



КООРДИНАЦІЙНИЙ ЦЕНТР З НАДАННЯ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ

НАКАЗ

від _____

Київ

№ _____

Про затвердження Інструкції з підготовки та надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань у письмовій формі

З метою забезпечення високої якості надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань у письмовій формі, єдиної методичної основи письмової комунікації з клієнтами, які звертаються по правничу допомогу,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Інструкцію з підготовки та надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань у письмовій формі, що додається.
2. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника директора Н. Марчук.

Директор

Олександр БАРАНОВ



Координаційний центр з надання правничої допомоги
ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат [6FA97849F1B2570D040000004AD4000068920200](#)
Підписувач [БАРАНОВ ОЛЕКСАНДР ОЛЕКСАНДРОВИЧ](#)
Дійсний з [24.11.2023 14:20:29](#) по [24.11.2024 14:20:29](#)



№ 87 від 28.05.2024

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Координаційного центру
з надання правничої допомоги
«__» травня 2024 року № ____

Інструкція з підготовки та надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань у письмовій формі

I. Загальні положення

1. Ця Інструкція визначає механізм надання безоплатної первинної правничої допомоги у письмовій формі.
2. Положення цієї Інструкції визначають порядок підготовки правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань (далі – письмові консультації), а також заяв, скарг та інших документів правового характеру, крім документів процесуального характеру.
3. Інструкція є обов'язковою для використання працівниками центрів з надання безоплатної правничої допомоги (далі – працівники) під час надання особам безоплатної первинної правничої допомоги у письмовій формі (далі - клієнт).
4. Інструкція не поширюється на організацію діловодства зі службовими документами.
5. Письмові консультації надаються з урахуванням вимог Закону України «Про безоплатну правничу допомогу», Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», інших актів законодавства, організаційно-розпорядчих актів Координаційного центру з надання правничої допомоги та цієї Інструкції.

II. Організація надання письмових консультацій

1. Під час звернення клієнта працівник з'ясовує спосіб, у який клієнту зручно отримати безоплатну первинну правничу допомогу (усно або письмово).
2. Працівник відмовляє клієнту у складанні письмової консультації у таких випадках:
 - звернення клієнта передбачає складання письмової консультації, яка за змістом не відповідає актам законодавства;
 - звернення клієнта передбачає складання письмової консультації з питань, на які клієнт вже отримав письмову консультацію від працівника (за умови, що надана інформація залишається актуальною на дату повторного звернення клієнта).Відмова надається працівником у формі, тотожній формі звернення клієнта про отримання письмової консультації (усній або письмовій), а на запит клієнта – у письмовій формі. У відмові зазначаються підстави прийняття такого рішення.



3. Строк розгляду звернення клієнта про складання письмової консультації – не більше трьох робочих днів з дня його надходження. Якщо звернення клієнта містить складні питання, працівник самостійно встановлює необхідний строк для його розгляду, про що повідомляє клієнта. Загальний строк розгляду звернення не може перевищувати 10 робочих днів.
4. Працівник самостійно домовляється з клієнтом про один із способів отримання письмової консультації:
- на контактний номер телефону клієнта шляхом отримання смс-повідомлення з посиланням на письмову консультацію;
 - на електронну пошту клієнта;
 - особисто;
 - засобами поштового зв'язку.
5. Для забезпечення якості зображення письмова консультація зберігається у форматі PDF.
6. Працівник друкує примірник письмової консультації лише за необхідності особистого її вручення клієнту або надсилання поштовим зв'язком.
- У разі надсилання клієнту письмової консультації на його електронну пошту, така консультація надсилається працівником у форматі PDF зі своєї електронної пошти (@legalaid.____.ua). Керівник відділу надання безоплатної правничої допомоги додається у копію адресатів такого листа.
7. Письмова консультація завантажується у встановленому порядку до спеціального програмного забезпечення комплексної інформаційно-аналітичної системи забезпечення надання безоплатної правничої допомоги (далі - КІАС) виключно у форматі PDF.

III. Критерії якості письмових консультацій

1. Письмова консультація має відповідати таким критеріям:
- Зрозумілість** – текст та оформлення письмової консультації є доступними для розуміння та використання клієнтом.
- Це досягається за рахунок використання методів структурування тексту письмової консультації (розділ VI цієї Інструкції) і дотримання правил письмової комунікації (розділ VII цієї Інструкції).
- Повнота** – текст містить вичерпну відповідь на звернення (правове питання) клієнта без зайвої (другорядної) інформації.
- Зміст письмової консультації не має викликати у клієнта більше запитань, ніж ті, які він мав на момент звернення.
- Актуальність** – акти законодавства, на які є посилання в тексті консультації та які є підґрунтям для підготовки письмової консультації, є чинними на момент надсилання/передачі клієнту письмової консультації.
- Якщо необхідно додати посилання на акти законодавства, які втратили чинність, працівник інформує про це клієнта у тексті консультації.

Грамотність — текст консультації не містить орфографічних, пунктуаційних, лексичних (тавтологія, калька з російської мови), стилістичних (брак єдності стилю) та граматичних помилок.

IV. Етапи підготовки письмової консультації

При складанні консультації важливо враховувати, чи допоможе вона клієнту зрозуміти стан його справ та які наступні кроки у вирішенні питання варто зробити клієнту. Якісна консультація може бути надана за умови ретельної підготовки, яка описана етапами.

1. Письмова консультація готується за такими етапами:
 - проведення інтерв'ювання клієнта (для надання консультацій і роз'яснень з правових питань – обов'язковий етап, для надання правової інформації – опціональний етап);
 - складання плану письмової консультації (для надання консультацій і роз'яснень з правових питань, – обов'язковий етап, для надання правової інформації – опціональний етап);
 - підготовка тексту письмової консультації;
 - перевірка письмової консультації.

2. **Етап «Інтерв'ювання»** відповідає за визначення конкретного питання клієнта. Визначити таке питання можна через:
 - постановку уточнювальних запитань;
 - ознайомлення з необхідними документами.

Якщо для підготовки письмової консультації необхідно попередньо отримати від клієнта додаткові документи (довідки, листи від інших організацій та установ тощо), працівник інформує клієнта про таку необхідність та роз'яснює порядок звернення до відповідної організації/установи. За необхідності, працівник складає заяву до такої організації/установи для отримання клієнтом необхідних документів або надає допомогу у її підготовці.

Якщо клієнт відмовляється надати документи, необхідні для підготовки письмової консультації, працівник інформує клієнта про можливість підготовки повної письмової консультації після отримання необхідних документів. Спосіб (форма) такого інформування є тотожним способу (формі) звернення клієнта про надання письмової консультації (усний або письмовий).

За можливості, етап «Інтерв'ювання» завершується узгодженням з клієнтом формулювання правового питання (основний запит) для подальшої підготовки письмової консультації. Таке узгодження є важливим для уникнення випадків підготовки консультації, зміст якої не відповідає потребам клієнта. Якщо звернення про надання письмової консультації надійшло у письмовій формі, узгодження може проводитися, зокрема, і в усній формі.

3. **Етап «Складання плану письмової консультації»** включає аналіз інформації, отриманої від клієнта під час інтерв'ювання та його індивідуальних потреб.

План розробляється на основі основного запиту клієнта (наприклад: *порядок розірвання шлюбу за наявності 2-х неповнолітніх дітей*), а також переліку інформації, яка буде в основі письмової консультації (наприклад: *про судовий збір, про право на безоплатну вторинну правничу допомогу тощо*).

Складання плану дозволяє підготувати консультацію, яка буде відповідати критерію повноти та уникнути випадків ненадання чи неврахування важливої інформації.

4. **Етап «Підготовка тексту письмової консультації»** передбачає складання тексту консультації та його структурування.

5. **Етап «Перевірка тексту письмової консультації»** передбачає обов'язкову перевірку консультації перед її надсилання/передачею клієнту.

Перевірці підлягають: акти законодавства на предмет їх актуальності, правопис, орфографія, пунктуація, використання канцеляризмів, пасивного стану та зв'язність тексту.

Для перевірки працівник може використовувати контрольні списки (додатки 1, 2 до цієї Інструкції).

V. Структура письмової консультації

Структура тексту – це перше, на що звертає увагу клієнт до того, як прочитає перше речення. Структура тексту визначає його логіку і організацію, яка допомагає клієнту легше зрозуміти інформацію наведену в консультації.

1. Запропонована в цьому розділі структура застосовується до письмових консультацій, що містять правову інформацію, консультацію і роз'яснення з правових питань та не поширюється на заяви, скарги та інші документи правового характеру, що готуються від імені клієнта.

2. Письмова консультація має містити такі структурні блоки:

- відомості про клієнта;
- вступна частина;
- основна частина;
- заключна частина.

3. **Структурний блок «Відомості про клієнта»** включає:

- реєстраційний номер справи клієнта (номер справи, який формується за результатами реєстрації відомостей про клієнта у КІАС);
- ім'я та прізвище клієнта (без зазначення по батькові) у давальному відмінку. Ім'я та прізвище зазначаються маленькими літерами;

- актуальну поштову адресу для листування – назва вулиці (проспекту, провулку тощо), номер будинку, назва населеного пункту (місто, селище, село тощо), назва району в області (якщо є), назва області, поштовий індекс;
- контактний номер телефону, адреса електронної пошти (за наявності).

Реєстраційний номер справи розміщується у лівій верхній частині першого аркуша з лицьового боку, а найменування адресата і поштова адреса – у правій верхній частині першого аркуша з лицьового боку.

Приклад оформлення:

Реєстраційний номер справи 2024-0000000	Анастасії Іваненко вул. Правова, буд. 00, м. Лубни, Полтавська обл., 00000 063 000 00 00
--	--

4. **Структурний блок «Вступна частина»** є результатом проведеного працівником інтерв'ювання клієнта, визначає контекст письмової консультації та включає:

- суть питання клієнта – лаконічно та чітко сформульоване питання клієнта;
- деталі справи (для надання правової інформації – опціональна частина) – обставини справи, повідомлені клієнтом на етапі інтерв'ювання, які мають ключове значення для підготовки змісту основної частини консультації.

До структурного блоку «Вступна частина» не включається інформація щодо:

- дати звернення клієнта по допомогу;
- місця звернення клієнта (бюро правничої допомоги, консультаційного пункту доступу до безоплатної правничої допомоги тощо);
- форми консультації, яка надається (наприклад «письмова консультація»);
- актів законодавства, які були проаналізовані для підготовки письмової консультації.

Приклад оформлення:

Суть питання: чи є Ваші сімейні обставини підставою для звільнення з військової служби? Які документи для цього потрібні?

Деталі справи: наразі Ви проходите військову службу за контрактом, строк дії якого закінчився 06.11.2021. На Вашому утриманні знаходиться 5-річний син, який хворіє на аутизм, що є тяжким захворюванням. Також Ви маєте 2-річну доньку, вихованням якої займається дружина, яка знаходиться в декретній відпустці.

5. Зміст **структурного блоку «Основна частина»** передбачає надання клієнту відповіді на його звернення, включно з описом аргументованих покрокових дій.

Для цього структурний блок «Основна частина» містить обов'язкові та опціональні частини консультації, такі як:

- посилання на акти законодавства, що регулюють правові питання клієнта;
- посилання на судову практику;
- пояснення акта законодавства/судової практики;
- застосування акта законодавства/судової практики до обставин справи клієнта;
- роз'яснення уповноважених державних органів;
- зразки документів, цивільно-правових договорів тощо (за необхідності);
- висновок.

Посилання на акти законодавства є обов'язковою частиною письмової консультації, незалежно від обраного працівником методу структурування тексту та відповідає за аргументацію відповіді.

Посилання на акти законодавства передбачає викладення стислого змісту акта саме в тій частині, яка стосується справи клієнта.

Не допускається цитування актів законодавства, що не впливають на зміст консультації або не пов'язані з обставинами справи клієнта.

Посилання на судову практику є опціональною частиною письмової консультації, яка застосовується:

- за наявності прогалин, правових колізій в актах законодавства, які регулюють питання клієнта;
- у разі необхідності наведення судової практики як прикладу застосування актів законодавства в подібних питаннях, що може спростити сприйняття інформації та/або пояснити її клієнту;
- якщо питання клієнта прямо передбачає посилання на таку практику.

Не дозволяється посилатися у тексті консультації на судову практику, як на єдиний аргумент, без зазначення актів законодавства.

Пояснення акта законодавства/судової практики є опціональною частиною письмової консультації, через яку працівник може надати додаткове трактування змісту законодавчих актів чи судової практики.

Основні аспекти цієї частини:

- тлумачення/роз'яснення акта законодавства/судової практики, коли працівник пояснює, як розуміється та/або застосовується норма законодавчого акту/судової практики у певних випадках;
- пояснення термінології, коли працівник роз'яснює терміни або поняття, що вживаються в актах законодавства та можуть бути незрозумілими для клієнта.

Приклад:

Суть питання: чи можливо зняти сестру з зареєстрованого місця проживання.

Деталі справи: у Вашому будинку прописана сестра, яка не є власницею будинку. Сестра протягом останніх 10 років перебуває за кордоном.

Порядок декларування та реєстрації місця проживання (перебування) визначено постановою Кабінету Міністрів України від 07.02.2022 № 265 «Деякі питання декларування і реєстрації місця проживання та ведення реєстрів територіальних громад» (далі - Постанова).

Згідно з Постановою, зняття із задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) може здійснюватися на підставі заяви власника житла (п.п. 5 п. 50 Постанови).

До заяви необхідно додати: паспорт власника, документ, що підтверджує право власності на житло, в якому зареєстроване місце проживання вашої сестри (п.п. 1, 2 п. 61 Постанови).

Постанова не містить вимог щодо згоди вашої сестри, як проживаючої, на зняття її із задекларованого/зареєстрованого місця проживання.

Подати заяву про зняття вашої сестри із зареєстрованого місця проживання ви можете до Центру надання адміністративних послуг (пр-т Миру, 33, м. Чорноморськ, тел: 04868 64006).

Застосування акта законодавства/судової практики до обставин клієнта є обов'язковою частиною письмової консультації, оскільки демонструє логіку та обґрунтованість відповіді на звернення клієнта.

Формуючи зміст цієї частини працівник проводить детальний аналіз та пояснення того, як акти законодавства чи судова практика застосовуються до конкретних обставин справи клієнта.

Наведення переліку актів законодавства/судової практики, їх цитування без роз'яснення їх змісту до обставин справи (питання) клієнта не дозволяється.

Приклад:

Суть питання: чи можливо приватизувати земельну ділянку, якщо таке право вже було використане.

Деталі справи: в Одеській області Вам за правом власності вже належить земельна ділянка для ведення особистого селянського господарства, яку Ви отримали під час процедури приватизації. Пізніше Ви успадкували будинок, розташований у Кіровоградській області, і маєте намір приватизувати другу земельну ділянку для будівництва.

Безоплатна передача земельних ділянок у власність громадян у межах граничних норм проводиться один раз по кожному виду цільового призначення (ч. 4 ст. 116 Земельного кодексу України).

Приватизована вами земельна ділянка, яка знаходиться в Одеській області, має цільове призначення для ведення особистого селянського господарства. А земельна ділянка, розташована у Кіровоградській області, має цільове призначення для будівництва та обслуговування житлового будинку.

Враховуючи різне цільове призначення цих земельних ділянок, Ви маєте право на безоплатну передачу вам у власність (приватизацію) земельної ділянки під успадкованим будинком.

Висновок, як частина письмової консультації, є обов'язковою та служить для чіткого узагальнення та закріплення відповіді на звернення клієнта.

Якщо на запитання клієнта є чітка відповідь (наприклад: так/ні), такий висновок розміщується на початку основної частини консультації.

6. **Структурний блок «Заключна частина»** включає інформацію про:
- дату складання письмової консультації, оформлену цифровим способом;
 - працівника, який готував письмову консультацію (посада працівника, ім'я та прізвище).

Приклад оформлення:

01.01.2024

Головний юрист
Анастасія ІВАНЕНКО

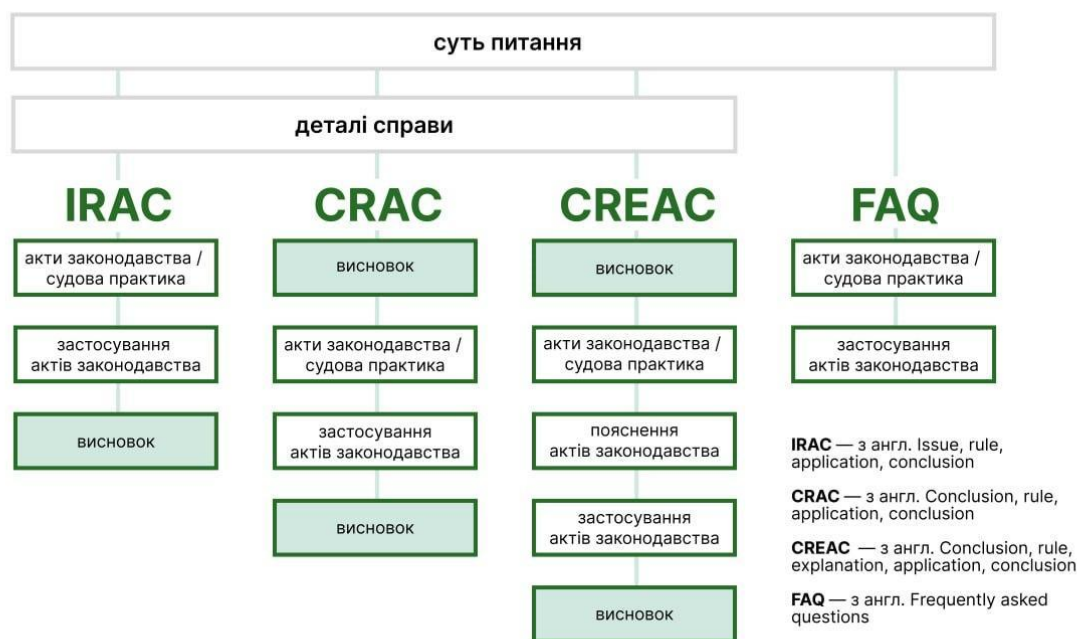
Підпис працівника, який готував консультацію, не проставляється.

VI. Методи структурування тексту

1. Для структурування тексту основної частини використовуються методи IRAC, CRAC, CREAC, FAQ.

Методи IRAC, CRAC, CREAC доцільно використовувати для підготовки консультацій і роз'яснень з правових питань, метод FAQ - для підготовки правової інформації.

2. Залежно від методу структурування тексту, частини основного блоку консультації можуть розміщуватися у такій послідовності:



VII. Правила письмової комунікації

1. Речення короткі та інформативні.

Коротке речення – це речення, яке можна прочитати «на одному диханні», лексично правильно сформульоване, однозначне та зрозуміле. Оптимальний розмір речення становить від семи-восьми слів до п'ятнадцяти.

Інформативне речення – це речення, в якому міститься одна чи дві думки.

Речення, яке містить три і більше думок – вважається перевантаженим, а тому його варто поділити на кілька менших речень.

Перевантажене речення	Та сама інформація в кількох реченнях з абзацем
Щоб скористатись правом на безоплатну приватизацію земельної ділянки, вам спочатку необхідно звернутися до землевпорядної організації для розробки технічної документації із землеустрою щодо встановлення (відновлення) меж земельної ділянки в натурі (на місцевості), після чого подати до Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету селищної ради заяву про реєстрацію земельної ділянки в Державному земельному кадастрі на підставі технічної документації з землеустрою.	Щоб скористатись правом на безоплатну приватизацію земельної ділянки, вам спочатку необхідно звернутися до землевпорядної організації. Така організація розробить для вас технічну документацію із землеустрою щодо встановлення (відновлення) меж земельної ділянки в натурі (на місцевості). Після цього необхідно скласти заяву про реєстрацію земельної ділянки в Державному земельному кадастрі. Заяву можна подати до Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету селищної ради.

2. Текст розділений на абзаци. Один абзац відповідає одній думці.
3. Речення розпочинаються з основної думки, а не з посилання на акт законодавства.

Не рекомендується починати речення словами «відповідно до», «згідно з» і далі розміщувати текст акту, оскільки це зміщує акценти зі змісту акту на його назву.

Посилання на акт законодавства додається або окремим реченням, або у дужках:

Не рекомендовано	Краще
Відповідно до статті 105 Земельного кодексу України, у випадку проникнення коренів і гілок дерев з однієї земельної ділянки на іншу, власники та землекористувачі земельних ділянок мають право відрізати корені дерев і кущів, які проникають із сусідньої земельної ділянки, якщо таке проникнення є перепорою у використанні земельної ділянки за цільовим призначенням.	Власники та землекористувачі земельних ділянок мають право відрізати корені дерев і кущів, які проникають із сусідньої земельної ділянки, якщо таке проникнення є перепорою у використанні земельної ділянки за цільовим призначенням. Це передбачено ст. 105 Земельного кодексу України.
Законом України № 2145-ІХ від 24.03.2022 «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо створення умов для забезпечення продовольчої безпеки умовах воєнного стану» (https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-20#Text) доповнено Розділ Х «Перехідні положення» Земельного кодексу України пунктом 27, відповідно до якого на період воєнного стану безоплатна передача земель державної, комунальної власності у приватну власність, надання дозволів на розроблення документації із землеустрою з метою такої безоплатної передачі, розроблення такої документації забороняється.	На період воєнного стану безоплатна передача земель державної, комунальної власності у приватну власність, надання дозволів на розроблення документації із землеустрою з метою такої безоплатної передачі, розроблення такої документації забороняється (розділ Х Земельного кодексу України).

4. Звернення до клієнта ввічливе, коректне, із використанням форми «Ви». Знеособлене звернення до клієнта (особа, громадянин тощо) не дозволяється.

Знеособлено	Краще
За результатами розгляду звернення, уповноважений орган повинен прийняти рішення щодо надання особі дозволу на розробку проекту землеустрою.	За результатами розгляду звернення, уповноважений орган повинен прийняти рішення щодо надання Вам дозволу на розробку проекту землеустрою.

В іншому випадку особа, зацікавлена в одержанні у користування земельної ділянки, має право замовити розроблення документації із землеустрою без надання такого дозволу.	В іншому випадку Ви маєте право замовити розроблення документації із землеустрою без надання такого дозволу.
--	--

5. Мінімум канцеляризмів - слів і мовних зворотів, що позбавляють текст індивідуального стилю і надають йому шаблонного значення.

Зазвичай канцеляризми охоплюють більше одного слова, а це впливає на кількість слів у реченні, і тоді речення стає довгим та перевантаженим (п. 1 розділу VII цієї Інструкції).

Канцеляризм	Чим замінити
вести роботу	робити/працювати над чимось
надавати допомогу	допомагати
шляхом подання	подавши
доводжу до вашого відома	повідомляю/інформую

6. Форма вживаних у тексті дієслів – активна.

Пасивний стан	Активний стан
є діяч, але ним щось робиться, а не він сам це робить (дієслова, що закінчуються на -но, -то)	є діяч і він щось робить
працівником було проведеноно аналіз документів.	працівник проаналізував документи. Працівник (діяч) що зробив? – проаналізував документи. <i>Діячем може також бути суд, державний орган, законодавство тощо, не обов'язково людина: суд прийняв рішення, сільрада видала документи, законодавство передбачає.</i>

7. Термінологія пояснена.

Пояснення термінології слід робити у самому тексті під час першого її використання.

Пояснювати значення термінології у примітках не дозволяється.

Приклад:

Сервітут (право користування чужим майном) може бути встановлений договором між вами та власником земельної ділянки.
--

Коли значення термінів є очевидним – пояснювати їх не потрібно.

Приклад недоцільного пояснення значення терміну:

Запит клієнта: Яка процедура розірвання договору оренди землі?

Початок консультації: Оренда землі — це засноване на договорі строкове платне володіння і користування земельною ділянкою ...

Для опису одного явища/дії в усьому тексті слід використовувати однакові слова (терміни).

8. Змістовні блоки консультації виділені підзаголовками.

Підзаголовки відповідають за навігацію у тексті, оскільки відділяють різні змістовні блоки консультації та полегшують знаходження необхідної інформації.

Доречно використовувати підзаголовки, коли текст основної частини консультації структурований за методом FAQ (але не виключно).

Підзаголовки може вміщувати не більше восьми слів, без розділових знаків наприкінці та виділяється жирним шрифтом.

Приклад оформлення:

Як знайти вільну земельну ділянку

Як подати заяву на отримання земельної ділянки

Як дізнатися результати розгляду заяви

9. Кожна установа/організація, яка згадується у тексті консультації, має свою назву.

Назви установ/організацій мають бути чітко прописані, щоб клієнт розумів, до кого йому звертатися або до зони відповідальності кого конкретно відноситься вирішення його питання.

Абстрактно	Конкретно
Для цього необхідно звернутися до органу, уповноваженого здійснювати розпорядження земельними ділянками державної або комунальної власності.	Для цього необхідно звернутися до Одеської міської ради як розпорядника земельної ділянки комунальної власності.

10. Мінімум вставних слів та словесних конструкцій, що не є інформативними.

Про вставні слова нам можуть сигналізувати коми, тире і дужки.

Приклади:

Вставне слово є	Чому воно зайве	Як краще
Це, на мій погляд , буде ефективним способом вирішення питання.	<i>Якщо ви не пишете в тексті про чийсь інший погляд, то всі думки, викладені тут — ваші.</i>	Це буде ефективним способом вирішення питання.
Законодавство, на жаль , не передбачає ...	<i>На жаль — суб'єктивна оцінка. А раптом для клієнта це на щастя? Ситуації бувають різні, а без цього слова суть не зміниться.</i>	Законодавство не передбачає ...
Найпоширенішим документом був і залишається державний акт про право власності на земельну ділянку.	<i>Якщо для клієнта важливий стан справ зараз — говоріть лише про зараз.</i>	Найпоширеніший документ — державний акт про право власності на земельну ділянку.

Приклади інших вставних слів, що не додають інформативності:

Беззаперечно	Зрештою	Насамперед	У всякому разі
Безумовно	Звичайно	По суті	Утім
Ба більше	На жаль	Поміж тим	Як відомо
Власне	На мій погляд	Припустімо	Зазвичай
Вірогідно		Простіше кажучи	Як правило
Далі		Словом	
		Скажімо	
		Схоже	

11. Мінімум додаткових слів/словосполучень, які заважають швидкому розумінню написаного.

Приклад:

Додатково до усних роз'яснень, відповідаючи на поставлене Вами питання, акцентую Вашу увагу, що на період воєнного стану безоплатна передача земель державної, комунальної власності у приватну власність, надання дозволів на розроблення документації із землеустрою з метою такої безоплатної передачі, розроблення такої документації забороняється.

12. Значення абревіатур пояснено.

Значення абревіатур пояснюється працівником під час першого їх використання.

Приклад:

З цього питання вам потрібно звернутися до ДВС.	З цього питання вам потрібно звернутися до Державної виконавчої служби (далі – ДВС).
---	--

VIII. Технічні правила оформлення тексту

1. Бланк письмової консультації та його оформлення

Письмові консультації виготовляються на бланку (додаток 3 до цієї Інструкції).

Зображення логотипа системи надання безоплатної правничої допомоги розміщується на верхньому полі з лівого боку від найменування бюро правничої допомоги.

З правого боку від логотипа розміщується найменування бюро правничої допомоги. Нижче найменування бюро правничої допомоги розміщуються контактні дані у такій послідовності:

- адреса бюро правничої допомоги;
- контактний номер телефону бюро правничої допомоги;
- електронна адреса бюро правничої допомоги.

У нижній частині бланку розміщується наступна інформація:

Цей документ має інформаційно-роз'яснювальний характер та актуальний на дату його складання.
Отримати консультацію юриста можна за номером **0 800 213 103** (дзвінки безкоштовні).
Більше інформації про сервіси системи надання безоплатної правничої допомоги — за QR-кодом або за посиланням <https://legalaid.gov.ua/link.html>



Самостійна заміна QR-коду, розміщеного у нижній частині бланку, забороняється.

На бланку оформлюється тільки перша сторінка документа, наступні – на чистому аркуші паперу.

2. Нумерація та друк

Перша сторінка не нумерується. Якщо документ займає дві і більше сторінок, номер сторінки позначається посередині верхнього поля арабськими цифрами без слів «сторінка» у форматі «2 з 3», «2 з 2».

Текст письмової консультації друкується з обох боків аркуша.

3. Шрифти та розмір шрифту

Текст письмової консультації оформлюється шрифтами Calibri або Times New Roman.

Розмір шрифту повинен бути не менше 14 друкарських пунктів.

За бажанням клієнта розмір шрифту може бути більшим, що забезпечить доступність сприйняття інформації.

Оформлення всього тексту (речення, абзацу) великими літерами не дозволяється.

Колір шрифту тексту має бути чорним. Синій колір може використовуватися для гіперпосилань.

4. Гіперпосилання та QR-коди

Гіперпосилання використовуються тільки у випадках надсилання письмової консультації в електронному вигляді. В інших випадках використовується QR-код.

Текст гіперпосилання повинен бути повним і зрозумілим, але якомога лаконічнішим. Не рекомендується підписувати гіперпосилання таким чином: «натисніть тут», «дивіться за посиланням» тощо.

За можливості, гіперпосилання має дозволяти переходити не до всього тексту акту законодавства, а до конкретної статті (норми) акту, що стосується питання клієнта.

5. Числа

Числа позначаються арабськими цифрами (крім цитування актів законодавства, де може застосовуватися інша нумерація).

Для зазначення великих чисел може застосовуватися словесно-цифровий спосіб їх подання, наприклад: «150 тисяч».

6. Графічні та геометричні елементи

Для покращення розуміння тексту дозволяється використовувати прості ілюстрації, графічні та геометричні елементи, які безпосередньо пов'язані із змістом і текстом інформації.

Важливу інформацію доцільно подавати таким чином, щоб її легко можна було знайти в тексті, а саме:

- розташовувати на початку тексту;
- виділити жирним шрифтом;
- обвести рамкою.

7. Рубрикація

Для рубрикації тексту слід використовувати тире або арабські цифри з крапкою.

Приклад:

Шлюб можна розірвати:

- за спільною заявою подружжя в органах державної реєстрації актів цивільного стану (далі – ДРАЦС) (цей спосіб можливий лише за відсутності неповнолітніх дітей та за відсутності спору між подружжям щодо його розірвання при якому обоє з подружжя готові підписати заяву в органах ДРАЦС);
- за заявою одного з подружжя в органах ДРАЦС (можливо в випадку, якщо інший з подружжя визнаний безвісно відсутнім або визнаний судом недієздатним);

- на підставі рішення суду (шляхом звернення до суду із позовною заявою про розірвання шлюбу одним з подружжя так і за спільною заявою подружжя).

Приклад:

Шлюб можна розірвати:

- 1) за спільною заявою подружжя в органах державної реєстрації актів цивільного стану (далі – ДРАЦС) (цей спосіб можливий лише за відсутності неповнолітніх дітей та за відсутності спору між подружжям щодо його розірвання при якому обоє з подружжя готові підписати заяву в органах ДРАЦС;
- 2) за заявою одного з подружжя в органах ДРАЦС (можливо в випадку якщо інший з подружжя визнаний безвісно відсутнім або визнаний судом недієздатним);
- 3) на підставі рішення суду (шляхом звернення до суду із позовною заявою про розірвання шлюбу одним з подружжя так і за спільною заявою подружжя).

ІХ. Правила електронного листування

1. Листування з клієнтом здійснюється виключно з корпоративної електронної пошти бюро правничої допомоги.
2. Якщо запит клієнта надійшов на електронну пошту бюро правничої допомоги, уточнювальні питання клієнту дозволяється ставити як через листування електронною поштою, так і телефоном.
3. Поле «Тема листа» є обов'язковим до заповнення. Тема листа має бути чіткою, лаконічною, зрозумілою, передавати суть листа.

Приклад зазначення теми листа:

Правова консультація з питання розлучення
Правове роз'яснення з питання проходження військово-лікарської комісії

4. Письмова консультація надсилається з коротким електронним супровідним листом.
5. Супровідний лист (електронний) містить такі обов'язкові елементи:
 - вітання (доброго ранку/дня/вечора, в залежності від пори доби);
 - короткий опис інформації про те, у зв'язку з чим і що саме працівник надсилає клієнту у вкладенні до листа (суть/мета листа);
 - інформацію про працівника.

Приклад оформлення інформації про працівника:

ІВАНЕНКО Анастасія
головний юрист Одеського бюро правничої допомоги
65023, Україна, м. Одеса, вул. Правнича, 10

Х. Правила оформлення проєктів документів правового характеру

1. Підготовлений документ правового характеру (скарга, заява тощо) готується від імені клієнта та має відповідати вимогам щодо її складення, встановленим профільним законодавством (за наявності).
 2. Усі поля, що містять контактну інформацію про клієнта, мають бути заповнені працівником. За відсутності контактної інформації про клієнта, такі поля не заповнюються.
 3. Разом із документом працівник інформує клієнта про порядок і строки його подання, розгляду органами, установами чи організаціями, правові наслідки його подання/порушення строків його подання, а у разі разі підготовки договорів – порядок їх укладання та реєстрації.
-

Контрольний список
для перевірки дотримання правил складання письмової консультації

Реєстраційний номер (КІАС)	
ПІ працівника	

	Дотримано	Не дотримано
Речення короткі та інформативні		
Текст розділений на абзаци		
Один абзац відповідає одній темі		
Речення/абзац починається з головної думки, а не з посилання на НПА		
Текст оформлений з підзаголовками		
Звернення до клієнта із використанням форми «Ви»		
Канцеляризми відсутні		
Форма дієслів - активна		
Термінологія пояснена		
Установи/організації названі		
Неінформативні вставні слова та словесні конструкції відсутні		
Абревіатури пояснені		



**Контрольний список
для перевірки дотримання правил електронного листування**

	Реєстраційний номер (КІАС)	
	ПІ працівника	
	Дотримано	Не дотримано
Зміст поля «Тема листа» лаконічний та передає суть листа		
Текст листа починається з привітання		
Звернення до клієнта із використанням форми «Ви»		
Речення короткі та інформативні		
Канцеляризми відсутні		
Форма дієслів - активна		
Підпис до листа містить прізвище, ім'я працівника, посаду, адресу та контакти бюро правової допомоги		
Наявність вкладення до листа перевірено		





Назва бюро правничої допомоги

- адреса бюро правничої допомоги
- контактний номер телефону бюро правничої допомоги
- електронна адреса бюро правничої допомоги

Цей документ має інформаційно-роз'яснювальний характер та актуальний на дату його складання.

Отримати консультацію юриста можна за номером **0 800 213 103** (дзвінки безкоштовні).

Більше інформації про сервіси системи безоплатної правничої допомоги — за QR-кодом або за посиланням <https://legalaid.gov.ua/link.html>)



КЦ БПД
№ 87 від 28.05.2024

