



КООРДИНАЦІЙНИЙ ЦЕНТР З НАДАННЯ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

НАКАЗ

від 26.08 2022р.

Київ

№ 20

Про затвердження Примірного порядку прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на Єдиний телефонний номер системи надання безоплатної правової допомоги

З метою забезпечення належного прийняття та 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),

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Примірний порядок прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на Єдиний телефонний номер системи надання безоплатної правової допомоги, що додається.

2. Керівникам регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській та Чернівецькій областях забезпечити:

розроблення та затвердження порядків прийняття та оброблення працівниками відділу забезпечення роботи контактного центру телефонних дзвінків, які надходять на Єдиний телефонний номер системи надання безоплатної правової допомоги відповідно Примірного порядку прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на Єдиний телефонний номер системи надання безоплатної правової допомоги, затвердженого цим наказом;

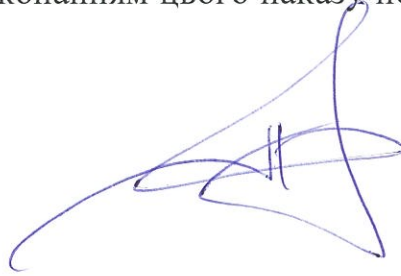
запровадження графіку роботи відділу забезпечення роботи контактного центру щоденно (крім святкових днів) з понеділка по п'ятницю з 08 години 00 хвилин до 19 години 00 хвилин, у суботу та неділю з 09 години 00 хвилин до 18 години 00 хвилин;

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

3. Визнати таким, що втратив чинність, пункт 2 наказу Координаційного центру з надання правової допомоги від 20 серпня 2021 року № 134 “Про внесення змін до наказів Координаційного центру з надання правової допомоги від 26 березня 2019 року № 36 та № 38”.

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

В.о. директора

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a vertical stroke, positioned between the text 'В.о. директора' and 'Олександр БАРАНОВ'.

Олександр БАРАНОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Координаційного центру
з надання правової допомоги
«16» серпня 2022 року № 20

Примірний порядок прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на Єдиний телефонний номер системи надання безоплатної правової допомоги

Загальні положення

1. Цей Примірний порядок визначає порядок дій працівників відділу забезпечення роботи контактного центру регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській та Чернівецькій областях (далі – консультанти) при прийнятті та обробленні ними 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).

2. До прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на єдиний номер, можуть залучатися працівники місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – місцеві центри).

3. Прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на єдиний номер, здійснюється щоденно (крім святкових днів) з понеділка по п'ятницю з 08 години 00 хвилин до 19 години 00 хвилин, у суботу та неділю з 09 години 00 хвилин до 18 години 00 хвилин.

4. Графіки залучення відповідних консультантів до прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на єдиний номер, розробляються начальниками відділів забезпечення роботи контактного центру регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській та Чернівецькій областях до 25 числа поточного місяця на наступний місяць.

Графік залучення працівників місцевих центрів до прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на єдиний номер (далі – графік), розробляється Управлінням забезпечення доступу до правової допомоги Координаційного центру з надання правової допомоги (далі – Координаційний центр) за поданням директорів відповідних місцевих центрів до 25 числа поточного місяця на наступний місяць та попередньо узгоджується з ними .

З узгодженням та затвердженням графіком консультанти та працівники місцевих центрів ознайомлюються не пізніше 28 числа місяця, що передує місяцю їх залучення до роботи.

5. Перед початком прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на єдиний номер, консультант в обов'язковому порядку здійснює підготовку свого робочого місця, зокрема перевіряє наявність стабільного доступу до мережі Інтернет, налаштування параметрів програмного SIP телефону та доступу до веб-сервісу VoIPTime (далі – ПЗ VoIPTime), підключає та перевіряє гарнітуру.

У випадку виникнення технічних проблем, що унеможливають прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на єдиний номер, консультант інформує відповідного начальника/заступника начальника відділу забезпечення роботи контактного центру, який, у разі потреби, передає вказану інформацію до Управління інформаційних технологій та аналізу даних Координаційного центру з метою їх вирішення.

6. При прийнятті та обробленні телефонних дзвінків, які надходять на єдиний номер, консультант в залежності від потреби:

- забезпечує надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань особам, які звертаються на єдиний номер;

- роз'яснює порядок звернення до відповідних органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, у тому числі, міжнародних судових установ, міжнародних організацій, громадських (волонтерських) організацій тощо;

- 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 подання громадянами звернення про надання такої допомоги та його розгляду, переліку документів та 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;

 - приймає, реєструє та перенаправляє для розгляду запити про надання адресної правової допомоги, скарги та подяки громадян на дії чи бездіяльність фахівців системи надання безоплатної правової допомоги та адвокатів, пропозиції щодо організації роботи центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – центри);

 - здійснює фіксацію та перенаправлення звернень осіб, які звернулися на єдиний номер, до місцевих центрів з метою подальшого їх опрацювання та надання безоплатної правової допомоги;

 - виконує інші завдання, визначені типовим положенням про відділ забезпечення роботи контактного центру регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

7. Середній час тривалості розмови консультанта з особою, яка звертається на єдиний номер, повинен становити, за можливості, не більше

10-ти хвилин.

Темп мовлення консультанта при спілкуванні з особою, яка звертається на єдиний номер, повинен бути середній, тон – спокійний, ввічливий.

8. Спілкування консультанта з особою, яка звертається на єдиний номер, здійснюється державною мовою.

У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка, під час якого особа наполягає на тому, щоб спілкування з нею відбувалося не державною мовою, консультант роз'яснює такій особі положення статті 12 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

9. Під час надання правової інформації, консультації або роз'яснення з правового питання консультант може користуватися сайтом Верховної Ради України, довідково-інформаційною платформою правових консультацій «WikiLegalAid», а також іншими ресурсами системи надання безоплатної правової допомоги.

Статуси та підстатуси в ПЗ VoIPTime

10. Під час роботи в ПЗ VoIPTime консультант може використовувати наступні статуси: Working («Працюючий»), Talking («Розмова»), Ready («Готовий»), Not Ready («Не готовий»).

При перебуванні консультанта у статусі Not Ready («Не готовий»), в залежності від ситуації, він може використовувати один з видів таких підстатусів:

Назва підстатусу статусу Not Ready («Не готовий»)	Випадки, у яких обирається підстатус	Тривалість перебування в підстатусі	Скільки разів може обиратися підстатус впродовж робочого дня
Обід	Під час обідньої перерви	60 хвилин	Один раз
Додаткова перерва	Під час додаткового відпочинку (згідно вимог Державних санітарних правил і норм роботи з візуальними дисплейними терміналами	Не більше 15 хвилин	Один раз на 2 години

	електронно-обчислювальних машин ДСанПІН 3.3.2.007-98, затверджених постановою Головного державного санітарного лікаря України від 10 грудня 1998 року № 7)		
Фіксація звернення	Під час фіксації та перенаправлення звернення до місцевого/регіонального/ Координаційного центру	Не більше 5 хвилин	Необмежено
5-ти хвилинна перерва	Під час задоволення особистих потреб	Не більше 5 хвилин	Не більше 6 разів (не більше 30 хвилин загалом)
Повітряна тривога!	Під час отримання сповіщення про початок повітряної тривоги	Протягом повітряної тривоги	Під час усіх сповіщень про початок повітряної тривоги
Внутрішня робота	Під час проходження навчання/нарад / додаткового пошуку правової інформації по запитах клієнтів, підвищення власного професійного рівня з окремих правових питань тощо	Протягом участі у відповідному заході	Відповідно до запланованих заходів

Порядок прийняття та оброблення вхідних телефонних дзвінків

11. Прийняття консультантом вхідного телефонного дзвінка, який надійшов на єдиний номер від особи вперше, супроводжується таким обов'язковим текстом: «Доброго ранку/дня/вечора (в залежності від пори доби). Консультант (Ім'я консультанта, який приймає телефонний дзвінок). Як я можу до Вас звертатися? З якої області Ви телефонуєте?».

Прийняття консультантом вхідного телефонного дзвінка, який надійшов на єдиний номер від особи повторно, супроводжується таким обов'язковим текстом: «Доброго ранку/дня/вечора (в залежності від пори доби). Консультант (Ім'я консультанта, який приймає телефонний дзвінок). Слухаю Вас».

12. Під час надання правової інформації, консультації або роз'яснення з правового питання, консультант уважно слухає особу, яка звертається на єдиний номер, у разі необхідності, ставить уточнюючі запитання та надає особі відповідну інформацію з порушеного нею питання.

13. У разі, якщо під час спілкування з особою консультанту необхідно додатково переглянути чи здійснити пошук інформації для надання правової допомоги, такий консультант повідомляє особі про це та просить зачекати на «лінії» (далі – утримання). Переведення консультантом особи на утримання супроводжується таким текстом: «(Ім'я особи, яка звернулася на єдиний номер), чи маєте ви можливість зачекати на лінії? Мені необхідно перевірити інформацію по вашому запиту».

Максимальний час перебування особи на утриманні повинен становити не більше 5 хвилин.

Зняття консультантом особи з утримання супроводжується таким текстом: «(Ім'я особи, яка звернулася на єдиний номер), дякую за очікування. З питання щодо (коротко суть запиту особи) повідомляю наступне».

У випадку, якщо консультанту за відведений час не вдалося знайти необхідну інформацію для надання безоплатної правової допомоги особі, він здійснює фіксацію та перенаправлення звернення особи до місцевого центру в порядку, визначеному пунктами 33-35 цього Примірного порядку.

14. У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка щодо надання роз'яснення порядку звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, міжнародних судових установ, міжнародних організацій, громадських (волонтерських) організацій тощо, консультант надає особі відповідну інформацію та повідомляє контактні дані відповідної установи/організації, у разі їх наявності.

15. У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка щодо надання інформації, консультації або роз'яснення про суб'єктів права на безоплатну вторинну правову допомогу, суб'єктів надання такої допомоги, порядку її отримання, порядку оскарження рішень, дій або бездіяльності суб'єктів надання безоплатної вторинної правової допомоги або з інших питань функціонування системи надання безоплатної правової допомоги, консультант

роз'яснює положення законодавства у сфері надання безоплатної правової допомоги.

16. У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка щодо надання правової інформації, консультації або роз'яснення з питань, що стосуються застосування положень законодавства в окремих сферах, зокрема щодо запобігання та протидії домашньому насильству або насильству за ознакою статі, захисту прав постраждалих осіб, зокрема від булінгу, торгівлі людьми, дискримінації, захисту потерпілих від кримінальних правопорушень від статевої свободи та статевої недоторканості, катування або жорстокого поводження під час воєнних дій чи збройного конфлікту, постраждалих від воєнних злочинів, консультант надає особі відповідну інформацію та обов'язково вносить до реєстраційної картки клієнта в ПЗ VoIPTime відомості щодо звернення особи з окремих категорій питань.

17. У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка щодо надання консультації або роз'яснення з питань, що не стосуються надання безоплатної правової допомоги, консультант повідомляє особі, яка звертається на єдиний номер, про призначення єдиного номера та, у разі наявності інформації, надає контактні дані відповідного органу (установи, організації), до компетенції якої належить вирішення порушеного особою питання.

18. У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка щодо надання правової інформації, консультації або роз'яснення з правових питань представникам юридичних осіб, консультант роз'яснює особі, яка звертається на єдиний номер, вимоги законодавства у сфері надання безоплатної правової допомоги та надає їй контакти відповідних профільних державних установ (міністерств та відомств), до компетенції яких належить порушене особою питання.

19. У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка зі скаргою на дії або бездіяльність працівників місцевого центру/пропозицією щодо організації його роботи консультант повідомляє особі, яка звертається на єдиний номер, про те, що вона може самостійно звернутися з такою скаргою/пропозицією до відповідного регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – регіональний центр), надає їй необхідну контактну інформацію та, у разі необхідності, роз'яснює порядок подання скарги/пропозиції, а також строк її розгляду.

Якщо особа наполягає на поданні скарги/пропозиції через єдиний номер, консультант здійснює фіксацію та перенаправлення такої скарги до Координаційного центру в порядку, визначеному пунктами 31-33 цього Примірного порядку.

20. У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка зі скаргою на дії або бездіяльність працівників регіонального центру/пропозицією щодо організації його роботи або скаргою на дії або бездіяльність адвоката,

призначеного особі регіональним або місцевим центром, консультант повідомляє особі, яка звертається на єдиний номер, про те, що вона може самостійно звернутися з такою скаргою/пропозицією до Координаційного центру, надає їй необхідну контактну інформацію та, у разі необхідності, роз'яснює порядок подання скарги/пропозиції, а також строк їх розгляду.

Якщо особа наполягає на поданні скарги/пропозиції через єдиний номер, консультант здійснює фіксацію та перенаправлення такої скарги до Координаційного центру в порядку, визначеному пунктами 31-33 цього Примірного порядку.

21. У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка щодо скарги на дії або бездіяльність працівників Координаційного центру, подяки працівникам регіонального або місцевого центру, адвокату, який залучається для надання безоплатної вторинної правової допомоги, консультант здійснює фіксацію та перенаправлення такої скарги/подяки до Координаційного центру в порядку, визначеному пунктами 31-33 цього Примірного порядку.

22. У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка із запитом про надання адресної правової допомоги, консультант здійснює фіксацію та перенаправлення такого запиту особи до відповідного місцевого центру в порядку, визначеному пунктами 31-33 цього Примірного порядку.

23. У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка з повідомленням про затримання особи за підозрою у вчиненні злочину, затримання на підставі ухвали слідчого судді, суду про дозвіл на затримання з метою приводу, застосування адміністративного затримання чи адміністративного арешту або обрання запобіжного заходу у вигляді тримання під вартою від суб'єктів подання інформації, заявників або уповноваженого з прав людини, визначених у пункті 1 Порядку інформування центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги про випадки затримання, адміністративного арешту або застосування запобіжного заходу у вигляді тримання під вартою, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28 грудня 2011 року № 1363 (із змінами), консультант роз'яснює особі, яка звертається на єдиний номер, порядок користування голосовим меню єдиного номера та пропонує повторно здійснити телефонний дзвінок на єдиний номер та обрати кнопку «1» для з'єднання з відповідним регіональним центром.

24. У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка з повідомленням про винесення постанови слідчим, дізнавачем, прокурором або постановлення ухвали слідчим суддею, судом про залучення захисника для здійснення захисту за призначенням або проведення окремої процесуальної дії, консультант роз'яснює особі, яка звертається на єдиний номер, порядок користування голосовим меню єдиного номера та пропонує повторно здійснити

телефонний дзвінок на єдиний номер та обрати кнопку «1» для з'єднання з відповідним регіональним центром.

25. У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка, під час якого особа, яка звертається на єдиний номер, погрожує, вживає нецензурну лайку, глузує, ображає, мовчить, закликає до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших неправомірних дій, консультант інформує особу про те, що такі дії є підставою для припинення з нею розмови, після чого завершує її.

Про кожен такий телефонний дзвінок консультант інформує відповідного начальника/заступника начальника відділу забезпечення роботи контактного центру, який, у разі потреби, готує та подає до Координаційного центру пропозиції щодо вжиття заходів до припинення спілкування з особою, яка звертається на єдиний номер, та тимчасового блокування приймання від неї звернення за допомогою технічних засобів.

26. Завершення розмови консультанта з особою, яка звернулася на єдиний номер, супроводжується таким обов'язковим тестом: «(Ім'я особи, яка звернулася на єдиний номер), чи будуть у вас додаткові запитання?». Якщо у відповідь особа повідомила про відсутність додаткових запитань, консультант завершує розмову, таким обов'язковим текстом: «Дякую Вам за звернення. До побачення!», крім випадків передбачених пунктом 25 цього Примірного порядку.

27. Під час або після завершення телефонної розмови консультант вносить до реєстраційної картки клієнта в ПЗ VoIPTime загальні відомості про особу, яка звертається на єдиний номер, або фіксує відмову особи надати відповідну інформацію. Збереження реєстраційної картки клієнта без внесення до неї загальних відомостей не допускається, крім випадку, коли вхідний телефонний дзвінок було припинено (розірвано) з незалежних від консультанта причин.

Час заповнення реєстраційної картки клієнта консультантом повинен становити не більше 30-ти секунд з моменту завершення телефонної розмови. У разі, коли консультанту не вистачає зазначеного часу, він може обрати у ПЗ VoIPTime статус Not Ready («Не готовий») підстатус «Фіксація звернення» та продовжити заповнення реєстраційної картки клієнта.

Порядок здійснення вихідних телефонних дзвінків

28. Вихідні телефонні дзвінки з єдиного номера консультантом можуть здійснюватися самостійно у випадках:

переривання вхідного телефонного дзвінка особи, яка звернулася на єдиний номер;

необхідності надання особі додаткової правової інформації або консультації після пошуку відповідної інформації;

виявлення факту надання особі неактуальної правової інформації та/або консультації, що не відповідає нормам законодавства.

29. У разі виникнення ситуації, коли телефонна розмова із особою обірвалася, консультант самостійно перетелефонує особі. У таких випадках вихідний дзвінок супроводжується таким обов'язковим текстом: «(Ім'я особи, якій здійснюється вихідний дзвінок), вам телефонує консультант (Ім'я консультанта, який здійснює вихідний дзвінок). Ви телефонували до контактної центру системи надання безоплатної правової допомоги, однак ваш дзвінок перервався. Чи маєте Ви можливість продовжити розмову?».

Вихідний дзвінок особі, яка зверталася на єдиний номер та розмова з якою обірвалася, здійснюється консультантом один раз.

Вихідні дзвінки особам, які перебувають за кордоном, не здійснюються.

Порядок фіксації та перенаправлення звернень осіб

30. Фіксація та перенаправлення звернень та запитів про надання адресної правової допомоги осіб, які звернулися на єдиний номер, до місцевого центру, здійснюється у випадках, якщо:

надання правової інформації, консультації або роз'яснення з порушеного особою питання потребує додаткового вивчення положень законодавства і таку інформацію не було знайдено консультантом під час спілкування з особою;

питання, з яким звернулася особа, потребує вивчення наявних у неї документів;

питання особи стосується надання їй безоплатної вторинної правової допомоги призначеним їй адвокатом або працівником місцевого центру.

особа потребує отримання адресної правової допомоги.

Фіксація та перенаправлення звернень осіб, які звернулися на єдиний номер, до регіонального центру, здійснюється у випадках, якщо питання, з яким звернулася особа, стосується надання їй безоплатної вторинної правової призначеним регіональним центром адвокатом, заміни такого адвоката, інших питань, пов'язаних з діяльністю регіонального центру. Фіксація та перенаправлення скарг/пропозицій/подяк осіб, які звернулися на єдиний номер, до Координаційного центру, здійснюється у випадках, якщо:

особа наполягає на поданні скарги на дії або бездіяльність працівників регіонального, місцевого або Координаційного центру, призначеного їй адвоката через єдиний номер;

особа наполягає на поданні пропозиції щодо організації роботи регіонального або місцевого центру через єдиний номер;

особа висловлює подяку працівникам регіонального або місцевого центру, адвокату, який залучається для надання безоплатної вторинної правової допомоги.

31. Особі, яка звернулася на єдиний номер, обов'язково повідомляється про фіксацію та перенаправлення її звернення/запиту про надання адресної правової допомоги до місцевого центру або скарги/пропозиції/подяки до Координаційного центру, роз'яснюються причини такого перенаправлення та подальший порядок надання особі безоплатної правової допомоги або розгляду її скарги/пропозиції/подяки.

32. Фіксація звернення/запиту про надання адресної правової допомоги або скарги/пропозиції/подяки особи здійснюється шляхом заповнення консультантом «картки телефонного звернення громадянина» за посиланням <https://linktr.ee/cclegalaid>.

При фіксації звернення/запиту про надання адресної правової допомоги або скарги/пропозиції/подяки консультант з'ясовує у особи:

її повне прізвище, ім'я та по батькові;

адресу її місця проживання чи перебування (область, населений пункт, вулиця, будинок, квартири);

контактний номер телефону.

У разі відмови особи надати інформацію, необхідну для фіксації та перенаправлення її запиту на надання адресної правової допомоги або скарги/пропозиції/подяки, консультант роз'яснює їй вимоги статті 8 Закону України «Про звернення громадян».

Після заповнення «картки телефонного звернення особи» консультант зачитує особі зафіксований текст її звернення/запиту про надання адресної правової допомоги або скарги/пропозиції/подяки, уточнює чи правильно зазначено його/її суть, роз'яснює порядок розгляду та строк (орієнтовний час, впродовж якого місцевим центром буде проведено першу телефонну комунікацію з особою).

33. У разі відсутності технічної можливості заповнення консультантом «картки телефонного звернення громадянина» за посиланням <https://linktr.ee/cclegalaid>, така інформація надсилається на електронні адреси місцевих центрів або Координаційного центру.

34. Максимальний час для перенаправлення звернення особи до місцевого, регіонального або Координаційного центру становить не більше 15 хвилин після завершення телефонної розмови з такою особою.