



## КООРДИНАЦІЙНИЙ ЦЕНТР З НАДАННЯ ПРАВНИЧОЇ ДОПОМОГИ

### НАКАЗ

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 р.

Київ

№ \_\_\_\_\_

#### **Про затвердження Порядку опрацювання телефонних дзвінків, що надходять на єдиний контактний номер телефону системи надання безоплатної правничої допомоги**

З метою забезпечення належного опрацювання телефонних дзвінків, що надходять на єдиний контактний номер телефону системи надання безоплатної правничої допомоги,

#### **НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Порядок опрацювання телефонних дзвінків, що надходять на єдиний контактний номер телефону системи надання безоплатної правничої допомоги, що додається.
2. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Координаційного центру з надання правової допомоги від 01 червня 2023 року № 31 «Про затвердження Порядку прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на Єдиний телефонний номер системи надання безоплатної правової допомоги».
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 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



№ 101 від 27.09.2024

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Координаційного центру  
з надання правничої допомоги  
«\_\_» вересня 2024 року № \_\_\_\_

**Порядок опрацювання телефонних дзвінків, що надходять на єдиний контактний номер телефону системи надання безоплатної правничої допомоги**

**Розділ I**

**Загальні положення про єдиний контактний номер телефону системи надання безоплатної правничої допомоги**

1. Цей Порядок визначає алгоритм дій працівників міжрегіональних центрів з надання безоплатної правничої допомоги (далі – МРЦ) під час опрацювання телефонних дзвінків, що надходять на єдиний контактний номер телефону системи надання безоплатної правничої допомоги 0-800-213-103 (далі – КоЦ).

2. Порядок спрямований на забезпечення високої якості надання правничих послуг, ведення телефонної комунікації, а також її ефективності, з дотриманням принципів доступності, компетентності та клієнтоорієнтованості як по відношенню до осіб, які звертаються до КоЦ, так і по відношенню до працівників МРЦ.

3. Терміни, що вживаються у цьому Порядку, мають таке значення:

БППД – безоплатна первинна правнича допомога;

БВПД – безоплатна вторинна правнича допомога;

заявник – затримана особа, близький родич та член сім'ї затриманої особи, перелік яких визначений Кримінальним процесуальним кодексом України;

затримання – затримання особи за підозрою у вчиненні кримінального правопорушення, затримання на підставі ухвали слідчого судді, суду про дозвіл на затримання з метою приводу, застосування адміністративного затримання чи адміністративного арешту або обрання запобіжного заходу у вигляді тримання під вартою;

КЦ – Координаційний центр з надання правничої допомоги;

клієнти – фізичні особи, які звертаються в КоЦ;

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](https://bit.ly/bpd_buro);

повідомлення про затримання – повідомлення про випадки затримання особи за підозрою у вчиненні кримінального правопорушення, затримання на підставі ухвали слідчого судді, суду про дозвіл на затримання з метою приводу, застосування адміністративного затримання чи адміністративного арешту або обрання запобіжного заходу у вигляді тримання під вартою;



Порядок інформування – Порядок інформування центрів з надання безоплатної правничої допомоги про випадки затримання, адміністративного арешту або застосування запобіжного заходу у вигляді тримання під вартою, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 28 грудня 2011 року № 1363;

програмно-технічний комплекс – програмно-технічні засоби, що складаються з апаратних і програмних елементів, які забезпечують функціонування КоЦ;

суб'єкт подання інформації – органи (посадові особи), уповноважені здійснювати адміністративне затримання, органи досудового розслідування, слідчі, дізнавачі, прокурори, службові особи, відповідальні за перебування затриманих, інші уповноважені службові особи;

супервізори – працівники структурного підрозділу Координаційного центру з надання правничої допомоги, відповідального за забезпечення надання правничої допомоги засобами електронних комунікацій (далі – відділ);

черговий Західного МРЦ – працівник відділу організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги у кримінальних провадженнях управління організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги та проведення медіації Західного міжрегіонального центру з надання безоплатної правничої допомоги (далі – Західний МРЦ).

юристи – працівники МРЦ, які опрацьовують телефонні дзвінки, які надходять на кнопку IVR-меню «3» КоЦ.

#### 4. Функціонування КоЦ забезпечує:

прийняття повідомлень про випадки затримання, адміністративного арешту або застосування запобіжного заходу у вигляді тримання під вартою;

надання інформації про стан виконання постанови чи ухвали про залучення захисника;

надання інформації про призначеного захисника (ПІБ адвоката, контактний номер телефону адвоката, реквізити виданого доручення для надання БВПД);

прийняття повідомлень про неприбуття адвоката у строки, визначені Порядком інформування, а також неможливість прибуття адвоката до затриманої особи та надання їй БВПД, недопущення адвоката до затриманої особи, відведення необхідного часу та належного місця для конфіденційного побачення адвоката із затриманою особою;

надання контактної інформації бюро правничої допомоги;

надання БППД;

фіксацію запитів про надання адресної правничої допомоги;

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

фіксацію скарг, подяк та пропозицій 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).

5. Опрацювання усіх звернень, що надійшли до КоЦ, здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про безоплатну правничу допомогу», Закону України «Про звернення громадян», інших нормативно-правових актів та організаційно-розпорядчих актів КЦ.

6. З метою маршрутизації телефонних дзвінків, які надходять до КоЦ, використовується інтерактивна система попередньо записаних голосових повідомлень (далі – IVR-меню).

Телефонні дзвінки, які надходять на кнопку IVR-меню «1», опрацьовують працівники відділу організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги у кримінальних провадженнях управління організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги та проведення медіації Західного МРЦ.

Телефонні дзвінки, які надходять на кнопку IVR-меню «2», опрацьовуються автоматично без участі працівників МРЦ шляхом прослуховування клієнтом аудіо-записів з відповідною правовою інформацією.

Телефонні дзвінки, які надходять на кнопку IVR-меню «3» опрацьовують працівники відділів надання безоплатної правничої допомоги управлінь надання безоплатної правничої допомоги МРЦ.

Інші додаткові кнопки IVR-меню створюються за рішенням КЦ за необхідності.

7. Мовою спілкування під час опрацювання телефонних дзвінків є державна мова. Якщо клієнт наполягає на спілкуванні не державною мовою, працівник МРЦ має роз'яснити положення статті 12 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

8. Під час опрацювання телефонних дзвінків працівник МРЦ користується актами законодавства, організаційно-розпорядчими актами КЦ, офіційними веб-сайтами Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, довідково-інформаційною платформою правових консультацій «WikiLegalAid», та іншими офіційними інформаційними ресурсами.

9. Збір та обробка персональних даних клієнтів, які звернулися до КоЦ, здійснюються відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

10. Усі звернення, що надходять до КоЦ, реєструються у програмно-технічному комплексі. Забороняється реєстрація звернень клієнтів у спеціальному програмному забезпеченні комплексної інформаційно-аналітичної системи забезпечення надання безоплатної правничої допомоги (КІАС).

11. Засобами програмно-технічного комплексу здійснюється запис усіх телефонних розмов, про що повідомляється клієнтам. Записи телефонних розмов зберігаються протягом одного року з моменту завершення розмови.

Записи телефонних розмов використовуються виключно для внутрішньої роботи та не надаються іншим особам, крім випадків направлення звернення до правоохоронних органів у разі ймовірного вчинення клієнтом адміністративного правопорушення під час спілкування з працівником МРЦ.

## **Опрацювання телефонних дзвінків, що надходять на кнопку IVR-меню «1»**

### **1. Загальні питання**

1. Інформація у Розділі II цього Порядку є обов'язковою для використання працівниками відділу організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги у кримінальних провадженнях управління організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги та проведення медіації Західного МРЦ.

2. Під час опрацювання телефонних дзвінків, що надходять до КоЦ, черговий Західного МРЦ:

приймає та реєструє згідно з вимогами Порядку інформування повідомлення про затримання, що надходять від суб'єктів подання інформації;

здійснює телефонну комунікацію із дізнавачами, слідчими, прокурорами, слідчими судьями, судьями, іншими представниками правоохоронних та судових органів стосовно стану опрацювання постанов/ухвал про залучення захисників підозрюваним, обвинуваченим особам;

фіксує інформацію про неприбуття адвоката у строки, визначені Порядком інформування, для надання БВПД;

роз'яснює порядок надання БВПД особам, до яких застосовано адміністративне затримання, адміністративний арешт, особам, які відповідно до положень Кримінального процесуального кодексу України вважаються затриманими;

надає адвокатам інформацію щодо виданих їм доручень для надання БВПД;

фіксує інформацію про відмови адвокатів від отримання доручення для надання БВПД, а також неможливість прибуття адвоката до затриманої особи та надання їй БВПД, недопущення адвоката до затриманої особи, відведення необхідного часу та належного місця для конфіденційного побачення адвоката із затриманою особою, іншу інформації, отриману від адвокатів.

3. Опрацювання телефонних дзвінків, які надходять на кнопку IVR-меню «1», здійснюється цілодобово, сім днів на тиждень, також у святкові, неробочі та вихідні дні.

### **2. Вимоги до робочого місця чергового Західного МРЦ**

1. Перед початком прийняття та опрацювання телефонних дзвінків, черговий Західного МРЦ здійснює підготовку свого робочого місця, зокрема перевіряє:

наявність центрального електропостачання. За відсутності живлення інформує про це відділ технічної підтримки та захисту інформації Західного МРЦ та перевіряє можливість використання відповідного обладнання;

наявність та стабільність доступу до мережі Інтернет;

налаштування параметрів програмно-технічного комплексу;

та підключає гарнітуру.

2. Про будь-які випадки, що унеможливають опрацювання телефонних дзвінків, черговий Західного МРЦ негайно інформує працівників відділу технічної підтримки та захисту інформації Західного МРЦ з метою їх вирішення.

### 3. Статуси та підстатуси у програмно-технічному комплексі VoIPTime

1. Фіксація телефонного дзвінка здійснюється у програмно-технічному комплексі (наприклад, VoIPTime), а спілкування з особою, яка звернулась в КоЦ – через SIP-телефон (наприклад, 3CXphone).

2. Під час роботи у VoIPTime черговий Західного МРЦ може використовувати статуси, що наведені у таблиці 1.

Таблиця 1

Назва статусу	Значення	Тривалість перебування
Ready («Готовий»)	Очікування на дзвінок	-
Reserved («Зарезервований»)	Надходження вхідного виклику	10 секунд
Talking («Розмова»)	Розмова з клієнтом	Необмежено
NotReady («Не готовий»)	Перевірка наявності стабільного доступу до мережі Інтернет, налаштування параметрів програмно-технічного комплексу; підключення та перевірка гарнітури, перерви.	-

3. Статус NotReady має підстатуси, що наведені у таблиці 2.

Таблиця 2

Назва підстатусу статусу NotReady («Не готовий»)	Випадки, у яких обирається підстатус	Тривалість перебування в підстатусі	Періодичність обрання впродовж робочого дня
5-ти хвилинна перерва	Задоволення особистих потреб	Не більше 5 хвилин	Один раз на 1 годину
Додаткова перерва	Додатковий відпочинок (згідно з вимогами Державних санітарних правил і норм роботи з візуальними дисплейними терміналами електронно-обчислювальних машин ДСанПІН 3.3.2.007-98, затверджених постановою Головного державного санітарного лікаря України від 10 грудня 1998 року № 7)	Не більше 15 хвилин	Один раз на 2 години

Обід	Під час обідньої перерви	Не більше 1 години	Двічі протягом 24 годин
Повітряна тривога	Отримання сповіщення про початок повітряної тривоги	Протягом повітряної тривоги	Під час усіх сповіщень про початок повітряної тривоги
Внутрішня робота	Для проведення нарад, навчання, роз'яснення змін в роботі або в законодавстві	Не більше 30 хвилин	За потреби

#### 4. Прийняття та реєстрації повідомлень про затримання

1. Перед прийняттям вхідних телефонних дзвінків черговий Західного МРЦ:
  - у Voiptime обирає статус «ready»;
  - перевіряє чи зазначений під статусом «ready» номер 3CXphone (чотири цифри білого кольору) та чи на екрані 3CXphone є напис «on hook».
2. Вхідні телефонні дзвінки можуть прийматися у таких групах:
  - повідомлення від органів;
  - опрацювання постанов/ухвал.
3. Прийняття та опрацювання повідомлень про затримання здійснюється черговим Західного МРЦ з урахуванням вимог, визначених Порядком інформування.
4. Прийняття черговим Західного МРЦ вхідного телефонного дзвінка супроводжується обов'язковою фразою: «Черговий (ім'я). Слухаю Вас».
5. У випадку одночасного надходження декількох повідомлень про затримання, черговий Західного МРЦ приймає їх та опрацьовує в порядку черговості їх надходження.
6. У разі надходження телефонного дзвінка від суб'єкта подання інформації з повідомленнями про затримання одночасно двох і більше осіб, черговий Західного МРЦ одразу приймає всі зазначені повідомлення та опрацьовує їх в порядку черговості.
7. У разі обриву телефонного зв'язку черговий Західного МРЦ самостійно здійснює вихідний дзвінок особі, яка звернулася до КоЦ, для продовження комунікації.

#### 5. Прийняття та опрацювання окремих звернень осіб

1. У разі надходження звернення:

Випадок/зміст звернення	Дії чергового Західного МРЦ
особа звертається з питанням, що не стосується надання безоплатної правничої допомоги	роз'яснює особі призначення КоЦ

<p><b>особа звертається з питанням, що відноситься до завдань юристів, які опрацьовують телефонні дзвінки на кнопці IVR-меню «3»</b></p>	<p>пропонує особі повторно зателефонувати в КоЦ та у голосовому меню обрати кнопку «3».</p> <p>Надавати особі БВПД з будь-яких інших питань, окрім тих, що стосуються порядку залучення адвоката затриманій, підозрюваній та обвинуваченій особі, не дозволяється.</p>
<p><b>особа, яка перебуває в установі виконання покарань, звертається з проханням здійснення їй вихідного телефонного дзвінка</b></p>	<p>роз'яснює порядок отримання безоплатної правничої допомоги особами, які перебувають в установах виконання покарань;</p> <p>пропонує особі повторно зателефонувати до КоЦ та у голосовому меню обрати кнопку «3».</p> <p>Здійснювати вихідні дзвінки особам, які перебувають в установах виконання покарань, не дозволяється.</p>
<p><b>особа звертається з питань, які пов'язані з виконанням завдань та функцій інших структурних підрозділів МРЦ</b></p>	<p>роз'яснює особі призначення КоЦ;</p> <p>надає особі контактний номер телефону структурного підрозділу МРЦ, до повноважень якого належить порушене особою питання.</p>
<p><b>особа звертається з питанням про залишення подяки, пропозиції чи 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);</b></p>	<p>пропонує особі повторно зателефонувати в КоЦ та у голосовому меню обрати кнопку «3»</p>
<p><b>адвокат повідомляє про неможливість його прибуття до затриманої особи та надання їй БВПД</b></p>	<p>діє згідно з Порядком інформування</p>
<p><b>адвокат повідомляє про недопущення його до затриманої особи та/або про відсутність відведення необхідного часу та належного місця для конфіденційного побачення із затриманою особою</b></p>	<p>проводить комунікацію з суб'єктом подання інформації, зокрема роз'яснює йому наслідки недопущення адвоката до затриманої особи та втручання в адвокатську діяльність;</p> <p>фіксує отриману інформацію та службовим листом надсилає керівнику відділу організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги у кримінальних провадженнях Західного МРЦ, а у випадку отримання повідомлення від адвоката з регіону, на який не поширюється юрисдикція Західного МРЦ - керівнику відділу організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги у кримінальних провадженнях відповідного МРЦ.</p>



<p>суб'єкт подання інформації повідомляє про неприбуття адвоката для надання БВПД затриманій особі, або про неприбуття адвоката у строки, визначені Порядком інформування центрів, для надання БВПД</p>	<p>проводить комунікацію з адвокатом з метою з'ясування причини неприбуття або невчасного прибуття адвоката для надання БВПД затриманій особі до місця, визначеного у дорученні. Якщо не вдалося зв'язатися із адвокатом або адвокат повідомив про неможливість надання БВПД – черговий Західного МРЦ здійснює пошук та призначення іншого адвоката згідно з Порядком інформування. Якщо адвокат повідомив, що з об'єктивних причин час його прибуття до затриманої особи перевищує одну годину, однак не перевищуватиме шести годин (крім видання доручення для надання БВПД особі, до якої застосовано адміністративне затримання) – черговий Західного МРЦ роз'яснює адвокату вимоги Порядку інформування.</p> <p>інформує суб'єкта подання інформації щодо подальшого забезпечення надання БВПД затриманій особі, зокрема орієнтовного часу прибуття адвоката або здійснення пошуку та призначення іншого адвоката</p>
---	--

### Розділ III Опрацювання телефонних дзвінків, що надходять на кнопку IVR-меню «3»

#### 1. Загальні питання

1. Інформація у Розділі III цього Порядку є обов'язковою для використання працівниками відділів надання безоплатної правничої допомоги управлінь надання безоплатної правничої допомоги МРЦ.

2. Під час опрацювання телефонних дзвінків, що надходять до КоЦ, юрист:

надає БППД;

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;

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 МРЦ з метою подальшого їх опрацювання та надання безоплатної правничої допомоги;

на прохання клієнта надає контактну інформацію бюро правничої допомоги.

3. Опрацювання телефонних дзвінків, які надходять на кнопку IVR-меню «3», здійснюється з понеділка по п'ятницю з 08 години 00 хвилин до 18 години 00 хвилин (крім вихідних, святкових та неробочих днів).

Графік опрацювання телефонних дзвінків, що надходять на кнопку IVR-меню «3», може переглядатися та змінюватися за рішенням КЦ.

## **2. Залучення юристів до опрацювання звернень**

1. З метою залучення юристів до опрацювання звернень, МРЦ визначають з числа працівників управління надання безоплатної правничої допомоги відповідальну(их) особу(іб) центру.

2. Відповідальна особа забезпечує:

залучення юристів до проходження спеціалізованого навчання;

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. Під час формування графіка відповідальна особа аналізує пропозиції керівників відділів надання безоплатної правничої допомоги управлінським наданням безоплатної правничої допомоги МРЦ щодо включення юристів у графік на предмет:

тривалості часу залучення юристів протягом робочого дня;

взаємозамінності юристів (юристи, які пройшли спеціалізоване навчання, мають регулярно залучатися до опрацювання звернень в КоЦ).

Залучення юристів до опрацювання звернень клієнтів в КоЦ здійснюється керівниками відділів надання безоплатної правничої допомоги управлінським наданням безоплатної правничої допомоги МРЦ в години роботи бюро правничої допомоги, та не може перевищувати три робочі години.

Графік залучення юристів до опрацювання звернень клієнтів в КоЦ формується відповідальною особою щодня до 09 год 00 хв.

4. Контроль за дотриманням юристами графіка їх залучення до опрацювання звернень клієнтів в КоЦ, а також контроль якості опрацювання ними таких звернень та надання БППД покладається на керівників відділів надання безоплатної правничої допомоги управлінським наданням безоплатної правничої допомоги МРЦ.

5. З питань налаштування програмно-технічного комплексу для опрацювання звернень юристи звертаються до супервізорів.

### 3. Вимоги до робочого місця юристів, залучених до опрацювання звернень клієнтів, що надходять на КоЦ

- Для опрацювання звернень, юрист здійснює підготовку свого робочого місця, зокрема:
  - перевіряє наявність та стабільність доступу до мережі Інтернет;
  - перевіряє налаштування параметрів програмно-технічного комплексу;
  - підключає та перевіряє гарнітуру.
- У випадках, що унеможливають опрацювання звернень: юрист інформує відповідальну особу про такі обставини з метою їх вирішення; відповідальна особа, за можливості, здійснює заміну юриста.

### 4. Статуси та підстатуси у програмно-технічному комплексі VoIPTime

- Фіксація телефонного дзвінка здійснюється у програмно-технічному комплексі (наприклад, VoIPTime), а спілкування з клієнтом – через SIP-телефон (наприклад, 3CXphone).
- Під час роботи у програмно-технічному комплексі юрист може використовувати статуси, наведені у таблиці 1.

Таблиця 1

Назва статусу	Значення	Тривалість перебування
Ready (Готовий)	Очікування на дзвінок клієнта	-
Reserved (Зарезервований)	Надходження вхідного дзвінка клієнта	10 секунд
Talking (Розмова)	Розмова з клієнтом	Рекомендований час – до 15 хвилин
Working (Працюючий)	Реєстрація звернення клієнта	1 хвилина
Not Ready (Не готовий)	Відсутність можливості приймати вхідні телефонні дзвінки та здійснювати вихідні телефонні дзвінки	-

## 3. Статус Not Ready має підстатуси, що наведені у таблиці 2.

Таблиця 2

Назва підстатусу	Значення / випадки, в яких юрист обирає підстатус	Тривалість перебування	Періодичність обрання впродовж робочого дня
5-ти хвилинна перерва	Задоволення особистих потреб	Не більше 5 хвилин	Один раз на 1 годину
Додаткова перерва	Додатковий відпочинок	Не більше 15 хвилин	Один раз на 2 години
Реєстрація РК	Реєстрація звернення клієнта у програмно-технічному комплексі.  Обирається у випадках, коли часу на реєстрацію звернення у статусі Working не вистачило	Не більше 3 хвилин	За потреби
Перенаправлення звернення через Норр	Фіксація та перенаправлення звернення в бюро правничої допомоги	Не більше 5 хвилин	За потреби
Повітряна тривога	Отримання сповіщення про початок повітряної тривоги	Протягом повітряної тривоги	Під час сповіщень про початок повітряної тривоги
Клієнт в бюро правничої допомоги	Під час звернення клієнта в бюро правничої допомоги в момент опрацювання юристом звернень в КоЦ	Протягом часу, необхідного для роботи з клієнтом в бюро правничої допомоги	У виключних випадках, коли опрацювання звернення клієнта в бюро правничої допомоги неможливо перенести поза графіком опрацювання юристом звернень в КоЦ
Вихідний дзвінок	У випадках, визначених підрозділом 7 розділу III Порядку	Необмежено.  Перебувати у статусі «Вихідний дзвінок» без здійснення вихідного дзвінка не дозволяється.	Необмежено

Участь у супервізії	Під час участі у навчанні (супервізії)	Протягом часу участі у навчанні (супервізії)	За наявності запрошення на участь у супервізії
Тест	Для налаштування програмно-технічного комплексу	Протягом часу ознайомлення з технічними характеристиками роботи VoIPTime	Необмежено

Поза межами графіка юрист може перебувати виключно у підстатусах «Вихідний дзвінок» і «Тест».

4. Супервізор самостійно регулює перебування юриста у тому чи іншому статусі у випадках:

перебування юриста у статусі Not ready поза графіком його залучення до опрацювання звернень в КоЦ (крім випадків обрання юристом підстатусів «Вихідний дзвінок» і «Тест»). У таких випадках супервізор проводить розлогування юриста у програмно-технічному комплексі;

перебування юриста у статусі Not ready в години опрацювання звернень клієнтів в КоЦ (за графіком). У таких випадках, для забезпечення опрацювання звернень, супервізор переводить юриста у статус Ready;

перевищення тривалості перебування юриста у підстатусах Not ready. У таких випадках, для забезпечення опрацювання звернень, супервізор переводить юриста у статус Ready.

## 5. Комунікація з клієнтом

1. Комунікація з клієнтом проводиться з урахуванням таких етапів телефонної комунікації:

- встановлення контакту;
- інтерв'ювання;
- підготовка консультації;
- консультування;
- завершення розмови.

2. Алгоритм дій юристів на кожному етапі комунікації з клієнтом описано у додатку 1 до цього Порядку.

## 6. Прийняття вхідних телефонних дзвінків

1. Перед прийняттям вхідних телефонних дзвінків юрист: у VoipTime обирає статус «ready»;

перевіряє, чи зазначений під статусом «ready» номер 3CXphone (чотири цифри білого кольору). Якщо такі цифри відображаються червоним кольором – це свідчить про несправність 3CXphone;

перевіряє, чи є на екрані 3CXphone напис «on hook» і «available».

Телефонні дзвінки не будуть надходити у випадках, коли на екрані 3CXphone замість напису «on hook» буде напис «not connected». Якщо на екрані 3CXphone замість напису «available» буде відображатися «DND», «Auto-Ans», або «Auto-VM» - телефонні дзвінки або будуть автоматично обриватися, або автоматично переводитимуться у статус «Talking».

У разі фіксації юристом будь-яких відхилень у роботі програмно-технічного комплексу і SIP-телефону наведених вище, юрист має невідкладно повідомити про такі випадки супервізора.

2. Юрист може приймати вхідні телефонні дзвінки, перебуваючи у таких групах:

callback;

вхідні звернення.

Вибір групи, в якій юрист буде опрацьовувати телефонні дзвінки, здійснює супервізор. Самостійний вибір юристом групи не дозволяється.

3. У разі неможливості продовження комунікації з клієнтом (технічні проблеми, обірвався зв'язок з клієнтом) юрист самостійно здійснює вихідний дзвінок клієнту для продовження надання БППД (підрозділ 7 розділу III Порядку).

## **7. Здійснення вихідних телефонних дзвінків**

1. Юрист здійснює вихідні телефонні дзвінки у випадках: неякісного зв'язку з клієнтом, що унеможливило проведення комунікації;

необхідності продовження комунікації з клієнтом, зв'язок з яким було завершено через технічні проблеми;

необхідності надання клієнту додаткової інформації по змісту його запиту, у тому числі у випадках виявлення факту надання клієнту БППД, що є неактуальною;

виявлення супервізором факту необґрунтованого перенаправлення юристом звернення клієнта до структурних підрозділів МРЦ;

для уточнення інформації за скаргою, подякою чи пропозиціями клієнта 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).

2. Вихідні дзвінки здійснюються виключно з VoIPTime. Для цього юристу необхідно:

обрати статус «Вихідний дзвінок»;

у віртуальному телефоні знайти контактний номер клієнта, якому необхідно зателефонувати (за необхідності);

у відповідному полі Voiptime ввести контактний номер клієнта, якому необхідно зателефонувати;

у полі «сценарії» Voiptime обрати позицію «вхідна лінія» або «передзвін пропущених»;

натиснути у Voiptime кнопку «зателефонувати»;

прийняти дзвінок на віртуальному телефоні.

3. Вихідний дзвінок клієнту, який звернувся до КоЦ, та зв'язок з яким було завершено через технічні проблеми, здійснюється юристом один раз та може супроводжуватися такою фразою:

*«(Ім'я клієнта), вам телефонує юрист (ім'я юриста).  
Ви телефонували до контактному центру системи надання безоплатної правничої допомоги, однак дзвінок перервався. Чи маєте можливість продовжити розмову?»*

4. Вихідні дзвінки здійснюються виключно на номери українських операторів зв'язку або міських номерів телефонів.

## **8. Фіксація та направлення звернень про надання безоплатної правничої допомоги до структурних підрозділів МРЦ**

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

надання БВПД з порушеного клієнтом питання потребує додаткового опрацювання, в тому числі вивчення наявних у клієнта документів;

клієнт потребує складення документа правового характеру;

клієнт потребує отримання адресної безоплатної правничої допомоги;

звернення клієнта стосується інших питань доступу до безоплатної правничої допомоги, приклади яких наведені у додатку 2 до цього Порядку;

звернення клієнта стосується надання БВПД та потребує призначення адвоката або уповноваження працівника МРЦ;

звернення клієнта стосується надання БВПД уповноваженим на це працівником МРЦ або адвокатом;

звернення клієнта стосується надання БВПД вже призначеним йому захисником в рамках кримінального провадження.

Якщо супервізором буде встановлено факт необґрунтованого направлення звернення клієнта до структурних підрозділів МРЦ, він може повернути звернення на доопрацювання юристу, який його зафіксував та перенаправив. У такому випадку юрист має здійснити вихідний дзвінок клієнту в порядку, визначеному підрозділом 7 розділу III Порядку.

2. Для фіксації та направлення звернення юристу необхідно 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 «@a.a» (наприклад, 0670000000@a.a);

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.

3. Послідовність дій юриста під час фіксації на направлення звернень зазначена у додатку 2 до цього Порядку.

4. Звернення, зафіксовані через <https://www.hopp.bio/cclegalaid>, мають бути направлені в структурні підрозділи МРЦ не пізніше, ніж через 15 хвилин після завершення розмови з клієнтом.

5. У разі відсутності технічної можливості направлення юристом звернення клієнта за допомогою посилання <https://www.hopp.bio/cclegalaid>, звернення та контактна інформація клієнта надсилається юристом на електронну адресу відділу ([telecom.department@legalaid.gov.ua](mailto:telecom.department@legalaid.gov.ua)).

6. 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.

7. З метою залучення працівників структурних підрозділів МРЦ до опрацювання звернень клієнтів, які містяться у Системі обліку звернень, МРЦ визначають відповідальну(их) особу(їб) центру.

В залежності від змісту звернення відповідальна особа призначає на опрацювання такого звернення відповідний структурний підрозділ МРЦ:

Зміст звернення клієнта	Виконавець звернення (структурний підрозділ МРЦ, відповідальний за опрацювання звернення)
<p>надання БВПД з порушеного клієнтом питання потребує додаткового опрацювання, у тому числі вивчення наявних у клієнта документів</p> <p>клієнт потребує складення документа правового характеру</p> <p>клієнт потребує отримання адресної безоплатної правничої допомоги</p> <p>звернення клієнта стосується інших питань доступу до безоплатної правничої допомоги, яку надають юристи бюро правничої допомоги</p> <p>звернення клієнта стосується надання БВПД та потребує призначення адвоката або уповноваження працівника МРЦ</p> <p>звернення клієнта стосується надання БВПД уповноваженим на це працівником МРЦ</p>	<p>відділ надання безоплатної правничої допомоги управління надання безоплатної правничої допомоги МРЦ</p>
<p>звернення клієнта стосується надання йому БВПД вже призначеним адвокатом у цивільній або адміністративній справі (наприклад, питання щодо проблем з комунікацією з призначеним адвокатом)</p>	<p>відділ супроводу отримувачів безоплатної правничої допомоги, розгляду їх звернень та скарг МРЦ</p>
<p>звернення стосується надання БВПД вже призначеним адвокатом клієнту, який перебуває в місцях несвободи</p>	<p>відділ організації надання безоплатної правничої</p>



	допомоги особам, які знаходяться в місцях несвободи
--	---

При цьому, працівник структурного підрозділу МРЦ може самостійно призначити себе виконавцем звернення, зокрема, якщо розгляд такого звернення належить до його повноважень.

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

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);

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

9. 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, працівник структурного підрозділу МРЦ:

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

повідомляє супервізора про такі обставини.

Отримавши таку інформацію, супервізор, для забезпечення опрацювання звернення клієнта, фіксує у коментарях вірний (правильний) контактний номер телефону клієнта, про що повідомляє виконавця.

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

10. Усі телефонні дзвінки клієнтам здійснюються виключно з робочих номерів телефону структурного підрозділу МРЦ.

11. Контроль за проведенням працівниками відповідних структурних підрозділів МРЦ першої телефонної комунікації з клієнтом впродовж 2-х годин після призначення виконавця звернення, яке міститься у Системі обліку звернень <https://hd.legalaid.gov.ua>, покладається на керівників структурних підрозділів МРЦ.

## 9. Прийняття та опрацювання окремих звернень клієнтів

1. У разі надходження до КоЦ звернення:

Зміст звернення або суб'єкт звернення	Дії юриста
---------------------------------------	------------

<p><b>звернення передбачає організацію та надання БВПД</b></p>	<p>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);</p> <p>проводить попереднє інтерв'ювання клієнта на предмет його належності до однієї з категорій, передбачених ст. 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу»;</p> <p>інформує клієнта про порядок отримання такої послуги, а також про можливість перенаправлення його звернення в бюро правничої допомоги для подальшої організації її отримання;</p> <p>фіксує та направляє звернення клієнта на опрацювання в бюро правничої допомоги відповідно до вимог підрозділу 8 розділу III Порядку.</p> <p>Фіксувати та направляти звернення клієнта на опрацювання в бюро правничої допомоги без попереднього інформування клієнта про послугу та порядок її отримання, не дозволяється.</p>
<p><b>звернення не стосується надання безоплатної правничої допомоги</b></p>	<p>роз'яснює призначення КоЦ та, за наявності інформації, надає контактні дані органу/установи/організації, до компетенції якого належить вирішення порушеного клієнтом питання.</p>
<p><b>питання у відкритій реєстраційній картці тотожне питанню, яке порушує клієнт у поточній розмові</b></p>	<p>повідомляє клієнта, що відповідно до реєстраційної картки клієнта, консультацію з порушеного питання вже було надано під час попереднього звернення в КоЦ;</p> <p>пропонує клієнту отримати письмову консультацію, зафіксувавши та направивши звернення клієнта до структурного підрозділу МРЦ (підрозділ 8 розділу III Порядку);</p> <p>інформує супервізора про направлення звернення у відповідності до вимог підрозділу 8 розділу III цього Порядку.</p> <p>За результатами опрацювання звернення клієнта працівниками бюро правничої допомоги у відповідності до вимог підрозділу 8 розділу III Порядку, супервізор зазначає у реєстраційній картці клієнта програмно-технічного комплексу КоЦ примітку про надання клієнту письмової консультації з порушеного клієнтом запитання.</p> <p>Якщо під час наступного звернення клієнта з того ж питання юрист у реєстраційній картці клієнта бачить примітку супервізора про надання клієнту письмової консультації, юрист під час ведення з клієнтом комунікації у поточній розмові звертає увагу клієнта про надання йому письмової консультації з порушеного питання та завершує розмову, без повторного надання БППД.</p>

повідомлення про затримання особи	пропонує повторно здійснити телефонний дзвінок в КоЦ та в IVR-меню обрати «1».
повідомлення про залучення захисника для здійснення захисту за призначенням або проведення окремої процесуальної дії	
від слідчого, дізнавача, прокурора, слідчого судді, суду з питань опрацювання запиту про залучення психолога до кримінального провадження за участю малолітніх, неповнолітніх осіб	
здійснення особі, яка перебуває в установі виконання покарань, вихідного телефонного дзвінка	роз'яснює порядок отримання безоплатної правничої допомоги в установах виконання покарань. Вихідні дзвінки особам, які перебувають в установах виконання покарань, забороняються.
розгляду (перебігу) справи у суді (місце, дата, час призначеного судового засідання тощо)	надає контактні дані Єдиного контакт-центру судової влади України та/або роз'яснює порядок отримання інформації через Єдиний державний реєстр судових рішень.
наявності відкритих виконавчих проваджень та/або контакти державних/приватних виконавців	роз'яснює порядок отримання інформації через автоматизовану систему виконавчого провадження та/або надає контактні дані Міністерства юстиції України або його територіальних органів.
від представників юридичних осіб	роз'яснює вимоги законодавства у сфері надання безоплатної правничої допомоги та надає контакти профільних державних установ (міністерств та відомств), до компетенції яких належить порушене клієнтом питання.
від осіб, постраждалих від домашнього насильства	забезпечує надання БППД та, за потреби, фіксує та направляє звернення в бюро правничої допомоги відповідно до вимог підрозділу 8 розділу III Порядку. У випадку звернення дитини, після завершення розмови юрист невідкладно повідомляє супервізора про звернення дитини, яка постраждала від домашнього насильства.
звернення від представників засобів масової інформації щодо співпраці (підготовки інформаційної статті, виступу у теле/радіо етері тощо)	фіксує контактну інформацію представника засобу масової інформації (далі - ЗМІ) та інформує особу про передачу контактів представнику системи надання безоплатної правничої допомоги, відповідального за співпрацю зі ЗМІ. Після завершення комунікації передає таку інформацію супервізору для організації опрацювання звернення.
із наміром зафіксувати скаргу	з'ясовує суть питання клієнта.  Якщо суть звернення клієнта стосується питань доступу до безоплатної правничої допомоги, перед фіксацією звернення клієнта для його розгляду в порядку Закону

	<p>України «Про звернення громадян», юрист пропонує вирішити порушене питання.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><i>«(Ім'я клієнта), звичайно, ви маєте на це право. Чи можемо ми спершу обговорити саме питання? Можливо, я можу допомогти у його вирішенні вже зараз.»</i></p> </div> <p>У разі якщо питання, з якого клієнт мав намір залишити скаргу, було вирішене юристом у КоЦ, юрист уточнює у клієнта необхідність фіксації його звернення для подальшого розгляду відповідно до Закону України «Про звернення громадян».</p> <p>Якщо клієнт повідомив про необхідність розгляду його звернення відповідно до Закону України «Про звернення громадян» - юрист фіксує звернення клієнта, керуючись вимогами підрозділу 10 розділу III Порядку.</p>
--	--

## **10. Фіксація звернень клієнтів для їх розгляду відповідно до Закону України «Про звернення громадян»**

1. У КоЦ фіксуються звернення клієнтів для їх розгляду відповідно до Закону України «Про звернення громадян» 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 (ПІБ, назву бюро правничої допомоги, куди такий клієнт звертався тощо).

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.

4. Якщо юристу під час розмови з клієнтом стає відомо, що клієнт має намір залишити звернення, зміст якого тотожний змісту попереднього звернення, юрист роз'яснює клієнту вимоги статті 8 Закону України «Про звернення громадян». Якщо після такого роз'яснення клієнт наполягає на повторній фіксації змісту звернення – юрист повторно фіксує зміст такого звернення.

5. У випадках надходження до КоЦ телефонного дзвінка клієнта щодо надання пропозицій стосовно дій чи бездіяльності представників інших установ та організацій, юрист, за можливості, повідомляє клієнту контактні дані таких установ та організацій.

6. Якщо клієнт у розмові з юристом повідомляє про бажання залишити скаргу на дії юриста, який раніше опрацював або опрацюває у цей момент звернення клієнта в КоЦ, відмова у фіксації такої скарги не допускається. У таких випадках юрист пропонує клієнту:

- 1) або самостійно зафіксувати текст скарги:

*«Будь ласка, ви маєте таке право ...»*

- 2) або телефонний дзвінок від іншого юриста, який зафіксує таку скаргу:

*«Будь ласка, ви маєте таке право. Очікуйте на дзвінок юриста протягом 15 хвилин»*

Якщо клієнт обирає варіант, коли йому має перетелефонувати інший юрист, після завершення комунікації юрист передає інформацію про таке звернення клієнта супервізору, який організовує здійснення вихідного дзвінка клієнту іншим юристом протягом 15 хвилин з моменту завершення попередньої розмови.

7. 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, у відповідності з вимогами підрозділу 7 розділу III Порядку, має здійснити вихідний дзвінок клієнту для з'ясування інформації, передбаченої статтею 5 Закону України «Про звернення громадян».

## **Розділ IV**

### **Взаємодія з клієнтами під час опрацювання звернень про надання БППД**

#### **1. Принципи взаємодії з клієнтами під час опрацювання звернень**

1. Для забезпечення якісної телефонної комунікації, а також її ефективності, важливо дотримуватися принципів доступності, компетентності та

клієнтоорієнтованості як по відношенню до осіб, які звертаються в КоЦ, так і по відношенню до юристів та чергових Західного МРЦ.

<b>Найменування принципу</b>	<b>По відношенню до клієнта</b>	<b>По відношенню до юриста/чергового Західного МРЦ</b>
<b>Доступність</b>	<p>1. Клієнту не може бути відмовлено у наданні послуги при наданні ним усієї інформації, необхідної для надання такої послуги.</p> <p>2. Не допускається надання послуги без уточнення суті звернення клієнта (постановки уточнюючих запитань) та/або шляхом суцільного цитування норм законодавства, без їх роз'яснення по суті звернення.</p> <p>3. Правнича допомога надається мовою, доступною для клієнта. Юридична термінологія за потреби роз'яснюється.</p> <p>4. Під час опрацювання звернень юристу/черговому Західного МРЦ не дозволяється залишати робоче місце, не перейшовши в один із статусів not ready.</p>	<p>1. Супервізор/керівник відділу організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги у кримінальних провадженнях управління організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги Західного МРЦ забезпечує методичну підтримку та організовує обмін досвідом.</p> <p>2. Супервізор/керівник відділу організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги у кримінальних провадженнях управління організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги Західного МРЦ аналізує записи телефонних розмов та надає зворотний зв'язок за результатами проведеної телефонної комунікації.</p> <p>3. Юрист/черговий Західного МРЦ може самостійно завершити розмову у випадках, зазначених у підрозділі 2 розділу IV.</p>
<b>Компетентність</b>	<p>1. Юрист/черговий Західного МРЦ володіє інформацією про послуги і сервіси системи надання безоплатної правничої допомоги.</p> <p>2. Якщо особа запитує інформацію та/або послугу, яка надається іншими структурними підрозділами МРЦ, контактна інформація такої особи має бути</p>	<p>1. Супервізор/керівник відділу організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги у кримінальних провадженнях управління організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги Західного МРЦ інформує</p>

	<p>передана до структурного підрозділу, до завдань якого відноситься вирішення питання особи для продовження комунікації по суті звернення.</p> <p>3. Юрист/черговий Західного МРЦ надає актуальну інформацію, що відповідає актам законодавства на момент звернення особи.</p>	<p>про послуги, що надаються МРЦ, та про порядок їх надання.</p> <p>2. Супервізор/керівник відділу організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги у кримінальних провадженнях управління організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги Західного МРЦ аналізує зміст звернень осіб та, за необхідності, а також за запитом юриста/чергового Західного МРЦ, готує необхідні роз'яснення.</p>
<b>Клієнтоорієнтованість</b>	<p>1. Юрист/черговий Західного МРЦ інформує супервізора/керівника відділу організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги у кримінальних провадженнях управління організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги Західного МРЦ про звернення осіб, які потребують негайного реагування, або під час, або одразу після завершення розмови з такою особою.</p> <p>2. Залежно від звернення клієнта, юрист пропонує різні способи отримання правничої допомоги: усно за телефоном, очно в бюро правничої допомоги, онлайн через Платформу клієнтської підтримки, або адресну правничу допомогу.</p> <p>3. Під час опрацювання звернень юристу/черговому Західного МРЦ забороняється сперечатись, вступати з особою в дискусії, провокувати такі дискусії, та/або висловлювати оціночні судження.</p> <p>4. Під час опрацювання звернень юристу/черговому Західного МРЦ забороняється</p>	<p>1. Супервізор/керівник відділу організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги у кримінальних провадженнях управління організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги Західного МРЦ супроводжує юристів/чергових Західного МРЦ під час опрацювання ними звернень як інформаційно (методично), так і технічно.</p> <p>2. Супервізор/керівник відділу організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги у кримінальних провадженнях управління організації надання безоплатної вторинної правничої допомоги Західного МРЦ проводить регулярні опитування/обговорення практик опрацювання звернень в КоЦ та, за результатами, пропонує</p>

	обговорювати з особою питання, що стосуються внутрішньої організації роботи МРЦ та їх працівників.	КЦ зміни до організації роботи КоЦ.
--	--	-------------------------------------

## 2. Одноособове завершення розмови з клієнтом

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

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

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

Якщо клієнт не реагує на зауваження – юрист припиняє розмову.

2. У випадках відкритої агресії та/або переходу клієнта на крик, що унеможлиблює комунікацію, юрист одразу припиняє розмову з клієнтом.

3. Про кожен такий телефонний дзвінок, який був завершений юристом одноособово, юрист інформує супервізора, який аналізує запис розмови та, у разі потреби, готує пропозиції щодо вжиття заходів реагування на такий випадок, зокрема:

звернення до відділу поліції про вчинення правопорушення;

тимчасового блокування контактів клієнта за допомогою технічних засобів для унеможливлення прийняття звернень за допомогою засобів телефонного зв'язку строком до 30 календарних днів.



## ЕТАП 1: ВСТАНОВЛЕННЯ КОНТАКТУ

**Мета** – налаштувати клієнта на комунікацію, знизити напругу та створити сприятливі умови для комунікації.  
На цьому етапі важливо транслювати клієнту привітність, готовність приділити час та увагу, бажання почути запит та допомогти.

### Алгоритм дій юриста

1. Першим привітати клієнта	Якщо клієнт одразу ставить питання, вирішення якого очевидно не відноситься до БПД, вітання має також включати пояснення призначення КоЦ.	«Доброго ранку/дня/вечора (в залежності від часу доби)»
2. Представитися	Назвати своє ім'я без зазначення повної назви посади, номера ЗСХphone.	«Юрист (ім'я юриста)»
3. З'ясувати ім'я клієнта	Якщо клієнт не представився, а одразу перейшов до викладення суті питання, юрист має тактовно перебити клієнта та пояснити структуру розмови (реєстрація – інтерв'ювання - консультування).  Якщо переривання клієнта не було доцільним, юрист з'ясовує ім'я клієнта перед постановкою уточнювальних питань після вільного викладення клієнтом змісту його звернення.	«Як я можу до вас звертатися?»  «Я перепрошую, що перебуваю Вас. Щоб надати Вам консультацію я маю спершу Вас зареєструвати. Для цього мені потрібно дізнатися Ваше ім'я та назву області, в якій Ви перебуваєте. Після цього ми одразу повернемося до суті Вашого звернення»
4. З'ясувати назву області, в якій перебуває клієнт	Якщо клієнт не повідомив назву області, в якій він перебуває, а одразу перейшов до викладення суті питання, юрист має тактовно перебити клієнта та пояснити структуру розмови (реєстрація – інтерв'ювання - консультування).  Якщо переривання клієнта є доцільним, юрист з'ясовує область перебування клієнта перед постановкою уточнювальних питань після вільного викладення клієнтом змісту його звернення.	«З якої області ви телефонуєте?»  «Я перепрошую, що перебуваю Вас. Щоб надати Вам консультацію я маю спершу Вас зареєструвати. Для цього мені потрібно дізнатися назву області, в якій Ви перебуваєте. Після цього ми одразу повернемося до суті Вашого звернення»
5. Зареєструвати клієнта	Внести отриману інформацію у реєстраційну картку клієнта програмно-технічного комплексу КоЦ.  Якщо у програмно-технічному комплексі КоЦ вже наявна реєстраційна картка клієнта, юрист змінює її зміст тільки якщо клієнт повідомив інформацію, яка відрізняється від тої, що вже міститься у реєстраційній картці клієнта. В інших випадках – залишає таку інформацію без змін.  Якщо клієнт відмовляється від реєстрації, юрист має з'ясувати причини такої відмови, і в залежності від відповіді: <ul style="list-style-type: none"> <li>• поінформувати про конфіденційність розмови та обробку персональних даних клієнта у відповідності до норм Закону України «Про захист персональних даних»;</li> <li>• пояснити, що відмова від реєстрації не позбавляє права на отримання БППД.</li> </ul>	«Я розумію Ваші застереження. Відповіді на ці запитання необхідні для реєстрації вас як клієнта нашої організації. Отримана інформація не розголошується назагал, а використовується для аналізу звернень»  «Так, ви можете не називати таку інформацію. Це не впливатиме на можливість отримати консультацію»



<p><b>Алгоритм дій юриста на випадок поганої якості зв'язку з клієнтом</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• повідомити клієнта про погану якість зв'язку;</li> <li>• запропонувати протягом наступних 10-ти хвилин самостійно зателефонувати клієнту;</li> <li>• переконатися, що вихідний дзвінок може бути здійснений на контактний номер телефону клієнта, з якого клієнт телефонує в КоЦ, або зафіксувати контактний номер телефону клієнта, на який йому буде зручно прийняти дзвінок юриста;</li> <li>• повідомити супервізора про погану якість зв'язку з метою перевірки супервізором якості зв'язку юриста;</li> <li>• перетелефонувати клієнту, якщо проблеми з якістю зв'язку технічно не пов'язані з умовами роботи юриста;</li> <li>• запропонувати клієнту перетелефонувати в КоЦ через деякий час, або отримати допомогу онлайн у чат-боті системи надання БПД, якщо проблеми зі зв'язком клієнта залишатимуться.</li> </ul> <p>Якщо за результатами перевірки супервізор встановить, що у юриста є проблеми з якістю зв'язку, які неможливо усунути протягом 10-ти хвилин, супервізор самостійно визначає юриста, який має перетелефонувати клієнту.</p>	<p><i>«Ім'я клієнта, я перепрошую, однак через погану якість зв'язку я Вас погано чую. Я маю перевірити причини. Протягом наступних 10-ти хвилин я самостійно Вам перетелефоную на номер телефону, з якого Ви зараз нам телефонуєте. Вам буде зручно прийняти дзвінок на цей номер телефону?»</i></p> <p><i>«Очікуйте будь ласка на мій дзвінок протягом 10-ти хвилин»</i></p> <p><i>«Ім'я клієнта, на жаль якість зв'язку Вашого оператора не дозволяє нам зараз поспілкуватися. Будь ласка, спробуйте самостійно повторно зателефонувати до нас через деякий час»</i></p> <p><i>«Або Ви можете отримати консультацію онлайн, написавши у наш чат-бот. Для цього в пошуковій стрічці застосунку telegram напишіть «Безплатна правнича допомога консультації»</i></p> <p><i>«Або наберіть у пошуковій стрічці браузера українською мовою бнд.укр і перейдіть на сайт, де є інформація про усі сервіси, включно з активною кнопкою на отримання онлайн консультації.»</i></p> <p><i>«Або у пошуковій стрічці facebook напишіть «Безплатна правнича допомога» і напишіть нам приватне повідомлення. Юрист його отримає і відповість»</i></p>
--	---	--

**Заборонені дії/фрази юриста на етапі встановлення контакту:**

- Розпочинати розмову зі слів: «слухаю», «кажіть», «алло» або «Вас вітає бюро правничої допомоги».
- Не представитися клієнту (не назвати своє ім'я) або відмовити клієнту представитися.
- Не запитати як можна звертатися до клієнта та/або звертатися до клієнта по імені, зазначеному у реєстраційній картці, заповненій за результатами попередньої розмови з клієнтом.
- Відмовити в наданні БППД, якщо клієнт не бажає повідомити своє ім'я та/або місцеперебування (область).
- Запитувати у клієнта повну адресу його місця проживання (вулицю, номер будинку, квартири).
- Не повідомити клієнта про погану якість зв'язку, що унеможливило б комфортне спілкування.
- У випадках поганої якості зв'язку з клієнтом завершити розмову без пояснень, не повідомити супервізора про такий випадок.
- Зареєструвати реєстраційну карту клієнта у КІАС.

## ЕТАП 2: ІНТЕРВ'ЮВАННЯ

**Мета** – ідентифікувати проблему/питання клієнта.

На цьому етапі важливо демонструвати уважне слухання та зацікавленість, керувати процесом інтерв'ювання (у т.ч. через постановку уточнювальних запитань), розуміти, якою має бути глибина (об'єм) інтерв'ювання, володіти та застосовувати техніки активного слухання, виокремлювати суть проблеми клієнта, спілкуватися безоціночно, вміти працювати з немотивованими, агресивними, клієнтами у стані кризи.

### Алгоритм дій юриста

<p><b>1. Запросити клієнта до вільного викладення суті свого звернення/питання</b></p>	<p>Якщо через темп/гучність мовлення юрист не встигає за ходом думок клієнта або не чує клієнта, юрист має тактовно перебити клієнта та звернутися з проханням, по можливості, говорити повільніше/голосніше.</p> <p>За потреби, юрист нотує ключові тези клієнта. Якщо частину важливої для юриста інформації юрист не встиг зафіксувати, юрист має тактовно перебити клієнта та звернутися з проханням повторити таку інформацію.</p> <p>Під час вільного викладення клієнтом свого питання юрист використовує заохочувальні стимули (техніки активного слухання), які б підтримували клієнта у прагненні розповісти (у т.ч. у випадках, коли клієнт проявляє емоції суму, гніву, страху, сорому, провини тощо).</p> <p>Якщо під час вільного викладення клієнтом свого питання юрист розуміє, що питання клієнта пов'язане з наслідками війни і є травматичним для самого юриста, що унеможливило продовження комунікації з клієнтом, за потреби, юрист: повідомляє клієнта про неможливість продовження комунікації через травматичні події; інформує клієнта, що протягом наступних 15-ти хвилин йому зателефонує інший юрист для надання йому БППД; запитує у клієнта та фіксує контактний номер телефону, на який юрист може перетелефонувати клієнту протягом наступних 15-ти хвилин; повідомляє супервізора про такі обставини та передає супервізору контактний номер телефона клієнта.</p> <p>Отримавши таке повідомлення супервізор протягом наступних 15-ти хвилин організовує комунікацію клієнта з іншим юристом.</p>	<p><i>«(Ім'я клієнта), чим я можу вам допомогти»</i></p> <p><i>«(Ім'я клієнта), я слухаю ваше питання/слухаю вас...»</i></p> <p><i>«(Ім'я клієнта), продовжуйте...»</i></p> <p><i>«(Ім'я клієнта), я чую, що ця ситуація викликає у Вас обурення. Будь ласка, продовжуйте розповідь...»</i></p> <p><i>«(Ім'я клієнта), на жаль, мені об'єктивно складно спілкуватися на цю тему через ...</i> <i>Я передам Ваш контакт колезі і протягом 15-ти хвилин Вам зателефонує юрист, який продовжить розмову»</i></p>
<p><b>2. Ставити уточнювальні запитання</b></p>	<p>Усі запитання юриста мають бути виправданими, тобто відповіді на такі запитання мають мати практичне значення для формування у юриста розуміння обставин справи клієнта.</p> <p>Якщо клієнт відмовляється надавати відповідь на запитання юриста, юрист має пояснити важливість отримання такої інформації, тобто, що від цього залежить.</p> <p>Якщо після пояснення клієнт повторно відмовляється надавати відповідь на запитання юриста, юрист повідомляє, що за відсутності такої інформації клієнт може отримати лише загальну правову інформацію з питання клієнта.</p> <p>Якщо у відповідь на запитання юриста клієнт починає повідомляти інформацію, яка не має практичного значення до поставленого запитання, або повідомляє, що не зрозумів адресоване йому запитання, юрист має перефразувати таке запитання.</p> <p>Юрист має ставити по одному запитанню та уникати постановки множинних запитань.</p> <p>Під час інтерв'ювання юрист також може брати утримання, щоб зрозуміти, які уточнювальні запитання потрібно поставити клієнту. Якщо клієнт запитує навіщо юристу брати утримання</p>	<p><i>«(Ім'я клієнта), чи можете уточнити...»</i></p> <p><i>«(Ім'я клієнта), чи можете детальніше розповісти про...»</i></p> <p><i>«(Ім'я клієнта), ця інформація необхідна для ...»</i></p> <p><i>«(Ім'я клієнта), для підготовки консультації мені необхідно ...»</i></p> <p><i>«(Ім'я клієнта), дозвольте я перефразую: мене цікавить/я запитую про ...»</i></p>

	перед наданням відповіді на його запитання, або повідомляє, що не бажає чекати - юрист має пояснити мету утримання.	«(Ім'я клієнта), зачекайте будь ласка на лінії до ... хвилин. Я маю перевірити інформацію по Вашому питанню...»
<b>3. З'ясувати, що вже клієнт зробив самостійно для вирішення питання</b>	Якщо в ході комунікації юрист з'ясує, що проблема, з якою звернувся клієнт має характер триваючої, або під час комунікації клієнт повідомив про свої звернення до інших установ/організацій, юрист має з'ясувати до яких установ/організацій такий клієнт вже звертався, у який спосіб, якими були результати таких звернень. Отриману інформацію юрист має враховувати для постановки наступних уточнювальних запитань, підготовки консультації та консультування клієнта.	«(Ім'я клієнта), можливо Ви вже звертались до .... з цього питання? Якщо так, розкажіть будь ласка про це детальніше»
<b>4. Переконатися в однаковому розумінні питання клієнта</b>		«(Ім'я клієнта), отже ваше питання полягає у ...»  «(Ім'я клієнта), чи правильно я вас зрозумі (-ла) (-в) ...»
<b>5. З'ясувати бачення клієнта щодо варіантів вирішення його питання (опціонально)</b>	Якщо питання клієнта можливо вирішити як в судовий, так і в досудовий спосіб, юрист має поцікавитися у клієнта його баченням. При цьому, по можливості, юрист має пояснити клієнту ризики обрання того чи іншого способу захисту прав клієнта.	
<b>6. З'ясувати готовність клієнта вирішити питання у спосіб, який юрист планує пропонувати та щодо якого юрист планує готувати консультацію (опціонально)</b>	Якщо питання клієнта можливо вирішити у судовому порядку, за можливості, перед підготовкою консультації юрист має повідомити клієнта про ймовірні витрати клієнта на такий судовий процес: судовий збір, експертизи тощо.	
<b>7. Повідомити клієнта про необхідність переведення дзвінка у режим утримання</b>	Якщо звернення клієнта передбачає підготовку юристом правової консультації, переведення телефонного дзвінка в режим утримання є обов'язковим. Якщо клієнт не погоджується очікувати на лінії, юрист має пояснити таку необхідність. Юрист може не переводити телефонний дзвінок в режим утримання у випадках, коли: <ul style="list-style-type: none"> <li>• клієнт потребує надання йому правової інформації (наприклад інформації, яка не потребує аналізу/перевірки актів законодавства, або контактної інформації установ/організацій);</li> <li>• надання БВПД з порушеного клієнтом питання потребує вивчення наявних у клієнта документів, а в телефонному форматі спілкування обговорення змісту таких документів не є ефективним/зручним;</li> <li>• клієнт потребує складення документа правового характеру;</li> <li>• клієнт потребує отримання адресної безоплатної правничої допомоги;</li> <li>• звернення клієнта стосується надання БВПД уповноваженим на це працівником МРЦ або адвокатом;</li> <li>• звернення клієнта стосується надання БВПД вже призначеним йому захисником в рамках кримінального провадження.</li> </ul> У вищезазначених випадках (окрім випадків надання клієнту правової інформації) юрист має зафіксувати та направити звернення клієнта на опрацювання в структурний підрозділ МРЦ (пункт 8 розділу III цього Порядку).	«(Ім'я клієнта), перед наданням консультації я маю перевірити акти законодавства. Будь ласка, не кладіть слухавку, очікуйте на лінії»
<b>8. Алгоритм дій юриста на випадок повторного звернення клієнта з того ж запитання, що і попереднього разу</b>	Якщо питання у відкритій реєстраційній картці тожогне питанню у поточній розмові, юрист повідомляє про це клієнта та пропонує клієнту отримати письмову консультацію, зафіксувавши та направивши звернення клієнта до структурного підрозділу МРЦ (підрозділ 8 розділу III Порядку).	«Ім'я клієнта, я бачу Ви вже звертались з цього питання до нас. Я можу запропонувати Вам отримати письмову консультацію з цього питання ...»

## Заборонені дії/фрази юриста на етапі встановлення контакту:

- Ставити клієнту множинні запитання або запитання з цікавості, відповіді на які не будуть мати практичне значення для формування у юриста розуміння обставин справи клієнта.
- В процесі комунікації використовувати оціночні судження.
- Не повідомити клієнту про необхідність ознайомлення з документами щодо його звернення, що мало наслідок отримання клієнтом суто правової інформації.
- Упустити етап перевірки розуміння та/або використовувати фразу «Я вас зрозумі (-ла) (-в)» / «Я вас почу(-в)/(-ла)» без пояснення, що саме юрист зрозумів/почув.
- Використовувати різкі формулювання, якщо клієнт проявляє емоції суму, гніву, страху, сорому, провини тощо, наприклад: «Заспокойтеся», «Нічого страшного, у всіх так», «Перестаньте» тощо.
- Переходити до етапу консультування без підготовки відповіді із використанням режиму утримання.
- Задиктовувати на запит клієнта зміст документа правового характеру, який необхідно скласти для такого клієнта в рамках надання йому БППД.
- Переводити телефонний дзвінок у режим утримання без попередження про це клієнта, або з використанням фрази «Очікуйте», «Я Вас на холоді потримаю».
- Для переключення телефонного дзвінка у режим утримання, замість кнопки «Hold» використовувати просте «затискання» динаміків або відкласти гарнітуру.
- Повідомити клієнта про необхідність отримання поради від супервізора.

## ЕТАП 3: ПІДГОТОВКА КОНСУЛЬТАЦІЇ

**Мета** – підготувати якісну консультацію, якою клієнт може скористатися.

На цьому етапі важливо при визначенні шляхів розв'язання питання клієнта враховувати інформацію, отриману на етапі інтерв'ювання, аналізувати акти законодавства, «перекладати»/підлаштовувати зміст консультації мовою, доступною для клієнта, структурувати зміст консультації.

## Алгоритм дій юриста

<b>1. Перевести телефонний дзвінок в режим утримання</b>	<p>Юрист готує консультацію виключно у режимі утримання (за допомогою кнопки «Hold»).</p> <p>Тривалість дзвінка в режимі утримання не має перевищувати 5 хвилин.</p> <p>Якщо протягом 5 хвилин юрист не знаходить інформацію щодо звернення клієнта, юрист має відновити розмову з клієнтом та:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• або домовляється про здійснення вихідного дзвінка клієнту в інший час. При цьому, юрист самостійно визначає день та час такого дзвінка з урахуванням того, що інформацію по запиту клієнта він буде готувати в години, коли він не залучений опрацювання звернень клієнтів в КоЦ. Вихідні дзвінки юрист здійснює з урахуванням вимог підрозділу 7 розділу III Порядку з обов'язковим узгодженням з клієнтом контактного номера телефону, на який юрист буде телефонувати;</li><li>• або пропонує клієнту зафіксувати та направити його звернення до структурного підрозділу МРЦ в порядку, визначеному підрозділом 8 розділу III Порядку.</li></ul> <p>Якщо під час перебування клієнта в режимі утримання телефонний дзвінок обірвався, юрист має самостійно перетелефонувати клієнту з урахуванням вимог підрозділу 7 розділу III Порядку.</p>	<p><i>«(Ім'я клієнта), дякую за очікування. Ваше питання потребує більше часу для вивчення. Чи можу я вам перетелефонувати о (год)? Я можу телефонувати на номер, з якого ви до нас телефонували (продиктувати номер клієнта)? ...»</i></p> <p><i>«(Ім'я клієнта), дякую за очікування. Ваше питання потребує більше часу для вивчення. Для підготовки консультації я передам Ваше звернення колегам з бюро правничої допомоги, які Вам самостійно перетелефонують. Який контактний номер телефону я можу вказати як спосіб зв'язку з Вами?»</i></p> <p><i>«Очікуйте будь ласка на дзвінок юриста протягом наступних 2-х годин. Якщо у юриста в цей момент</i></p>
--	--	--

		<i>повітряна тривога, або відсутня електроенергія, є ймовірність, що він зателефонує Вам трошки пізніше»</i>
<b>2. Проаналізувати інформацію, отриману за результатами проведеного інтерв'ювання</b>	Якщо юрист виявив, що інформації для підготовки консультації недостатньо, юрист має повернутися до клієнта для її отримання. Після чого повторно перевести дзвінок в режим утримання.	<i>«(Ім'я клієнта), уточніть будь ласка ...» «Дякую за інформацію. Очікуйте на лінії будь ласка»</i>
<b>3. Підготувати інформацію для клієнта та перевірити її відповідність актам законодавства</b>	Перевірка актів законодавства на предмет їх актуальності є обов'язковим етапом під час підготовки консультації. Якщо зміст консультації передбачатиме звернення клієнта до суду, така консультація має включати інформацію про: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ймовірні витрати клієнта на такий судовий процес (судовий збір, експертизи тощо);</li> <li>• можливість отримання клієнтом БВПД;</li> <li>• послугу медіації (з поясненням змісту послуги та її переваг).</li> </ul>	
<b>4. Структурувати підготовлену консультацію</b>		
<b>5. Перевірити доступність мови консультації</b>	Беручи до уваги комунікацію з клієнтом на етапі інтерв'ювання, юрист має зважувати та ретельно обирати слова, які він планує використовувати для пояснення клієнту алгоритму його дій для вирішення його питання.	

#### **Заборонені дії/фрази юриста на етапі встановлення контакту:**

- Не перевірити підготовлену консультацію на предмет її відповідності актам законодавства.
- Здійснювати пошук інформації у сумнівних джерелах, наприклад telegram-каналах.
- Підготувати для клієнта інформацію суто мовою актів законодавства.
- Переводити дзвінок у режим утримання, повідомляючи клієнту «Я Вас на холоді потримаю».
- Перебувати в режимі утримання більше 5-ти хвилин.
- Не перетелефонувати клієнту в разі обриву дзвінка в час перебування клієнта в режимі утримання.

## ЕТАП 4: КОНСУЛЬТУВАННЯ

**Мета** – надати клієнту алгоритм дій для вирішення його питання, пояснити клієнту як досягти бажаного результату.

На цьому етапі важливо пояснювати складні речі простими словами, керувати процесом консультування, надавати інформацію поетапно, з паузами, застосовувати техніки активного слухання, використовувати заохочувальні/підтримуючі стимули.

### Алгоритм дій юриста

<b>1. Перевести клієнта з режиму утримання</b>		<i>«(Ім'я клієнта), дякую за очікування»</i>
<b>2. Повідомити клієнту можливі варіанти дій у його ситуації, посилаючись на акти законодавства</b>	<p>Під час консультування, за необхідності, юрист має запропонувати клієнту нотувати інформацію.</p> <p>Якщо вирішення питання клієнта можливе у декілька способів, юрист має пояснити переваги кожного способу.</p> <p>Посилання юристом на акти законодавства, змістом яких юрист керується, надаючи консультацію, є обов'язковим в усіх випадках без виключень.</p> <p>Посилання на акти законодавства передбачає назву такого акта та норми (наприклад, стаття 57 Сімейного кодексу України, стаття 23 Закону України «Про мобілізаційну підготовку та мобілізацію»).</p> <p>Якщо консультація передбачає перенаправлення клієнта до іншої установи/організації, юрист має повідомити назву такої установи/організації, її контакти та графік роботи.</p>	<i>«(Ім'я клієнта), я раджу Вам, по можливості, нотувати деякі тези консультації»</i> <i>«Я зверну Вашу увагу на важливе. Якщо Ви бажатимете нотувати більше, або не будете встигати, повідомте мене, щоб я не поспішала (-в)»</i> <i>«(Ім'я клієнта), отже, спершу потрібно ... насамперед я раджу ... наступними кроками будуть ...»</i> <i>«(Ім'я клієнта), Вам також слід звернутися до ... Від цього залежатиме ... Ось їх контакти»</i>
<b>3. Запропонувати клієнту поставити юристу уточнювальні запитання</b>	<p>Юрист має переконатися, що клієнт зрозумів почуту інформацію. Якщо клієнт звертається з проханням детальніше/повторно пояснити дії клієнта – юрист має повернутися до консультування.</p> <p>Якщо під час консультування у юриста виникне необхідність повернутися до змісту актів законодавства, юрист може перевести телефонний дзвінок в режим утримання, попередивши та пояснивши таку необхідність клієнту.</p>	<i>«(Ім'я клієнта), чи будуть у Вас запитання?»</i> <i>«(Ім'я клієнта), чи залишилися у Вас запитання?»</i>
<b>4. Підсумувати основні кроки клієнта</b>	Підсумування основних кроків передбачає зведення змісту консультації у стислу форму, без посилання на акти законодавства.	<i>«(Ім'я клієнта), отже, Вам необхідно 1 ... 2 .... 3...»</i>

#### Заборонені дії/фрази юриста на етапі встановлення контакту:

- Надавати інформацію по пам'яті або зі сторонніх, не офіційних джерел (у т.ч. з telegram-каналів).
- Не посилатись на акти законодавства, які регулюють питання клієнта.
- У якості консультації суцільно диктувати зміст норми акта законодавства.
- Надавати інформацію, яка не відповідає поставленому запитанню клієнта.
- Надавати інформацію неструктуровано ("стрибати" по інформації, не робити акцентів тощо).
- Пропонувати клієнту отримати консультацію в інших установах/організаціях, без пояснення причин та необхідності такого перенаправлення.
- Давати гарантії успішного результату у вирішенні питання клієнта.
- Не впевнитися у розумінні клієнтом наданої інформації.

## ЕТАП 5: ЗАВЕРШЕННЯ РОЗМОВИ

**Мета** – підтримати клієнта у майбутніх діях на шляху вирішення його питання, додати впевненості та розуміння, що клієнтові є до кого звертатися в разі потреби.

На цьому етапі важливо використовувати заохочувальні/підтримуючі стимули, додавати віри у спроможність клієнта зробити залежні від нього кроки для вирішення його питання.

### Алгоритм дій юриста

<b>1. Дізнатися з якого джерела клієнт дізнався про можливість отримання БПД в КоЦ</b>	Таке питання юрист має ставити у випадках, коли у полі реєстраційної картки клієнта "Звідки дізнався про 0800" відсутня відповідна інформація.	<i>«(Ім'я клієнта), скажіть будь ласка звідки Ви дізналися про нашу лінію?»</i>
<b>2. Поінформувати клієнта про способи зв'язку з юристом на випадок необхідності уточнення інформації</b>	За необхідності, юрист може повідомити клієнта про онлайн способи зв'язку з юристами системи надання БПД.	<i>«За необхідності, Ви можете повторно зателефонувати на нашу лінію щоб уточнити інформацію»</i>  <i>«Ви можете отримати консультацію онлайн, написавши у наш чат-бот. Для цього в пошуковій стрічці застосунку telegram напишіть «Безоплатна правнича допомога консультації»</i>  <i>«Або у пошуковій стрічці facebook напишіть «Безоплатна правнича допомога» і напишіть нам приватне повідомлення. Юрист його отримає і відповість»</i>
<b>3. Подякувати за звернення до системи надання БПД та завершити розмову</b>		<i>«Дякую Вам за звернення до системи надання безоплатної правничої допомоги»</i>



Зміст звернення клієнта / опис випадків	Послідовність дій юриста	Заборонені дії юриста
<b>Звернення клієнта потребує додаткового опрацювання, у т.ч. вивчення наявних у клієнта документів</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Обґрунтувати (пояснити) клієнту необхідність направлення його звернення на опрацювання в бюро правничої допомоги.</li><li>2. Зафіксувати та направити звернення клієнта у відповідності до вимог підрозділу 8 розділу III Порядку.</li></ol>	Відмовити клієнту у наданні послуги через складність питання.
<b>Звернення клієнта стосується надання БВПД та потребує призначення адвоката або уповноваження працівника МРЦ</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. З'ясувати суть звернення клієнта, у тому числі на предмет необхідності отримання БВПД.</li><li>2. Провести попереднє інтерв'ювання клієнта на предмет його належності до однієї з категорій, передбачених ст. 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу».</li><li>3. 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.</li><li>4. Зафіксувати та направити звернення клієнта у відповідності до вимог підрозділу 8 розділу III Порядку.</li></ol>	Фіксувати та перенаправляти звернення клієнта на опрацювання в бюро правничої допомоги без попереднього інформування клієнта про послугу та порядок її отримання.  Гарантувати клієнту призначення йому адвоката або уповноваження працівника МРЦ.
<b>Клієнт потребує складення документа правового характеру</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Обґрунтувати (пояснити) клієнту необхідність направлення його звернення на опрацювання в бюро правничої допомоги.</li><li>2. Зафіксувати та направити звернення клієнта у відповідності до вимог підрозділу 8 розділу III Порядку.</li></ol>	Задиктовувати зміст правового документа усно під час комунікації з клієнтом в КоЦ.
<b>Клієнт звертається за отриманням адресної безоплатної правничої допомоги</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. З'ясувати суть звернення клієнта та можливість отримання клієнтом БППД в КоЦ або на Платформі клієнтської підтримки.</li><li>2. Якщо звернення клієнта потребує саме очної зустрічі клієнта з юристом, повідомити, що адресна безоплатна правнича допомога надається особам, зокрема одиноким, похилого віку, з обмеженими фізичними можливостями, які не мають можливості самостійно 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 самостійне звернення в бюро правничої допомоги.</li></ol>	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.



- 
3. Поінформувати, що для організації такої допомоги необхідно прокомунікувати з юристами бюро правничої допомоги, які територіально знаходяться найближче до місця перебування клієнта.
  4. Зафіксувати та направити звернення клієнта у відповідності до вимог підрозділу 8 розділу III Порядку.
- 

**Клієнт повідомляє про відсутність працівників в бюро правничої допомоги / зачинене бюро правничої допомоги**

1. Дізнатись у клієнта контактну інформацію бюро правничої допомоги (адресу), а також дату та час звернення.
2. Перевірити за допомогою мапи бюро правничої допомоги чи дійсно за вказаною клієнтом адресою знаходиться бюро правничої допомоги, яке згідно графіку роботи має працювати.
3. Якщо за інформацією мапи бюро правничої допомоги таке бюро:
  - 1) по графіку не працює – повідомити про це клієнта, а також:
    - з'ясувати у клієнта суть його питання, через яке він звертався до бюро правничої допомоги;
    - якщо таке питання можна вирішити в рамках звернення до КоЦ – надати необхідну клієнту допомогу;
    - якщо таке питання неможливо вирішити через КоЦ – зафіксувати та направити звернення клієнта у відповідності до вимог підрозділу 8 розділу III Порядку.
  - 2) по графіку працює – повідомити клієнта про це, а також:
    - з'ясувати у клієнта суть його питання, через яке він звертався до бюро правничої допомоги;
    - якщо таке питання можна вирішити в рамках звернення до КоЦ – надати необхідну клієнту допомогу;
    - якщо таке питання неможливо вирішити в КоЦ, – зафіксувати та направити звернення клієнта у відповідності до вимог підрозділу 8 розділу III Порядку.
4. Невідкладно повідомити супервізора про звернення клієнта для подальшого реагування.

Керуватися будь-якими іншими ресурсами, окрім мапи бюро правничої допомоги (у тому числі веб-сайтом системи надання БПД).

Не повідомити супервізора про звернення клієнта.

**Відсутність телефонного зв'язку з бюро правничої допомоги**

- 
1. З'ясувати та зафіксувати контактний номер телефону бюро правничої допомоги, на який клієнт телефонував.
  2. Керуючись мапою бюро правничої допомоги перевірити контактний номер телефону, за яким клієнт телефонував в бюро правничої допомоги.
  3. Повідомити клієнта, що відсутність зв'язку можливо пов'язана з відсутністю електропостачання в бюро правничої допомоги.
  4. З'ясувати у клієнта його потребу, через яку він звертався до бюро правничої допомоги:
    - 1) якщо таку потребу можливо закрити в КоЦ – надати необхідну клієнту допомогу;
- 

Не з'ясувати номер телефону бюро правничої допомоги, на який клієнт телефонував.

Не повідомити супервізора про звернення клієнта.

- 
- 2) якщо таку потребу неможливо закрити в КоЦ – зафіксувати та направити звернення клієнта у відповідності до вимог підрозділу 8 розділу III Порядку.
  5. Невідкладно повідомити супервізора про звернення клієнта для подальшого реагування.
- 

**Відсутність зв'язку з суб'єктом надання БВПД**

1. З'ясувати у клієнта інформацію, яка допоможе ідентифікувати суб'єкта надання БВПД (ПІП суб'єкта, назву бюро правничої допомоги, куди клієнт звертався тощо).
  2. З'ясувати, чи вперше у клієнта виникла проблема відсутності зв'язку із суб'єктом надання БВПД.
  3. Зафіксувати та направити звернення клієнта у відповідності до вимог підрозділу 8 розділу III Порядку.
- 

Не з'ясувати у клієнта інформацію, яка допоможе ідентифікувати суб'єкта надання БВПД.