



КООРДИНАЦІЙНИЙ ЦЕНТР З НАДАННЯ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

НАКАЗ

від 08 листопада 2023 р.

Київ

№ 93

Про затвердження Інструкції опрацювання звернень, що надходять на платформу клієнтської підтримки

З метою забезпечення належного опрацювання звернень, що надходять на платформу клієнтської підтримки,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Інструкцію опрацювання звернень, що надходять на платформу клієнтської підтримки, що додається.
2. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника директора Н. Марчук.

Директор

Олександр БАРАНОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Координаційного центру
з надання правової допомоги

«08» листопада 2023 року № 93

**Інструкція опрацювання звернень, що надходять на платформу
клієнтської підтримки
I Загальні положення**

1. Ця Інструкція визначає алгоритм дій працівників центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги під час опрацювання звернень, які надходять на платформу клієнтської підтримки (далі – Платформа) щодо отримання безоплатної первинної правничої допомоги (далі – БППД).

2. Інструкція спрямована на забезпечення високої якості надання правничих послуг, ведення письмової комунікації, а також її ефективності, з дотриманням принципів доступності, компетентності та клієнтоорієнтованості як по відношенню до клієнтів, так і по відношенню до консультантів.

3. Терміни, що вживаються у цій Інструкції, мають таке значення:

адміністратори Платформи – працівники відділу забезпечення надання правової допомоги засобами телекомунікаційного зв'язку управління забезпечення доступу до правової допомоги Координаційного центру з надання правової допомоги (далі - відділ);

бот – частина Платформи, яка забезпечує автоматизовану комунікацію з клієнтом;

відповідальна область – область, яку призначено опрацьовувати звернення клієнта;

відповідальна особа – працівник регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – регіональний центр), який забезпечує залучення не менше одного консультанта від області на день до опрацювання звернень, які надходять на Платформу.

діалог – письмова комунікація з клієнтом на Платформі;

клієнт – фізична особа, звернення якого опрацьовуються у Helpcrunch;

консультант – працівник регіонального та/або місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – регіональні та місцеві центри);

користувач Платформи – працівник системи надання безоплатної правничої допомоги, який має доступ до Платформи;

платформа – автоматизована система, призначена для прийняття та опрацювання звернень клієнтів, що надходять через електронні сервіси;

чат – комунікація консультанта з клієнтом на Платформі.

4. Під час опрацювання звернень, що надходять на Платформу, консультант:

- надає правову інформацію, консультації і роз'яснення з правових питань;
- роз'яснює порядок звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, у тому числі, міжнародних судових установ, міжнародних організацій, громадських (волонтерських) організацій тощо;
- складає та надсилає на запит клієнта проекти заяв, скарг та інших документів правового характеру (крім документів процесуального характеру);
- роз'яснює порядок надання безоплатної вторинної правничої допомоги та консультує щодо належності клієнта до однієї з категорій, які мають право на отримання безоплатної вторинної правничої допомоги відповідно до Закону України «Про безоплатну правничу допомогу»;
- роз'яснює порядок оскарження рішень, дій або бездіяльності суб'єктів надання безоплатної правничої допомоги;
- приймає та фіксує запити про надання адресної правничої допомоги;
- приймає та фіксує звернення на дії чи бездіяльність фахівців системи надання безоплатної правничої допомоги та суб'єктів, які співпрацюють із системою надання безоплатної правничої допомоги (адвокатів, медіаторів, психологів тощо);
- фіксує та направляє звернення до регіональних та/або місцевих центрів з метою подальшого їх опрацювання та надання безоплатної правничої допомоги.

II Основні засади роботи Платформи

1. Прийняття звернень, що надходять на Платформу, здійснюється в автоматичному режимі щодня, у тому числі у неробочі та святкові дні. Опрацювання звернень, що надходять на Платформу, здійснюється з понеділка по п'ятницю з 09 години 00 хвилин до 18 години 00 хвилин (крім неробочих та святкових днів).

Графік прийняття та опрацювання звернень на Платформі може переглядатися та змінюватися за рішенням Координаційного центру з надання правової допомоги (далі – Координаційний центр).

2. Вхід на Платформу здійснюється за посиланням <https://legalaid.helpcrunch.com> за допомогою логіна і пароля (далі – налаштування). Налаштування для опрацювання звернень надсилаються Адміністратором Платформи консультанту.

3. Мовою спілкування консультанта з клієнтом є державна мова. У разі надходження на Платформу звернення, у якому клієнт наполягає на комунікації не державною мовою, консультант роз'яснює положення статті 12 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

4. Під час надання правничої інформації, консультації або роз'яснення з правового питання консультант має користуватися актами законодавства, офіційними веб-сайтами Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, довідково-інформаційною платформою правових консультацій «WikiLegalAid», іншими інформаційними ресурсами, а також наказом Координаційного центру з надання правової допомоги від 28 січня 2019 року № 2 «Про затвердження порядку надання безоплатної правової допомоги працівниками місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги».

5. Розгляд звернень, що надійшли на Платформу, здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про безоплатну правничу допомогу», Закону України «Про звернення громадян», інших нормативно-правових актів та організаційно-розпорядчих актів Координаційного центру.

6. Опрацювання звернень клієнтів здійснюється консультантами незалежно від місця знаходження/перебування клієнта.

7. Анонімне звернення клієнта приймається та обробляється консультантом відповідно до вимог цієї Інструкції. Анонімним вважається звернення, в якому клієнтом не надано інформацію щодо його персональних даних.

8. Збір та обробка персональних даних клієнтів, звернення яких надійшли на Платформу, здійснюються відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

9. Звернення, що надходять на Платформу реєструються у встановленому порядку у комплексній інформаційно-аналітичній системі забезпечення надання безоплатної правової допомоги (КІАС).

III Залучення консультантів до опрацювання звернень, що надходять на Платформу

1. З метою залучення та координації роботи консультантів, регіональні центри визначають відповідальну (их) особу (іб) центру.

2. Графік консультантів формується відповідальною особою щодня до 09 год 00 хв.

3. Контроль за дотриманням консультантами графіка залучення до опрацювання звернень на Платформі покладається на керівників місцевих центрів/керівників відділів надання безоплатної правової допомоги управлінь надання безоплатної правової допомоги регіональних центрів.

4. Моніторинг стану та якості опрацювання консультантами звернень на Платформі покладається на керівників місцевих центрів/керівників відділів надання безоплатної правової допомоги управлінь надання безоплатної правової допомоги регіональних центрів.

IV Навігація по Платформі

1. Консультант опрацьовує звернення у папці «Діалоги (назва області). Наприклад, «Діалоги. Волинської області».

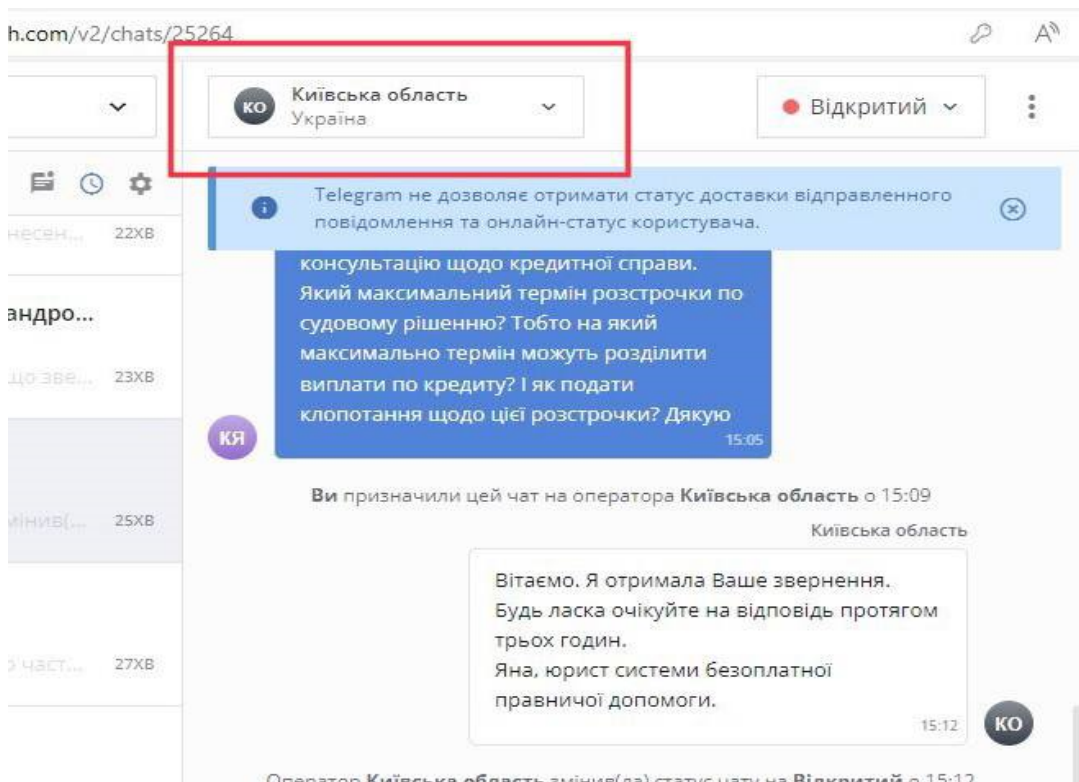
2. Усі діалоги розподіляються між виконавцями – областями.

Визначення області, відповідальної за опрацювання звернення, здійснюється автоматично засобами програмного забезпечення Платформи, з урахуванням навантаження інших виконавців-областей.

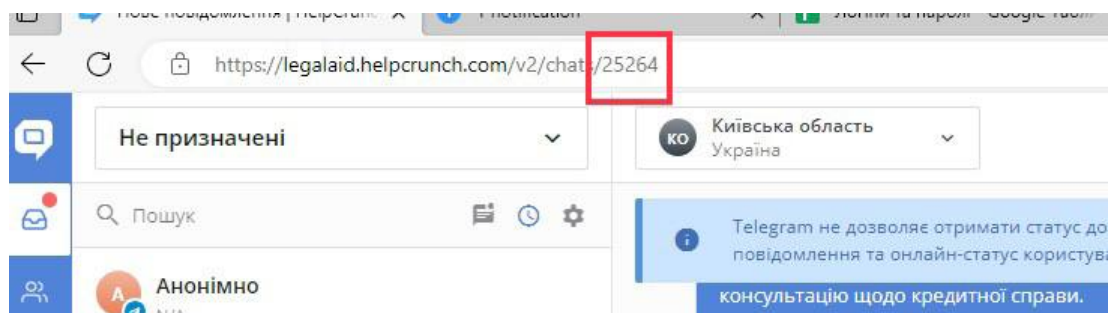
За необхідності, виконавця (область, відповідальну за опрацювання звернення) може визначити Адміністратор Платформи.

Самостійне перепризначення консультантом/відповідальною особою звернень між виконавцями (областями) не допускається.

3. Область, яку було визначено відповідальною за опрацювання діалогу, відображається зверху такого діалогу, наприклад:



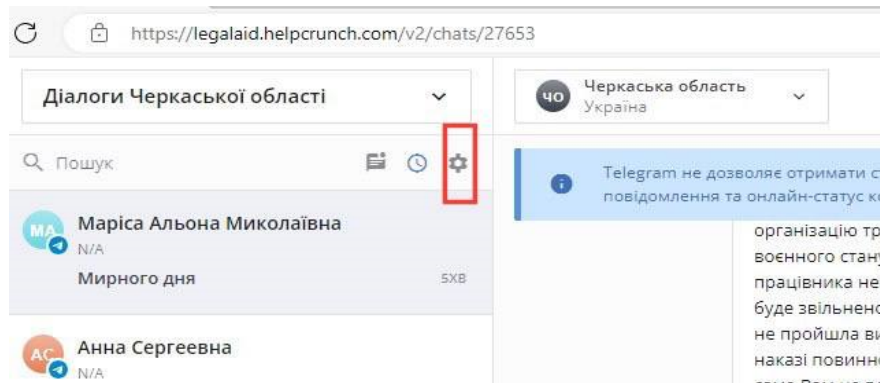
4. Кожний діалог має номер, що містить останні п'ять цифр - посилання на діалог, наприклад:



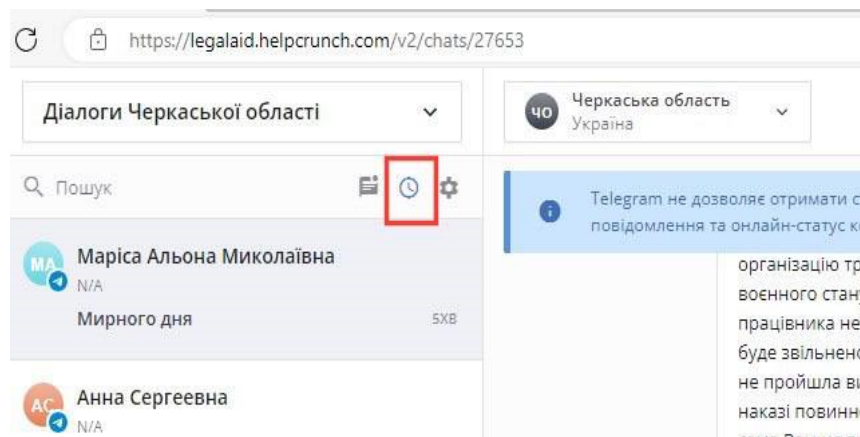
Такий номер використовується для швидкого пошуку діалогів на Платформі. Для цього необхідно у пошуковій стрічці додати до посилання <https://legalaid.helpcrunch.com/v2/chats/> номер необхідного діалогу.

5. Для швидкого пошуку діалогів, які потребують опрацювання, необхідно налаштувати фільтри. Для цього необхідно:

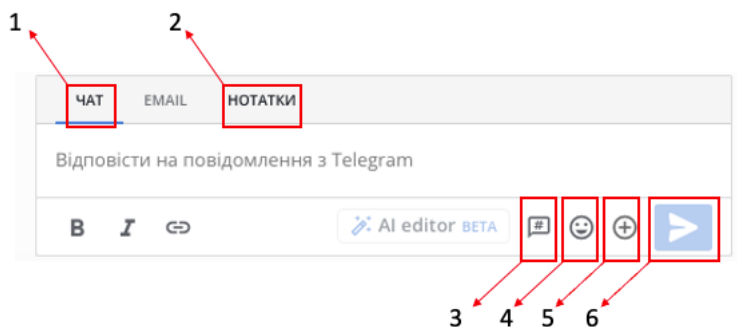
- перейти до налаштування списку чатів (⚙️) та активувати бігунок «Виділяти чати з останнім повідомленням від клієнта»;



- натиснути на значок «🕒» та сортувати чати за часом останнього повідомлення:

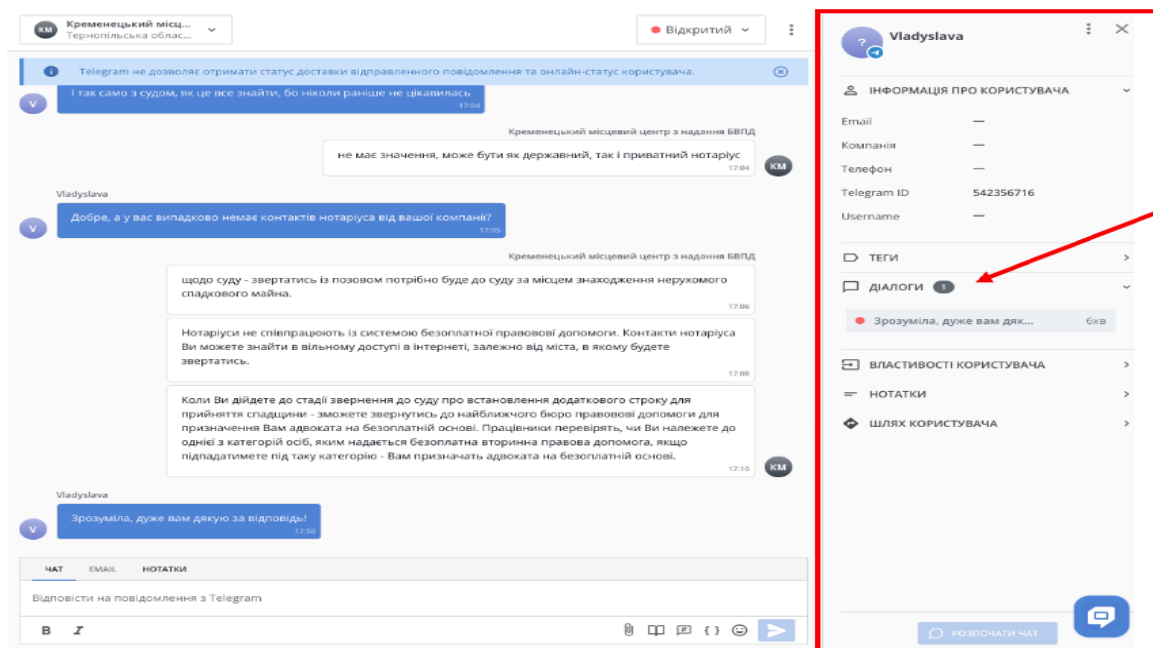


6. Для комунікації з клієнтами використовується «поле для діалогу»:



у якому кнопка:

- 1) «чат» використовується для комунікації з клієнтом;
- 2) «нотатки» використовується для внутрішньої комунікації стосовно цього діалогу між користувачами Платформи. Повідомлення, надіслані через вкладку «Нотатки», підсвічуються жовтим кольором та недоступні для клієнта;
- 3) «швидкі відповіді» використовується за необхідності для початку та завершення діалогів. «Швидкі відповіді» не персоніфіковані та в залежності від відповіді потребують корегування;
- 4) «емодзі» використовується в залежності від контексту. Використовувати слід лише нейтральні емодзі, які не будуть двозначними. Замінювати слова на емодзі – не допускається;
- 5) «файли» використовується для прикріплення файлів у форматі word, pdf, png (наприклад, зразків документів правового характеру, крім процесуальних документів);
- 6) «надіслати» використовується для відправлення повідомлення.
7. Для ознайомлення з історією та змістом попередніх звернень клієнтів використовується вкладка «Діалоги»:



Про надходження нових звернень клієнтів консультанти/відповідальні особи можуть отримувати сповіщення у вигляді:

- повідомлень браузера (у верхньому правому куті для кожного вхідного повідомлення);
- мобільних push-сповіщень на пристрої iOS або Android;
- email-сповіщень, які направляються на адресу, вказану під час реєстрації на Платформі.

Для вимкнення таких сповіщень необхідно в налаштуваннях свого акаунту (розділ «Сповіщення») деактивувати бігунки навпроти тієї позиції, яку необхідно вимкнути, та натиснути «Застосувати».

8. Діалогу може бути присвоєно один із таких статусів:

Назва статусу	Випадки, у яких присвоюється
Новий	у разі надходження звернення
Відкритий	під час опрацювання звернення
Закритий	у разі закриття звернення після консультування клієнта: <ul style="list-style-type: none"> - отримання повідомлення від клієнта про відсутність додаткових/уточнюючих запитань; - відсутності зворотнього зв'язку від клієнта протягом 5-ти днів.

Статуси «На паузі» та «В очікуванні» діалогу не присвоюються.

V Алгоритм взаємодії Платформи з клієнтом

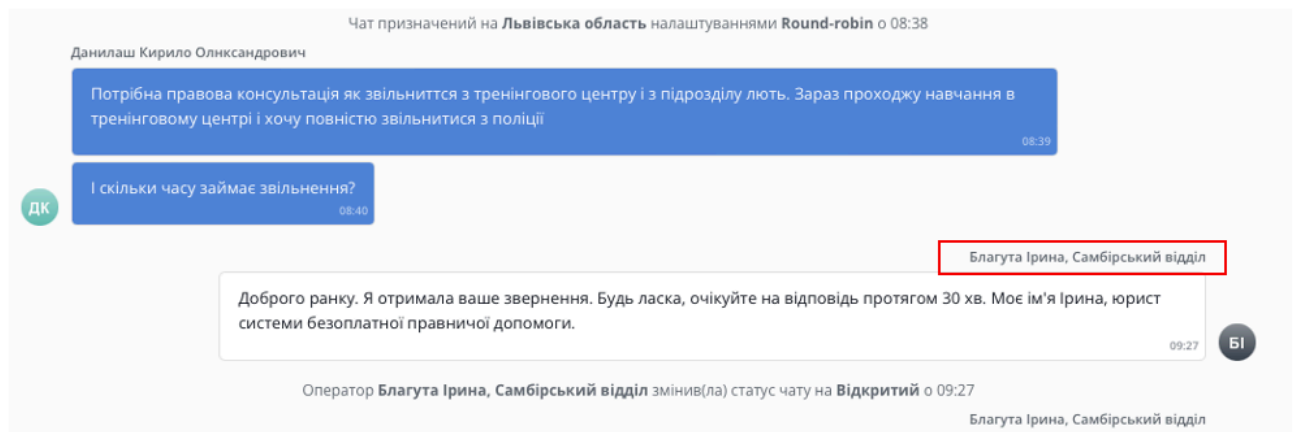
1. Після отримання Платформою першого повідомлення клієнта, бот Платформи запитує у клієнта інформацію, яка у подальшому використовується консультантом для реєстрації звернення клієнта у КІАС.

Після цього бот Платформи пропонує клієнту написати правове питання та одночасно інформує, що відповідь консультанта слід очікувати протягом 15-ти хвилин.

Отримавши правове питання, засоби програмного забезпечення Платформи визначають відповідальну область, що відповідатиме на звернення клієнта.

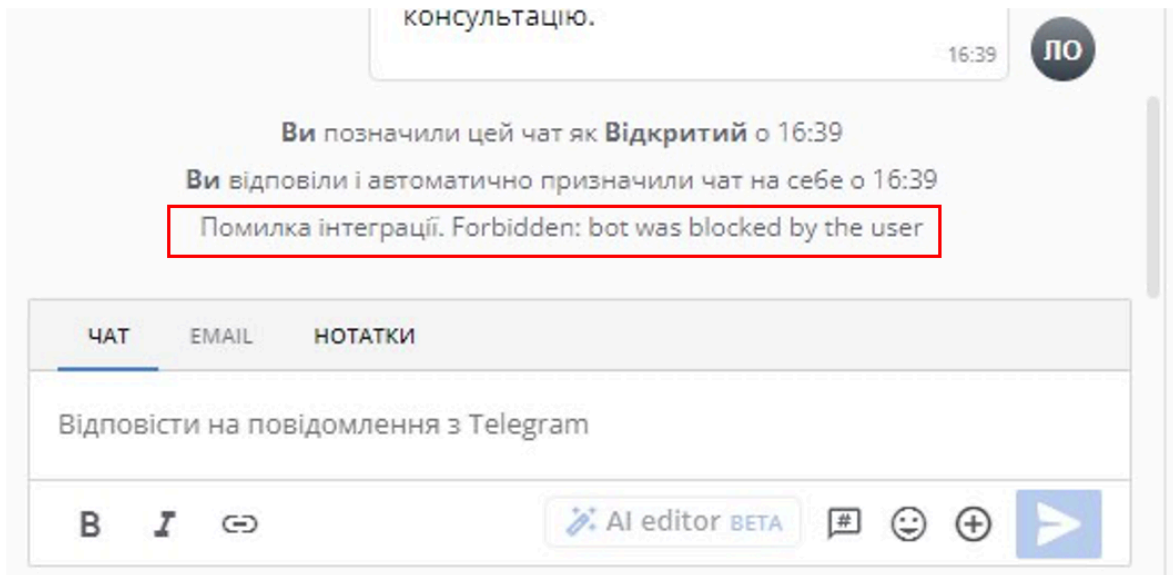
2. Після визначення відповідальної області комунікацію з клієнтом продовжує консультант.

3. Прізвище, ім'я консультанта та назва МЦ/Бюро (відображено на зображенні нижче) під час комунікації з клієнтом приховане для клієнта.



4. За результатами надання відповідей на запитання клієнта, одночасно із закриттям діалогу клієнт отримує повідомлення із пропозицією оцінити комунікацію з консультантом.

5. Клієнт може заблокувати чат з консультантом. Про це консультанту автоматично надходить повідомлення «Помилка інтеграції. Forbidden: bot was blocked by the user» (приклад на зображенні нижче).



У таких випадках консультант має закрити діалог, оскільки усі наступні повідомлення консультанта не будуть відображатися у клієнта. Про розблокування клієнтом чату Платформа не повідомляє окремим повідомленням.

VI Стандарти ведення комунікації з клієнтом

1. Комунікація з клієнтом на Платформі ведеться у письмовому форматі.

Якщо клієнт самостійно зазначив про бажання продовжити спілкування в усному форматі, тобто телефоном, консультант пропонує клієнтові звернутися до контактного центру системи надання безоплатної правничої допомоги.

Перше письмове повідомлення від консультанта клієнт має отримати протягом 15-ти хвилин з моменту надходження його звернення. У такому письмовому повідомленні клієнту в обов'язковому порядку необхідно проінформувати про:

- отримання його звернення;
- час, необхідний для опрацювання його звернення;
- ім'я консультанта, який буде опрацьовувати його звернення (без зазначення посади консультанта).

Для цього може використовуватися фраза:

*«Доброго ранку/дня/вечора (в залежності від часу доби). Я отримала ваше звернення. Будь ласка, очікуйте на відповідь протягом однієї години.
Анастасія, юрист безоплатної правничої допомоги.»*

2. Максимальний час опрацювання звернення клієнта без уточнень інформації по суті його правового питання не може перевищувати один робочий день. У таких випадках у клієнта слід уточнити чи прийнятний для нього такий час очікування.

Якщо клієнт повідомляє про те, що зазначений консультантом час неприйнятний для очікування, консультант пропонує клієнту звернутися до контактної центру системи надання безоплатної правничої допомоги або завітати в бюро правової допомоги.

3. Якщо питання клієнта, з метою вирішення правового питання, потребує ознайомлення консультанта з документами – консультант запитує у клієнта такі документи та пропонує надіслати їх у чат.

Якщо клієнт інформує про неможливість (з технічних чи інших причин) надіслати документи у чат – консультант пропонує клієнту надіслати документи на електронну адресу бюро правової допомоги, за місцем роботи консультанта (*@legalaid*ua).

4. Перед наданням БППД консультант:

- перевіряє інформацію, яку планує повідомити клієнту, на предмет її актуальності та відповідності нормам законодавства;

- структурує таку інформацію.

5. За запитом клієнта консультант складає документи правового характеру.

У таких випадках, перед підготовкою документа правового характеру, консультант ставить клієнту уточнюючі питання, відповіді на які необхідні для підготовки такого документа, пропонує надіслати документи по суті справи тощо.

Сформовані документи правового характеру надсилаються клієнту у форматі word у чат Платформи або, на прохання клієнта, на його електронну адресу з електронної адреси бюро правової допомоги (*@legalaid*ua).

6. Якщо надання БППД передбачає складання документа правового характеру, однак на запит консультанта клієнт не надав інформацію/документи, необхідні для аналізу, ознайомлення та підготовки такого документа – консультант повідомляє клієнта про можливість складання документа правового характеру після отримання необхідної інформації/документів від клієнта.

7. Для цього консультант може застосовувати таку комунікацію:

«(Ім'я клієнта), для складання (назва документа правового характеру) прошу вас надіслати у цей чат (перелік документів та/або інформації).

Ви також можете звернутися до юристів бюро правової допомоги, які так само можуть скласти для вас (назва документа правового характеру).

Адресу найближчого бюро правової допомоги ви знайдете за посиланням <https://legalaid.gov.ua/kliyentam/poshuk-najblyzhchogo-tsentru-ta-dystantsijnyh-punktiv/>»

8. Перенаправляти клієнта звернутися безпосередньо в бюро правової допомоги для складання документа правового характеру дозволяється лише:

- за запитом клієнта;

- у випадках, коли із надісланих клієнтом у чат Платформи документів та інформації неможливо підготувати документ правового характеру (наприклад, через погану якість надісланих клієнтом документів).

9. Якщо клієнт звернувся у кінці робочого дня, консультанту необхідно повідомити клієнта про можливість розгляду його звернення наступного робочого дня, наприклад:

«(Ім'я клієнта), добрий вечір. Заздалегідь перепрошую за незручності, однак робочий день юристів завершується о 18:00.

Я продовжу роботу з Вашим зверненням завтра з 09:00. Вам не потрібно буде повторно розповісти суть звернення, оскільки наше листування зберігається у цьому чаті. Будь ласка, очікуйте на відповідь. Бережіть себе.»

10. Перед завершенням комунікації консультант переконується, чи не залишилося у клієнта додаткових запитань. Для цього консультант може поставити такі питання:

«(Ім'я клієнта), чи будуть у вас додаткові запитання?»

«(Ім'я клієнта), чи можу я ще вам допомогти?»

Використовувати такі формулювання, як: «Ще питання будуть?», «Щось ще?», «Чи є у Вас ще питання по суті?» не дозволяється.

Також не рекомендується уточнювати про наявність додаткових запитань після кожного повідомлення, надісланого консультантом в рамках розгляду звернення клієнта.

11. У разі, якщо у клієнта відсутні уточнюючі запитання, комунікація завершується, наприклад:

«Дякуємо за звернення до безоплатної правничої допомоги. Бережіть себе.»

Інші приклади завершення комунікації з клієнтом наведені у «швидких відповідях».

12. Якщо клієнт не відповів на питання консультанта щодо уточнюючих запитань – діалог залишається у статусі «Відкритий». Якщо протягом 5-ти днів зворотний зв'язок від клієнта відсутній, діалог закриється в автоматичному режимі засобами програмного забезпечення Платформи.

Якщо клієнт повідомив про відсутність уточнюючих запитань – такий діалог необхідно одразу перевести у статус «Закритий».

13. Закриття діалогу без отримання від клієнта відповіді щодо наявності уточнюючих запитань не дозволяється.

VII Оформлення повідомлень

14. Речення та абзаци слід формувати короткими.

15. Бажано, щоб один абзац відповідав одній думці та, якщо це доречно, оформлювався щоразу окремим повідомленням, оскільки це полегшує сприйняття інформації.

Щоб виділити абзац рекомендуємо сформувати текст у файлі Word (із форматкуванням абзаців), скопіювати потрібний текст та вставити у відповідному полі платформи.

16. Слід пояснювати клієнту значення юридичних термінів і роз'яснювати норми законодавства та їх застосування. Рекомендуємо уникати складної правової термінології та суцільного цитування витягів законодавства.

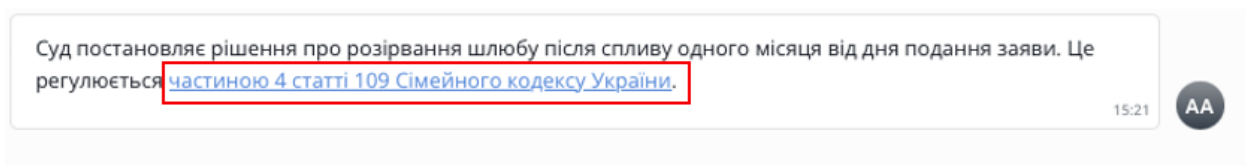
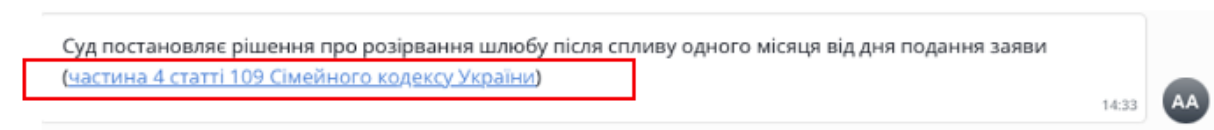
17. Бажано не використовувати канцеляризми, тобто слова і мовленнєві звороти, що позбавляють текст індивідуального стилю і надають йому шаблонного значення. Наприклад: «доводжу до вашого відома», «з метою надання» тощо.

18. Кожну консультацію необхідно підкріплювати посиланням на нормативно-правовий акт (далі – НПА), при цьому:


- посилання на НПА має містити не лише загальну назву НПА, а й окремі статті, якими керувався консультант. Наприклад:

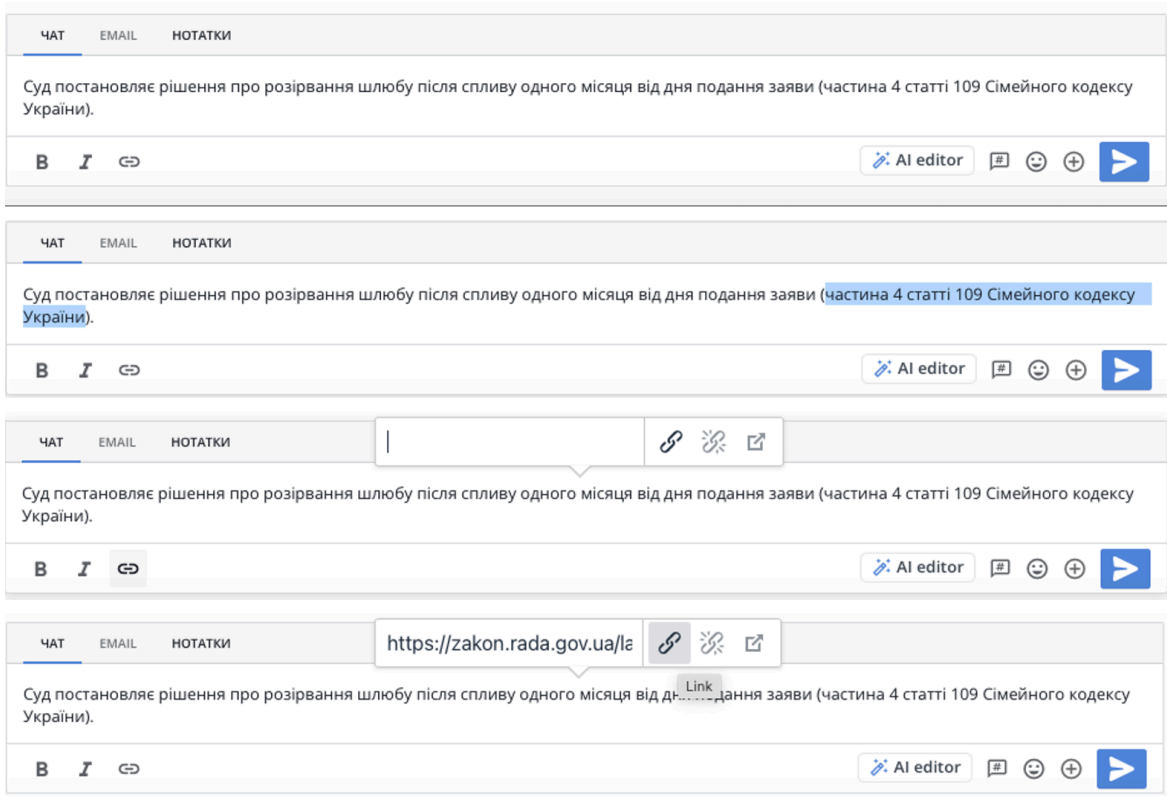
Сімейний кодекс України	→	частина 4 стаття 109 Сімейного кодексу України
-------------------------	---	--

- посилання на НПА бажано додавати наприкінці речення/абзацу (в дужках або окремим реченням);



- до назви НПА слід додавати посилання на такий НПА. Посилання на НПА можна оформлювати окремим від тексту посиланням або гіперпосиланням;

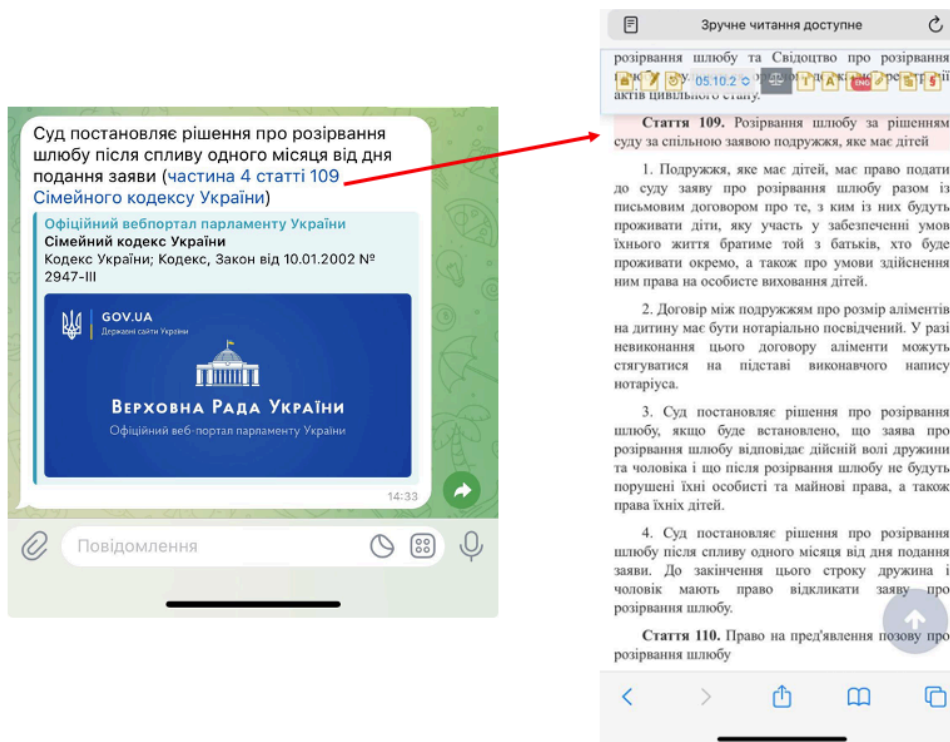
- для оформлення гіперпосилання необхідно скопіювати посилання на НПА з адресного рядка браузера, далі повернутися до чату Платформи, виділити слово чи фразу (тобто саму норму НПА), натиснути на кнопку гіперпосилання , вставити скопійоване посилання та знову натиснути на кнопку гіперпосилання;



The image shows a sequence of four screenshots from a chat interface, illustrating the process of inserting a link into a message. Each screenshot is numbered in a red box on the right side.

- 1**: A chat message is displayed: "Суд постановляє рішення про розірвання шлюбу після спливу одного місяця від дня подання заяви (частина 4 статті 109 Сімейного кодексу України)." The text is not yet highlighted.
- 2**: The same text is now highlighted in blue. A red box highlights the text.
- 3**: A red box highlights the link icon in the chat toolbar. The link icon is a chain link with a plus sign.
- 4**: The URL "https://zakon.rada.gov.ua/le" is pasted into the chat input field. A red box highlights the input field.

Отримавши таке повідомлення, клієнт матиме можливість натиснути на активне посилання на НПА та за бажанням перейти до повного тексту НПА:



- у випадках надсилання клієнту НПА окремим від тексту посилання, за бажанням, можна слід оформлювати таке посилання у короткий URL на веб-ресурс, використовуючи для цього спеціальні онлайн сервіси.

<p>Посилання на статтю з довідково-інформаційної платформи правових консультацій «WikiLegalAid»</p>	<p>Те ж саме посилання з коротким URL на wiki.legalaid</p>
<p>https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php?title=Безоплатна_передача_земельної_ділянки_громадянам_із_земель_державної_і_комунальної_власності</p>	<p>http://surl.li/mwykv</p>

19. Для виділення основної думки або її підкреслення рекомендуємо використовувати жирний шрифт або курсив.



VIII Фіксація та направлення звернень про надання безоплатної правничої допомоги місцевим / регіональним центрам

1. Фіксація та направлення на розгляд звернень до місцевих/регіональних центрів здійснюється у випадках, якщо:

- надання правничої допомоги з порушеного питання потребує додаткового опрацювання під час очної комунікації з клієнтом;
- звернення клієнта стосується надання безоплатної вторинної правничої допомоги та потребує призначення адвоката або уповноваження працівника місцевого центру;
- клієнт потребує отримання адресної правничої допомоги;
- звернення, з яким звернувся клієнт, стосується надання йому безоплатної вторинної правничої допомоги адвокатом, призначеним місцевим/регіональним центром, заміни такого адвоката, інших питань, пов'язаних з діяльністю місцевого/регіонального центру;
- в інших випадках.

Тобто, якщо звернення клієнта стосується одного з вищезазначених питань - консультанту слід зафіксувати і передати таке звернення відповідному місцевому/регіональному центру:

Запит/обставини звернення клієнта	Місцевий/регіональний центр, до якого слід направити звернення клієнта
отримання правничої допомоги з порушеного питання потребує очної комунікації з клієнтом	найближчий до місця проживання/перебування клієнта
звернення клієнта потребує надання безоплатної вторинної правничої допомоги	найближчий до місця проживання/перебування клієнта
отримання адресної правничої допомоги	найближчий до місця проживання/перебування клієнта

питання отримання БВПД адвокатом/працівником, уповноваженого місцевим/регіональним центром	БВПД іншим місцевий/регіональний центр, який призначав адвоката або уповноважував працівника
--	--

2. Для фіксації звернення до місцевого/регіонального центру консультанту необхідно:

- проінформувати клієнта про направлення його звернення до місцевого/регіонального центру;
- отримати у клієнта інформацію щодо місця його перебування та назви населеного пункту;
- сформулювати повідомлення для його направлення до місцевого/регіонального центру;
- оформити та направити повідомлення до місцевого/регіонального центру через сервіс <https://www.hopp.bio/cclegalaid>.

3. Для направлення звернення клієнта необхідно перейти за посиланням <https://www.hopp.bio/cclegalaid>, обрати область місця перебування клієнта, а також зазначити:

- прізвище, ім'я, по батькові клієнта;
- контакт клієнта, додавши до нього «@а.а» (наприклад, 0670000000@a.a);
- прізвище, ім'я, по батькові консультанта, який фіксує звернення;
- місце проживання/перебування клієнта (населений пункт);
- суть звернення клієнта.

4. Після заповнення усіх полів, консультант роз'яснює клієнту порядок його розгляду, наприклад:

«(Ім'я клієнта), я зафіксував (ла)(в) ваше звернення. Будь ласка, очікуйте на дзвінок юриста системи надання безоплатної правничої допомоги протягом двох годин».

5. Звернення, зафіксовані через <https://www.hopp.bio/cclegalaid> направляються до регіональних/місцевих центрів до моменту завершення діалогу. У виключних випадках - не пізніше, ніж через 15 хвилин після завершення комунікації з клієнтом (завершення діалогу).

6. У разі відсутності технічної можливості передачі консультантом звернення клієнта за посиланням <https://www.hopp.bio/cclegalaid>, така інформація надсилається консультантом на електронну адресу Адміністратора Платформи (telecom.department@legalaid.gov.ua).

ІХ Розгляд звернень відповідно до Закону України «Про звернення громадян»

1. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» розглядаються, зокрема звернення клієнтів щодо дій чи бездіяльності:

- працівників системи надання безоплатної правничої допомоги;
- суб'єктів, які співпрацюють із системою надання безоплатної правничої допомоги (адвокатів, медіаторів, психологів тощо).

2. Якщо клієнт бажає, щоб його звернення розглядалося відповідно до Закону України «Про звернення громадян», консультант надсилає клієнту посилання <https://legalaid.gov.ua/kliyentam/zalyshyty-vidguk-pro-zvernennya/> з таким текстом:

«(Ім'я клієнта), так, звичайно. За посиланням <https://legalaid.gov.ua/kliyentam/zalyshyty-vidguk-pro-zvernennya/> роз'яснено як залишити звернення. Ознайомтесь будь ласка з інформацією за посиланням. Якщо у Вас будуть уточнюючі запитання – звертайтеся.

3. Якщо звернення клієнта стосується дій чи бездіяльності працівників інших установ та організацій, консультант, за можливості, повідомляє клієнту контактні дані таких установ/організацій та рекомендує звернутися до них для отримання консультації та/або на прохання клієнта готує відповідних документів правового характеру (скарга/звернення/запит).

Х Прийняття та опрацювання окремих звернень клієнтів

1. У разі надходження звернення:

1) що не стосується надання безоплатної правничої допомоги:

- консультант роз'яснює яку допомогу надає система надання безоплатної правничої допомоги та, за наявності інформації, надає контактні дані відповідного органу (установи, організації), до компетенції якого належить вирішення порушеного клієнтом питання;

2) з питань розгляду (перебігу) справи у суді (місце, дата, час призначеного судового засідання тощо):

- консультант надає контактні дані Єдиного контакт-центру судової влади України та/або надає активне посилання на веб-сайт Судової влади України (<https://court.gov.ua>). За необхідності консультант роз'яснює порядок отримання інформації через Єдиний державний реєстр судових рішень, одночасно надіславши активне посилання на веб-сайт такого реєстра – <https://reyestr.court.gov.ua>;

3) з питань наявності відкритих виконавчих проваджень та/або контакти державних, приватних виконавців:

- консультант роз'яснює порядок отримання інформації щодо запита клієнта через Єдиний державний реєстр виконавчих проваджень, одночасно надіславши активне посилання на веб-сайт такого реєстра – <https://asvpweb.minjust.gov.ua/#/search-debtors> та/або надає контактні дані Міністерства юстиції України або його територіальних органів;

4) з питань складання документів правового характеру:

- за запитом клієнта консультант складає документи правового характеру (заяви, скарги, інші документи правового характеру, крім процесуальних).

Складення документів процесуального характеру консультантом не допускається, оскільки це одним із видів БВПД.

5) від представників юридичних осіб:

- консультант роз'яснює вимоги законодавства у сфері надання безоплатної правничої допомоги та надає контакти відповідних профільних державних установ (міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, інших органів державної влади), до компетенції яких належить порушене клієнтом питання;

б) від дітей, постраждалих від домашнього насильства:

- консультант надає правову інформацію, консультацію і роз'яснення з правових питань, роз'яснює вимоги законодавства у сфері надання безоплатної правничої допомоги (за потреби), фіксує та направляє звернення до регіонального/місцевого центру відповідно до розділу VIII цієї Інструкції.

Після завершення комунікації консультант невідкладно повідомляє Адміністратора Платформи про звернення дитини, яка постраждала від домашнього насильства.

XI Окремі випадки завершення комунікації з клієнтом

1. У разі використання клієнтом ненормативної лексики, образ, погроз, закликів до національної, расової, релігійної ворожнечі та інших неправомірних дій, консультант:

- повідомляє клієнту про неприпустимість прояву неповаги та можливе припинення з ним розмови;

- роз'яснює, що дії клієнта можуть бути кваліфіковані як хуліганство, за яке відповідно до Кодексу України про адміністративні правопорушення передбачена відповідальність.

Якщо клієнт не реагує – консультант повідомляє клієнта про наступне припинення комунікації з ним та закриває чат.

2. Про кожен випадок, коли чат з клієнтом був завершений консультантом одноособово, консультант інформує Адміністратора Платформи, який, аналізує комунікацію та, у разі потреби, готує пропозиції щодо вжиття відповідних заходів реагування на такий випадок, зокрема:

- складання заяви до відділу поліції про вчинення правопорушення;

- тимчасового блокування контакту клієнта за допомогою технічних засобів для унеможливлення прийняття звернень строком до 30 календарних днів.
