

Додаток 26
до наказу
Координаційного центру
з надання правової допомоги
від 19 липня 2023 року № 67

ТИПОВЕ ПОЛОЖЕННЯ
про відділ супроводу отримувачів безоплатної правової допомоги,
розгляду їх звернень та скарг Західного регіонального центру з надання
безоплатної вторинної правової допомоги

1. Відділ супроводу отримувачів безоплатної правової допомоги, розгляду їх звернень та скарг (далі – Відділ) є самостійним структурним підрозділом Західного регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – регіональний центр).

2. Відділ у своїй роботі безпосередньо підпорядковується директору або заступнику директора регіонального центру відповідно до розподілу обов'язків.

3. Відділ очолює начальник Відділу. Начальник Відділу може мати заступника.

Начальник Відділу, заступник начальника Відділу призначаються на посади відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених Координаційним центром з надання правової допомоги (далі – Координаційний центр), і звільняються з посад директором 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 Положенням, наказами Координаційного центру та регіонального центру.

5. Основними завданнями Відділу є:

1) супровід справ отримувачів безоплатної правової допомоги, після призначення їм у встановленому порядку адвокатів для надання безоплатної вторинної правової допомоги;

2) забезпечення отримувачів безоплатної правової допомоги належним сервісом та якісними послугами безоплатної правової допомоги;

3) збір та аналіз інформації про стан надання безоплатної правової допомоги отримувачам такої допомоги;

4) розгляд звернень та скарг отримувачів послуг безоплатної правової допомоги.

6. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1) здійснює супровід справ отримувачів безоплатної вторинної правової допомоги, визначених пунктами 1-2⁴, 8-16 частини першої та частиною другою статті 14 Закону України “Про безоплатну правову допомогу” (далі – Закон), яким призначено адвоката, зокрема:

опрацьовує доручення, видані адвокатам для надання безоплатної вторинної правової допомоги;

повідомляє суб'єкта права на безоплатну вторинну правову допомогу про прийняте регіональним центром рішення про надання йому такої допомоги;

організовує першу конфіденційну зустріч між отримувачем безоплатної вторинної правової допомоги та призначеним йому адвокатом;

забезпечує підтримку системної взаємодії та комунікації між отримувачем безоплатної вторинної правової допомоги та призначеним йому адвокатом;

готує у встановлених випадках проект довіреності суб'єкта права на безоплатну вторинну правову допомогу, за зверненнями якого прийнято рішення про надання такої допомоги, призначеному йому адвокату, та забезпечує її посвідчення;

надає отримувачу безоплатної вторинної правової допомоги необхідну додаткову інформацію, пов'язану з реалізацією його права на таку допомогу;

підтримує постійний зворотній зв'язок з отримувачами безоплатної вторинної правової допомоги, яким надається така допомога призначеними адвокатами;

роз'яснює, за потреби, отримувачам безоплатної вторинної правової допомоги:

- порядок надання інших видів правових послуг, послуг з медіації, інші можливості доступу до сервісів безоплатної правової допомоги;

- права та обов'язки відповідно до Закону;

2) розглядає та аналізує звернення та скарги отримувачів безоплатної первинної та вторинної правової допомоги з питань надання їм такої допомоги, зокрема:

запитує, за потреби, додаткову інформацію від отримувача безоплатної правової допомоги по суті його звернення;

аналізує інформацію про стан надання працівниками регіонального центру безоплатної первинної та вторинної правової допомоги у зв'язку зі зверненнями або скаргами отримувачів безоплатної правової допомоги;

аналізує інформацію про стан надання безоплатної вторинної правової допомоги за виданими дорученнями адвокатам;

залучає відповідні структурні підрозділи до розгляду звернень та скарг отримувачів безоплатної правової допомоги;

готує проекти відповідей та роз'яснень на звернення та скарги отримувачів безоплатної правової допомоги;

3) за результатами розгляду звернень та скарг отримувачів безоплатної правової допомоги готує пропозиції відповідним структурним підрозділам, зокрема щодо:

заміни адвоката, призначеного для надання безоплатної вторинної правової допомоги суб'єкту права на таку допомогу, визначеним пунктами 3-7 частини першої статті 14 Закону;

вжиття відповідних заходів щодо проведення навчання для працівників сектору бюро правової допомоги відділу надання безоплатної правової допомоги управління надання безоплатної правової допомоги (далі – бюро правової допомоги), притягнення їх до дисциплінарної відповідальності, покращення фізичної чи інформаційної доступності до приміщення сектору бюро правової допомоги тощо;

проведення експертного оцінювання якості надання безоплатної первинної та/або вторинної правової допомоги працівниками регіонального центру в порядку та за критеріями, які визначаються Координаційним центром;

4) розглядає звернення отримувачів безоплатної вторинної правової допомоги про заміну призначеного адвоката та про припинення надання такої допомоги;

5) готує за результатами розгляду звернень суб'єктів права на безоплатну вторинну правову допомогу, визначених пунктами 1 - 2⁴, 8 - 16 частини першої та частиною другою статті 14 Закону, проекти рішень про заміну адвокатів та

після їхнього прийняття надсилає скановані копії таких рішень відповідним структурним підрозділам для пошуку іншого адвоката/уповноваження працівника сектору бюро правової допомоги та видання йому доручення/наказу регіонального центру про уповноваження працівника для надання безоплатної вторинної правової допомоги;

6) готує за наслідками розгляду звернень суб'єктів права на безоплатну вторинну правову допомогу, визначених пунктами 1 - 2⁴, 8 - 16 частини першої та частиною другою статті 14 Закону, проекти рішень про припинення надання безоплатної вторинної правової допомоги, якщо така допомога надавалася адвокатом, та після їхнього прийняття надсилає скановані копії таких рішень відповідному структурному підрозділу регіонального центру для врахування в роботі;

7) повідомляє отримувача безоплатної правової допомоги про прийняте регіональним центром рішення про заміну адвоката або припинення надання безоплатної вторинної правової допомоги суб'єктам права на таку допомогу, визначеним пунктами 1 - 2⁴, 8 - 16 частини першої та частиною другою статті 14 Закону;

8) вносить у встановленому порядку необхідну інформацію до спеціального програмного забезпечення комплексної інформаційно-аналітичної системи забезпечення надання безоплатної правової допомоги;

9) забезпечує вивчення рівня задоволеності осіб, яким надається безоплатна правова допомога, готує відповідні пропозиції, зокрема щодо вирішення системних проблемних питань, які виникають в отримувачів безоплатної правової допомоги, покращення роботи онлайн сервісів надання відповідних правових послуг; розробляє заходи з покращення клієнтського сервісу та обслуговування;

10) готує пропозиції директору регіонального центру та відповідному структурному підрозділу Координаційного центру щодо покращення сервісного обслуговування отримувачів послуг безоплатної правової допомоги;

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

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

13) 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;

14) бере участь в опрацюванні проектів нормативно-правових актів з питань безоплатної правової допомоги в межах компетенції Відділу;

15) виконує інші функції, відповідно до покладених на Відділ завдань.

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

1) отримувати від структурних підрозділів Координаційного центру, регіонального центру документи, довідки, розрахунки, інші матеріали та інформацію, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

2) отримувати від адвокатів, які надають безоплатну вторинну правову допомогу, інформацію про надання такої допомоги;

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

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

5) отримувати матеріально-технічне забезпечення, необхідне для належної роботи Відділу;

6) 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;

7) залучати керівників структурних підрозділів регіонального центру, та за їх згодою відповідних працівників для підготовки документів, розробки і здійснення заходів, які проводяться Відділом відповідно до покладених на нього обов'язків;

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

8. Працівники Відділу зобов'язані:

1) запобігати порушенням вимог антикорупційного законодавства;

2) забезпечувати гендерну рівність та недискримінацію у своїй діяльності;

3) дотримуватись трудової дисципліни та правил внутрішнього трудового розпорядку;

4) вчасно та якісно виконувати покладені на Відділ завдання;

5) однаково шанобливо, толерантно, з повагою ставитись до всіх осіб, які звертаються до регіонального центру для отримання безоплатної правової допомоги або з інших питань;

6) дотримуватись принципу незалежності та конфіденційності адвокатської діяльності, не допускати втручання у професійну діяльність адвоката;

7) дотримуватись Правил етичної поведінки працівників системи надання безоплатної правової допомоги.
