

*Ознайомлення  
для врахування  
в роботі*



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

Уже декілька років в Україні функціонує контактний центр системи надання безоплатної правової допомоги в Україні (далі – контактний центр) з Єдиним телефонним номером 0 800 213 103 (дзвінки в межах України безкоштовні), фахівці якого надають, зокрема, правову інформацію, консультації та роз'яснення з правових питань особам, які зателефонували до зазначеного контактного центру.

Так, за перше півріччя поточного року до контактного центру надійшло понад 150 тисяч телефонних дзвінків.

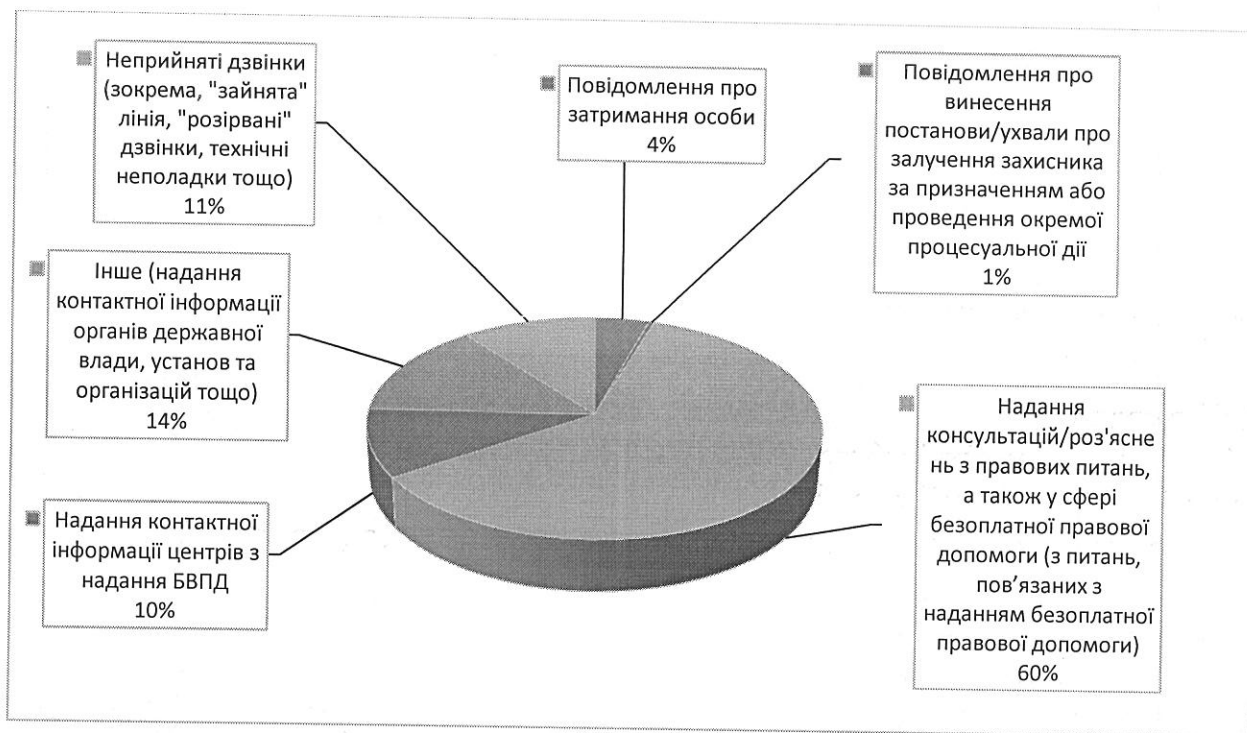
Зокрема, впродовж II кварталу 2019 року на Єдиний телефонний номер надійшло **73 588** телефонних дзвінків.

Переважна кількість таких телефонних звернень, а саме **34 533** – стосувалися надання консультацій та роз'яснень з актуальних для громадян правових питань, а також роз'яснень з питань, пов'язаних з отриманням безоплатної правової допомоги.

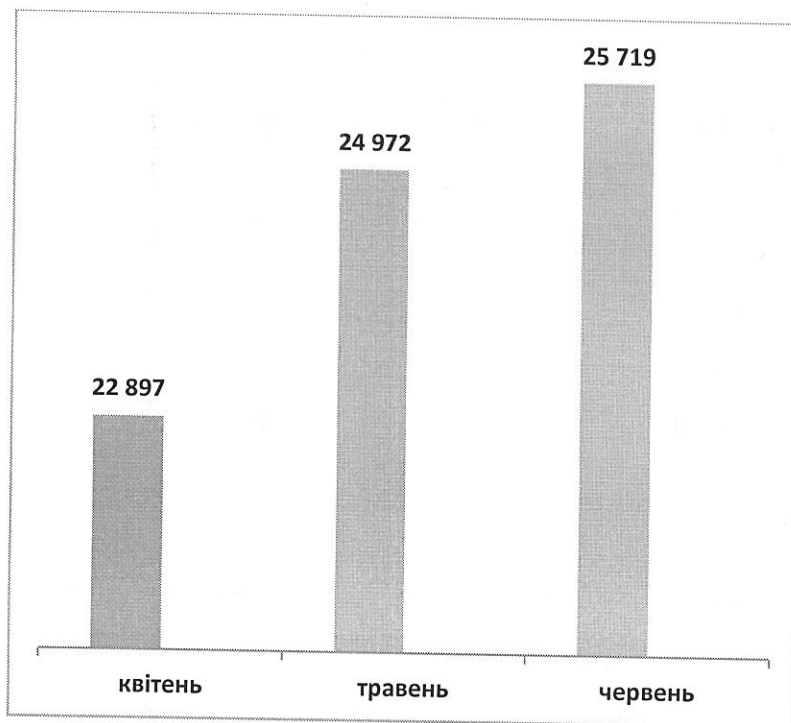
**19 657** дзвінків стосувалися надання контактної інформації центрів з надання БВПД, органів державної влади, установ та організацій, які надають різні види послуг тощо;

Також надійшло **2 462** повідомлень про затримання осіб за вчинення кримінального або адміністративного правопорушення та **240** повідомлень про винесення постанови/ухвали про залучення захисника за призначенням або проведення окремої процесуальної дії (див. діаграми №№ 1-3).

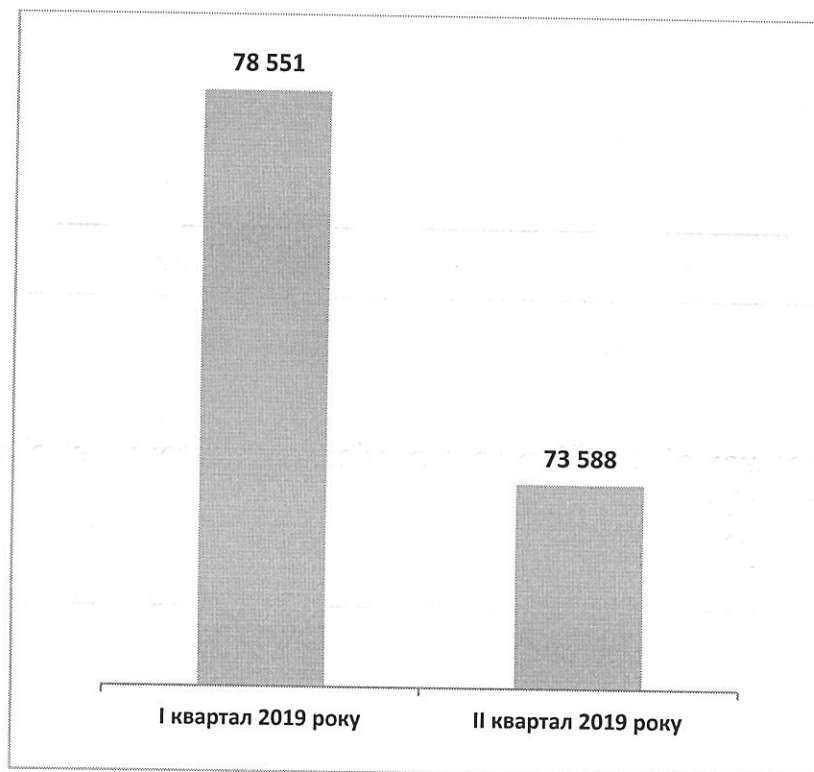
Діаграма № 1  
Кількість телефонних дзвінків, що надійшли до  
контактного центру впродовж II кварталу 2019 року  
(в розрізі питань, з якими громадяни зверталися до контактному центру)



Діаграма № 2  
Кількість телефонних дзвінків, що надійшли до контактному центру  
впродовж II кварталу 2019 року  
(в розрізі місяців)



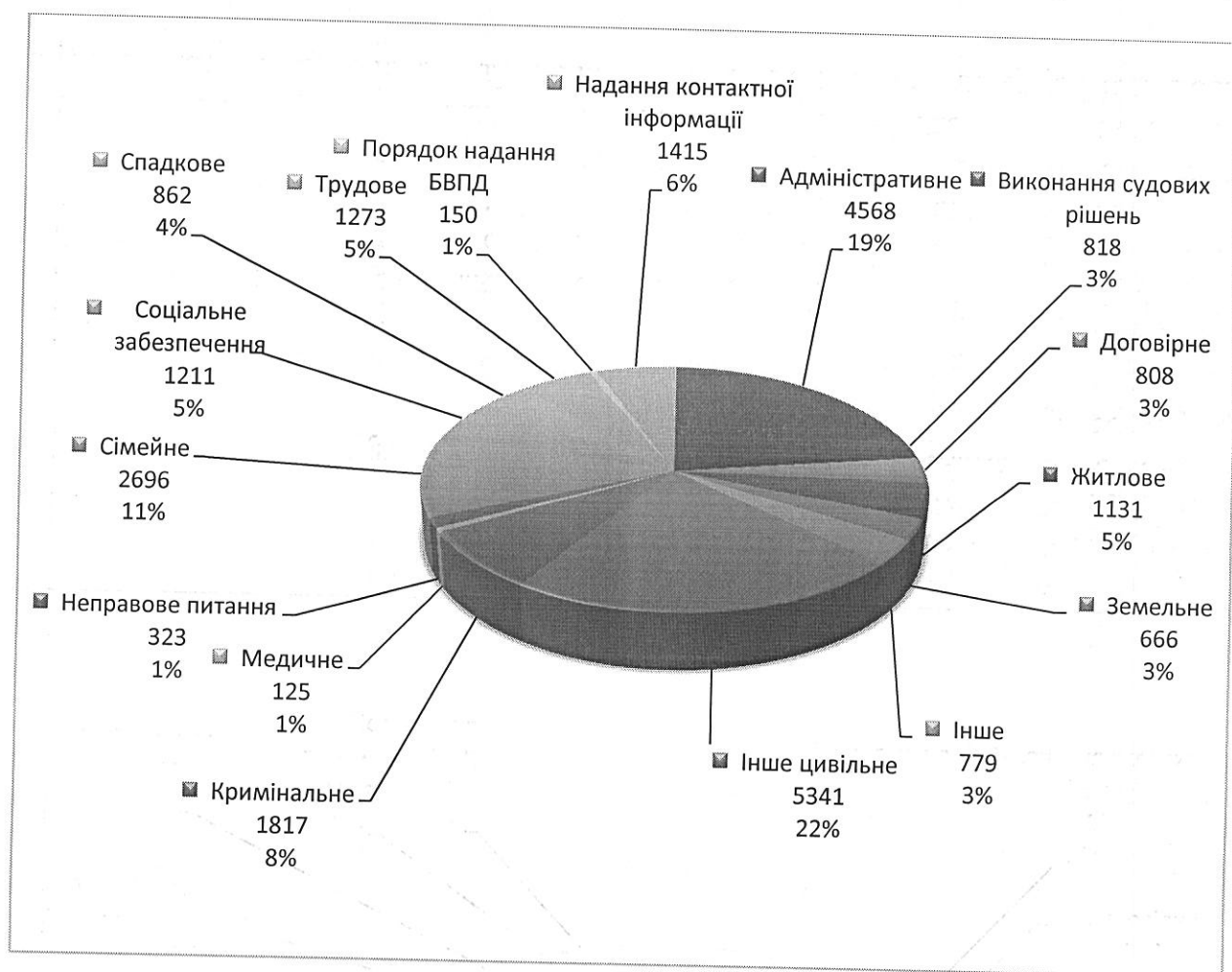
*Діаграма № 3  
Кількість телефонних дзвінків, що надійшли до контактного центру  
впродовж I півріччя 2019 року  
(в розрізі кварталів)*



Як свідчать результати проведеного аналізу, найчастіше громадяни зверталися на Єдиний телефонний номер за отриманням правових консультацій, які стосувалися питань захисту їх прав у сферах сімейного.

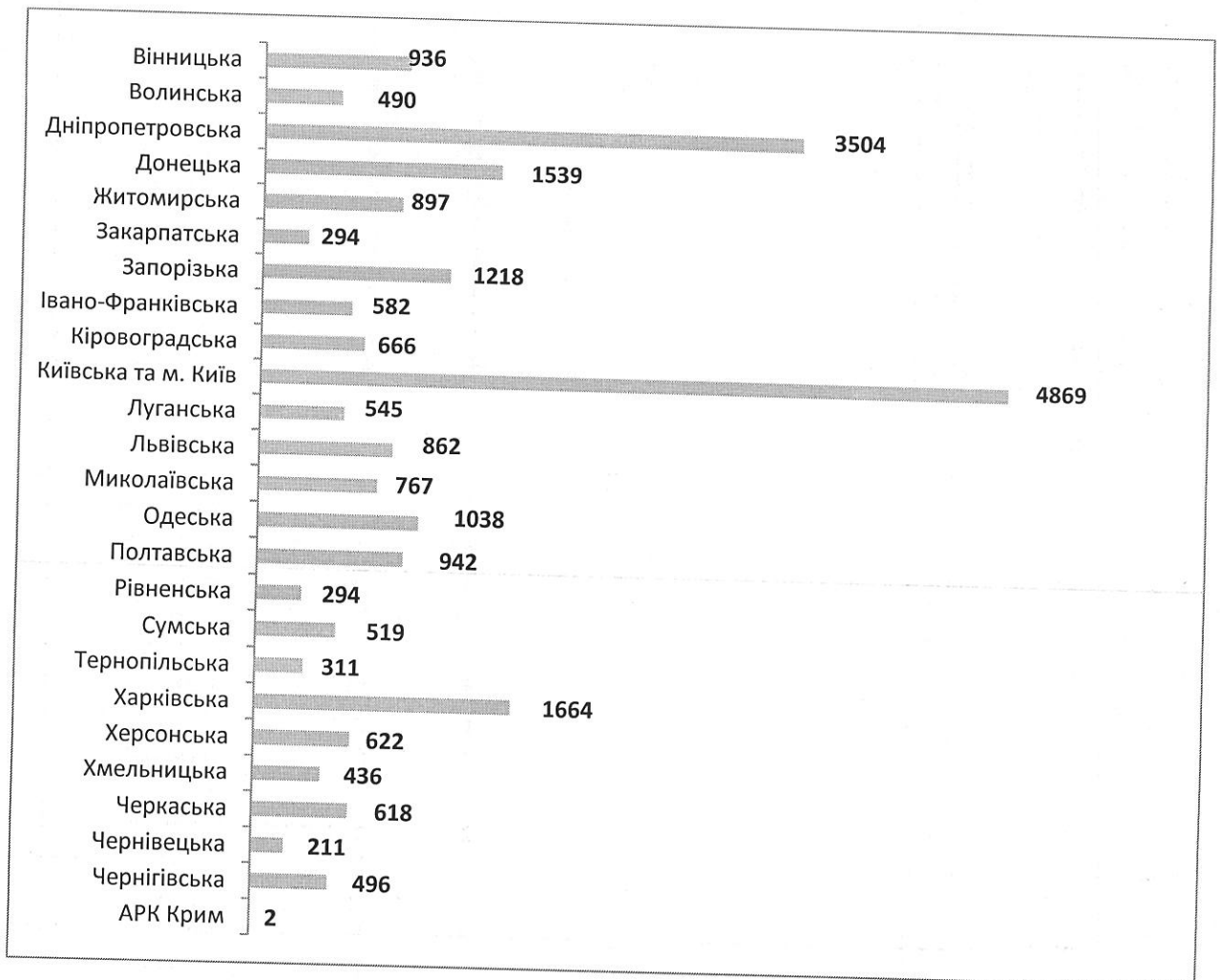
спадкового, договірною, трудового, кримінального, адміністративного законодавства. Також актуальними для населення продовжує залишатися низка питань, пов'язаних із соціальним захистом осіб, зокрема стосовно порядку призначення їм державної соціальної допомоги, пенсійного забезпечення, оформлення спадщини, а також вирішення різного роду цивільних правовідносин, виконання судових рішень тощо (див. діаграму № 4).

Діаграма № 4  
Кількість дзвінків, що надійшли до контактному центру  
у II кварталі 2019 року  
(в розрізі категорій питань)



Найбільша кількість телефонних дзвінків надійшла до контактному центру від осіб, які проживають у Дніпропетровській (3 504), Харківській (1 664), Київській областях та місті Києві (4 869) (див. у діаграму № 5).

Діаграма № 5  
Кількість дзвінків, що надійшли до контактному центру  
у II кварталі 2019 року  
(в розрізі областей)



Також варто зазначити, що кількість телефонних дзвінків, які надходять до контактного центру залишається стабільно високою та у місяць в середньому варіюється від 20 до 30 тисяч, що свідчить про те, що громадяни регулярно продовжують звертатися на Єдиний телефонний номер з метою вирішення своїх правових проблем та отримання інформації на актуальні для них питання.

**Начальник управління  
забезпечення доступу до  
правової допомоги**

**Н. Марчук**