



КООРДИНАЦІЙНИЙ ЦЕНТР З НАДАННЯ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ

НАКАЗ

«_____» _____ 2024 р.

Київ

№ _____

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

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

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Інструкцію з опрацювання звернень, що надходять на платформу клієнтської підтримки, що додається.
2. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Координаційного центру з надання правової допомоги від 01 серпня 2024 року № 91 «Про затвердження Інструкції з опрацювання звернень, що надходять на платформу клієнтської підтримки».
3. Цей наказ набирає чинності з 01 жовтня 2024 року.
4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника директора Наталію Марчук.

Директор

Олександр БАРАНОВ



Координаційний центр з надання правової 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



№ 100 від 27.09.2024

**Інструкція з опрацювання звернень, що надходять на платформу
клієнтської підтримки**

I. Загальні положення

1. Ця Інструкція визначає алгоритм дій працівників міжрегіональних центрів з надання безоплатної правничої допомоги (далі – МРЦ) під час опрацювання звернень, що надходять на платформу клієнтської підтримки щодо отримання безоплатної правничої допомоги.

2. Положення цієї Інструкції спрямовані на забезпечення належної якості надання правничих послуг, їх ефективності, з дотриманням принципів доступності, компетентності та клієнтоорієнтованості як по відношенню до клієнтів, так і по відношенню до юристів.

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

платформа клієнтської підтримки – автоматизована система, призначена для прийняття та опрацювання звернень клієнтів, що надходять через електронні сервіси (далі – Платформа);

адміністратори Платформи – працівники відповідного структурного підрозділу Координаційного центру з надання правничої допомоги (далі – Координаційний центр);

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

виконавець звернення – управління надання безоплатної правничої допомоги МРЦ, призначене виконавцем з опрацювання звернення клієнта;

відповідальна особа – працівник МРЦ, який забезпечує залучення юристів до опрацювання звернень;

діалог – письмова комунікація з клієнтом на Платформі;

клієнт – фізична особа, яка звернулась за отриманням безоплатної правничої допомоги;

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

мапа бюро правничої допомоги – перелік бюро правничої допомоги з контактною інформацією та режимом роботи. Мапу бюро правничої допомоги розміщено за посиланням https://bit.ly/bpd_buro;

новий діалог – діалог, в якому юрист ще не провів інтерв'ювання клієнта;

триваючий діалог – діалог, в якому юрист провів інтерв'ювання клієнта;

юрист – працівник МРЦ, який опрацьовує звернення клієнта;

чат – комунікація юриста з клієнтом на Платформі.

4. Під час опрацювання звернень, що надходять на Платформу, юрист: надає безоплатну первинну правничу допомогу (далі - БППД);



приймає та фіксує запити про надання адресної безоплатної правничої допомоги;

приймає та фіксує подяки, пропозиції та скарги на дії чи бездіяльність працівників системи надання безоплатної правничої допомоги та суб'єктів, які співпрацюють із системою надання безоплатної правничої допомоги (адвокатів, медіаторів, психологів тощо);

фіксує та перенаправляє запити клієнтів до відповідних структурних підрозділів МРІЦ 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 цілодобово, сім днів на тиждень, також у святкові, неробочі та вихідні дні.

2. Залучення юристів до опрацювання звернень клієнтів на Платформі здійснюється з 09 години 00 хвилин до 17 години 00 хвилин (крім неробочих та святкових днів).

Графік прийняття та опрацювання звернень клієнтів може переглядатися та змінюватися за рішенням Координаційного центру.

3. Вхід на Платформу здійснюється за посиланням <https://legalaid.helpcrunch.com> за допомогою особистого логіна і пароля користувача Платформи (далі – налаштування).

Налаштування для опрацювання звернень надсилаються користувачу Платформи Адміністратором Платформи на його корпоративну електронну пошту (@legalaid.__.ua).

Опрацювання юристом звернення на Платформі здійснюється виключно з використанням його особистого логіна та паролю.

4. Мовою спілкування юриста з клієнтом є державна мова. Якщо клієнт наполягає на комунікації не державною мовою, юрист роз'яснює положення статті 12 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

5. Під час опрацювання звернень клієнтів юрист користується актами законодавства, офіційними вебсайтами Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, довідково-інформаційною платформою правових консультацій «WikiLegalAid», іншими офіційними інформаційними ресурсами, а також організаційно-розпорядчими актами Координаційного центру, зокрема:

наказом від 11 березня 2024 року № 77 «Про затвердження Інструкції щодо роботи в спеціальному програмному забезпеченні комплексної інформаційно-аналітичної системи забезпечення надання безоплатної правничої допомоги»;

наказом від 28 травня 2024 року № 87 «Про затвердження Інструкції з підготовки та надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань у письмовій формі».

6. Анонімне звернення клієнта опрацьовується юристом відповідно до вимог цієї Інструкції. Анонімним вважається звернення, в якому клієнтом не надано інформацію щодо його персональних даних.

7. Збір та обробка персональних даних клієнтів здійснюються відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

8. Звернення клієнтів, що надходять на Платформу, реєструються у встановленому порядку у спеціальному програмному забезпеченні комплексної інформаційно-аналітичної системи забезпечення надання безоплатної правничої допомоги (далі – КІАС).

III. Залучення юристів до опрацювання звернень, що надходять на Платформу

1. З метою залучення та координації роботи юристів, а також забезпечення своєчасного опрацювання звернень клієнтів, що надходять на Платформу, МРЦ визначають відповідальну (их) особу (іб) центру.

2. Відповідальна особа забезпечує:

формування графіка залучення юристів до опрацювання звернень та, за необхідності, внесення змін до нього;

призначення виконавця для опрацювання звернень клієнтів, які містяться у Системі обліку звернень <https://hd.legalaid.gov.ua>.

3. Відповідальна особа аналізує пропозиції керівників відділів надання безоплатної правничої допомоги управлінь надання безоплатної правничої допомоги МРЦ щодо включення юристів у графік, забезпечуючи почергове та регулярне залучення юристів до опрацювання звернень на Платформі.

4. Графік роботи юристів формується відповідальною особою щодня до 09 год 00 хв.

5. Залучення юристів до опрацювання звернень клієнтів, що надходять на Платформу, контроль за дотриманням юристами графіка їх залучення до опрацювання звернень клієнтів, моніторинг стану опрацювання, а також контроль якості опрацювання ними звернень на Платформі покладається на керівників відділів надання безоплатної правничої допомоги управлінь надання безоплатної правничої допомоги МРЦ.

IV. Навігація по Платформі

1. Юрист опрацьовує звернення у папці «Діалоги (назва управління надання безоплатної правничої допомоги МРЦ).

Приклад:

Діалоги Східного управління Південно-Східного МРЦ

2. Діалоги розподіляються між виконавцями звернення – управліннями надання безоплатної правничої допомоги МРЦ (далі – управління).

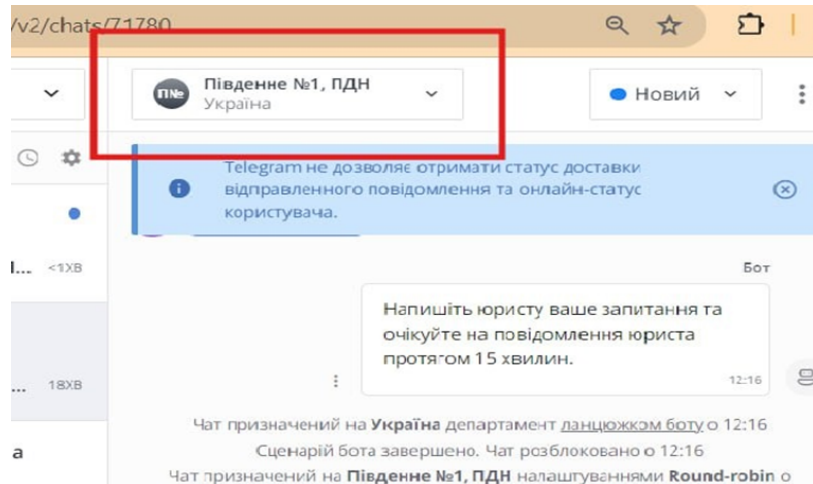
Визначення управління, відповідального за опрацювання звернення, здійснюється автоматично засобами програмного забезпечення Платформи, з урахуванням навантаження інших виконавців (управлінь).

За необхідності, виконавця (управління) може визначити Адміністратор Платформи.

Самостійне перепризначення юристом та/або відповідальною особою звернень між виконавцями (управліннями) не дозволяється.

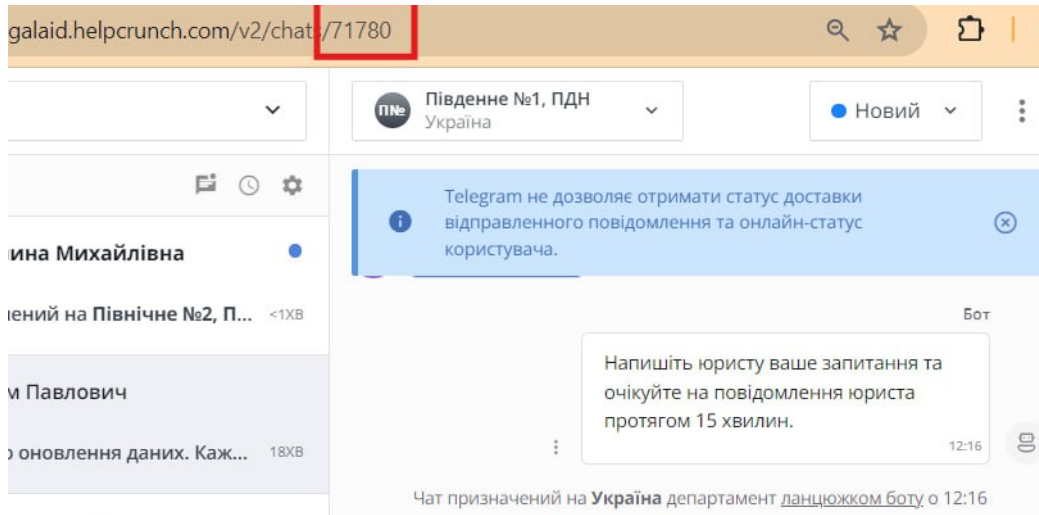
3. Управління, призначене виконавцем з опрацювання звернення, відображається зверху такого діалогу.

Приклад:



4. Кожний діалог має свій номер, що складається з останніх п'яти цифр у посиланні на такий діалог.

Приклад:

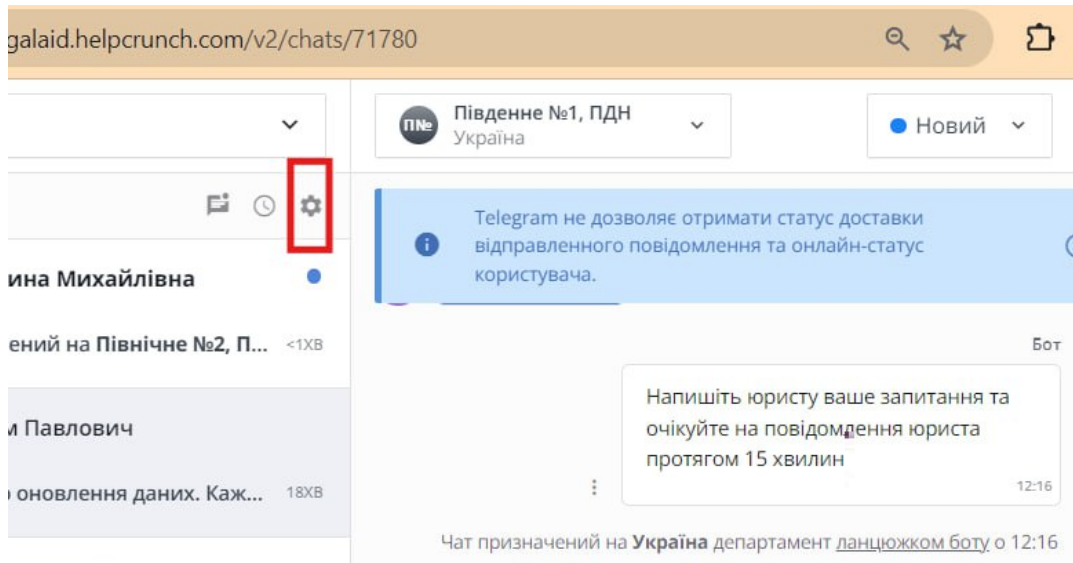


Такий номер використовується для швидкого пошуку діалогів на Платформі. Для цього у пошуковій стрічці до <https://legalaid.helpcrunch.com/v2/chats/> необхідно додати номер потрібного діалогу.

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

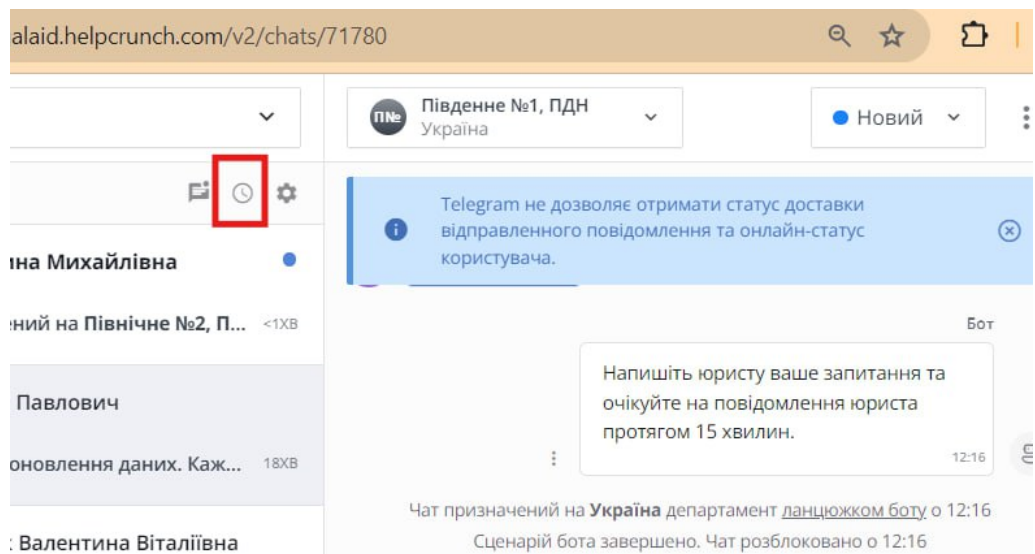
перейти до налаштування списку чатів (⚙️) та активувати бігунок «Виділяти чати з останнім повідомленням від клієнта»;

Приклад:



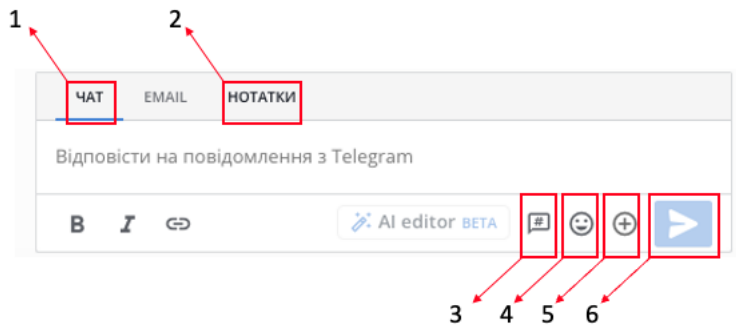
натиснути на значок «🕒» та сортувати чати за часом останнього повідомлення.

Приклад:



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

Приклад:

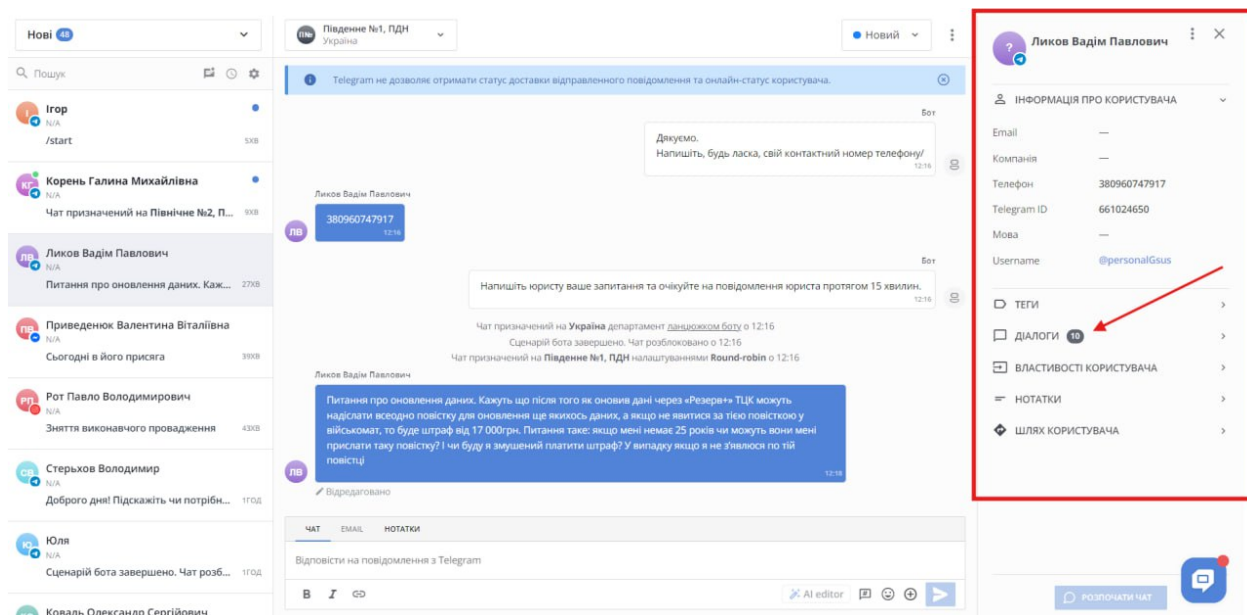


«Поле для діалогу» містить наступні кнопки:

- 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 перегляду клієнтом;
- 3) «швидкі відповіді» – шаблони відповідей для клієнта. «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);
- 6) «надіслати» – використовується для відправлення повідомлення.

7. Щоб ознайомитися з історією та змістом попередніх звернень клієнтів необхідно використовувати вкладку «Діалоги».

Приклад:



8. Сповіщення про надходження нових звернень клієнтів можуть надходити 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».

9. 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 надання БППД

Присвоювати діалогу статуси «На паузі» та «В очікуванні» не дозволяється.

V. Алгоритм взаємодії Платформи з клієнтом

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

Якщо на запит боту Платформи клієнт не надав інформацію, необхідну для його реєстрації, юрист самостійно ставить потрібні для реєстрації у КІАС запитання клієнту. В частині з'ясування адреси місця фактичного проживання клієнта, юрист запитує назву області та населеного пункту.

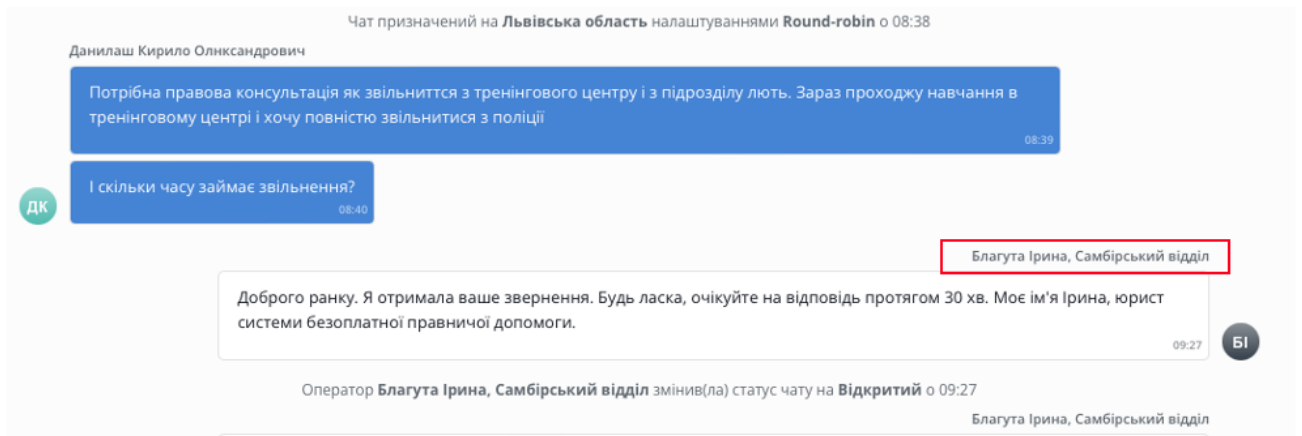
2. Запитавши в клієнта інформацію для його реєстрації, бот Платформи пропонує клієнту написати правове питання та одночасно інформує, що відповідь юриста слід очікувати протягом 15-ти хвилин.

3. Отримавши звернення клієнта, засоби програмного забезпечення Платформи визначають виконавця (управління), юрист якого буде опрацьовувати звернення клієнта.

4. Після визначення виконавця (управління) комунікацію з клієнтом продовжує вже юрист.

5. Прізвище, ім'я юриста та назва відділу (відображено на зображенні нижче) під час комунікації з клієнтом приховані для клієнта. Ця інформація відображаються (видима) тільки для користувачів Платформи.

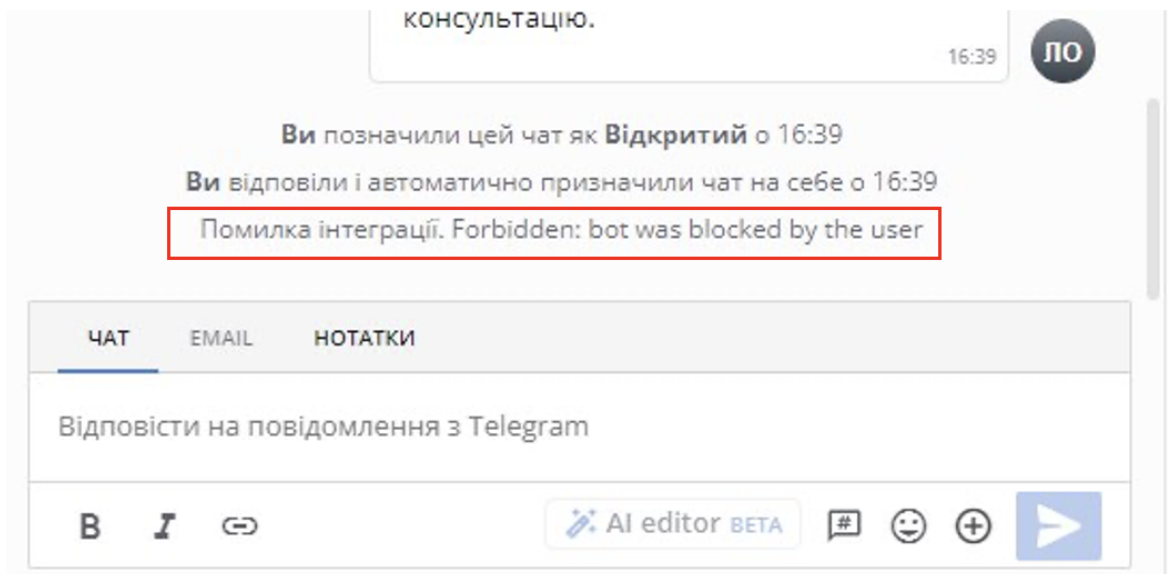
Приклад:



6. Після надання БППД, одночасно із закриттям діалогу клієнт отримує повідомлення із пропозицією оцінити комунікацію з юристом.

7. Клієнт технічно може заблокувати чат з юристом. Юрист дізнається про це, отримавши у чат повідомлення «Помилка інтеграції. Forbidden: bot was blocked by the user».

Приклад:



У таких випадках юрист закриває діалог, оскільки усі наступні повідомлення юриста не будуть надходити до клієнта. Про розблокування клієнтом цього ж чату Платформа окремим повідомленням не сповіщає.

VI. Стандарти ведення комунікації з клієнтом

1. Комунікація з клієнтом ведеться виключно у письмовій формі.
2. Юрист надсилає перше повідомлення клієнту протягом 15-ти хвилин з моменту визначення управління виконавцем звернення. У такому повідомленні клієнта необхідно поінформувати про:

отримання його звернення;
 час, необхідний для опрацювання його звернення;
 ім'я юриста, який опрацює звернення (без зазначення посади).

Приклад:

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

3. Після вітального повідомлення юрист запитує з якого джерела клієнт дізнався про можливість отримання правничої допомоги на Платформі.

Приклад:

«(Ім'я клієнта), чи можете повідомити, звідки Ви дізналися про бот системи надання безоплатної правничої допомоги?»

4. Повідомлення про час, необхідний для опрацювання звернення клієнта, не має бути шаблонним. Час, протягом якого клієнт у відповідь на свій запит отримає БППД, або уточнювальні запитання юриста на такий запит, юрист розраховує індивідуально для кожного окремого звернення клієнта. Розрахунок такого часу залежить від складності питання, кількості питань клієнта та кількості запитів, які вже є на опрацюванні у такого юриста (на Платформі) на момент звернення такого клієнта, та інших об'єктивних чинників.

Юрист інформує клієнта про час, необхідний для підготовки БППД, повідомляючи годину, до якої клієнт отримає БППД, наприклад: до 12 години, до 14 години тощо. Інформувати клієнта про час, необхідний для підготовки БППД, повідомляючи кількість годин підготовки, не дозволяється.

Приклад:

Як не потрібно інформувати клієнта про час очікування	Як потрібно інформувати клієнта про час очікування
<p><i>«Доброго ранку/дня/вечора (в залежності від часу доби). Я отримала ваше звернення. Будь ласка, очікуйте на відповідь протягом трьох годин. Анастасія, юрист системи надання безоплатної правничої допомоги»</i></p>	<p><i>«Доброго ранку/дня/вечора (в залежності від часу доби). Я отримала ваше звернення. Будь ласка, очікуйте на відповідь до 11:00. Анастасія, юрист системи надання безоплатної правничої допомоги»</i></p>

Якщо після ознайомлення зі змістом звернення юрист передбачає, що на підготовку БППД йому потрібно більше, а ніж **чотири робочі години**, юрист має дізнатися у клієнта, чи прийнятний для нього такий час очікування.

Приклад:

«(Ім'я клієнта), для підготовки інформації по Вашому запиту мені знадобиться час. Орієнтовно до 15:00. Чи зручно Вам зачекати? Я розпочну підготовку одразу після Вашої відповіді.»

«(Ім'я клієнта), будь ласка, очікуйте на відповідь до 11:00. Якщо цей час очікування неприйнятний для Вас, повідомте мене про це будь ласка. Я розпочну підготовку після Вашої відповіді.»

Юрист розпочинає підготовку інформації по зверненню клієнта після отримання відповіді про готовність клієнта очікувати на неї.

5. Час, який юрист розрахував на підготовку БППД, може бути збільшений у випадках, коли:

юристу не вистачило попередньо розрахованого ним часу на підготовку БППД. У таких випадках юрист інформує клієнта про неможливість опрацювання його звернення у раніше визначений час та одночасно інформує про додатковий час, необхідний для підготовки БППД (зазначивши годину, до котрої клієнт отримає БППД);

клієнт не надав інформацію (відповіді на уточнювальні запитання юриста та/або документи клієнта за змістом його запиту), необхідну для ознайомлення та підготовки БППД. У таких випадках юрист інформує клієнта про неможливість підготовки БППД у раніше визначений ним час та одночасно з цим, обґрунтовує (пояснює) необхідність отримання такої інформації;

в населеному пункті, в якому перебуває юрист, оголошено повітряну тривогу, що унеможлиблює продовження юристом комунікації з клієнтом. У таких випадках юрист, за можливості, інформує клієнта про неможливість опрацювання його звернення у раніше визначений час та одночасно інформує про продовження комунікації після отримання сповіщення про відбій повітряної тривоги.

Приклад:

«(Ім'я клієнта), через оголошення повітряної тривоги я маю прямувати в укриття. Після оголошення відбою повітряної тривоги ми продовжимо комунікацію.»

у юриста відсутній доступ до мережі Інтернет. У таких випадках юрист інформує відповідальну особу про такі обставини. Отримавши таку інформацію відповідальна особа має організувати опрацювання звернення клієнта іншим юристом або звернутися до Адміністратора Платформи з проханням повідомити клієнта про відтермінування опрацювання звернення.

6. На кожне наступне та/або уточнювальне запитання клієнта юрист протягом 15-ти хвилин надає відповідь або повідомляє клієнта про час очікування на відповідь (зазначивши годину, до котрої клієнт отримає БППД).

7. Якщо для підготовки консультації юристу необхідно ознайомитися з документами клієнта – юрист запитує у клієнта відповідні документи та пропонує надіслати їх у чат.

Приклад:

«(Ім'я клієнта), для підготовки консультації прошу Вас надіслати у цей чат (перелік документів та/або інформацію).»

8. Опрацювання звернення клієнта має бути завершено юристом, який розпочав його розгляд.

9. Юрист, який розпочав опрацьовувати звернення клієнта, може домовитися з клієнтом про надання йому БППД в день (час), коли він згідно графіку не опрацьовує звернення на Платформі.

Якщо протягом часу підготовки таким юристом консультації клієнту, в чат Платформи надійде від цього ж клієнта повідомлення (новий діалог), яке по змісту дотичне до раніше надісланого ним звернення, яке перебуває в процесі опрацювання юристом, юрист, який згідно графіку в день надходження такого повідомлення опрацьовує звернення на Платформі, має:

поінформувати юриста, який вже опрацьовує звернення клієнта, про таке повідомлення (у спосіб, визначений розділом VIII цієї Інструкції);

поінформувати клієнта про передачу його повідомлення відповідному юристу для опрацювання.

10. Продовження комунікації з клієнтом іншим юристом можливе у випадках, коли:

юрист, який розпочинав комунікацію, перебуває у відпустці, на лікарняному, у відрядженні, у відгулі;

у юриста відсутній доступ до мережі Інтернет або інші технічні проблеми, що унеможливають продовження ним комунікації з клієнтом в день звернення клієнта, або протягом наступного робочого дня;

за рішенням керівника відділу надання безоплатної правничої допомоги управління надання безоплатної правничої допомоги МРЦ у разі, якщо заміна юриста необхідна для забезпечення надання якісної правничої допомоги.

11. Перед завершенням комунікації юрист переконується, що у клієнта не залишилося додаткових запитань.

Приклад:

«(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.

Уточнювати про наявність додаткових запитань після кожного повідомлення, надісланого юристом в рамках розгляду звернення клієнта, не дозволяється.

Після отримання відповіді клієнта юрист може завершити комунікацію та перевести діалог у статус «Закритий».


Інші приклади фраз для завершення комунікації з клієнтом наведені у «Швидких відповідях».

12. Алгоритм дій юриста під час опрацювання окремих звернень клієнтів, а також дії юриста у випадках неможливості дотримання стандартів ведення комунікації з клієнтом, визначених у пунктах 1-8 цього розділу VI, описаний у додатку 1 до цієї Інструкції.

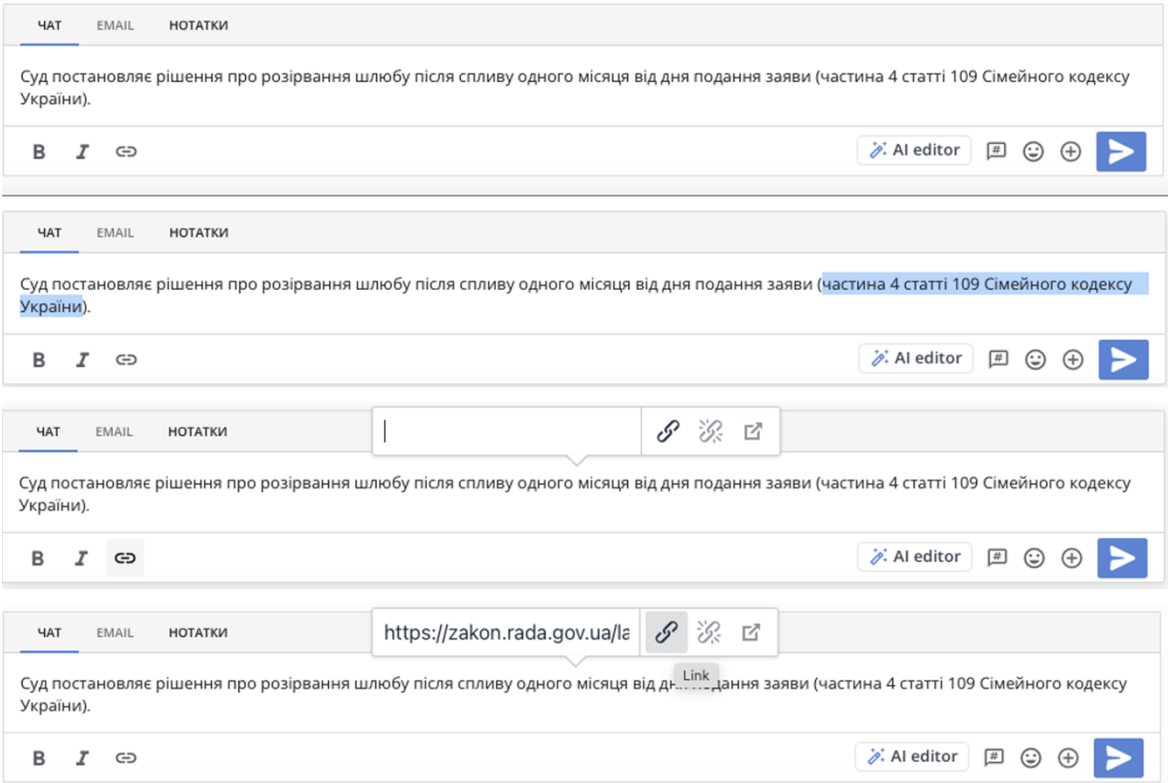
VII. Оформлення повідомлень для клієнта

1. Підготовка та оформлення юристом БППД у письмовій формі здійснюється з урахуванням розділів III, IV, пункту 5 розділу V, розділів VII, IX, X Інструкції з підготовки та надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань у письмовій формі, затвердженої наказом Координаційного центру з надання правничої допомоги від 28 травня 2024 року № 87.

2. Юрист підкріплює зміст наданої БППД посиланням на акт законодавства.

Посилання на такий акт слід оформлювати, використовуючи гіперпосилання. Для оформлення гіперпосилання юрист має скопіювати посилання на акт законодавства з адресного рядка браузера, далі повернутися до чату Платформи, виділити слово чи фразу (тобто назву акта законодавства), натиснути на кнопку гіперпосилання , вставити скопійоване посилання та знову натиснути на кнопку гіперпосилання.

Приклад:

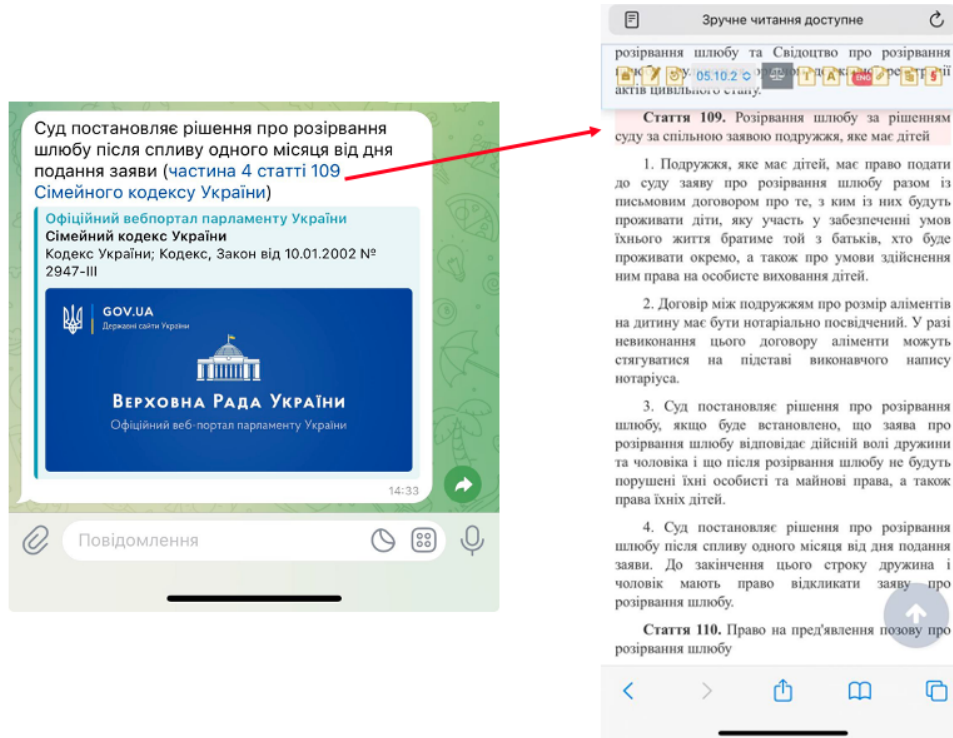


The example illustrates the process of inserting a link into a chat message in four steps:

1. The 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 text "частина 4 статті 109 Сімейного кодексу України" is highlighted in blue.
3. The link icon (a chain link) is clicked, and a link input field appears above the message.
4. The URL "https://zakon.rada.gov.ua/le" is pasted into the link input field.

Отримавши таке повідомлення, клієнт матиме можливість натиснути на активне посилання та, за бажанням, перейти до повного тексту акта законодавства.

Приклад:



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

Приклад:

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

3. Для виділення основної думки або її підкреслення юрист може використовувати жирний шрифт або курсив.



VIII. Фіксація, перенаправлення та опрацювання звернень про надання безоплатної правничої допомоги до відповідних структурних підрозділів МРЦ

1. Фіксація та направлення звернень до структурних підрозділів МРЦ здійснюється у випадках, якщо:

звернення клієнта передбачає або стосується надання йому безоплатної вторинної правничої допомоги (далі - БВПД);

для опрацювання звернення юристу необхідно ознайомитися з документами клієнта, однак ознайомлення з такими документами безпосередньо на Платформі, або через електронну пошту, є неможливим;

клієнт потребує отримання адресної безоплатної правничої допомоги;

клієнт повідомляє, що зазначений юристом час очікування неприйнятний;

клієнт протягом часу очікування на консультацію надіслав уточнювальне запитання/повідомлення, дотичне до змісту звернення, яке вже в роботі в іншого юриста;

після закриття діалогу клієнт надіслав повідомлення з уточнювальним запитанням за результатами ознайомлення з вже отриманою консультацією від іншого юриста.

2. Юрист перенаправляє звернення клієнтів на опрацювання до структурних підрозділів МРЦ, використовуючи посилання <https://www.hopp.bio/cclegalaid>.

Перенаправляти звернення клієнта до структурних підрозділів МРЦ, шляхом надсилання йому посилання на мапу бюро правничої допомоги, вебсайт системи надання безоплатної правничої допомоги або просто надання контактів бюро правничої допомоги, не дозволяється.

3. Для пошуку регіону місця роботи юриста (бюро правничої допомоги), який вже опрацьовує звернення клієнта, юрист керується мапою бюро правничої допомоги.

4. Звернення клієнтів, направлені за допомогою посилання <https://www.hopp.bio/cclegalaid>, потрапляють до системи обліку звернень клієнтів за адресою <https://hd.legalaid.gov.ua> (далі – Система обліку звернень) у скриньку регіону місця перебування клієнта, або у скриньку регіону місця роботи юриста (бюро правничої допомоги).

5. Опрацювання звернень клієнтів, які містяться у Системі обліку звернень, передбачає:

у випадках, коли діалог у статусі «Закритий» – проведення працівником структурного підрозділу МРЦ телефонної комунікації з клієнтом впродовж 2-х годин після надходження звернення в Систему обліку звернень (з урахуванням повітряних тривог та наявності електроенергії);

у випадках, коли діалог у статусі «Відкритий» – проведення працівником структурного підрозділу МРЦ письмової комунікації з клієнтом на Платформі впродовж 2-х годин після надходження звернення в Систему обліку звернень (з урахуванням повітряних тривог та наявності електроенергії);

фіксації за результатами опрацювання звернення клієнта коментаря з інформацією про надану правничу допомогу та/або про домовленості з клієнтом про подальшу організацію надання йому безоплатної правничої допомоги.

6. Якщо клієнт не відповів на телефонний дзвінок працівника структурного підрозділу МРЦ, така інформація також має відобразитися у Системі обліку звернень у вигляді коментаря до такого звернення.

Якщо звернення клієнта неможливо опрацювати через не вірно вказаний контактний номер телефону такого клієнта та/або посилання на діалог, працівник структурного підрозділу МРЦ:

фіксує таку інформацію у коментарях до звернення клієнта в Системі обліку звернень;

повідомляє Адміністратора Платформи про такі обставини.

Отримавши таку інформацію, Адміністратор Платформи, для забезпечення опрацювання звернення клієнта, фіксує у коментарях вірний (правильний) контактний номер телефону клієнта та/або посилання на діалог, про що повідомляє виконавця.

Працівник структурного підрозділу МРЦ або відповідальна особа присвоюють зверненню статус «Закритий» (у Системі обліку звернень) після проведення першої комунікації з клієнтом, залишення коментаря про неможливість проведення комунікації через відсутність зв'язку з клієнтом (клієнт не відповів на дзвінок працівника), або після проведення комунікації з клієнтом на Платформі.

7. За відсутності технічної можливості направлення юристом звернення клієнта, використовуючи посилання <https://www.hopp.bio/cclegalaid>, зміст звернення клієнта, посилання на діалог, а також контактна інформація клієнта надсилається юристом на електронну адресу Адміністратора Платформи (telecom.department@legalaid.gov.ua).

8. Якщо Адміністратором Платформи буде встановлено факт необґрунтованого перенаправлення звернення клієнта, він може повернути звернення на доопрацювання юристу, який його зафіксував та перенаправив. У такому випадку юрист, який таке звернення перенаправив, має продовжити комунікацію з клієнтом.

9. Послідовність дій юриста під час фіксації на перенаправлення звернень описана у додатку 2 до цієї Інструкції.

10. Контроль за своєчасне опрацювання працівниками відповідних структурних підрозділів МРЦ звернень, які містяться у Системі обліку звернень <https://hd.legalaid.gov.ua>, покладається на керівників структурних підрозділів МРЦ.

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

1. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» розглядаються 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. Звернення клієнтів для їх розгляду відповідно до Закону України «Про звернення громадян» фіксуються за посиланням <https://www.hopp.bio/cclegalaid> з урахуванням вимог до звернень, передбачених статтею 5 Закону України «Про звернення громадян», що передбачають:

прізвище, ім'я, по батькові клієнта;
контактний номер телефону клієнта;
адресу місця проживання (область, район (за потреби), населений пункт, вулиця, будинок, квартира, поштовий індекс);
суть звернення клієнта.

Під час фіксації звернення юрист з'ясовує відомості, що дозволять ідентифікувати працівника системи надання безоплатної правничої допомоги або суб'єкта, який співпрацює із системою надання безоплатної правничої допомоги, якого стосується таке звернення (ПБ, назву бюро правничої допомоги, куди такий клієнт звертався тощо), а також в обов'язковому порядку фіксує посилання на діалог з клієнтом.

3. У разі відмови клієнта повідомляти відомості, обов'язкові для оформлення звернення у відповідності до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», юрист роз'яснює клієнту вимоги статей 5, 8 Закону України «Про звернення громадян».

Винятком є анонімні повідомлення клієнтів з питань порушення законодавства у сфері запобігання корупції, якщо наведена в них інформація стосується конкретної особи та містить фактичні дані, які можуть бути перевірені.

Відмова клієнта повідомляти відомості, обов'язкові для оформлення звернення у відповідності до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», не може бути підставою для відмови юриста у фіксації звернення клієнта. Юрист фіксує зміст звернення в тому об'ємі інформації, який надав клієнт.

4. У випадках надходження звернення клієнта щодо надання пропозицій стосовно дій чи бездіяльності представників інших установ та організацій, юрист, за можливості, повідомляє клієнту контактні дані таких установ та організацій.

5. Якщо під час фіксації звернення клієнта юрист не поставив запитання для отримання інформації, передбаченої статтею 5 Закону України «Про звернення громадян», супервізор може повернути зафіксоване юристом звернення на доопрацювання. У такому випадку юрист, з робочого номера телефону бюро правничої допомоги, має здійснити вихідний дзвінок клієнту для з'ясування інформації, передбаченої статтею 5 Закону України «Про звернення громадян».

6. Після фіксації та повідомлення клієнта про перенаправлення його звернення, юрист інформує клієнта про порядок його розгляду та переводить діалог у статус «Закритий».

Х. Прийняття та опрацювання окремих звернень клієнтів

1. У разі надходження звернення:

1) що передбачає організацію та надання БВПД:

юрист інформує клієнта про можливість отримання БВПД (у тому числі у випадках, коли клієнт прямо не запитує про таку послугу, однак зі змісту звернення вбачається, що запит клієнта може бути предметом розгляду у суді або вже є предметом розгляду у суді);

проводить попереднє інтерв'ювання клієнта на предмет його належності до однієї з категорій, передбачених статтею 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу»;

повідомляє клієнту примірний перелік документів для підтвердження його належності до однієї з категорій, передбачених статтею 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу»;

з'ясовує можливість клієнта прибути в бюро правничої допомоги, а також роз'яснює порядок подання електронного звернення про надання БВПД);

фіксує та перенаправляє звернення клієнта на опрацювання в бюро правничої допомоги відповідно до розділу VIII цієї Інструкції.

Фіксувати та перенаправляти звернення клієнта на опрацювання в бюро правничої допомоги без попереднього інформування клієнта про послугу та порядок її отримання, не дозволяється.

2) що не стосується надання безоплатної правничої допомоги:

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

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

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

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

юрист роз'яснює порядок отримання такої інформації 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;

5) з питань складання документів правового характеру:

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

Якщо на прохання юриста клієнт не надав інформацію/документи, необхідні для аналізу, ознайомлення та підготовки документа правового характеру – юрист повідомляє клієнта про можливість складання документа правового характеру після отримання необхідної інформації/документів від клієнта.

Перенаправляти клієнта в бюро правничої допомоги для підготовки документа правового характеру дозволяється:

за запитом клієнта, але за умови, якщо юрист повідомив клієнта про можливість складання ним документа правового характеру та можливості надсилання такого документа в чат Платформи;

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

Підготовлені документи правового характеру надсилаються клієнту у форматі Word.

Юрист надсилає документи правового характеру у чат Платформи або, на прохання клієнта, на його електронну адресу зі своєї корпоративної електронної пошти (@legalaid.__.ua). Керівник відділу надання безоплатної правничої допомоги додається у копію адресатів такого листа.

б) від представників юридичних осіб:

юрист 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;

7) від клієнтів, які постраждали від домашнього насильства:

юрист надає покроковий алгоритм дій, включно з описом повноважень та контактами профільної державної/громадської установи/організації у сфері запобігання та протидії домашньому насильству;

надає БППД, роз'яснює вимоги законодавства у сфері надання безоплатної правничої допомоги, включно з правом на безоплатну вторинну правничу допомогу;

пропонує зафіксувати та перенаправити звернення клієнта в бюро правничої допомоги відповідно до розділу VIII цієї Інструкції, та, у разі згоди клієнта, фіксує та перенаправляє таке звернення.

У разі звернення дитини, постраждалої від домашнього насильства, окрім вищезазначених дій, після завершення комунікації юрист невідкладно повідомляє Адміністратора Платформи про надходження такого звернення для подальшої організації надання безоплатних правничих послуг.

XI. Окремі випадки завершення комунікації з клієнтом

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

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 продовжує використовувати ненормативну лексику, образи, погрози, заклики до національної, расової, релігійної ворожнечі та інших неправомірних дій – юрист повідомляє клієнта про припинення комунікації з ним та переводить діалог у статус «Закритий».

2. Про кожен такий випадок юрист інформує Адміністратора Платформи шляхом направлення електронного листа на адресу telecom.department@legalaid.gov.ua.

Отримавши такий лист, Адміністратор Платформи аналізує комунікацію та, у разі потреби, готує пропозиції щодо вжиття відповідних заходів реагування, зокрема:

складання заяви до відділу поліції про вчинення правопорушення;

тимчасового блокування чату з клієнтом за допомогою технічних засобів для унеможливлення прийняття його звернень строком до 30 календарних днів.

Ситуація/випадок	Статус діалога	Дії юриста	Приклади повідомлень клієнту	Заборонені дії/повідомлення
Клієнт запитує про можливість усної комунікації з юристом в телефонному режимі.	діалог новий / діалог триваючий	Пропонує клієнту звернутися на Єдиний контактний номер телефону системи надання безоплатної правничої допомоги - 0 800 213 103.	<i>«(Ім'я клієнта), я можу запропонувати Вам зателефонувати в наш контактний центр за номером 0 800 213 103. Там Ви зможете усно поспілкуватися з юристом. Якщо Ви перебуваєте на території України – усі дзвінки безкоштовні. На цій Платформі юристи мають можливість спілкуватися лише письмово.»</i>	Надати клієнту контактний номер телефону бюро правничої допомоги. Надати клієнту особистий мобільний номер телефону юриста. Зателефонувати на мобільний номер телефону клієнта.
Клієнт запитує про можливість отримання консультації на електронну пошту.	діалог новий / діалог триваючий	Надсилає консультацію у форматі PDF зі своєї корпоративної електронної пошти (@legalaid.____.ua). Керівник відділу надання безоплатної правничої допомоги додається у копію адресатів такого листа.	<i>«(Ім'я клієнта), так, звичайно. Надішліть мені будь ласка свою електронну пошту. Я напишу в цей чат коли надішлю лист на Вашу пошту»</i>	Відмовити у наданні послуги.
Клієнт повідомляє, що зазначений юристом час очікування неприйнятний.	діалог триваючий	Пропонує клієнту звернутися на Єдиний контактний номер телефону системи надання безоплатної правничої допомоги 0 800 213 103 або в бюро правничої допомоги, зафіксувавши та перенаправивши запит клієнта за допомогою посилання https://www.hopp.bio/cclegalaid .	<i>«(Ім'я клієнта), у такому випадку я можу запропонувати Вам зателефонувати в наш контактний центр за номером 0 800 213 103. Там Ви зможете усно поспілкуватися з юристом. Якщо Ви перебуваєте на території України – усі дзвінки безкоштовні. Або можу запропонувати Вам перенаправити Ваше звернення юристу в бюро правничої допомоги, який самостійно перетелефонує Вам протягом 2-х годин.»</i>	Не пропонувати клієнту альтернативні способи отримання БППД.
Клієнт інформує про неможливість надіслати документи, необхідні для	діалог триваючий	Пропонує клієнту надіслати документи на корпоративну електронну адресу бюро правничої допомоги	<i>«(Ім'я клієнта), спробуйте будь ласка надіслати документи на</i>	Відмовити у наданні послуги.



підготовки консультації, в чат Платформи.

(@legalaid.__.ua), за місцем роботи юриста.

електронну адресу бюро правничої допомоги ____»

Якщо у клієнта така можливість відсутня – пропонує зафіксувати та перенаправити звернення клієнта в бюро правничої допомоги за допомогою посилання <https://www.hopp.bio/cclegalaid>

Клієнт звернувся протягом останніх 30-ти хвилин опрацювання юристами звернень на Платформі (виключно у випадках, коли з огляду на суть звернення до 17:00 юрист не встигне його опрацювати)

діалог новий

Повідомляє клієнта про те, що його звернення буде розглянуто наступного робочого дня.

При цьому звернення клієнта, комунікація з яким по суті його запитання не розпочалась (тобто юрист не приступив до етапу інтерв'ювання клієнта), реєструється у КІАС наступного робочого дня після початку розгляду звернення клієнта по суті.

«(Ім'я клієнта), добрий вечір. Ми отримали Ваше звернення. Юрист розпочне його розгляд завтра з 09:00. Будь ласка, очікуйте на повідомлення.»

Не відповідати на звернення клієнта.
Зареєструвати звернення клієнта у КІАС.

Юрист не завершив опрацювання звернення клієнта до 17:00 в день звернення клієнта.

діалог
триваючий

Проінформувати клієнта про:
- продовження розгляду звернення наступного робочого дня з обґрунтуванням такої необхідності
- або про інший час, необхідний для підготовки консультації.

При цьому контроль за переглядом діалогу на предмет наявності нових повідомлень клієнта (на час підготовки консультації), покладається на юриста, який розпочав та веде комунікацію з клієнтом.

«(Ім'я клієнта), я продовжу роботу з Вашим зверненням завтра з 09:00, оскільки ____ . Вам не потрібно буде повторно розповісти суть звернення, наше листування зберігається у цьому чаті. Будь ласка, очікуйте на відповідь.»

«(Ім'я клієнта), я зможу підготувати консультацію ____ (день та число місяця). Будь ласка, очікуйте на відповідь.»

Зафіксувати та перенаправити звернення клієнта, використовуючи посилання <https://www.hopp.bio/cclegalaid>.

Клієнт протягом часу очікування на консультацію надіслав уточнювальне запитання/повідомлення, дотичне до змісту звернення, яке вже в роботі в іншого юриста.

діалог
триваючий

Проінформувати клієнта про:
- отримання його повідомлення;
- передачу змісту повідомлення юристу, який опрацьовує звернення клієнта, для продовження ним комунікації;

«(Ім'я клієнта), вітаю. Я передам Ваше повідомлення юристу, який опрцьовує Ваше звернення. Будь ласка, очікуйте на відповідь у цьому чаті»

Не відповідати на звернення клієнта.
Перевести діалог у статус «Закритий».
Зареєструвати звернення клієнта у КІАС.

- фіксує та перенаправляє звернення клієнта, використовуючи посилання <https://www.hopp.bio/cclegalaid>;
- залишає діалог у статусі «Відкритий».

При цьому юрист, який зафіксував та перенаправив таке звернення в бюро правничої допомоги, не реєструє його у КІАС.

Клієнт протягом часу очікування на консультацію надіслав нове звернення, яке по змісту не дотичне до змісту попереднього звернення, що перебуває в роботі в іншого юриста.	діалог новий / діалог триваючий	Юрист, управління якого призначено виконавцем в день надходження звернення клієнта, опрацьовує таке звернення в загальному порядку.	-	Зафіксувати та перенаправити звернення клієнта (використовуючи посилання https://www.hopp.bio/cclegalaid) юристу, який опрацьовує звернення клієнта, недотичні до змісту нового звернення клієнта.
Клієнт до 17:00 не відповів на запитання щодо наявності в нього уточнювальних запитань за результатами ознайомлення з отриманою консультацією .	діалог триваючий	Інформує клієнта про наступне закриття діалогу і переводить діалог у статус «Закритий». Реєструє звернення клієнта у КІАС.	<i>«(Ім'я клієнта), дякую за Ваше звернення до системи надання безоплатної правничої допомоги. Якщо у Вас будуть інші запитання – Ви можете писати їх у цей чат. Бережіть себе.»</i>	Залишити діалог у статусі «Відкритий».
Після закриття діалогу клієнт надіслав повідомлення про відсутність уточнювальних запитань за результатами ознайомлення з вже отриманою консультацією.	діалог новий	Переводить діалог у статус «Закритий».	-	Зареєструвати звернення клієнта у КІАС. Залишити діалог у статусі «Відкритий».
Після закриття діалогу клієнт надіслав повідомлення з уточнювальним запитанням за результатами ознайомлення з вже отриманою консультацією.	діалог новий	Інформує клієнта про: <ul style="list-style-type: none"> - отримання його повідомлення; - передачу змісту повідомлення юристу, який опрацьовує звернення клієнта, для продовження комунікації; 	<i>«(Ім'я клієнта), вітаю. Я передам Ваше повідомлення юристу, який опрацьовує Ваше звернення. Будь ласка, очікуйте на відповідь у цьому чаті»</i>	Не відповідати на звернення клієнта. Перевести діалог у статус «Закритий». Зареєструвати звернення клієнта у КІАС.

- фіксує та перенаправляє звернення клієнта, використовуючи посилання <https://www.hopp.bio/cclegalaid>;
- залишає діалог у статусі «Відкритий».

При цьому таке звернення клієнта у КІАС не реєструється.

Зміст звернення клієнта / опис випадків	Послідовність дій юриста	Заборонені дії юриста
Звернення клієнта передбачає або стосується надання йому безоплатної вторинної правничої допомоги.	<ol style="list-style-type: none">1. Провести попереднє інтерв'ювання клієнта на предмет його належності до однієї з категорій, передбачених статтею 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу».2. Поінформувати клієнта про порядок отримання БВПД, а також про можливість перенаправлення його звернення в бюро правничої допомоги для подальшої організації надання йому відповідних правничих послуг.3. Перейти за посиланням https://www.hopp.bio/cclegalaid, обрати регіон місця перебування клієнта, а також зазначити:<ul style="list-style-type: none">- прізвище, ім'я, по батькові клієнта;- контакт клієнта, додавши до нього «@а.а» (наприклад, 0670000000@а.а);- прізвище, ім'я юриста, який фіксує звернення;- місце перебування клієнта (назву населеного пункту та район (за потреби), а для звернень клієнтів, які перебувають у м. Київ – конкретизувати перебування клієнта на правому чи лівому березі);- суть звернення клієнта;- посилання на діалог.4. Повідомити клієнта про перенаправлення звернення: <i>«(Ім'я клієнта), я перенаправила (в) Ваше звернення. Будь ласка, очікуйте на дзвінок юриста протягом наступних 2-х годин».</i>5. Перевести діалог у статус «Закритий».	<p>Фіксувати та перенаправляти звернення клієнта на опрацювання в бюро правничої допомоги без попереднього інформування клієнта про послугу та порядок її отримання.</p> <p>Гарантувати клієнту призначення йому адвоката або уповноваження працівника МРЦ.</p>
Для опрацювання звернення юристу необхідно ознайомитися з документами клієнта, однак ознайомлення з такими документами безпосередньо на Платформі, або через електронну пошту, є неможливим.	<ol style="list-style-type: none">1. Поінформувати клієнта про порядок отримання БВПД, а також про можливість перенаправлення його звернення в бюро правничої допомоги для подальшої організації надання йому відповідних правничих послуг.2. Перейти за посиланням https://www.hopp.bio/cclegalaid, обрати регіон місця перебування клієнта, а також зазначити:<ul style="list-style-type: none">- прізвище, ім'я, по батькові клієнта;- контакт клієнта, додавши до нього «@а.а» (наприклад, 0670000000@а.а);- прізвище, ім'я юриста, який фіксує звернення;- місце перебування клієнта (назву населеного пункту та район (за потреби), а для звернень клієнтів, які перебувають у м. Київ – конкретизувати перебування клієнта на правому чи лівому березі);- суть звернення клієнта;- посилання на діалог.	<p>Відмовити у наданні послуги.</p> <p>Залишити діалог у статусі «Відкритий».</p>



3. Повідомити клієнта про перенаправлення звернення: *«(Ім'я клієнта), я перенаправи (ла) (в) Ваше звернення. Будь ласка, очікуйте на дзвінок юриста протягом наступних 2-х годин».*
4. Перевести діалог у статус «Закритий».

Клієнт потребує отримання адресної безоплатної правничої допомоги.

1. З'ясувати суть звернення клієнта та можливість отримання клієнтом БППД на Платформі.
2. Якщо звернення клієнта потребує саме очної зустрічі клієнта з юристом, повідомити, що адресна безоплатна правнича допомога надається особам, зокрема самотнім, похилого віку, з обмеженими фізичними можливостями, які не мають можливості самотійно прибути в бюро правничої допомоги, за місцем їх перебування, а також постраждалим від домашнього насильства та насильства за ознакою статі – на базі загальних та спеціальних служб підтримки постраждалих осіб. Запитати, чи перебуває клієнт в умовах, які унеможливають самотійне звернення в бюро правничої допомоги.
3. Поінформувати, що для організації такої допомоги необхідно прокомунікувати з юристами бюро правничої допомоги, які територіально знаходяться найближче до місця перебування клієнта.
4. Перейти за посиланням <https://www.hopp.bio/cclegalaid>, **обрати регіон місця перебування клієнта**, а також зазначити:
 - прізвище, ім'я, по батькові клієнта;
 - контакт клієнта, додавши до нього «@а.а» (наприклад, 0670000000@а.а);
 - прізвище, ім'я юриста, який фіксує звернення;
 - місце перебування клієнта (назву населеного пункту та район (за потреби), а для звернень клієнтів, які перебувають у м. Київ – конкретизувати перебування клієнта на правому чи лівому березі);
 - суть звернення клієнта;
 - посилання на діалог.
5. Повідомити клієнта про перенаправлення звернення: *«(Ім'я клієнта), я перенаправи (ла) (в) Ваше звернення. Будь ласка, очікуйте на дзвінок юриста протягом наступних 2-х годин».*
6. Перевести діалог у статус «Закритий».

Повідомити клієнта про неможливість отримання послуги через воєнний стан.

Одразу зафіксувати та направити звернення клієнта в бюро правничої допомоги не переконавшись, що питання клієнта дійсно потребує саме очної комунікації з юристом.

Гарантувати клієнту отримання послуги.

Залишити діалог у статусі «Відкритий».

Клієнт повідомляє, що зазначений юристом час очікування неприйнятний.

1. Запропонувати клієнту звернутися на Єдиний контактний номер телефону системи надання безоплатної правничої допомоги 0 800 213 103 або в бюро правничої допомоги.
2. У випадку обрання клієнтом звернення в бюро правничої допомоги, перейти за посиланням <https://www.hopp.bio/cclegalaid>, **обрати регіон місця перебування клієнта**, а також зазначити:
 - прізвище, ім'я, по батькові клієнта;
 - контакт клієнта, додавши до нього «@а.а» (наприклад, 0670000000@а.а);
 - прізвище, ім'я юриста, який фіксує звернення;
 - місце перебування клієнта (назву населеного пункту та район (за потреби), а для звернень клієнтів, які перебувають у м. Київ – конкретизувати перебування клієнта на правому чи лівому березі);

Відмовити у наданні послуги.

Залишити діалог у статусі «Відкритий».

- суть звернення клієнта;
 - посилання на діалог.
3. Повідомити клієнта про перенаправлення звернення: *«(Ім'я клієнта), я перенаправила (ла) (в) Ваше звернення. Будь ласка, очікуйте на дзвінок юриста протягом наступних 2-х годин».*
 4. Перевести діалог у статус «Закритий».
-

Клієнт протягом часу очікування на консультацію надіслав уточнювальне запитання/повідомлення, дотичне до змісту звернення, яке вже в роботі в іншого юриста.

1. Поінформувати клієнта про наступне перенаправлення його звернення юристу, який вже готує для нього консультацію.
 2. Перейти за посиланням <https://www.hopp.bio/cclegalaid>, **обрати регіон місця роботи юриста, який вже опрацьовує звернення клієнта**, а також зазначити:
 - прізвище, ім'я, по батькові клієнта;
 - контакт клієнта, додавши до нього «@а.а» (наприклад, 0670000000@а.а);
 - прізвище, ім'я юриста, який фіксує звернення;
 - місце перебування клієнта (назву населеного пункту та район (за потреби));
 - суть звернення клієнта;
 - посилання на діалог.
 3. Повідомити клієнта про перенаправлення звернення: *«(Ім'я клієнта), я перенаправила (ла) (в) Ваше звернення. Будь ласка, очікуйте на відповідь юриста протягом наступних 2-х годин у цьому чаті».*
 4. Залишити діалог у статусі «Відкритий».
-

Після закриття діалогу клієнт надіслав повідомлення з уточнювальним запитанням за результатами ознайомлення з вже отриманою консультацією.

1. Поінформувати клієнта про наступне перенаправлення його звернення юристу, який консультував клієнта.
2. Перейти за посиланням <https://www.hopp.bio/cclegalaid>, **обрати регіон місця роботи юриста, який опрацьовував звернення клієнта**, а також зазначити:
 - прізвище, ім'я, по батькові клієнта;
 - контакт клієнта, додавши до нього «@а.а» (наприклад, 0670000000@а.а);
 - прізвище, ім'я юриста, який фіксує звернення;
 - місце перебування клієнта (назву населеного пункту та район (за потреби));
 - суть звернення клієнта;
 - посилання на діалог.
3. Повідомити клієнта про перенаправлення звернення: *«(Ім'я клієнта), я перенаправила (ла) (в) Ваше звернення. Будь ласка, очікуйте на відповідь юриста протягом наступних 2-х годин у цьому чаті».*
4. Залишити діалог у статусі «Відкритий».