцидент або місце, тобто намагайтеся не зупиняти і не запускати відео без необхідності, щоб уникнути будь-яких припущень про те, що відео було змонтовано або іншим чином змінено.
- Уникайте розповідей і знімайте відео мовчки (крім озвучування дати, часу і місця, якщо це необхідно).

6.3. Медичні висновки (фізичні та моральні збитки)

Основні документи

- Довідки з лікувальних закладів про поранення чи каліцтво, отримані внаслідок бойових дій.
- Висновки судово-медичної експертизи щодо характеру та тяжкості тілесних ушкоджень.
- Документи про встановлення інвалідності, видані медико-соціально-експертною комісією (МСЕК) або експертною командою з оцінювання повсякденного функціонування особи (ЕКОПФО).
- Психологічні висновки про наявність посттравматичного стресового розладу (ПТСР) та інших психологічних наслідків.

Практичні поради

Якщо клієнт не звертався за медичною допомогою одразу після події (що є типовою ситуацією в умовах активних бойових дій чи окупації), юрист має допомогти організувати:

- повторне медичне обстеження у безпечному регіоні з фіксацією наявних наслідків та, за можливості, із зазначенням лікарем ймовірного зв'язку з зазначеними обставинами;
- звернення до ЕКОПФО для отримання висновку про інвалідність, якщо наслідки поранення є стійкими;
- консультацію психолога або психіатра для документування психологічних наслідків, особливо у випадках втрати близьких, перебування під обстрілами чи в окупації.

6.4. Свідчення очевидців

Значення

Свідчення очевидців підтверджують факти руйнування майна, насильства, катувань, обставини економічних втрат — особливо у випадках, коли документальні чи фізичні докази недоступні. Для багатьох заяв, пов'язаних із порушеннями прав людини, свідчення є основним або єдиним видом доказів на момент подання заяви.

Практичні поради

- Збирати письмові свідчення із обов'язковим зазначенням дати та місця подій, повного імені свідка та його контактних даних (за згодою свідка).
- За можливості використовувати нотаріальне засвідчення підписів свідків, що підвищує доказову вагу документа.
- У випадках, пов'язаних із кримінальними провадженнями щодо воєнних злочинів, оформлювати протоколи допиту свідків відповідно до вимог кримінального процесуального законодавства.
- Пояснити свідкам, що їхні дані будуть оброблятися з дотриманням конфіденційності, особливо якщо свідчення стосується чутливих подій.
- Пам'ятайте, що збір свідчень може призвести до посилення психологічної травми як людини, яка дає свідчення, так і того, хто їх збирає.
- У жодному разі не примушуйте людину до свідчень.
- Ставтеся до людини із належною повагою, дозволяючи їй керувати процесом.
- Під час усіх контактів потрібно демонструвати рівне позитивне ставлення та розуміння, бути готовим слухати людину стільки, скільки буде потрібно їй для повної відповіді на питання.
- Необхідно ретельно підготуватися до інтерв'ю. Якщо це можливо, дізнайтеся наперед більше про вашого співрозмовника.
- Будьте готовими уміти користуватися необхідним обладнанням: ручкою, блокнотом, анкетною, диктофоном, камерою, штативом, картками пам'яті, додатковими батарейками тощо, а також підготуйте речі, які потенційно знадобляться співбесіднику — воду чи серветки.
- Наприкінці опитування запитайте, чи хоче клієнт додати ще щось.

6.5. Офіційні дані від органів державної влади

Пошкодження та знищення нерухомого майна

- Витяг з Єдиного реєстру досудових розслідувань (ЄРДР) — підтверджує внесення відомостей про кримінальне провадження за фактом злочину. Підставою є стаття 214 Кримінального процесуального кодексу України та Положення про Єдиний реєстр

досудових розслідувань, порядок його формування та ведення, затверджене наказом Генерального прокурора від 30 червня 2020 року № 298.

- Витяг з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно (ДРРП) — основний доказ права власності. Порядок ведення ДРРП та надання витягів визначено Законом України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» і Порядком ведення Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 26 жовтня 2011 р. № 1141. Витяг можна отримати через портал «Дія», у державного реєстратора, нотаріуса або ЦНАП. Якщо право оформлено до 1 січня 2013 року й не внесено до ДРРП, відомості містяться у довідці з бюро технічної інвентаризації (БТІ), яке зберігає архівні реєстрові книги.
- Акт комісійного обстеження об'єкта, пошкодженого внаслідок збройної агресії, — складається комісією військової адміністрації або органу місцевого самоврядування за пунктом 8¹ Порядку виконання невідкладних робіт щодо ліквідації наслідків збройної агресії Російської Федерації, пов'язаних із пошкодженням будівель та споруд, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19 квітня 2022 р. № 473.
- Звіт з технічного обстеження, складений відповідно до пункту 9 Порядку виконання невідкладних робіт щодо ліквідації наслідків збройної агресії Російської Федерації, пов'язаних із пошкодженням будівель та споруд, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19 квітня 2022 р. № 473.
- Акт дистанційного обстеження — застосовується для об'єктів на територіях активних бойових дій та тимчасово окупованих територіях, де фізичне обстеження неможливе. Форму акта визначено додатком до особливостей проведення дистанційного обстеження знищених окремих категорій об'єктів нерухомого майна, які розташовані на територіях можливих бойових дій, для яких не визначена дата припинення можливості бойових дій, на територіях активних бойових дій, для яких не визначена дата завершення бойових дій, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 07.07.2025 № 81.
- Відомості з Державного реєстру майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації проти України (РПЗМ). Порядок ведення РПЗМ визначено постановою Кабінету Міністрів України від 16 червня 2023 року № 624. Отримання відомостей з РПЗМ здійснюється через «Дію».
- Акт про пожежу від органу Державної служби з надзвичайних ситуацій (ДСНС) — підтверджує факт і наслідки пожежі, спричиненої обстрілом. Формується органами ДСНС у порядку, визначеному постановою Кабінету Міністрів України від 26 грудня 2003 р. № 2030.

Шкода життю та здоров'ю

- Витяг з Єдиного реєстру досудових розслідувань (ЄРДР) — підтверджує внесення відомостей про кримінальне провадження за фактом злочину. Підставою є стаття 214 Кримінального процесуального кодексу України та Положення про Єдиний реєстр досудових розслідувань, порядок його формування та ведення, затверджене наказом Генерального прокурора від 30 червня 2020 року № 298.
- Виписка з медичної карти амбулаторного (стаціонарного) хворого (форма № 027/о) — фіксує поранення, травми, контузії. Форму виписки затверджено наказом Міністерства охорони здоров'я України від 14 лютого 2012 року № 110.
- Повідомлення закладу охорони здоров'я про рішення медико-соціально-експертної комісії (форма 088/о). Форму повідомлення затверджено наказом Міністерства охорони здоров'я України від 14 лютого 2012 року № 110. З 1 січня 2025 року такі повідомлення не видаються, проте рішення медико-соціально-експертних комісій, видані до зазначеної дати, залишаються чинними.

- Витяг з рішення експертної команди з оцінювання повсякденного функціонування особи. З 1 січня 2025 року замість ліквідованих медико-соціально-експертних комісій рішення про встановлення інвалідності приймають експертні команди з оцінки повсякденного функціонування. Саме на підставі витягу з рішення експертної команди особа отримує компенсацію. Порядок проведення оцінювання повсякденного функціонування особи затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 15 листопада 2024 р. № 1338.
- Свідоцтво про смерть. Свідоцтво видається органами державної реєстрації актів цивільного стану згідно із Законом України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» відповідно до Інструкції з ведення Державного реєстру актів цивільного стану громадян, затвердженої наказом Міністерства юстиції України від 24 липня 2008 року № 1269/5, на підставі лікарського свідоцтва про смерть (форма № 106/о, затверджена наказом Міністерства охорони здоров'я України від 8 серпня 2006 року № 545). У разі втрати свідоцтва, його копію можна отримати через органи реєстрації актів цивільного стану або з допомогою порталу «Дія». Якщо смерть настала на території бойових дій чи тимчасово окупованій території та зареєструвати її у звичайному порядку неможливо, факт смерті встановлюється в судовому порядку (окреме провадження, статті 315–319 Цивільного процесуального кодексу України), а державна реєстрація здійснюється на підставі рішення суду.

Позбавлення волі, депортація та катування

- Витяг з Єдиного реєстру досудових розслідувань (ЄРДР) — підтверджує внесення відомостей про кримінальне провадження за фактом злочину. Підставою є стаття 214 Кримінального процесуального кодексу України та Положення про Єдиний реєстр досудових розслідувань, порядок його формування та ведення, затверджене наказом Генерального прокурора від 30 червня 2020 року № 298.
- Виписка з Єдиного реєстру осіб, щодо яких встановлено факт втрати особистої свободи внаслідок збройної агресії. Форму виписки затверджено наказом Міністерства розвитку громад та територій України від 21 січня 2025 року № 75.
- Довідка про перебування особи в місцях несвободи внаслідок збройної агресії або інтернування. Порядок оформлення довідок про перебування осіб у місцях несвободи внаслідок збройної агресії проти України або інтернування в нейтральних державах і зразок такої довідки затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 20 січня 2023 р. № 55.
- Виписка (довідка) Національного інформаційного бюро (НІБ). Витяг з інформаційної системи НІБ можна отримати онлайн. Зробити це можуть члени сім'ї, законні представники або самі звільнені з полону, подавши заявку через Особистий кабінет Координаційного штабу з питань поводження з військовополоненими.

Вимушене переміщення

- Довідка про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи. Довідка видається відповідно до Порядку оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2014 року № 509.
- Для категорії А1.2 (переміщення за межі України) доказами подають документи держави перебування про надання тимчасового захисту або притулку.

6.6. Докази економічних збитків

Основні документи

- Фінансові звіти підприємств за період до та після завданої шкоди.
- Довідки про зупинку виробництва чи призупинення діяльності.

- Документи про втрату доходів — податкові декларації, бухгалтерські звіти, виписки з банківських рахунків.
- На підтримку заяви рекомендується надати всі докази та інформацію: будь-які документи, записи, заяви, фотографії або інші матеріали.

Практичні поради

Для підприємств, які зазнали економічних збитків, юрист має допомогти зібрати документи, що відображають «до» і «після»: фінансові показники до події, докази самої події (наприклад, акти обстеження пошкодженого виробничого приміщення) та фінансові показники після події, що демонструють падіння доходів чи припинення діяльності. У разі відсутності власної бухгалтерської документації варто звертатися до контролюючих органів за наявними звітами, поданими підприємством раніше.

6.7. Докази порушень прав людини

Основні документи

- Свідчення постраждалих від катувань чи сексуального насильства, надані добровільно та з дотриманням принципів конфіденційності.
- Медичні довідки, записи та звіти, а також медичні документи про отримані серйозні тілесні ушкодження внаслідок катування або нелюдських чи таких, що принижують гідність, видів поведінки або покарання (за наявності).
- Психологічні висновки про наявність травми внаслідок насильства чи незаконного позбавлення волі.
- Документи, які підтверджують суми витрат, понесених заявником на лікування та реабілітацію отриманих серйозних тілесних ушкоджень внаслідок катування або нелюдських чи таких, що принижують гідність, видів поведінки або покарання. Наприклад: рахунки або квитанції про сплату медичних послуг тощо.
- Документ про приналежність заявника до певної підгрупи (якщо особа, яка подає заяву, є військовим, медиком, працівником критичної інфраструктури тощо). Наприклад: службові посвідчення, трудові договори, накази тощо.

Особливості роботи з цією категорією доказів

Збір доказів порушень прав людини потребує особливо обережного підходу. Юрист має:

- надавати клієнту повний контроль над тим, які деталі та в якому обсязі він готовий розкрити;
- за можливості залучати фахівців, які мають досвід роботи з постраждалими від катувань та сексуального насильства — психологів, представників спеціалізованих правозахисних організацій;
- розглядати можливість надання анонімних свідчень, якщо це передбачено процедурами Реєстру та не суперечить вимогам прийнятності заяви;
- забезпечувати посилені заходи конфіденційності при зберіганні та передачі такої інформації.

6.8. Практичні кейси

Кейс 1: Майнові збитки

Клієнт втратив усі документи про право власності на квартиру, яка була зруйнована внаслідок обстрілу. Юрист допомагає отримати дублікати через Державний реєстр речових прав на нерухоме майно, а до моменту отримання дублікатів — збирає альтернативні докази: фотографії квартири з часів, коли клієнт там проживав, документи про реєстрацію місця проживання, рахунки за комунальні послуги.

Кейс 2: Фізичні збитки

Клієнт отримав поранення під час обстрілу, але через хаотичні обставини того періоду не звертався за медичною документацією. Юрист організовує повторне медичне обстеження у безпечному регіоні та, за результатами, звернення до ЕКОПФО для отримання висновку про стан здоров'я та можливу інвалідність.

Кейс 3: Економічні збитки

Підприємство клієнта зупинило виробництво через пошкодження виробничих приміщень. Юрист допомагає зібрати фінансові звіти за попередній період, акт обстеження пошкоджень, довідки з податкової служби про зупинення діяльності та документи, що підтверджують втрату доходу порівняно з аналогічним періодом до події.

Кейс 4: Порушення прав людини

Клієнт є постраждалим від катувань під час перебування в окупації. Юрист забезпечує максимальну конфіденційність консультації, дає клієнту час та простір для розповіді у власному темпі, допомагає зібрати наявні медичні довідки та, за згодою клієнта, залучає правозахисну організацію, що спеціалізується на документуванні воєнних злочинів, для підготовки додаткових свідчень.

6.9. Узагальнений підхід до формування пакета доказів

Незалежно від категорії шкоди, юрист має дотримуватися кількох загальних принципів формування пакета доказів:

- **Принцип повноти.** Краще додати більше доказів, ніж здається необхідним на перший погляд — навіть документи, що на перший погляд видаються незначними, можуть мати значення для оцінки шкоди чи підтвердження інших фактів.
- **Принцип послідовності.** Докази мають узгоджуватися між собою — дати, адреси, описи подій у різних документах не повинні суперечити одне одному; за наявності розбіжностей юрист має з'ясувати їх причину та, за можливості, усунути до подання заяви.
- **Принцип поступовості.** Для чутливих категорій (порушення прав людини) пакет доказів може формуватися поступово, у міру готовності клієнта надавати додаткову інформацію — заяву можливо подати з базовим пакетом доказів і доповнити її пізніше.
- **Принцип збереження оригіналів.** Юрист повинен зберігати копії всіх зібраних документів у власному архіві справи — це знадобиться у разі запиту на уточнення чи при повторному поданні заяви після відмови.

Якісно зібраний пакет доказів є основою для наступного етапу роботи — підготовки самої заяви до RD4U, якому присвячено розділ 7 цього Керівництва.

6.10. Особливості збору доказів для юридичних осіб

Заяви від юридичних осіб мають низку специфічних рис порівняно із заявами фізичних осіб, які юрист має враховувати при формуванні пакета доказів:

- **Підтвердження статусу заявника.** Необхідні документи, що підтверджують реєстрацію юридичної особи (виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань) та повноваження особи, яка підписує заяву від імені підприємства (статут, наказ про призначення керівника, довіреність).
- **Документи щодо майна підприємства.** Окрім документів про право власності чи користування нерухомістю, можуть знадобитися інвентаризаційні описи обладнання,

договори оренди, документи на транспортні засоби та інше рухоме майно, що зазнало пошкоджень.

- **Документи щодо господарської діяльності.** Договори з контрагентами, що демонструють обсяги діяльності до події; документи про припинення чи призупинення виконання договірних зобов'язань унаслідок події; листування з контрагентами щодо форс-мажорних обставин.

Юрист, який працює з представником юридичної особи, має приділити особливу увагу розмежуванню майна та інтересів самого підприємства і його власників чи керівників як фізичних осіб — у разі, якщо вони також зазнали особистої шкоди (наприклад, поранення), для цього готується окрема заява.

6.11. Часові межі та строки давності збору доказів

Клієнти часто запитують, чи є строки, протягом яких потрібно подати заяву чи зібрати докази. Юрист має дотримуватися таких орієнтирів:

- **Відсутність строку давності для самого факту шкоди.** Шкода, завдана внаслідок бойових дій, не «застаріває» у сенсі можливості її документування — навіть якщо подія сталася кілька років тому, її можна і варто фіксувати.
- **Практичні строки для збору окремих видів доказів.** Деякі докази простіше отримати безпосередньо після події. Наприклад, свідки можуть змінити місце проживання чи забути деталі з часом, а технічні носії з фотографіями можуть бути втрачені або пошкоджені.
- **Строки, встановлені для відповіді на запити Реєстру.** На відміну від строків збору первинних доказів, строки надання відповіді на запит Секретаріату чи Ради щодо вже поданої заяви, як правило, є чіткішими і юрист має слідкувати за їх дотриманням, щоб уникнути формальної відмови через пропуск строку.
- **Строки для національних програм компенсації.** На відміну від RD4U, окремі національні механізми можуть мати власні процедурні строки звернення чи подання документів, про які юрист має окремо інформувати клієнта, аби паралельне ведення справи в обох системах не призвело до втрати можливостей на національному рівні.

Загальна рекомендація для юриста: незалежно від того, коли сталася подія, варто розпочинати збір доказів якнайшвидше після звернення клієнта, оскільки з часом частина доказів (особливо свідчення та цифрові матеріали) може стати недоступною.

7. Підготовка заяви

Підготовка заяви — ключовий етап, який визначає її прийнятність у RD4U. Особливість цього етапу полягає в тому, що заява готується й подається виключно в електронній формі через портал «Дія», а сама форма заяви є різною для кожної категорії збитків. Тому завданням юриста є не лише забезпечити повноту та якість доказів, а й правильно обрати відповідну форму, перевірити автоматично завантажені відомості та коректно заповнити ті поля, які заповнюються вручну.

7.1. Портал «Дія» як канал подання та окремі форми для кожної категорії

Подання заяв до Реєстру збитків здійснюється через портал «Дія» — за посиланням <https://diia.gov.ua/reparatsii-mizhnarodnyi-reiestr-zbytkiv>. Заяву подають після авторизації в особистому кабінеті; саме автентифікація користувача дає змогу порталу автоматично завантажити частину відомостей із державних реєстрів (див. підрозділ 7.2).

Ключова практична особливість: єдиної універсальної форми заяви не існує. Кожній категорії заяв відповідає окрема послуга («Заява в категорії ...») з власною формою та власним набором полів, налаштованим під конкретний вид шкоди. Наприклад, форма за категорією А3.1 Пошкодження або знищення житлового нерухомого майна передбачає вибір

об'єкта нерухомості з реєстрових даних, тоді як форма за категорією А2.3 Серйозні тілесні ушкодження орієнтована на завантаження медичних документів. Тому послідовність дій юриста така: спочатку правильно визначити категорію (див. розділ 5), а вже потім відкрити відповідну їй форму на порталі. Помилковий вибір форми означатиме заповнення не тих полів і потребу подавати заяву заново.

Якщо одна подія охоплюється кількома категоріями (наприклад, зруйноване житло та поранення мешканця), кожна з них подається окремою заявою за своєю формою.

7.2. Автоматично заповнювані та заповнювані вручну поля заяви

Частина відомостей у формі заповнюється автоматично — портал завантажує їх із державних реєстрів, і вводити їх вручну не потрібно. Розуміння того, що заповнюється автоматично, а що — вручну, дає змогу юристові зосередитися саме на тих полях, де можлива помилка або де потрібне змістовне формулювання.

Заповнюються автоматично (за наявності відповідних даних у реєстрах):

- **ідентифікаційні дані заявника** — прізвище, ім'я, по батькові, дата народження, реєстраційний номер облікової картки платника податків — з профілю «Дія» (на основі Єдиного державного демографічного реєстру);
- **контактні дані** — номер телефону та адреса електронної пошти з профілю користувача (їх, як правило, можна відкоригувати);
- **відомості про нерухоме майно та право власності** — для майнових категорій завантажуються з Державного реєстру майна, пошкодженого та знищеного (РПЗМ), і Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, якщо об'єкт уже внесено до РПЗМ на підставі раніше поданого інформаційного повідомлення;
- **акт обстеження об'єкта** — завантажується з РПЗМ, куди його вносять органи місцевого самоврядування або військові адміністрації;
- **статус внутрішньо переміщеної особи** — з інформаційної бази даних про ВПО;
- **відомості про національну компенсацію** — за програмою «ЄВідновлення» можуть відображатися з відповідного реєстру.

Заповнюються (або завантажуються) вручну:

- **опис події та обставин** — дата, місце, характер події та її наслідки;
- **опис шкоди** — характер пошкоджень, поранень або втрат та пояснення заявника;
- **докази у вигляді файлів** — фотографії, медичні документи, свідчення, інші матеріали, яких немає в реєстрах;
- **підтвердження та уточнення** — відповіді на запитання форми, які не можуть бути отримані з реєстрів.

Автоматичне заповнення не звільняє від перевірки: юрист зобов'язаний звірити завантажені дані з фактичними обставинами й документами клієнта. Якщо, наприклад, об'єкт нерухомості відсутній у РПЗМ або дані про власника застарілі, спершу слід усунути цю прогалину (внести інформаційне повідомлення, оновити відомості), а вже потім подавати заяву до Реєстру.

7.3. Обов'язкові поля

Заява не може бути прийнята до розгляду без заповнення обов'язкових полів. До них належать:

- ідентифікаційні дані заявника (завантажуються автоматично, але мають бути наявні й достовірні);
- категорія збитків (визначена обраною формою);
- опис шкоди;
- щонайменше один доказ — документ, фотографія чи свідчення, що підтверджує заявлений факт шкоди;
- електронний підпис заявника, який накладається через «Дію».

Юрист має перевірити кожне з цих полів окремо — зокрема, переконатися, що автоматично підтягнуті дані є коректними, — перш ніж переходити до перевірки додаткових (необов'язкових, але бажаних) елементів заяви.

7.4. Типові помилки

Основні проблеми

- **Неправильний вибір форми (категорії)** — відкриття форми не тієї категорії, що призводить до заповнення не тих полів.
- **Неперевірені автоматичні дані** — заявник покладається на завантажені відомості, не звіривши їх (застаріла адреса, помилка в об'єкті, неактуальні дані про власника).
- **Неповні дані** — відсутність опису події, дати чи інших полів, які вводяться вручну.
- **Відсутність доказів** — заява без жодного завантаженого документа, фотографії чи свідчення може бути відхилена як недостатньо підтверджена.
- **Подвійне подання** — кілька членів сім'ї подають окремі заяви щодо одного об'єкта без узгодження між собою.

Практичні поради

- Перед поданням проходити чек-лист за кожним полем окремо, не покладаючись на пам'ять, і окремо звіряти всі автоматично підтягнуті відомості.
- Перевіряти правильність обраної форми (категорії); за потреби звертатися до колег для другої думки щодо складних чи комбінованих випадків.
- Додавати всі можливі докази, навіть якщо вони здаються незначними — додаткові релевантні документи можуть бути корисними, а їх відсутність може стати підставою для запиту на уточнення.
- Уникати дублювання заяв від кількох членів сім'ї щодо одного об'єкта — чітко розподіляти, хто саме подає заяву та з якої підстави.

7.5. Зразки заповнених заяв

Нижче наведено три зразки заповнення заяв за різними категоріями. Кожен зразок оформлено відповідно до логіки порталу «Дія»: для кожного поля зазначено, чи заповнюється воно автоматично (з реєстрів), чи вручну. Ці приклади юрист може використовувати як орієнтир, пам'ятаючи, що набір і назви полів можуть відрізнятися залежно від оновлень форми.

7.5.1. Категорія АЗ.1 — Пошкодження або знищення житлового нерухомого майна

Ця категорія має найбільший обсяг автоматичного заповнення: якщо об'єкт уже внесено до Реєстру пошкодженого та знищеного майна, його дані, право власності й акт обстеження завантажуються з реєстрів, а заявник заповнює переважно опис події.

Поле заяви	Як заповнюється	Значення у прикладі
Заявник (ПІБ, дата народження)	Автоматично з профілю «Дія» (ЄДДР)	Іваненко Оксана Петрівна, 12.05.1980
Контактні дані	Автоматично з профілю «Дія» (можна редагувати)	тел. +380501234567; ivanenko@example.com
Категорія заяви	Визначається вибором форми	АЗ.1 Пошкодження або знищення житлового нерухомого майна
Об'єкт нерухомого майна	Автоматично з РПЗМ / ДРРП	Квартира, м. Харків, вул. Сумська, 15, кв. 24
Право власності	Автоматично з ДРРП	Власник — заявниця (частка 1/1)
Акт обстеження	Автоматично з РПЗМ	Акт комісійного обстеження від 20.03.2022
Подія (дата, обставини)	Вводиться вручну	15.03.2022, артилерійський обстріл; будинок зруйновано
Опис пошкоджень	Вводиться вручну	Повне руйнування; квартира непридатна для проживання
Додаткові докази	Завантажуються файлами вручну	5 фотографій руйнувань
Національна компенсація	Автоматично з реєстру «єВідновлення» (за наявності)	Житловий сертифікат від 12.09.2023
Статус ВПО	Автоматично з бази даних про ВПО	Зареєстрована у м. Полтава
Підпис заявника	Накладається електронно через «Дію»	Електронний підпис

7.5.2. Категорія A2.3 — Серйозні тілесні ушкодження

На відміну від майнової категорії, тут автоматично завантажуються лише дані заявника, а ключову доказову роль відіграють медичні документи, які завантажуються вручну. Зверніть увагу: з 1 січня 2025 року замість довідки МСЕК інвалідність підтверджується витягом з рішення експертної команди з оцінювання повсякденного функціонування особи (рішення МСЕК, ухвалені до 31.12.2024, залишаються чинними).

Поле заяви	Як заповнюється	Значення у прикладі
Заявник (ПІБ, дата народження)	Автоматично з профілю «Дія» (ЄДДР)	Коваленко Андрій Сергійович, 03.11.1975
Контактні дані	Автоматично з профілю «Дія» (можна редагувати)	тел. +380671234567; kovalenko@example.com
Категорія заяви	Визначається вибором форми	A2.3 Серйозні тілесні ушкодження
Подія (дата, місце, обставини)	Вводиться вручну	24.08.2022, обстріл житлового кварталу, м. Дніпро, вул. Європейська; осколкове поранення нижньої кінцівки
Характер ушкодження та наслідки	Вводиться вручну	Хірургічне втручання; встановлено інвалідність
Медичні докази	Завантажуються файлами вручну	Виписка з історії хвороби; висновок судово-медичної експертизи
Підтвердження інвалідності	Завантажуються файлами вручну	Витяг з рішення експертної команди з оцінювання повсякденного функціонування особи
Зв'язок місця проживання з подією	Завантажуються файлами вручну	Документи про реєстрацію місця проживання
Національна компенсація	Вводиться / підтверджується	Не отримував («Ні»)
Статус ВПО	Автоматично з бази даних про ВПО	Не застосовується (проживає за місцем реєстрації)
Підпис заявника	Накладається електронно через «Дію»	Електронний підпис

7.5.3. Категорія A1.1 — Вимушене внутрішнє переміщення

Тут визначальним є статус ВПО, який підтягується автоматично з відповідної бази даних, а заява стосується нематеріальної (моральної) шкоди, завданої самим фактом переміщення. Обсяг ручного введення невеликий — переважно опис обставин і характеру страждань.

Поле заяви	Як заповнюється	Значення у прикладі
Заявник (ПІБ, дата народження)	Автоматично з профілю «Дія» (ЄДДР)	Мельник Наталія Іванівна, 07.07.1985
Контактні дані	Автоматично з профілю «Дія» (можна редагувати)	тел. +380631112233; melnyk@example.com
Категорія заяви	Визначається вибором форми	A1.1 Вимушене внутрішнє переміщення
Статус та довідка ВПО	Автоматично з бази даних про ВПО	Довідка ВПО від 05.04.2022
Місце проживання до переміщення	Автоматично (з довідки ВПО)	м. Маріуполь
Місце переміщення	Автоматично / підтверджується	м. Дніпро
Обставини вимушеного переміщення	Вводиться вручну	Через бойові дії та окупацію змушена залишити місто у березні 2022 року
Характер нематеріальної шкоди	Вводиться вручну	Тривала розлука з домом, втрата звичного середовища, психологічні страждання
Додаткові докази (за наявності)	Завантажуються файлами вручну	Копії проїзних документів, свідчення (за потреби)
Підпис заявника	Накладається електронно через «Дію»	Електронний підпис

Порівняння трьох зразків демонструє головну відмінність підходів: обсяг автоматичного заповнення різний. У майновій категорії реєстри дають більшу частину відомостей і заявник переважно описує подію; у категорії тілесних ушкоджень основний масив — це медичні докази, що завантажуються вручну; у категорії переміщення визначальним є статус ВПО з бази даних, а суть заяви — опис нематеріальної шкоди. Водночас загальна логіка (ідентифікація заявника, категорія, опис, докази, інформація про національну компенсацію, додаткові відомості та підпис) залишається спільною для всіх категорій.

7.6. Робота з нетиповими та комбінованими заявами

Окрім «типових» заяв, які підпадають під одну чітку категорію, юрист регулярно стикається із ситуаціями, що потребують додаткової уваги:

- **Комбінована шкода.** Якщо одна подія спричинила одночасно, наприклад, майнову та фізичну шкоду, кожна категорія подається окремою заявою за своєю формою на порталі; юрист забезпечує, щоб обидва аспекти шкоди були підтверджені відповідним пакетом доказів, а факти в пов'язаних заявах не суперечили одне одному.
- **Спадкові питання.** Якщо власник пошкодженого майна загинув, заяву подає спадкоємець за умови підтвердження права на спадщину (свідоцтво про право на спадщину, рішення суду). До оформлення спадщини юрист може заздалегідь зібрати докази шкоди.
- **Майно у спільній власності.** Якщо об'єкт перебував у спільній власності кількох осіб, заява має відображати частку заявника.
- **Заяви від кількох членів родини щодо різних видів шкоди.** Наприклад, один член родини подає заяву щодо майнової шкоди (як власник житла), інший — щодо фізичної (як постраждалий). Юрист готує окремі заяви, але координує їх, щоб уникнути суперечностей у фактах.

7.7. Підготовка до можливих запитів на уточнення

Навіть якісно підготовлена заява може супроводжуватися запитом Секретаріату чи Ради на додаткові пояснення або документи. Юрист має заздалегідь підготувати клієнта:

- зберігати копію поданої заяви та всіх доданих документів у власному архіві, щоб швидко відповісти на запит без повторного збору всього пакета;
- пояснити клієнту, що запит на уточнення — звичайна частина процесу розгляду, а не сигнал про відмову;
- узгодити з клієнтом канали, через які надходитимуть повідомлення (телефон, електронна пошта, кабінет у «Дії»), і переконатися, що клієнт регулярно перевіряє їх або уповноважує юриста відстежувати замість себе.

7.8. Контроль якості: повторна перевірка заяви

Для складних чи комбінованих заяв доцільно передбачити етап повторної перевірки готової заяви іншим юристом (колегою) перед поданням. Така перевірка має на меті:

- виявити логічні суперечності між різними частинами заяви, зокрема між автоматично підтягнутими та введеними вручну даними;
- перевірити повноту пакета доказів з погляду читача, який не знайомий зі справою;
- оцінити, чи достатньо чітко описано обставини шкоди для особи, не знайомої з контекстом конкретного населеного пункту чи події.

Цей етап особливо рекомендований для заяв, що стосуються порушень прав людини, комбінованої шкоди або справ, у яких раніше вже була відмова. Належна підготовка заяви суттєво підвищує ймовірність її прийнятності з першого разу та зменшує навантаження на клієнта на подальших етапах, про які йдеться в розділах 8 та 9 цього Керівництва.

8. Подання заяви

Якщо розділ 7 присвячений підготовці заяви — вибору форми, перевірці автоматично підтягнутих даних і заповненню полів вручну, — то цей розділ стосується власне подання: підтвердження готової заяви електронним підписом, її надсилання та особливостей подання через представника. Щоб уникнути повторень, склад полів, логіку автоматичного

заповнення та зразки заяв тут не дубльовано (їх викладено в розділі 7); натомість акцент зроблено на способах подання, технічних вимогах і правилах представництва.

Ключовий принцип, закладений у Правила Реєстру: фізичні особи можуть подавати заяви особисто або через Представника, тоді як юридичні особи та держава Україна подають заяви виключно через Представників.

8.1. Від підготовки до подання: канал і послідовність дій

Каналом подання є портал «Дія» (див. підрозділ 7.1). Сервіс подання заяв до RD4U запрацював у «Дії» 2 квітня 2024 року — спершу щодо пошкодженого та знищеного нерухомого майна, а згодом його поширено на інші відкриті категорії.

Безпосередньо на етапі подання послідовність дій така (підготовчі кроки описані в розділі 7):

1. авторизація в «Дії» за наявним обліковим записом;
2. відкриття форми потрібної категорії (кожна категорія — окрема форма, див. 7.1);
3. звірка автоматично підтягнутих даних і заповнення полів, що вводяться вручну (див. 7.2);
4. завантаження файлів-доказів;
5. накладення електронного підпису;
6. отримання повідомлення про прийняття заяви до обробки.

8.2. Технічні вимоги до файлів і електронний підпис

Вимоги до файлів. Як правило, документи додаються у форматі PDF, JPG або PNG; фотографії — у форматі JPG чи PNG (орієнтовно до 10 МБ); відео — у форматі MP4 (орієнтовно до 50 МБ). Конкретні обмеження можуть відрізнятися залежно від форми, тому їх варто звірити безпосередньо під час завантаження. Юрист має заздалегідь перевірити розмір і формат файлів і, за потреби, допомогти клієнту стиснути чи конвертувати їх так, щоб не втратити важливі деталі.

Електронний підпис. Заява підтверджується електронним підписом через «Дія.Підпис». Підпис гарантує автентичність заяви та захищає від подання від імені заявника третіми особами без його згоди. Якщо клієнт не має досвіду роботи з електронним підписом, юрист пояснює, як його отримати (через «Дію», банківські застосунки чи кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг), і за потреби допомагає пройти цю процедуру до моменту подання.

Автоматична перевірка. Система перевіряє заповнення обов'язкових полів; у разі помилок заявник отримує повідомлення з інструкціями. Такі повідомлення — частина звичного технічного процесу, а не відмова: потрібно виправити вказані неточності та подати заяву повторно.

8.3. Фінальна перевірка перед відправленням

На відміну від контролю якості на етапі підготовки, ця перевірка проводиться безпосередньо в момент надсилання й має підтвердити готовність заяви. Достатньо коротко пройти ключові позиції разом із клієнтом:

- усі обов'язкові поля заповнені, а автоматично підтягнуті дані звірені з фактичними обставинами;
- додано щонайменше один доказ, релевантний обраній категорії;
- зазначено інформацію про національну компенсацію, якщо її було отримано;

- заяву підтверджено електронним підписом уповноваженої особи.

Така спільна перевірка має не лише технічне значення — вона дає клієнту відчуття контролю над процесом і впевненості, що заяву підготовлено належним чином.

8.4. Подання заяви через Представника: Цифрові Повноваження

Порядок залучення представників врегульовано Правилами залучення Представників для подання заяв до Реєстру збитків (*прийняті Радою Реєстру 2 липня 2024 року, переглянуті 16 березня 2025 року; затверджені Конференцією Учасників 8 липня 2024 року, переглянуті 28 квітня 2025 року*). За загальним правилом фізична особа, яка бажає, щоб заяву подав і надалі супроводжував представник, призначає його безпосередньо в «Дії».

Механізм призначення такий: заявник ідентифікує фізичну особу-представника, вносячи її дані (ім'я, реєстраційний номер облікової картки платника податків тощо), і повідомляє її через «Дію», підписавши повідомлення електронним підписом. Цим заявник надає представникові в цифровій формі так звані Цифрові Повноваження — повноваження подати заяву, зібрати для цього передбачені формою відомості про заявника (зокрема персональні дані) та управляти поданими заявами.

Обсяг і межі Цифрових Повноважень:

- **надаються за конкретною категорією** — оскільки кожній категорії відповідає окрема форма (див. 7.1), для кожної категорії потрібне окреме надання повноважень; додатково заявник може дозволити управляти всіма іншими або окремими вже поданими заявами;
- **«управління заявами»** означає доступ до заяв, їх доповнення, внесення змін і відкликання, а також доступ до сповіщень Реєстру;
- **представник має мати повну цивільну дієздатність** і бути повідомленим у «Дії» (якщо він там не зареєстрований — на вказану заявником електронну пошту, після чого доступ надається після реєстрації в «Дії»);
- **повноваження не передаються далі** — представник не може делегувати їх іншій особі;
- **заявник контролює й відкликає повноваження будь-коли через «Дію»** — після відкликання представник негайно втрачає всі повноваження та доступ до зібраних у «Дії» даних заявника, зокрема до збережених чернеток заяв;
- **Цифрові Повноваження діють лише для подання в «Дії»** — вони не можуть використовуватися для подання через ЦНАП (див. 8.5).

Практичний висновок для юриста. Найчастіше саме юрист виступає призначеним представником, тож він має бути зареєстрований у «Дії» та мати повну цивільну дієздатність. Юрист зобов'язаний пересвідчитися, що клієнт усвідомлює зміст заяви й дав поінформовану згоду, пояснити клієнту можливість відкликати повноваження в будь-який момент, а також урахувати, що повноваження прив'язані до категорії — за потреби подання за кількома категоріями заявник надає їх окремо для кожної.

Представники за законом (батьки, опікуни)

- **Батьки неповнолітніх дітей.** Один із батьків може діяти як представник неповнолітньої дитини (до 18 років) за замовчуванням, без додаткових повноважень. Той із батьків, чий родинний зв'язок підтверджується в «Дії» за записами Державного реєстру актів цивільного стану, отримує Цифрові Повноваження щодо дитини автоматично; той, чий зв'язок у «Дії» підтвердити неможливо, подає заяву через ЦНАП (див. 8.5).

- **Інші випадки представництва за законом.** Якщо йдеться про опікунів чи піклувальників (окрім батьків) або коли представництво за законом неможливо підтвердити в «Дії» через записи ДРАЦС, заяви подаються через ЦНАП.

8.5. Подання через Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП)

Заяви фізичних осіб (категорії «А») можуть подаватися через центри надання адміністративних послуг. Цей канал упроваджується поетапно — після внесення необхідних змін до нормативних актів, що регулюють роботу ЦНАП, тож його доступність варто звіряти на момент подання. ЦНАП особливо корисний тоді, коли заявник не має електронного підпису або коли представництво не може бути підтверджене в «Дії».

Хто може скористатися. Через ЦНАП заяву подають безпосередньо заявники або представники у випадках представництва за законом (батьки, чий зв'язок не підтверджено в «Дії», опікуни тощо). Представники, які отримали Цифрові Повноваження в «Дії», через ЦНАП подавати заяви не можуть; для подання через ЦНАП представника призначають в інший спосіб, передбачений законодавством про представництво.

Порядок. Працівник ЦНАП перевіряє особу заявника чи представника за документами (паспорт або інший дійсний документ), а також повноваження представника. Заявник або представник особисто підписує роздруковану заповнену форму заяви; сканована копія підписаної форми та документа про повноваження додаються до заяви в «Дії». Саму заяву до Реєстру подає ідентифікований працівник ЦНАП зі свого службового облікового запису та накладає власний електронний підпис. Працівник ЦНАП лише надає допомогу й представником не вважається; він також інформує заявника про зміни статусу заяви.

Ці правила уточнюють і замінюють раніше поширений загальний підхід (подання «через громадську приймальню» тощо): тепер порядок дій за участю посередника чітко формалізований.

Порівняння основних способів подання наведено в таблиці нижче.

Спосіб подання	Для кого доступний	Підтвердження особи / повноважень	Хто підписує заяву
Особисто через «Дію»	Фізичні особи	Авторизація в «Дії»	Заявник (е-підпис у «Дії»)
Через Представника з Цифровими Повноваженнями	Фізичні особи; обов'язково — юридичні особи та держава	Заявник призначає Представника в «Дії» (ПІБ, РНОКПП) і надає повноваження за категорією	Представник (е-підпис у «Дії»)
Представник за законом (батьки)	Неповнолітні діти	Родинний зв'язок підтверджується в «Дії» через ДРАЦС	Той із батьків, чий зв'язок підтверджено
Через ЦНАП	Фізичні особи (категорія «А»), зокрема коли представництво не підтверджується в «Дії»	Працівник ЦНАП перевіряє документи; заявник особисто підписує роздруковану форму	Працівник ЦНАП (службовий е-підпис)

8.6. Подання заяв юридичних осіб

Юридичні особи та держава Україна подають заяви виключно через Представників, що відрізняє їх від фізичних осіб. Ключові особливості:

- **Основний Представник.** Фізична особа, яка має загальні повноваження діяти від імені юридичної особи (наприклад, директор або голова) і зазначена такою у відповідному реєстраційному записі, вважається Основним Представником: вона подає й управляє заявами, зокрема тими, які подали інші представники.
- **Призначення інших представників.** Основний Представник може призначати інших представників для подання заяв від імені юридичної особи через надання Цифрових Повноважень у «Дії»; передавати ці повноваження далі не можна.
- **Пакет документів.** До заяви додається пакет, що підтверджує статус і повноваження, описаний у підрозділі 6.10 цього Керівництва; обсяг повноважень підписанта юрист перевіряє заздалегідь.

Представнику підприємства варто пояснити ту саму базову тезу, що й фізичним особам: подання заяви до RD4U не замінює звернення до національних механізмів компенсації для бізнесу, а доповнює їх на міжнародному рівні.

8.7. Очікування клієнта після подання

Після подання заява проходить типовий шлях:

- заявник отримує підтвердження про прийняття заяви до обробки;
- заява перевіряється на відповідність критеріям прийнятності, встановленим Радою Реєстру;
- у разі відповідності — вноситься до Реєстру;
- у разі невідповідності — заявник отримує повідомлення з поясненням причин, після чого можливе повторне подання з урахуванням зауважень.

Роль юриста на цьому етапі: пояснити, що RD4U не здійснює виплати безпосередньо, тож прийняття заяви до обробки не означає швидкого отримання коштів; наголосити, що внесення заяви до Реєстру — самостійний і важливий крок, юридичний фундамент для майбутніх компенсацій; забезпечити підтримку у разі невідповідності, пояснивши, що це не остаточний результат, а можливість виправити й подати заяву повторно. Детальніше про подальший супровід ідеться в розділі 9 цього Керівництва.

9. Супровід клієнта після подання

Супровід клієнта після подання заяви — це багатовимірний процес, який включає інформування про подальші кроки, допомогу у випадку відмови, психологічну підтримку, взаємодію з іншими механізмами та використання практичних інструментів. Юрист має бути поруч із клієнтом на кожному етапі, пояснювати процедури, підтримувати морально та забезпечувати юридичний захист. Саме від якості супроводу значною мірою залежить довіра клієнта до міжнародного механізму репарацій і його готовність брати участь у процесі надалі.

9.1. Значення супроводу

Подання заяви до RD4U — це лише початок процесу, а не його завершення. Для клієнта важливо розуміти, що його справа не закрита, а переходить у нову фазу — розгляд заяви Радою Реєстру. Юрист має залишатися поруч, щоб:

- пояснити, що відбувається із заявою після подання та який орган приймає подальші рішення;
- підтримати клієнта психологічно у період очікування, який може бути тривалим;
- допомогти у випадку відмови чи запиту на додаткові докази;
- забезпечити комунікацію з органами влади та, за потреби, з міжнародними структурами щодо стану справи.

Ключова ідея цього розділу: супровід клієнта після подання заяви є не менш важливим етапом, ніж сама підготовка заяви, і часто потребує більшого терпіння — як від клієнта, так і від юриста.

9.2. Інформування клієнта про подальші кроки

Етапи після подання

- **Первинна перевірка заяви** — Секретаріат перевіряє, чи заповнені всі обов'язкові поля та чи додано необхідні докази.
- **Внесення до Реєстру** — якщо заява відповідає критеріям прийнятності, вона вноситься до бази даних Реєстру.
- **Запит на уточнення** — якщо Секретаріату чи Раді не вистачає документів чи доказів для остаточного рішення, заявнику надсилається запит про надання додаткової інформації.
- **Відмова** — якщо заява не відповідає критеріям прийнятності навіть після можливих уточнень, заявник отримує обґрунтоване рішення про відмову.

Роль юриста

- Пояснити клієнту, що RD4U не здійснює виплати безпосередньо — внесення заяви до Реєстру є проміжним, але необхідним кроком.
- Наголосити, що внесення заяви до Реєстру є юридичним фундаментом для майбутніх компенсацій у межах міжнародного механізму.
- Пояснити орієнтовні строки: процес розгляду заяв може тривати від кількох місяців до кількох років, залежно від навантаження на Реєстр та категорії заяви.

Приклад пояснення клієнту: «Ваша заява вже прийнята до розгляду. Це означає, що вона буде внесена до міжнародного Реєстру, якщо відповідатиме встановленим критеріям. Саме ці дані стануть основою для майбутніх компенсацій у межах міжнародного механізму. Процес може бути довгим, але кожен крок у ньому має значення».

9.3. Допомога у випадку відмови

Типові причини відмови

- неповні дані у заяві;
- відсутність доказів, достатніх для підтвердження заявленої шкоди;
- неправильно визначена категорія збитків;
- подвійне подання заяв щодо одного й того самого об'єкта чи події без узгодження між заявниками.

Дії юриста у разі відмови

Уважно ознайомитися з повідомленням про відмову та зазначеними в ньому підставами.

Пояснити клієнту причини відмови простою мовою, спокійно й зрозуміло, без применшення складності ситуації.

Допомогти зібрати додаткові документи чи докази, які усувають конкретні підстави для відмови.

Підготувати та подати заяву повторно з урахуванням наданих зауважень.

Практичний приклад

Клієнт: «Мені відмовили, я більше не хочу нічого робити».

Юрист: «Я розумію Ваше розчарування. Але відмова не означає, що Ви втратили право на компенсацію — це лише вказівка на те, що потрібно зібрати додаткові документи або уточнити певні факти. З'ясуємо, що саме потрібно уточнити або доповнити, і подамо заяву повторно».

9.4. Психологічна підтримка клієнта

Значення

Очікування результатів розгляду може бути виснажливим, особливо для людей, які вже втратили багато часу та сил на національні процедури компенсації. Люди часто відчують розчарування, втому або апатію щодо подальшої участі в процесі. Юрист має забезпечити базову психологічну підтримку, навіть якщо сам не є психологом.

Практичні поради

- Пояснювати, що тривалість процесу є очікуваною та не свідчить про якісь проблеми саме з заявою клієнта.
- Визнавати емоції клієнта — втому, розчарування, скепсис — без заперечення чи применшення.
- За потреби направляти клієнта до психолога чи соціального працівника, якщо юрист бачить ознаки тривалого емоційного виснаження.

Приклад діалогу

Клієнт: «Я не бачу сенсу чекати».

Юрист: «Я розумію Вашу втому — це довгий процес, і чекати справді важко. Але важливо, що Ваша історія вже зафіксована на міжнародному рівні. Це частина того, що допоможе у майбутньому отримати компенсацію, і це вже відбулося завдяки Вашій заяві — незалежно від того, скільки ще доведеться чекати».

9.5. Взаємодія з іншими механізмами після подання

Національні програми

Подання заяви до RD4U не виключає участі у програмі «Відновлення» чи інших національних механізмах компенсації. Якщо клієнт уже отримав компенсацію в Україні, про це зазначено у заяві до RD4U; якщо клієнт лише планує звернутися до національної програми пізніше, юрист має пояснити, що про це варто згодом повідомити Секретаріат Реєстру, аби уникнути розбіжностей між даними.

Міжнародні механізми

Дані, внесені до RD4U, можуть бути використані у майбутніх компенсаційних комісіях, а також, за певних умов — в інших міжнародних провадженнях. Юрист має пояснити клієнту, що його заява стане частиною міжнародної доказової бази, яка має значення значно ширше, ніж лише особиста справа клієнта.

9.6. Практичні інструменти для супроводу

- **Пам'ятка для клієнта** — пояснення етапів після подання заяви, можливих результатів та орієнтовних строків.
- **Чек-лист для юриста** – перелік дій у випадку отримання відмови чи запиту на уточнення.
- **Алгоритм повторного подання** — покрокова схема для виправлення помилок та підготовки повторної заяви.
- **Контакти органів влади та правозахисних організацій** — для отримання додаткових документів, експертних висновків чи психологічної підтримки клієнта.

9.7. Типові ситуації та реакція юриста

- **Ситуація 1: клієнт отримав відмову.** Юрист пояснює причини відмови, допомагає зібрати додаткові документи та подає заяву повторно з урахуванням зауважень.
- **Ситуація 2: клієнт не хоче продовжувати участь у процесі.** Юрист спокійно нагадує про значення заяви для майбутніх компенсацій та для міжнародної доказової бази, мотивуючи клієнта продовжувати процес без тиску.
- **Ситуація 3: клієнт отримав компенсацію в Україні після подання заяви до RD4U.** Юрист пояснює, що це не позбавляє права на звернення до RD4U, і допомагає правильно повідомити про цю інформацію, якщо це передбачено процедурою оновлення даних заяви.
- **Ситуація 4: клієнт перебуває у стані емоційного зриву під час супроводу.** Юрист робить паузу, переносить консультацію на інший час та, за потреби, залучає психолога чи соціального працівника.

Належний супровід після подання заяви — це інвестиція не лише в результат конкретної справи, а й у загальну довіру до системи надання правничої допомоги та до міжнародного механізму репарацій загалом. Наступний розділ Керівництва присвячено типовим проблемам, з якими стикаються юристи на всіх етапах роботи з RD4U, та практичним шляхам їх вирішення.

9.8. Моніторинг строків та комунікація з Секретаріатом

Юрист має організувати систематичний моніторинг строків за кожною справою, що перебуває на стадії розгляду:

- ведення внутрішнього реєстру справ із зазначенням дати подання заяви, категорії заяви, унікальних номеру заявника та номеру заяви, згенерованих після подання заяви, та контактних даних клієнта;
- періодична перевірка статусу заяви через особистий кабінет клієнта в «Дії», навіть за відсутності окремих повідомлень від Секретаріату;
- у разі відсутності будь-яких змін у справі протягом тривалого часу — підготовка запиту до Секретаріату Реєстру щодо стану розгляду, якщо така можливість передбачена процедурами Реєстру.

Така системна робота особливо важлива для громадських приймалень, які супроводжують велику кількість справ одночасно: без внутрішнього обліку існує ризик втратити окрему справу серед багатьох інших, особливо якщо процес розгляду є тривалим.

9.9. Документування історії взаємодії зі справою

Для кожної справи юрист має вести послідовний журнал (паперовий чи електронний) усіх ключових подій:

- дати консультацій та коротке резюме обговорених питань;

- дати подання заяви та отримання підтверджень;
- зміст та дати запитів на уточнення від Секретаріату чи Ради, а також дати наданих відповідей;
- дати та підстави відмов (якщо такі були) та дати повторних подань;
- контакти з іншими органами чи організаціями в межах супроводу справи (наприклад, запити на отримання дублікатів документів).

Така історія взаємодії має кілька практичних застосувань: вона дозволяє швидко ввести в курс справи іншого юриста у разі потреби, є основою для звітності організації перед донорами чи координаторами проєкту, а також може знадобитися самому клієнту, якщо він звертатиметься з аналогічним питанням до інших інституцій (наприклад, до ЄСПЛ) і потребуватиме підтвердження хронології своїх звернень.

10. Типові проблеми та рішення

Типові проблеми у роботі з RD4U охоплюють широкий спектр питань: документальні труднощі, проблеми збору доказів фізичних, моральних та економічних збитків, особливості документування порушень прав людини, технічні проблеми, комунікаційні бар'єри, дублювання заяв, тривалі строки розгляду та взаємодію з національними механізмами компенсації.

Шляхи вирішення цих проблем включають застосування нормативної бази, використання альтернативних доказів, залучення правозахисних організацій, психологічну підтримку клієнтів та проведення інформаційних кампаній серед населення. Юрист має бути готовим до цих викликів і розглядати їх як невід'ємну частину своєї професійної роботи: саме від здатності юриста долати такі проблеми значною мірою залежить ефективність роботи RD4U та довіра суспільства до міжнародного механізму репарацій.

10.1. Проблеми документального підтвердження

Суть проблеми

- Втрата документів про право власності внаслідок бойових дій — пожеж, обстрілів, руйнування житла разом із документами, що зберігалися в ньому.
- Знищення архівів у містах, що були окуповані чи зазнали інтенсивних обстрілів, унаслідок чого недоступні навіть резервні копії документів у місцевих органах влади.
- Відсутність доступу до державних реєстрів на тимчасово окупованих територіях, де неможливо отримати актуальні витяги чи довідки звичним шляхом.

Шляхи вирішення

- Використання Державного реєстру речових прав на нерухоме майно для отримання дублікатів — записи реєстру, як правило, зберігаються централізовано і доступні навіть якщо паперові документи втрачено.
- Звернення до бюро технічної інвентаризації чи органів місцевого самоврядування — для отримання копій правовстановлюючих документів, виданих до початку роботи Державного реєстру речових прав на нерухоме майно.
- Звернення до нотаріусів, які оформлювали відповідні угоди, для отримання архівних копій документів.
- Використання альтернативних доказів: договорів купівлі-продажу зі сторонніх копій (наприклад, у банку, що видавав кредит на придбання житла), свідчень сусідів, фотографій майна, зроблених до події.

10.2. Проблеми збору доказів фізичних та моральних збитків

Суть проблеми

- Відсутність медичних довідок через руйнування лікарень або через те, що допомога надавалася в умовах, коли документування не було пріоритетом.
- Відмова постраждалих від повторного медичного обстеження через психологічну травму, пов'язану з пригадуванням обставин поранення.
- Складність документування посттравматичного стресового розладу (ПТСР) та інших психологічних наслідків, які не завжди мають «видимі» прояви.

Шляхи вирішення

- Організація повторних медичних оглядів у безпечних регіонах, із залученням лікарів, які мають досвід роботи з постраждалими від війни.
- Використання висновків МСЕК або ЕКОПФО для підтвердження інвалідності, якщо наслідки поранення є стійкими.
- Залучення психологів та психіатрів для складання кваліфікованих висновків про ПТСР, з акцентом на зв'язок між зазначеними подіями та поточним станом клієнта.

10.3. Проблеми економічних збитків

Суть проблеми

- Втрата бухгалтерських документів підприємств унаслідок руйнування офісів чи серверів, на яких зберігалася документація.
- Неможливість підтвердити втрати доходів через зупинку податкової звітності в умовах активних бойових дій чи окупації.
- Відсутність єдиного, чітко затвердженого механізму оцінки економічних збитків, що ускладнює формування доказової бази для бізнесу.

Шляхи вирішення

- Використання даних податкових органів — декларацій та звітів, поданих підприємством за попередні періоди, які зберігаються у державних базах даних.
- Звернення до банків для отримання виписок про рух коштів на рахунках підприємства до та після події.
- Використання висновків незалежних аудиторів для оцінки масштабу економічних втрат, якщо власна документація підприємства недостатня.

10.4. Проблеми документування порушень прав людини

Суть проблеми

- Страх постраждалих перед розголошенням інформації про катування, сексуальне насильство чи незаконне позбавлення волі — як через побоювання стигматизації, так і через побоювання за власну безпеку.
- Недостатня довіра до міжнародних механізмів, особливо серед людей, які раніше не мали позитивного досвіду звернень до офіційних інституцій.
- Психологічна травма, яка об'єктивно ускладнює надання детальних свідчень про події.

Шляхи вирішення

- Забезпечення максимальної конфіденційності даних на всіх етапах роботи з такими справами.

- Використання, де це можливо, анонімних свідчень або поетапного розкриття інформації відповідно до готовності клієнта.
- Залучення спеціалізованих правозахисних організацій, які мають досвід та ресурси для збору доказів у справах про катування та сексуальне насильство, із дотриманням принципів недопущення повторної травматизації.

10.5. Проблеми технічного характеру

Суть проблеми

- Складність використання «Дії» для людей похилого віку та осіб без досвіду роботи з онлайн-сервісами.
- Відсутність стабільного доступу до інтернету у віддалених або постраждалих від війни регіонах.
- Технічні помилки при завантаженні файлів — перевищення допустимого розміру, невідповідність формату, переривання з'єднання під час завантаження великих відеофайлів.

Шляхи вирішення

- Активна допомога юристів безпосередньо у заповненні заяв, зокрема шляхом особистого супроводу клієнта під час сесії роботи із застосунком «Дія».
- Організація мобільних пунктів подання заяв у громадах, особливо там, де доступ до інтернету чи цифрових пристроїв обмежений.

10.6. Проблеми комунікації з клієнтами

Суть проблеми

- Недовіра клієнтів до міжнародних механізмів, особливо на тлі тривалого очікування результатів національних програм компенсації.
- Відсутність розуміння процедури — клієнти часто не розрізняють RD4U, «Відновлення» та інші механізми, що породжує плутанину та необґрунтовані очікування.
- Емоційне виснаження клієнтів, яке ускладнює сприйняття навіть простої інформації.

Шляхи вирішення

- Проведення інформаційних кампаній на рівні громад — спільно з органами місцевого самоврядування, правозахисними організаціями та системою надання безоплатної правничої допомоги.
- Використання простих пояснень без юридичних термінів, із наочними прикладами та порівняннями (наприклад, порівняння RD4U з «міжнародною базою доказів», а не з «касою для виплат»).

Підтримувальна комунікація з клієнтами протягом усього процесу та перенаправлення до психологів або інших профільних спеціалістів за потреби.10.7. Проблеми дублювання заяв

Суть проблеми

- Кілька членів сім'ї подають окремі заяви щодо одного й того самого об'єкта нерухомості без узгодження між собою.
- Відсутність попереднього узгодження між заявниками щодо того, хто саме і з якої підстави подає заяву.

Шляхи вирішення

- Подання однієї узгодженої заяви від усіх членів сім'ї, які мають стосунок до майна, із чітким визначенням частки чи ролі кожного.

10.8. Проблеми строків розгляду

Суть проблеми

- Тривалий процес розгляду заяв, зумовлений значним обсягом звернень та поетапним розширенням мандату Реєстру на нові категорії шкоди.
- Відсутність чітких, гарантованих строків для прийняття остаточного рішення щодо конкретної заяви.

Шляхи вирішення

- Регулярне інформування клієнтів про загальний стан справ та орієнтовні строки розгляду, навіть якщо конкретної інформації по їхній справі ще немає.
- Використання автоматизованих систем для самостійного відстеження клієнтом статусу заяви, з поясненням юриста, як цим користуватися.

10.9. Проблеми взаємодії з національними механізмами

Суть проблеми

- Непорозуміння між логікою системи RD4U та програмою «єВідновлення» — клієнти часто сприймають їх як взаємовиключні або як дублюючі одна одну системи.
- Клієнти не розуміють, чи потрібно подавати заяви до обох механізмів, і якщо так — у якому порядку це варто робити.

Шляхи вирішення

- Чітке пояснення того, що подання заяви до RD4U не виключає участі у національних програмах, а навпаки — доповнює їх.
- Використання даних, отриманих у межах програми «єВідновлення» (актів обстеження, рішень про надання компенсації), як додаткових доказів у заяві до RD4U.

10.10. Узагальнена таблиця проблем і рішень

Для зручності використання під час консультації нижче наведено узагальнений огляд типових проблем за категоріями та відповідних шляхів їх вирішення.

Категорія проблеми	Типовий прояв	Основний шлях вирішення
Документальні труднощі	Втрата правовстановлюючих документів	Дублікати з державних реєстрів, альтернативні докази
Фізичні та моральні збитки	Відсутність медичних довідок	Повторне обстеження, висновки МСЕК або ЕКОПФО, психологічна експертиза
Економічні збитки	Втрата бухгалтерської документації	Дані податкових органів, банківські виписки, аудит

Порушення прав людини	Страх розголошення, недовіра	Конфіденційність, анонімні свідчення, профільні організації
Технічні проблеми	Складність portalу, відсутність інтернету	Сервіс «Дія», допомога юриста, мобільні пункти
Комунікаційні бар'єри	Недовіра, незрозуміння процедур	Інформаційні кампанії, проста мова, психологічна підтримка
Дублювання заяв	Кілька заяв від родини на один об'єкт	Надання роз'яснень про процедуру
Строки розгляду	Тривале очікування рішення	Регулярна інформація, самостійний моніторинг статусу
Взаємодія з національними механізмами	Плутанина між RD4U та «Відновленням»	Пояснення доповнюваності, можливості використання доказів у RD4U

Ця таблиця не замінює детальний аналіз кожної конкретної справи, але може використовуватися юристом як швидкий довідник під час консультації, особливо у випадках, коли клієнт одразу описує кілька проблем і потрібно швидко визначити пріоритетні напрями роботи.

Найважливіший загальний висновок цього розділу: для багатьох типових проблем існують практичні шляхи вирішення через альтернативні докази, через залучення відповідних фахівців чи органів, або через належне інформування та психологічну підтримку. Завдання юриста — не уникати складних справ, а системно застосовувати наявні інструменти для їх вирішення.

10.11. Проблеми масового навантаження на громадські приймальні

Суть проблеми

Кількість потенційних заявників значно перевищує кадрові можливості мережі громадських приймалень та системи надання безоплатної правничої допомоги. Це створює ризик того, що окремі клієнти отримуватимуть менш якісну допомогу через обмежений час консультації, а частина потенційних заявників взагалі не зможе отримати консультацію протягом прийнятної строку.

Шляхи вирішення

- Запровадження попередньої оцінки звернень — короткої телефонної чи письмової анкети, яка дозволяє визначити пріоритетність та складність справи до особистої консультації.
- Використання групових інформаційних зустрічей для роз'яснення загальних питань (що таке RD4U, як він співвідноситься з національними програмами) з подальшими індивідуальними консультаціями лише щодо специфіки конкретної справи.
- Підготовка стандартизованих роздаткових матеріалів (зокрема пам'яток, наведених у розділі 13), які клієнт може опрацювати самостійно перед індивідуальною консультацією, що скорочує час, потрібний на базові пояснення під час зустрічі.

- Залучення волонтерів та студентів-правників (під супервізією кваліфікованих юристів) до виконання технічних завдань — допомоги з заповненням форм, збору базової інформації.

10.12. Проблеми координації між юристами в межах однієї справи

Суть проблеми

У великих організаціях справа клієнта може переходити від одного юриста до іншого (через зміну місця проживання клієнта, відпустку чи звільнення юриста, передачу складних справ профільним спеціалістам). Без належної координації це може призвести до втрати інформації, повторного збору вже наявних документів або суперечливих рекомендацій клієнту від різних юристів.

Шляхи вирішення

- Ведення детальної документації справи відповідно до підрозділу 9.9 цього Керівництва, яка дозволяє новому юристу швидко увійти в курс справи.
- Призначення одного відповідального за справу юриста, навіть у випадках, коли окремі завдання (наприклад, психологічна підтримка чи переклад документів) виконують інші фахівці забезпечує єдину точку контакту для клієнта.
- Проведення передачі справи у формі короткої спільної зустрічі (особисто чи дистанційно) попереднього та нового юриста з клієнтом, аби клієнт не відчував, що повинен починати все спочатку з новою людиною.

11. RD4U у системі міжнародного права та перспективи розвитку

11.1. RD4U у широкому міжнародно-правовому контексті

Попередні розділи цього Керівництва зосереджені на практичній роботі юриста з конкретним клієнтом — від первинної консультації до супроводу заяви після подання. Водночас для якісної роботи юристу важливо розуміти й ширший контекст: яке місце RD4U займає в системі міжнародного права загалом, як він взаємодіє з іншими міжнародними механізмами захисту прав людини та які перспективи розвитку має ця інституція.

Це розуміння має не лише теоретичне значення. По-перше, воно допомагає юристу відповідати на запитання клієнтів про те, «навіщо це все, якщо грошей все одно немає», пояснюючи довгострокову цінність фіксації шкоди в межах більшої системи. По-друге, воно дозволяє юристу побачити можливі додаткові шляхи захисту інтересів клієнта — наприклад, якщо та сама подія може бути релевантною не лише для RD4U, а й для звернення до Європейського суду з прав людини. По-третє, розуміння перспектив розвитку RD4U допомагає юристу адекватно прогнозувати строки та формувати реалістичні очікування клієнтів щодо подальшого розвитку справи.

11.2. Взаємозв'язок із іншими міжнародними механізмами

Європейський суд з прав людини (ЄСПЛ)

ЄСПЛ розглядає індивідуальні скарги проти держав щодо порушень Європейської конвенції з прав людини. Дані, внесені до RD4U, можуть бути використані як підтвердження шкоди у міждержавних та індивідуальних справах проти Російської Федерації, що розглядаються чи можуть розглядатися у Страсбурзькому суді. Для юриста це означає, що в окремих випадках варто розглядати паралельне використання документів, підготовлених для RD4U, і для звернення до ЄСПЛ — за умови дотримання процесуальних строків та критеріїв прийнятності кожного з механізмів окремо.

Міжнародний суд ООН

Міжнародний суд ООН розглядає міждержавні спори. Україна вже подала позови проти Російської Федерації до цього суду, і дані, зафіксовані в RD4U можуть використовуватися як доказова база у таких міждержавних провадженнях, демонструючи масштаб та системний характер завданої шкоди.

11.3. Роль RD4U у системі міжнародного права

Унікальність

RD4U є першим реєстром, створеним спеціально для документування шкоди від агресії однієї держави проти іншої, у форматі, доступному безпосередньо постраждалим фізичним та юридичним особам, а не лише державним органам. Він поєднує функції доказового інструменту (систематизація та верифікація доказів шкоди) та елемента майбутнього компенсаційного механізму (основи для подальшого визначення сум компенсацій).

Значення

- Реєстр формує міжнародно визнану базу даних про шкоду, завдану агресією, яка існуватиме незалежно від політичної кон'юнктури та може використовуватися протягом багатьох років.
- Він забезпечує прозорість і легітимність процесу майбутніх компенсацій, оскільки рішення про прийнятність заяв ухвалюються незалежними експертами за чітко визначеними критеріями, а не на основі політичних домовленостей.
- Існування Реєстру підвищує довіру постраждалих до міжнародних інституцій загалом — кожна прийнята заява є конкретним підтвердженням того, що міжнародна спільнота визнає факт шкоди, завданої конкретній людині чи підприємству.

11.4. Практичне значення для юристів

Для українських юристів

RD4U є інструментом захисту прав клієнтів на міжнародному рівні, який доповнює можливості, доступні в межах національної правової системи. Юрист має послідовно пояснювати клієнту, що подання заяви — це не одноразова формальність, а внесок у майбутні компенсації та у формування міжнародно визнаної доказової бази щодо наслідків агресії проти України.

Для міжнародних юристів та дослідників

RD4U є джерелом систематизованих даних для подальших судових процесів та наукових досліджень у сфері міжнародного права. Сама методологія Реєстру — підхід до категоризації шкоди, критерії прийнятності, процедури верифікації доказів — формує нову практику міжнародного права щодо документування шкоди від агресії та може слугувати орієнтиром для подібних механізмів у майбутньому.

Для юриста, що працює безпосередньо з клієнтами, головний практичний висновок цього розділу полягає в тому, що його щоденна робота — кожна правильно підготовлена та подана заява — є частиною значно більшого процесу формування міжнародної системи відповідальності за агресію. Це не лише абстрактна мотивація: розуміння цього контексту допомагає юристу надавати клієнту чіткі пояснення навіть у випадках, коли конкретні результати ще не видимі.

11.5. Роль громадянського суспільства у розвитку RD4U

Окрім державних структур та міжнародних інституцій, важливу роль у функціонуванні та розвитку RD4U відіграють організації громадянського суспільства:

- **Інформаційна робота.** Правозахисні організації та мережі громадських приймалень є основним каналом, через який постраждалі дізнаються про можливість звернення до RD4U — без цієї роботи значна частина потенційних заявників просто не знала б про існування Реєстру.
- **Зворотний зв'язок щодо процедур.** Практичний досвід юристів, які щодня працюють із заявами, є цінним джерелом інформації для Секретаріату та Ради щодо того, які аспекти процедур створюють труднощі для заявників і потребують уточнення чи спрощення.
- **Документування системних проблем.** Узагальнена практика організацій (наприклад, типові причини відмов, типові категорії заявників, яким складніше зібрати докази) може використовуватися для формування пропозицій щодо вдосконалення критеріїв прийнятності чи розширення категорій шкоди.
- **Адвокаційна діяльність.** Громадянське суспільство відіграє роль у міжнародній адвокації щодо подальшого розвитку компенсаційного механізму — створення Компенсаційної комісії та Фонду, використання активів держави-агресора для фінансування виплат.

Для юриста, який працює безпосередньо з клієнтами, важливо усвідомлювати, що його щоденна практика є частиною цього ширшого процесу: узагальнена (без розкриття персональних даних) інформація про типові проблеми, з якими стикаються клієнти, може бути корисною для організації, в якій працює юрист, з метою подальшої системної роботи щодо вдосконалення процедур RD4U.

12. Глосарій термінів та скорочень

Глосарій термінів забезпечує єдність термінології у всьому Керівництві, правильне розуміння ключових понять юристами та клієнтами, уникнення плутанини між національними та міжнародними механізмами, а також практичну користь у роботі з документами та заявами. Терміни структуровано за тематичними групами відповідно до логіки основних розділів Керівництва.

12.1. Загальні терміни

RD4U (Register of Damage for Ukraine) — Реєстр збитків для України, міжнародний механізм, створений під егідою Ради Європи для документування шкоди, завданої агресією Російської Федерації проти України, та перший елемент майбутнього міжнародного компенсаційного механізму.

Заява до RD4U — офіційний документ, який подає постраждала особа (фізична, юридична або держава Україна) для фіксації шкоди в Реєстрі.

Компенсація — відшкодування шкоди у вигляді грошових коштів, житлових сертифікатів чи інших форм допомоги, що надається в межах національних чи міжнародних механізмів.

Репарації — міжнародно-правовий механізм відшкодування шкоди державою-агресором постраждалій державі та її громадянам.

Конференція Учасників – вищий керівний орган RD4U, у якому представлені всі держави-учасниці та асоційовані члени Реєстру.

Рада RD4U — колегіальний орган із семи незалежних експертів, що визначає прийнятність заяв та розробляє правила роботи Реєстру.

Секретаріат RD4U — адміністративний орган Реєстру, який очолює Виконавчий директор та який забезпечує прийом і обробку заяв.

12.2. Майнові збитки

Пошкоджене житло — об'єкт нерухомості, що зазнав часткових руйнувань, але може бути відновлений.

Зруйноване житло — об'єкт нерухомості, повністю непридатний для проживання внаслідок завданої шкоди.

Житловий сертифікат — документ, що підтверджує право на отримання компенсації у вигляді коштів для придбання чи будівництва нового житла в Україні.

Акт обстеження — офіційний документ, складений уповноваженою комісією, який підтверджує факт та характер пошкодження чи руйнування майна.

12.3. Фізичні збитки

Поранення — тілесні ушкодження, отримані внаслідок бойових дій.

Каліцтво — стійке порушення функцій організму, що призводить до встановлення інвалідності.

МСЕК (медико-соціально-експертна комісія) — орган, який до 1 січня 2025 року встановлював групу інвалідності та визначав ступінь втрати працездатності.

ЕКОПФО (експертна команда з оцінювання повсякденного функціонування особи) — цифровізована система оцінки стану здоров'я та встановлення інвалідності, яка замінила ліквідовані МСЕК.

Судово-медична експертиза — офіційне дослідження для підтвердження характеру та тяжкості тілесних ушкоджень.

12.4. Моральні збитки

Психологічна травма — негативні психічні наслідки, спричинені подіями, пов'язаними з війною.

ПТСР (посттравматичний стресовий розлад) — психічний стан, що виникає у людини після пережитих травматичних подій і потребує фахової діагностики та підтвердження.

Психологічний висновок — документ, складений фахівцем, який підтверджує наявність психологічних наслідків у постраждалого.

12.5. Економічні збитки

Втрати бізнесу — шкода, завдана підприємству внаслідок руйнування майна, зупинки виробництва чи окупації території.

Втрати доходів — зменшення або повне припинення отримання прибутку фізичною чи юридичною особою внаслідок завданої шкоди.

Фінансовий звіт — документ, що підтверджує економічні показники підприємства за певний період.

Аудиторський висновок — незалежна професійна оцінка фінансових втрат, підготовлена кваліфікованим аудитором.

12.6. Порушення прав людини

Катування — умисне завдання особі фізичних чи психологічних страждань з боку представників держави чи осіб, які виконують функції держави.

Сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом — це міжнародний правовий термін, який означає будь-які акти сексуального насильства, примусу або експлуатації, вчинені під час війни, збройного конфлікту або окупації.

Незаконне позбавлення волі — утримання особи без законних підстав, без належної правової процедури.

Анонімне свідчення — показання, які подаються без розкриття особи заявника, з метою захисту його безпеки та конфіденційності.

12.7. Національні механізми

Програма «Відновлення» — державна програма компенсації за пошкоджене чи зруйноване житло в Україні.

ЦНАП (центр надання адміністративних послуг) — орган, через який громадяни можуть подати заяву на компенсацію за національними програмами.

Державний реєстр пошкодженого та знищеного майна — державна база даних, що містить інформацію про об'єкти нерухомості, які постраждали внаслідок війни, і слугує основою для розрахунку компенсацій на національному рівні.

12.8. Міжнародні механізми

Європейський суд з прав людини (ЄСПЛ) — суд, що розглядає індивідуальні та міждержавні скарги щодо порушень Європейської конвенції з прав людини.

Міжнародний суд ООН — це головний судовий орган Організації Об'єднаних Націй, розташований у Гаазі (Нідерланди). Його основне завдання — вирішення правових спорів між державами та надання консультативних висновків з юридичних питань.

Репараційна комісія — майбутній орган у межах міжнародного компенсаційного механізму, який здійснюватиме розгляд заяв по суті та визначатиме розміри виплат на основі даних RD4U.

Компенсаційний фонд — майбутня інституція, яка здійснюватиме фактичні виплати постраждалим на основі рішень Компенсаційної комісії.

12.9. Технічні терміни

Електронний підпис — цифровий інструмент для підтвердження автентичності заяви та особи заявника.

Метадані — технічна інформація про фото- чи відеофайл (дата, час, місце зйомки), яка має значення для підтвердження достовірності доказів.

Інтеграція з «Дією» — функціональна можливість подавати заяви до RD4U через мобільний застосунок «Дія» без потреби окремої реєстрації на іноземному порталі.

Критерії прийнятності — затверджені Радою Реєстру вимоги, яким має відповідати заява для її внесення до RD4U.

Категорія шкоди — класифікаційна одиниця, що визначає тип завданої шкоди (майнова, фізична, моральна, економічна, порушення прав людини) та відповідний пакет необхідних доказів.

12.10. Додаткові терміни та скорочення

Форс-мажорні обставини — надзвичайні та невідворотні обставини (зокрема бойові дії), що унеможливають виконання договірних зобов'язань і підтверджуються сертифікатом Торгово-промислової палати України.

Архів справи — внутрішня документація юриста чи організації, що містить повну історію взаємодії з клієнтом та копії всіх поданих документів.

Представництво за дорученням — подання заяви чи інших документів від імені клієнта уповноваженою особою (юристом, родичем, опікуном) на підставі довіреності або інших документів, що підтверджують повноваження.

Подвійна виплата (ризик) — ситуація, коли особа могла б отримати компенсацію за ту саму шкоду одночасно за національною програмою та за міжнародним механізмом без належного узгодження даних; запобігання цьому є метою відповідного поля заяви до RD4U.

13. Додатки

Цей розділ містить практичні інструменти, які юрист може використовувати безпосередньо під час роботи з клієнтами: шаблон заяви до RD4U, чек-лист для юриста, алгоритми дій, пам'ятки для клієнтів та зразки документів. Усі матеріали цього розділу розроблено як готові до використання форми, які можна роздрукувати або заповнювати безпосередньо під час консультації.

13.1. Шаблон заяви до RD4U

Нижче наведено узагальнений шаблон, який відображає структуру заяви до RD4U, описану в розділі 7 цього Керівництва. Юрист може використовувати цей шаблон як робочий документ для попереднього збору інформації від клієнта перед заповненням офіційної форми в застосунку «Дія».

1. Ідентифікаційні дані заявника

- Прізвище, ім'я, по батькові: _____
- Дата народження: _____
- Контактний телефон: _____
- Електронна пошта: _____
- Адреса проживання на момент подання заяви: _____

2. Категорія збитків (позначити одну або декілька)

- Майнові збитки (пошкоджене / зруйноване житло, інше майно)
- Фізичні збитки (поранення, каліцтво)
- Моральні збитки (психологічна травма, смерть близьких)
- Економічні збитки (втрата бізнесу, доходів)
- Порушення прав людини (катування, сексуальне насильство, незаконне позбавлення волі)

3. Опис шкоди

- Дата події: _____
- Місце події (адреса / населений пункт): _____
- Обставини події: _____
- Характер пошкоджень чи втрат: _____

- Додаткові пояснення заявника: _____

4. Перелік доданих доказів

- Документи (зазначити вид): _____
- Фотографії (кількість файлів): _____
- Відеоматеріали (кількість файлів): _____
- Свідчення очевидців (кількість, ПІБ свідків): _____
- Офіційні дані органів влади (зазначити джерело): _____

5. Інформація про компенсацію за національними програмами

- Чи отримував заявник компенсацію за програмою «Відновлення» чи іншою національною програмою? Так / Ні
- Якщо «Так»: вид компенсації (житловий сертифікат / кошти на ремонт / відшкодування витрат): _____
- Реквізити документа про компенсацію (номер, дата видачі, сума/вартість): _____

6. Додаткові відомості

- Статус внутрішньо переміщеної особи: Так / Ні. Якщо так — місце реєстрації: _____
- Інші види отриманої допомоги (гуманітарна, міжнародна): _____
- Члени сім'ї, які також подають заяви щодо цього об'єкта чи події: _____

7. Підпис заявника

- Спосіб підтвердження заяви: електронний підпис через «Дію» / інший кваліфікований електронний підпис / власноручний підпис (для паперової форми)
- Дата заповнення: _____

13.2. Чек-лист для юриста

Цей чек-лист охоплює основні етапи роботи з клієнтом — від первинної консультації до подання заяви — і може використовуватися як контрольний інструмент на кожному етапі.

Перед первинною консультацією

- Підготовлено матеріали для клієнта (пам'ятка про права, контакти для подальшої комунікації).
- Забезпечено приватність та конфіденційність місця проведення консультації.

Під час первинної консультації

- Юрист представився та пояснив свою роль і мету консультації.
- Клієнту роз'яснено основні права (право на подання заяви незалежно від участі у національних програмах, право на конфіденційність, право на безоплатну допомогу, право на відмову).
- Визначено категорію (категорії) шкоди.
- Заповнено анкету первинної консультації.
- Складено попередній план збору доказів із орієнтовними строками.

Збір доказів

- Перевірено наявність документів про право власності або інших ключових документів залежно від категорії шкоди.
- За потреби розпочато процедуру отримання дублікатів втрачених документів.
- Зібрано фото- та відеоматеріали з дотриманням рекомендацій щодо метаданих та ракурсів.
- За потреби організовано медичне обстеження, отримання витягу з рішення експертної команди щодо оцінювання повсякденного функціонування чи психологічного висновку.
- Зібрано свідчення очевидців, за можливості — з нотаріальним засвідченням підписів.
- Зібрано офіційні дані від відповідних органів влади.

Підготовка заяви

- Заповнено всі обов'язкові поля заяви.
- Перевірено правильність обраної категорії (категорій) шкоди.
- Перевірено узгодженість дат, адрес та описів подій між усіма документами пакета.
- Додано інформацію про отриману компенсацію за національними програмами (якщо застосовно).
- Перевірено відсутність дублювання заяв з іншими членами родини щодо того самого об'єкта.

Подання заяви

- Перевірено формати та розміри файлів відповідно до технічних вимог порталу «Дія».
- Заяву підтверджено електронним підписом заявника.
- Отримано підтвердження про прийняття заяви до обробки.
- Копію поданої заяви та всіх доданих документів збережено в архіві справи юриста.

Супровід після подання

- Клієнту пояснено орієнтовні строки розгляду та можливі результати.
- Узгоджено канал комунікації для подальших повідомлень (телефон, e-mail, особистий кабінет).
- У разі запиту на уточнення — підготовлено та подано додаткові документи у встановлений строк.
- У разі відмови — проаналізовано підстави, підготовлено та подано заяву повторно.

13.3. Алгоритми дій

Алгоритм збору доказів

- Перевірити наявність документів, що підтверджують факт та обсяг шкоди (право власності, медичні документи, фінансова звітність тощо — залежно від категорії).
- Якщо документи втрачені, звернутися за отриманням дублікатів через відповідні державні реєстри, нотаріусів або органи місцевого самоврядування.
- Зібрати фотографії та відеоматеріали, що підтверджують факт шкоди, з дотриманням рекомендацій щодо дати зйомки та збереження метаданих.
- За потреби отримати медичні довідки чи висновки (МСЕК, ЕКОПФО, судово-медична експертиза, психологічна експертиза).
- Зібрати свідчення очевидців із зазначенням дати, місця та обставин події.
- Сформувати остаточний пакет доказів, перевіривши його узгодженість та повноту відповідно до обраної категорії шкоди.

Алгоритм повторного подання заяви після відмови

- Уважно ознайомитися з повідомленням про відмову та визначеними у ньому підставами.
- Визначити конкретні причини відмови — неповні дані, недостатність доказів, неправильна категорія, дублювання заяв тощо.
- Зібрати додаткові документи чи докази, які усувають зазначені причини.
- Виправити відповідні поля та інформацію у заяві.
- Подати заяву повторно, з посиланням (за потреби) на попереднє звернення та внесені зміни.

Алгоритм визначення категорії шкоди (узагальнений)

- З'ясувати, що саме постраждало внаслідок події: житло чи інше майно, здоров'я особи, бізнес, або сталося порушення прав людини.
- Якщо постраждало декілька об'єктів чи аспектів, визначити основну категорію та можливі додаткові категорії.
- Для кожної визначеної категорії окремо визначити перелік необхідних доказів за відповідним підрозділом розділу 6 цього Керівництва.
- Скласти індивідуальний план роботи з клієнтом із зазначенням категорій, необхідних доказів та орієнтовних строків їх отримання.

13.4. Пам'ятки для клієнтів

Пам'ятка «Ваші права»

- Ви маєте право подати заяву до RD4U незалежно від участі у національних програмах компенсації.
- Ви маєте право на конфіденційність та захист своїх персональних даних.
- Ви маєте право отримати безоплатну правничу допомогу при підготовці та поданні заяви.
- Ви маєте право відмовитися від подання заяви або обмежити обсяг інформації, яку Ви готові надати.
- Ви маєте право на інформовану згоду — отримання пояснення щодо того, як використовуватимуться Ваші дані, перш ніж надавати їх.

Пам'ятка «Що робити після подання заяви»

- Одразу після успішного підписання та відправлення заяви через портал «Дія», система зберігає її в реєстрі. Обов'язково завантажте готову заяву у форматі PDF, запишіть дату подання та реєстраційний номер, а також зробіть скріншоти екрана із підтвердженням.
- Після того, як Секретаріат опрацює та внесе заяву, офіційне рішення про прийняття надсилається заявнику. Очікуйте підтвердження про прийняття заяви до обробки — зазвичай воно надходить електронною поштою або в особистому кабінеті на порталі «Дія».
- Ваша заява може отримати кілька статусів (формальна перевірка, передача до Секретаріату тощо). Про будь-які зміни статусу ви також отримуватимете відповідні повідомлення. Регулярно перевіряйте канали зв'язку, зазначені під час подання заяви (e-mail, особистий кабінет).
- У разі надходження запиту на додаткові документи зверніться до свого юриста для допомоги з підготовкою відповіді.
- У разі відмови зверніться до юриста для аналізу причин та підготовки повторного подання; відмова не є остаточною і не позбавляє Вас права на компенсацію.

- Пам'ятайте, що RD4U не здійснює виплати безпосередньо: внесення заяви до Реєстру — це важливий крок для майбутніх компенсацій, а не миттєвий результат.
- Зберігайте всі документи та докази, які Ви надавали, — вони можуть знадобитися на подальших етапах.

13.5. Зразки свідчень очевидців

Форма письмового свідчення

- Прізвище, ім'я, по батькові свідка: _____
- Адреса проживання свідка: _____
- Дата та місце події, свідком якої був свідок: _____
- Опис того, що бачив свідок (детальний виклад обставин):

- Підпис свідка: _____
- Дата складання свідчення: _____

Приклад заповненого свідчення

«Я, Петренко Іван Іванович, проживаю за адресою м. Харків, вул. Полтавський шлях, 12. 15 березня 2022 року був свідком артилерійського обстрілу будинку № 15 на вул. Сумській. Бачив, як будинок було зруйновано, квартира № 24 повністю знищена. Підпис: _____».

Юрист має пояснити свідку, що свідчення доцільно складати максимально конкретно — із зазначенням точної дати, часу (якщо відомо), розташування та послідовності подій, без надмірних узагальнень. За можливості рекомендується нотаріальне засвідчення підпису свідка.

13.6. Корисні контакти та ресурси

Юрист має підтримувати актуальний перелік контактів, який варто додавати до цього Керівництва окремим документом та регулярно оновлювати:

- контакти регіональних центрів та місцевих бюро системи надання безоплатної правничої допомоги;
- контакти громадських приймалень Української Гельсінської спілки з прав людини та інших правозахисних організацій, що працюють із заявами до RD4U;
- контакти органів, що видають дублікати документів про право власності (територіальні органи Міністерства юстиції, центри надання адміністративних послуг);
- контакти закладів охорони здоров'я, що проводять медичні обстеження та видають висновки ЕКОПФО у безпечних регіонах;
- контакти психологічних служб та гарячих ліній підтримки для постраждалих від війни, зокрема для постраждалих від сексуального насильства та катувань;
- посилання на офіційний портал RD4U та офіційні роз'яснення Секретаріату Реєстру щодо актуальних критеріїв прийнятності заяв.

13.7. Зразок запиту про надання дубліката чи копії документа, відомостей

Для отримання дублікатів чи копій втрачених документів про право власності чи інших правостановлюючих документів, відомостей з державних реєстрів юрист готує письмовий запит до відповідного органу (територіального органу Міністерства юстиції, нотаріуса, органу місцевого самоврядування). Часто форми запитів (заяв) визначені актами законодавства, в такому разі юрист має користуватися такими формами. Для всіх інших випадків доцільно готувати запити з такою орієнтовною структурою:

- **Адресат** — найменування органу чи посада та ім'я суб'єкта, до якого подається запит.
- **Дані заявника** — прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані, за потреби — реєстраційний номер облікової картки платника податків.
- **Суть запиту** — чітке формулювання, який саме документ або які відомості запитуються (наприклад, «прошу надати дублікат свідоцтва про право власності на квартиру за адресою...» або «прошу надати витяг з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно щодо об'єкта за адресою...»).
- **Підстава запиту** — короткий виклад обставин втрати оригіналу документа (наприклад, «у зв'язку зі знищенням житла внаслідок бойових дій 15 березня 2022 року, разом з яким було знищено й оригінали документів»).
- **Мета отримання дубліката, копії чи відомостей** — зазначення мети («для підготовки заяви до Реєстру збитків, завданих Україні (RD4U)»), що допомагає адресату зрозуміти контекст звернення.
- **Дата та підпис заявника** (або юриста — за наявності довіреності).

Юрист має зберігати копії всіх надісланих запитів та отриманих відповідей у архіві справи, оскільки сам факт звернення за документом чи відомостями (навіть до отримання відповіді) може бути додатковим доказом того, що заявник вживав активних заходів для підтвердження своїх прав, що має значення у разі подальших уточнень з боку Реєстру.

