


Ознайомлено
для врахування
в роботі



Інформаційно-аналітична довідка за результатами проведеного моніторингу та оцінювання якості діяльності контактного центру системи надання безоплатної правової допомоги (за I квартал 2019 року)

Більш як трьохрічний досвід роботи контактного центру системи надання безоплатної правової допомоги в Україні (далі – контактний центр) засвідчив, що перебіг суспільно-політичних процесів у країні, складна соціально-економічна ситуація, прийняття низки урядових рішень з актуальних проблем соціального спрямування, зумовлює зростання кількості надходжень телефонних дзвінків на Єдиний телефонний номер 0 800 213 103.

Потреба в оперативному отриманні різного роду правової інформації, консультацій та роз'яснень, шляхів розв'язання проблемних питань, зокрема пов'язаних із соціальним захистом населення, ситуацією, що склалася в зоні збройного конфлікту, зумовила підвищення значення інформаційно-консультаційної складової у діяльності контактного центру, що була впроваджена у 2017 році шляхом формування пулу юристів-консультантів, які надають вищезгадані види правових послуг особам, які телефонують на Єдиний телефонний номер.

Нагадаємо, що звернувшись до контактного центру кожен дозвонювач може отримати такі послуги:

консультацію та роз'яснення з правових питань, зокрема, у сферах земельного, трудового, сімейного, кримінального, цивільного, адміністративного, житлового права тощо;

інформацію з питань, пов'язаних з наданням безоплатної правової допомоги, зокрема суб'єктів права на таку допомогу, порядку її отримання, контактних даних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги тощо;

повідомити про затримання правоохоронними органами особи за підозрою у вчиненні кримінального або адміністративного затримання;

роз'яснення щодо порядку звернення до відповідних органів державної влади, органів місцевого самоврядування, міжнародних судових установ, міжнародних організацій, громадських (волонтерських) організацій тощо;

номери гарячих телефонних ліній з питань надання соціальних послуг та захисту прав людини;

інформацію про можливість отримання правової допомоги від інших організацій, у тому числі недержавних, з якими у центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги налагоджені партнерські стосунки.

На сьогодні роботу контактного центру забезпечують 25 фахівців двох відділів регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Чернівецькій та Сумській областях, працівники яких цілодобово приймають та опрацьовують усі телефонні дзвінки, що надходять на телефонний номер 0 800 213 103 (дзвінки в межах України безкоштовні).

Загалом впродовж I кварталу 2019 року на Єдиний телефонний номер надійшов **78 551** телефонний дзвінок, з них, зокрема:

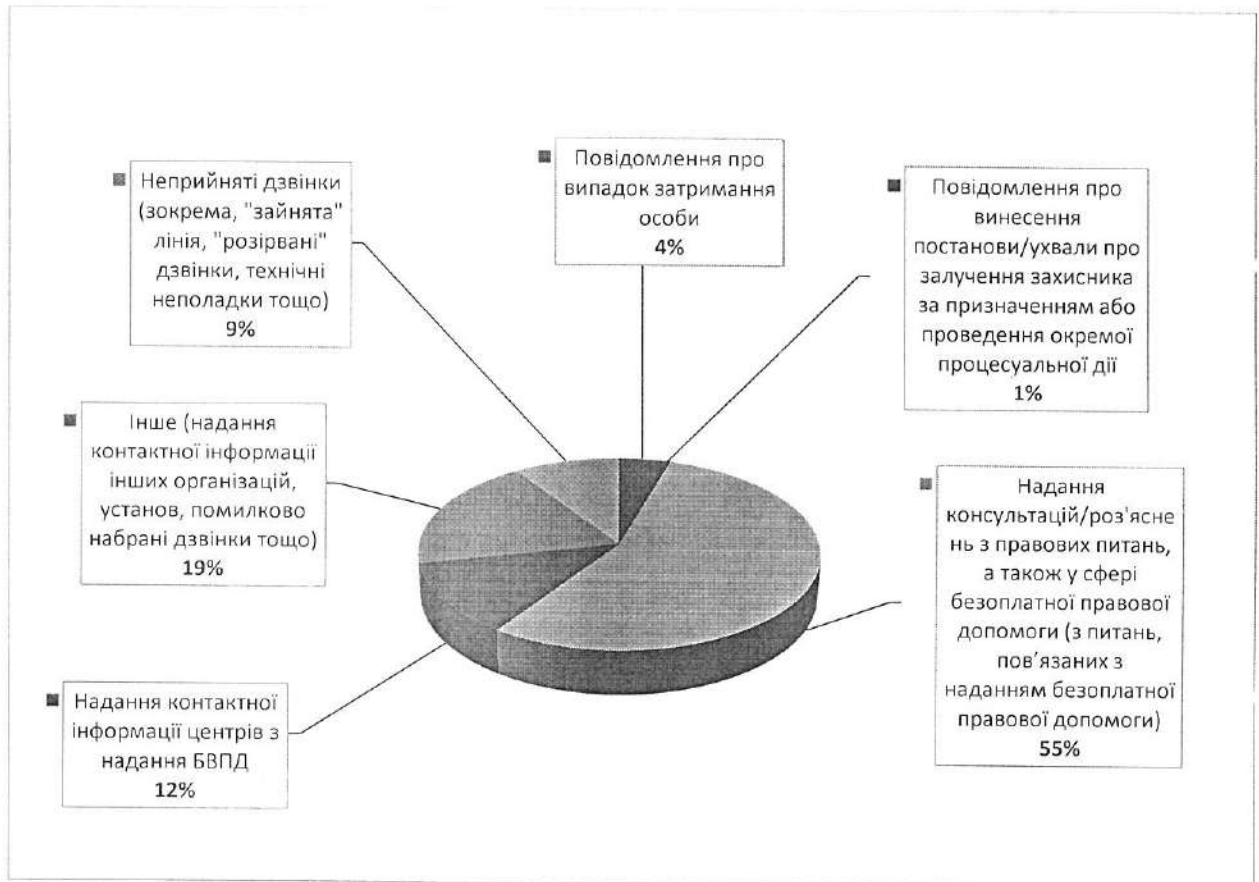
36 684 – стосувалося надання правових консультацій та роз'яснень з правових питань, а також у сфері безоплатної правової допомоги (з питань, пов'язаних з наданням безоплатної правової допомоги);

20 853 – щодо надання контактної інформації центрів з надання БВПД, інших організацій, установ, помилково набрані дзвінки тощо;

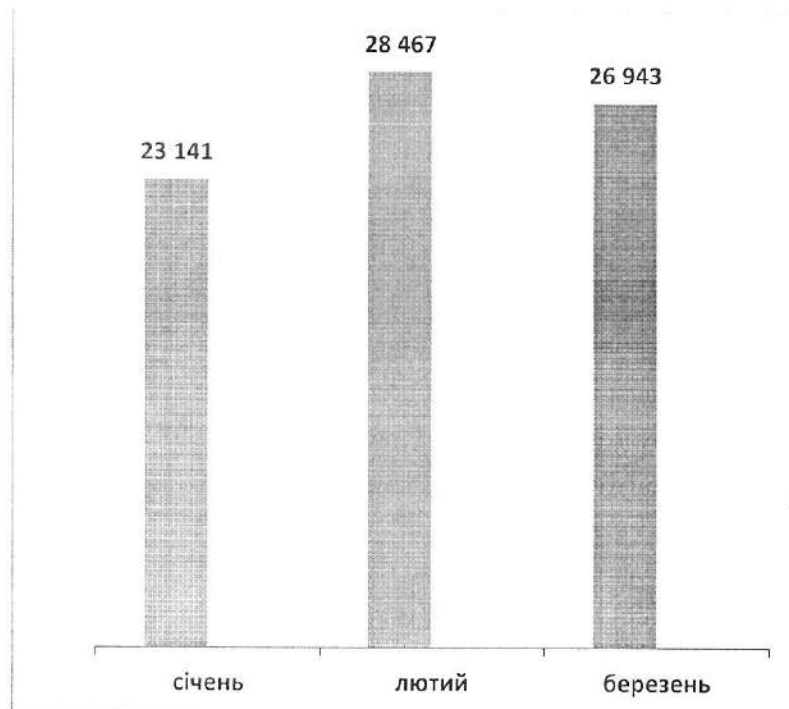
2 717 – повідомлень про затримання осіб за вчинення кримінального або адміністративного правопорушення;

323 – повідомлення про винесення постанови/ухвали про залучення захисника за призначенням або проведення окремої процесуальної дії (див. діаграми №№ 1-2).

Діаграма № 1
Кількість телефонних дзвінків, що надійшли на
Єдиний номер впродовж I кварталу 2019 року
(в розрізі питань, з якими громадяни зверталися до контактного центру)



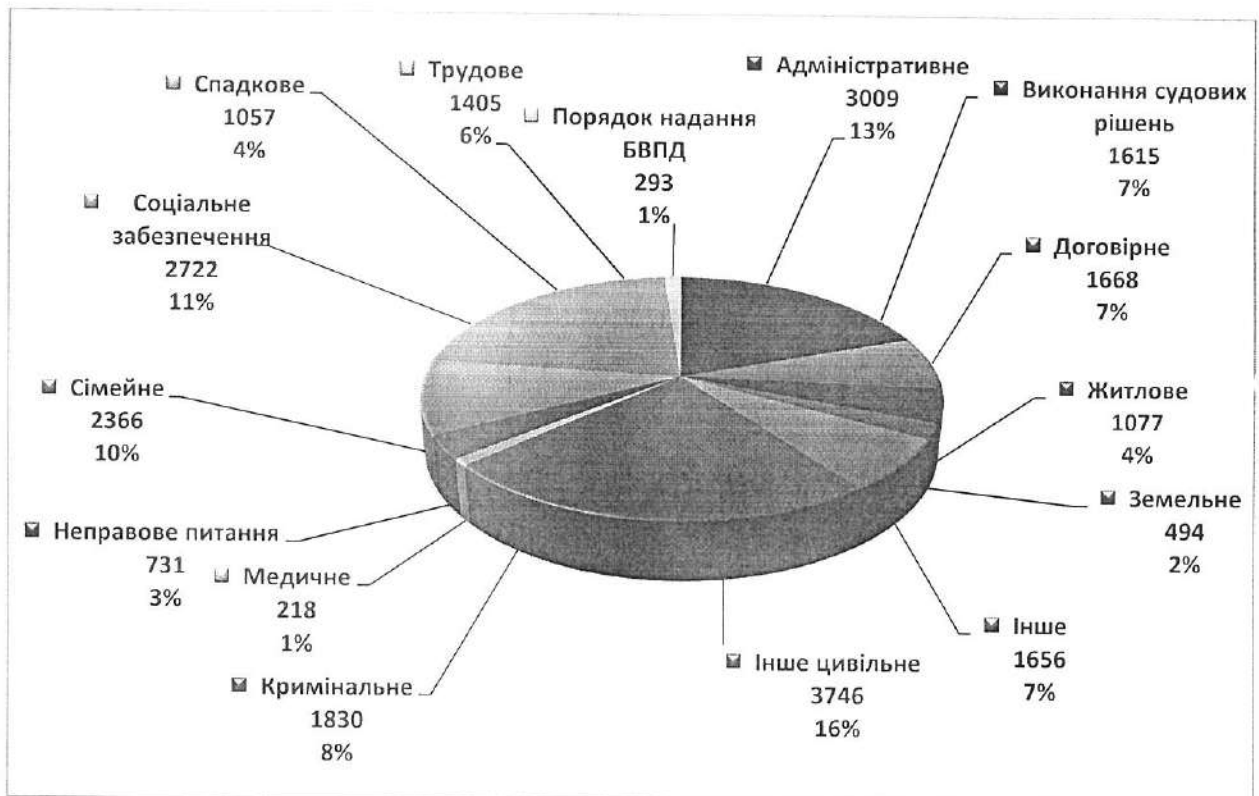
Діаграма № 2
Кількість телефонних дзвінків, що надійшли на Єдиний номер вкродовж I кварталу 2019 року (в розрізі місяців)



Як засвідчив проведений аналіз телефонних дзвінків, що надходили на телефонну лінію протягом I кварталу 2019 року, найчастіше громадяни зверталися за отриманням правових консультацій, які стосувалася питань захисту їх прав у сферах сімейного, договірнього, трудового, кримінального, адміністративного законодавства. Також актуальними для населення продовжує залишатися низка питань, пов'язаних із соціальним захистом осіб, зокрема стосовно порядку призначення їм державної соціальної допомоги, пенсійного забезпечення, оформлення спадщини, а також вирішення різного роду цивільних правовідносин, виконання судових рішень тощо. (див. діаграму № 3).

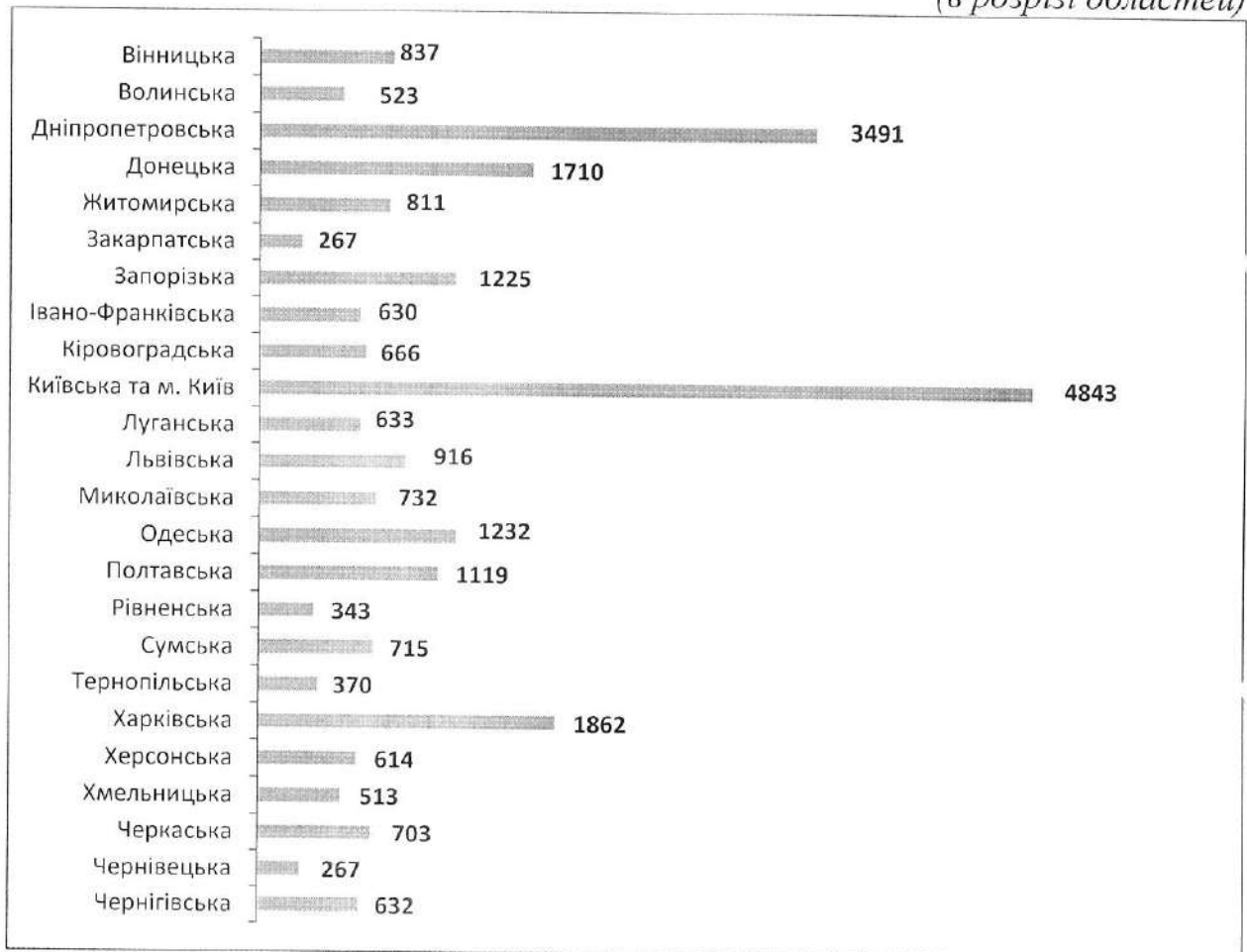
Також, як відомо 31 березня 2019 року в Україні відбувся перший тур виборів Президента України у зв'язку з чим на Єдиний телефонний номер надійшло понад 439 телефонних звернень щодо надання роз'яснень з питань виборчого права, зокрема, зміни місця голосування, відсутності у списках виборців, оскарження порушень виборчого права тощо.

Діаграма № 3
Кількість дзвінків, що надійшли на
Єдиний номер впродовж I кварталу 2019 року
(в розрізі категорій питань)



Також, як свідчить аналіз, найбільша кількість телефонних дзвінків надійшла на Єдиний телефонний номер від осіб, які проживають у Дніпропетровській (3 491), Харківській (1 862), Київській областях та місті Києві (4 843) (повний перелік наведений у діаграмі № 4).

Діаграма № 4
Кількість дзвінків, що надійшли на
Єдиний номер впродовж I кварталу 2019 року
(в розрізі областей)



Як засвідчує проведений аналіз, кількість телефонних дзвінків до контактного центру впродовж I кварталу 2019 року варіюється в межах 20 – 30 тисяч таких звернень щомісяця, що, у свою чергу, свідчить про те, що він став для громадян реальним засобом звернення до системи надання безоплатної правової допомоги задля вирішення своїх нагальних життєвих проблем та отримання правової консультаційної допомоги. Саме тому постійне посилення спроможності контактного центру у всіх сферах, зокрема в частині підвищення мотиваційного та кваліфікаційного рівнів його фахівців, оптимізації основних процесів опрацювання операторами телефонних дзвінків, придбання необхідного обладнання та оновлення програмного забезпечення є одним із пріоритетів у подальшій діяльності КЦ тощо.

**Начальник управління
забезпечення доступу до
правової допомоги**

Н. Марчук