

Міністерство юстиції України
Координаційний центр з надання правової допомоги

НАКАЗ

“26” квітня 2017 року

м. Київ

№ 145

Про затвердження Методичних рекомендацій щодо здійснення моніторингу діяльності місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги

Відповідно до підпункту 12 пункту 8 Положення про центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 02 липня 2012 року № 967/5, зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 03 липня 2012 року за № 1091/21403 (із змінами), з метою належної організації виконання завдань і функцій територіальних відділень Координаційного центру з надання правової допомоги

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Методичні рекомендації щодо здійснення моніторингу діяльності місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, що додаються.

2. Регіональним центрам з надання безоплатної вторинної правової допомоги до 15 числа місяця, наступного за звітним періодом, подавати до Координаційного центру з надання правової допомоги звіт про результати моніторингу, що здійснюється відповідно до підпункту 5.1. пункту 5 Методичних рекомендацій щодо здійснення моніторингу діяльності місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, затверджених цим наказом.

3. Начальнику управління координації системи надання безоплатної правової допомоги О. Грибу довести цей наказ до відома керівників регіональних та місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

В.о. директора



М. Лаврінок

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ Координаційного центру

з надання правової допомоги

від “26” квітня 2017 року № 445

Методичні рекомендації щодо здійснення моніторингу діяльності місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги

1. Ці Методичні рекомендації визначають механізм здійснення моніторингу регіональним центром з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – регіональний центр) діяльності підпорядкованих йому місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – місцеві центри).

2. Моніторинг діяльності місцевих центрів (далі – моніторинг) полягає у проведенні комплексу заходів з нагляду (спостереження) за діяльністю місцевих центрів, що здійснюються працівниками відділу моніторингу діяльності місцевих центрів регіонального центру (далі – відділ моніторингу) періодично або за потребою з метою забезпечення оптимального виконання останніми своїх основних завдань та функцій (вимір досягнутих результатів та співвідношення їх з очікуваними результатами).

3. Моніторинг охоплює процеси щодо забезпечення діяльності місцевих центрів, зокрема, управління персоналом, матеріально-технічного забезпечення, підтримки та розвитку інфраструктури та інформаційних ресурсів, виконання планів діяльності та досягнення результативних показників, а також процеси, пов'язані з виконанням місцевими центрами інших основних завдань та функцій.

4. Метою проведення моніторингу є:

- 1) покращення якості роботи місцевих центрів;
- 2) надання консультативно-методичної допомоги працівникам місцевих центрів у виконанні ними своїх основних завдань та функцій;
- 3) відстеження процесу досягнення цілей та запланованих результативних показників діяльності та, у разі потреби, коригування поточного стану;
- 4) сприяння прозорості при здійсненні заходів із заохочення або притягнення до дисциплінарної відповідальності працівників місцевих центрів;
- 5) сприяння ефективному та раціональному використанню матеріальних, фінансових та людських ресурсів.

5. Моніторинг здійснюється:

5.1. щокварталу для кожного місцевого центру шляхом:

- вивчення та аналізу статистичної інформації щодо показників діяльності місцевих центрів, що готується відділами підтримки та розвитку інфраструктури місцевих центрів;

- вивчення та аналізу інформації про виконання місцевими центрами річних планів з надання правової допомоги, що готується відділами організаційної роботи, юридичного забезпечення діяльності та персоналу місцевих центрів;

- вивчення та аналізу результатів опитування суб'єктів права на безоплатну правову допомогу (далі – клієнт) щодо потреб та рівня їх задоволеності роботою місцевих центрів/бюро правової допомоги. З цією метою в кожному місцевому центрі у зручному для клієнта місці розміщується закрита скринька з написом «Для відгуків» (далі – скринька), куди клієнт матиме змогу покласти власноруч заповнену анкету опитування клієнтів місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, форма якої наведена у додатку 1 до цих Методичних рекомендацій (працівники місцевих центрів повинні запропонувати клієнту заповнити цю анкету та, за потреби, надати допомогу при її заповненні). Доступ до зазначених анкет в скриньці матимуть лише працівники відділу моніторингу, які опрацьовують їх, готують керівнику регіонального центру інформаційну довідку та, за необхідності, надають пропозиції щодо вдосконалення процесів діяльності місцевих центрів;

- регулярного вибіркового телефонного опитування клієнтів (не пізніше, ніж у триденний строк після їх візитів) щодо задоволеності роботою місцевих центрів/бюро правової допомоги, примірні питання якого наведені у додатку 2 до цих Методичних рекомендацій;

- виїзного планового спостереження за діяльністю місцевих центрів, що здійснюється на підставі річного плану виїзного спостереження за діяльністю місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, форма якого наведена у додатку 3 до цих Методичних рекомендацій, погодженого з відділом моніторингу та оцінювання діяльності центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги управління координації системи надання безоплатної правової допомоги Координаційного центру з надання правової допомоги та затвердженого наказом регіонального центру;

- дослідження «таємний клієнт», що передбачає комплекс організаційних заходів, спрямованих на визначення рівня комунікації працівників місцевих центрів з клієнтом, доступності та якості наданих працівниками місцевих центрів правових послуг;

5.2. за потреби, шляхом:

- виїзного або дистанційного позапланового спостереження за діяльністю місцевих центрів, відділом моніторингу або робочою групою, утвореною з цією метою, за участі інших працівників структурних підрозділів регіонального центру;

- вивчення та аналізу результатів інших моніторингів, перевірок, аудитів, проведених працівниками Координаційного центру з надання правової допомоги (далі – Координаційний центр) або іншими суб'єктами владних повноважень.

Позапланове спостереження здійснюється з таких підстав:

- пропозиції місцевого центру щодо проведення позапланового спостереження;

- перевірки виконання місцевими центрами:

- організаційно-розпорядчих актів Координаційного центру або інших суб'єктів владних повноважень, у тому числі за дорученням Координаційного центру;

- приписів, розпоряджень або інших розпорядчих документів щодо усунення порушень вимог законодавства, виданих за результатами проведення планових перевірок Координаційним центром або іншими суб'єктами владних повноважень;

- звернення фізичних та юридичних осіб із скаргами на діяльність працівників місцевих центрів/бюро правової допомоги.

6. За результатами моніторингу готується та подається керівнику регіонального центру відповідна інформаційно-аналітична довідка та пропозиції:

- керівнику регіонального центру щодо комплексу заходів, спрямованих на покращення роботи місцевих центрів, коригування поточного стану та досягнення поставлених цілей, ефективне та раціональне використання матеріальних, фінансових та людських ресурсів;

- керівникам місцевих центрів щодо заохочення або притягнення до дисциплінарної відповідальності працівників місцевих центрів.

Директором регіонального центру за результатами моніторингу можуть подаватись пропозиції директору Координаційного центру щодо:

- заохочення або притягнення до дисциплінарної відповідальності керівників місцевих центрів;

- організації та проведення інших моніторингів, перевірок, аудитів працівниками Координаційного центру в межах повноважень.

7. Результати моніторингу також можуть бути використані під час підготовки комплексних інформаційно-аналітичних матеріалів щодо розвитку системи надання безоплатної правової допомоги та оцінювання (рейтингування) місцевих центрів у відповідному регіоні.

Додаток 1
до Методичних рекомендацій

**Примірна анкета опитування клієнтів місцевих центрів
з надання безоплатної вторинної правової допомоги**

Ми вдячні Вам за згоду та бажання відповісти на питання цієї анкети щодо діяльності місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги/бюро правової допомоги. Ця інформація дуже важлива і буде використана для поліпшення обслуговування клієнтів. Заповнення цієї анкети забере у Вас не більше 10 хвилин. Дякуємо за співпрацю!

Дата заповнення анкети:.....

**1. Чи вперше Ви звертаєтесь до місцевого центру/бюро правової допомоги?
(оберіть один варіант відповіді)**

1. Так
2. Ні

**З якого питання Ви звертаєтесь до місцевого центру/бюро правової допомоги
якщо попередня відповідь «Ні»?**

1. Того ж самого
2. Іншого

2. З метою отримання якої саме правової послуги Ви звертаєтесь?

№ з/п	Назва послуги	Оберіть відповідь
1	Консультація (роз'яснення) з правових питань	<input type="checkbox"/>
2	Складення заяв, скарг	<input type="checkbox"/>
3	Здійснення представництва у судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами	<input type="checkbox"/>
4	Складання позовної заяви до суду	<input type="checkbox"/>
5	Доступ до електронних сервісів Мін'юсту	<input type="checkbox"/>
6	Державна реєстрація громадського формування (зміни до статуту, реорганізація, ліквідація тощо)	<input type="checkbox"/>
7	Інше	<input type="checkbox"/>

Прокоментуйте, будь ласка, відповідь «Інше» _____

3. Оцініть, будь ласка, роботу місцевого центру/бюро правової допомоги за п'ятибальною шкалою, де 5-дуже добре, 1-дуже погано:

№ з/п	Показник роботи	5	4	3	2	1
1	Зрозумілість консультації, наданої працівником	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	місцевого центру /бюро правової допомоги					
2	Наявність біля приміщення місцевого центру /бюро правової допомоги світлових вивісок, табличок, тощо з інформацією про місце розташування бюро	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Зручність графіку роботи місцевого центру/бюро правової допомоги	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Зручність місця для очікування у приміщенні місцевого центру /бюро правової допомоги	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Ввічливість працівників місцевого центру /бюро правової допомоги	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Інші питання за необхідності	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Прокоментуйте, будь ласка, оцінки «3», «2», «1», якщо такі є у відповідях до цього питання _____

4. Чи порекомендували б Ви своїм родичам чи знайомим послуги місцевого центру/бюро правової допомоги?

1. Так
2. Ні

Прокоментуйте, будь ласка, відповідь «Ні» _____

5. Ваші пропозиції щодо удосконалення роботи місцевого центру/бюро правової допомоги

Щиро дякуємо за відповіді!

Додаток 2
до Методичних рекомендацій

**Примірні питання телефонного опитування клієнтів місцевих центрів
з надання безоплатної вторинної правової допомоги**

1. Оцініть, будь ласка за п'ятибальною шкалою роботу працівників місцевого центру/бюро правової допомоги, де 5-дуже добре, 1-дуже погано.
2. За якою правовою допомогою Ви звертались?
 - консультація, роз'яснення;
 - надання безоплатної вторинної правової допомоги;
 - інше (уточніть, будь ласка).
3. Прокоментуйте, будь ласка, що саме Вам не сподобалось (*Це питання ставиться клієнту в разі, якщо оцінка роботи працівників місцевого центру становить 1 або 2*).

