

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Координаційного центру
з надання правничої допомоги
«__» січня 2025 року №_____

Примірні правила організації прийому клієнтів у бюро правничої допомоги

I. Загальні положення

1. Ці Примірні правила (далі – Правила) розроблені з метою створення зручних та комфортних умов для перебування у бюро правничої допомоги (далі – Бюро) осіб, які звертаються за отриманням безоплатної первинної та вторинної правничої допомоги (далі – клієнти) та інших відвідувачів Бюро (адвокатів, психологів, медіаторів, представників партнерських організацій тощо).

2. Правила є обов'язковими для працівників Бюро.
У разі недотримання вимог цих Правил працівниками Бюро, клієнт або інший відвідувач Бюро має право залишити відгук про результати відвідування та отримати зворотний зв'язок за результатами його розгляду.

3. Витяг з цих Правил, також інформація про порядок організації надання клієнтам безоплатної первинної та вторинної правничої допомоги, розміщуються у доступному для огляду місці, зокрема на інформаційних стендах Бюро, в зоні очікування або біля стійки прийому клієнтів.

4. Під час отримання безоплатної правничої допомоги клієнти користуються всіма правами та обов'язками, визначеними статтею 26¹ Закону України «Про безоплатну правничу допомогу», а також повинні дотримуватися загальновизнаних етичних норм поведінки та культури спілкування. Клієнти повинні з повагою ставитись до працівників Бюро та інших відвідувачів Бюро, не допускати виникнення ситуацій, що призводять до конфліктів та дотримуватися черговості прийому.

II. Організація прийому клієнтів

5. Прийом клієнтів працівниками Бюро здійснюється у дні та години, визначені відповідним графіком прийому, в порядку черговості або за попереднім записом.

6. Графік прийому клієнтів у Бюро затверджується наказом міжрегіонального центру з надання безоплатної правничої допомоги (далі – міжрегіональний центр) та розміщується у доступному для огляду клієнтами місці,

зокрема на інформаційних стендах Бюро, в зоні очікування або вхідних дверях Бюро.

7. У разі запровадження в Бюро автоматизованої системи керування чергою, клієнт за допомогою термінала реєструється в такій системі та отримує відповідний номер у черзі, згідно з яким запрошується на прийом до працівника Бюро.

Бюро може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи при цьому дотримання принципу рівності клієнтів у доступі до правничих послуг.

8. Попередній запис клієнта на прийом може здійснюватися шляхом особистого звернення до Бюро, через визначені контактні номери телефонів міжрегіонального центру, Єдиний контактний номер телефону системи надання безоплатної правничої допомоги 0800 213 103 (далі – Єдиний контактний номер телефону) або за допомогою інших технічних засобів електронних комунікацій.

Прийом клієнтів за попереднім записом здійснюється працівником Бюро у визначені день та годину.

У разі запізнення клієнта понад 15 хвилин, або його неприбуття на прийом за попереднім записом, такий запис може бути перенесений на інший узгоджений з клієнтом час.

9. Під час організації прийому працівники Бюро можуть враховувати наявність у клієнта особливих потреб, певного статусу або пільг.

10. Прийом клієнтів відбувається у спеціально відведених робочих місцях працівників, які забезпечують зручні та комфортні умови для спілкування між працівником Бюро та клієнтом.

11. При оголошенні сигналу «Повітряна тривога» особистий прийом клієнтів не проводиться.

Якщо під час такого оповіщення в приміщенні Бюро перебувають клієнти та/або інші відвідувачі Бюро, працівник Бюро негайно повідомляє про необхідність залишити приміщення та пройти до найближчого укриття. Інформація про адресу найближчого укриття розміщується на інформаційних стендах Бюро.

Прийом клієнтів відновлюється після отримання з офіційних джерел інформації про відбій «Повітряної тривоги» та повернення працівників на робочі місця.

12. Клієнти можуть перебувати у приміщенні Бюро протягом очікування на прийом (черга), отримання правничих послуг, складання звернення про надання безоплатної правничої допомоги та подання необхідних документів.

13. Особистий прийом громадян керівником або іншими посадовими особами міжрегіонального центру здійснюється відповідно до вимог статті 22

Закону України «Про звернення громадян» у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян.

III. Реєстрація звернень

14. Усі звернення клієнтів підлягають реєстрації шляхом внесення до спеціального програмного забезпечення комплексної інформаційно-аналітичної системи забезпечення надання безоплатної правничої допомоги (далі – КІАС) даних про прізвище, ім'я, по батькові особи, дату її народження, адресу місця реєстрації/проживання, контактний номер телефону, а також проведення процедури верифікації шляхом надходження на мобільний номер телефону клієнта вхідного телефонного дзвінка/SMS-повідомлення.

Реєстрація звернення клієнта без проведення процедури верифікації може здійснюватися у разі відсутності у клієнта мобільного номера телефону або в інших випадках (відсутність електроенергії, технічні проблеми у роботі КІАС тощо).

IV. Підстави для відмови клієнту у особистому прийомі

15. Працівник Бюро може відмовити клієнту у здійсненні особистого прийому та просити залишити приміщення Бюро у разі, якщо:

є обґрунтована підозра, що клієнт перебуває під впливом наркотичних, психотропних чи інших одурманюючих речовин або алкоголю;

поведінка клієнта може становити загрозу порядку, безпеці працівників Бюро та інших відвідувачів Бюро або суперечить загально визнаним етичним нормам поведінки;

клієнт використовує ненормативну лексику, ображає працівників Бюро або інших відвідувачів Бюро, погрожує, закликає до національної, расової, релігійної ворожнечі або інших неправомірних дій;

у клієнта є предмети чи речовини, використання яких може становити загрозу життю та здоров'ю працівників Бюро та інших відвідувачів Бюро або спричинити матеріальну шкоду майну Бюро.

16. Відмова в особистому прийомі працівником Бюро здійснюється з обов'язковим поясненням причин такої відмови та роз'ясненням альтернативних способів отримання правничих послуг, зокрема через Єдиний контактний номер телефону або інші засоби електронних комунікацій.

17. У разі умисного псування та/або знищення майна Бюро клієнтом, іншим відвідувачем Бюро, працівник Бюро, керуючись актами законодавства, роз'яснює клієнту про обов'язок відшкодувати завдані збитки та можливе притягнення до відповідальності за такі дії. Факт псування та/або знищення майна Бюро клієнтом або іншим відвідувачем Бюро, юрист документує шляхом здійснення фото або

відео фіксації та повідомляє про такий інцидент свого керівника службовим листом.

18. У разі виникнення небезпеки для життя та здоров'я працівників Бюро чи інших відвідувачів Бюро, працівники зобов'язані негайно викликати представників правоохоронних органів та повідомити про інцидент свого безпосереднього керівника.
