



Міністерство юстиції України
Координаційний центр з надання правової допомоги

НАКАЗ

«20» серпня 2021 року

м. Київ

№ 134

**Про внесення змін до наказів
Координаційного центру з надання правової
допомоги від 26 березня 2019 року № 36 та
№ 38**

Відповідно до підпункту 7 пункту 17 Положення про Координаційний центр з надання правової допомоги, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 06 червня 2012 року № 504 «Про утворення Координаційного центру з надання правової допомоги та ліквідацію Центру правової реформи і законопроектних робіт при Міністерстві юстиції»

НАКАЗУЮ:

1. Внести до наказів Координаційного центру з надання правової допомоги такі зміни:

1) додаток 6 до наказу Координаційного центру з надання правової допомоги від 26 березня 2019 року № 36 «Про затвердження Типових положень про структурні підрозділи регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги (крім регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Донецькій та Запорізькій, Луганській та Харківській областях» (у редакції наказу Координаційного центру з надання правової допомоги від 15 липня 2019 року № 57) викласти у редакції, що додається;

2) у додатках до наказу Координаційного центру з надання правової допомоги від 26 березня 2019 року № 38 «Про затвердження кваліфікаційних вимог до працівників структурних підрозділів регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги» (у редакції наказу Координаційного центру з надання правової допомоги від 15 липня 2019 року № 57):

пункт 2 додатка 20 викласти в такій редакції:

«має вищу юридичну освіту не нижче другого (магістерського) рівня;»;

абзац другий пункту 2 додатка 22 викласти в такій редакції:

«для посади головного спеціаліста Відділу Регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Чернівецькій області – вищу юридичну освіту не нижче першого (бакалаврського) рівня;».

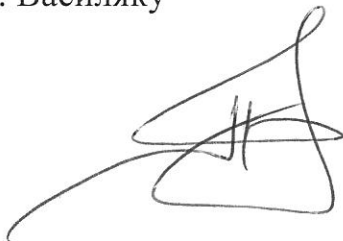
2. Керівнику Регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Чернівецькій області забезпечити:

запровадження графіку роботи відділу забезпечення роботи контактного центру з понеділка по п'ятницю з 8 годин 00 хвилин до 19 години 00 хвилин, вихідні дні – субота і неділя;

виконання цього наказу з дотриманням вимог Кодексу законів про працю України.

3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на першого заступника директора О. Василяку

В.о. директора



Олександр БАРАНОВ

Додаток 6
до наказу Координаційного центру
з надання правової допомоги
від 26 березня 2019 року № 36
(у редакції наказу Координаційного
центру з надання правової допомоги
від 20 серпня 2021 року № 134)

ТИПОВЕ ПОЛОЖЕННЯ

про відділ забезпечення роботи контактного центру регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги

1. Відділ забезпечення роботи контактного центру регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – Відділ) є самостійним структурним підрозділом регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – регіональний центр).

2. Відділ у своїй роботі підпорядковується, є підзвітним та підконтрольним директору регіональному центру.

Діяльність відділу спрямовується і координується:

управлінням забезпечення доступу до правової допомоги Координаційного центру з надання правової допомоги (далі – Координаційний центр) – з питань забезпечення прийняття та якісного оброблення телефонних дзвінків, які надходять на єдиний телефонний номер системи надання безоплатної правової допомоги 0-800-213-103 (контактний центр системи надання безоплатної правової допомоги) (далі – єдиний номер);

управлінням інформаційних технологій та аналізу даних Координаційного центру – з питань функціонування та розвитку інфраструктури та інформаційних ресурсів; функціонування та адміністрування програмного забезпечення контактного центру системи надання безоплатної правової допомоги; забезпечення зв'язку із використанням сучасних інформаційних технологій; поточного ремонту обладнання, що застосовується у роботі операторів;

управлінням правового аналізу та експертизи Координаційного центру – з питань наповнення довідково-інформаційної платформи правових консультацій «WikiLegalAid» (далі - «WikiLegalAid») правовими консультаціями, їх удосконалення та підтримання у актуальному стані.

3. Відділ очолює начальник Відділу, якого призначає на посаду відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених Координаційним центром, та

звільняє з посади директор регіонального центру за погодженням з Координаційним центром.

Начальник Відділу може мати заступника, якого призначає на посаду відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених Координаційним центром, та звільняє з посади директор регіонального центру за погодженням з Координаційним центром.

Інші працівники Відділу призначаються на посади відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених Координаційним центром, і звільняються з посад директором регіонального центру.

4. У своїй діяльності Відділ керується Конституцією та законами України, указами Президента України і постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства юстиції України, іншими нормативно-правовими актами, цим Типовим положенням, наказами Координаційного та регіонального центру.

5. З метою забезпечення контролю якості надання працівниками Відділу консультацій і роз'яснень з правових питань може здійснюватися аудіозапис телефонних дзвінків, які надходять на єдиний номер.

6. Основними завданнями Відділу є прийняття та оброблення телефонних дзвінків та надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань особам, які звертаються на єдиний номер.

7. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1) приймає, обробляє та, у разі необхідності, переадресовує телефонні дзвінки, які надходять на єдиний номер;

2) забезпечує надання, у тому числі, з використанням «WikiLegalAid» інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань, зокрема на звернення, які надходять на сторінки Координаційного центру у соціальних мережах;

3) роз'яснює порядок звернення до відповідних органів державної влади, органів місцевого самоврядування, міжнародних судових установ, міжнародних організацій, громадських (волонтерських) організацій тощо;

4) забезпечує надання інформації щодо:

суб'єктів права на безоплатну вторинну правову допомогу та суб'єктів надання такої допомоги;

порядку надання безоплатної вторинної правової допомоги, у тому числі, щодо розгляду звернень громадян про надання такої допомоги, перевірки їх належності до суб'єктів права на безоплатну вторинну правову допомогу та з інших питань;

порядку оскарження рішень, дій або бездіяльності суб'єктів надання безоплатної вторинної правової допомоги;

5) приймає, реєструє та надсилає для розгляду до Координаційного центру запити про надання адресної правової допомоги, скарги/подяки громадян на дії чи бездіяльність фахівців системи надання безоплатної правової допомоги, пропозиції щодо організації роботи центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги;

6) здійснює збір, узагальнення та аналіз статистичної, аналітичної та іншої інформації, отриманої за результатами опрацювання телефонних дзвінків з метою підготовки та надання пропозицій щодо удосконалення порядку надання інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань;

7) здійснює наповнення «WikiLegalAid» правовими консультаціями, удосконалює та підтримує їх в актуальному стані;

8) готує та подає до Координаційного центру пропозиції щодо вжиття заходів до припинення спілкування з особою, яка звертається на єдиний номер, та блокування приймання від неї звернення за допомогою технічних засобів, у разі коли така особа застосовує у зверненні наклеп і образи, нецензурну лексику, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших неправомірних дій;

9) бере участь у підготовці звітів регіонального центру з питань, що належать до компетенції Відділу;

10) бере участь у підготовці довідкових, інформаційних, статистичних, звітних та інших матеріалів з питань, що належать до компетенції Відділу;

11) готує пропозиції до проектів планів роботи регіонального центру, регіонального плану надання безоплатної правової допомоги, а також щодо їх виконання з питань, що належать до компетенції Відділу;

12) подає пропозиції щодо залучення працівників Відділу до участі в організації та проведенні конференцій, семінарів, робочих груп, нарад та інших заходів;

13) виконує інші функції відповідно до покладених на Відділ завдань.

8. Відділ для виконання покладених на нього завдань має право:

1) отримувати від структурних підрозділів Координаційного центру, регіональних та місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги документи, довідки, інші матеріали та інформацію, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

2) брати участь у нарадах, інших заходах, що проводяться регіональним центром та Координаційним центром або за їх участю, з питань, що належать до компетенції Відділу;

3) надавати роз'яснення з питань, що належать до компетенції Відділу;

4) отримувати матеріальне-технічне забезпечення, необхідне для належної роботи Відділу;

5) інформувати директора регіонального центру про покладення на Відділ виконання завдань, що не належать до компетенції Відділу, а також у випадках, коли відповідні структурні підрозділи або посадові особи не надають документи, інші матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

6) залучати керівників структурних підрозділів регіонального центру та за їх згодою відповідних працівників для підготовки документів, розроблення і здійснення заходів, які проводяться Відділом відповідно до покладених на нього завдань;

7) ініціювати проведення нарад та обговорення питань, що належать до компетенції Відділу.

9. Працівники Відділу зобов'язані:

- 1) запобігати порушенням вимог антикорупційного законодавства;
 - 2) дотримуватись трудової дисципліни;
 - 3) вчасно та якісно виконувати покладені на Відділ завдання;
 - 4) однаково шанобливо, толерантно, з повагою ставитись до всіх осіб, які звертаються на єдиний номер.
-